



วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปรีทัศน์

การประชุมวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์และ การบริหารจัดการ ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปี 2563

Sciences and Business Management
Graduate Conference 2020

วันที่ 27 พฤศจิกายน 2563



สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับการจัดให้เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอันดับ 1 และอันดับที่ 19 ที่มีคุณภาพทางวิชาการดีที่สุด จากการจัดอันดับของ Webometrics Ranking of World Universities หรือ Ranking Web of World Universities เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงดำเนินการผลักดันเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย นักศึกษา และนักวิจัย ให้มีศักยภาพ และสร้างบรรยากาศการวิจัยให้เกิดขึ้นทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก โดยเฉพาะการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี (บัณฑิตศึกษา) ซึ่งจัดเป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ ทักษะ ในสาขาวิชาเฉพาะทางให้มีความชัดเจน มีการนำเสนอผลงานวิจัยในที่ประชุมทางวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ส่งผลให้ผลงานวิจัยเกิดการต่อยอดเพื่อให้ ملمลึก และได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการมากขึ้น อีกทั้งยังมุ่งสร้างบุคคลให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ สามารถพัฒนาองค์ความรู้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ดังนั้น จึงนับเป็นโอกาสอันดีที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้จัดการประชุมวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และการบริหารจัดการ ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปี 2563 “Sciences and Business Management Graduate Conference 2020: SBC2020” ซึ่งเป็นกิจกรรมทางวิชาการที่มีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาและงานวิจัย และเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักวิจัยในสาขาวิชาที่หลากหลาย ทั้งสถาบันการศึกษาเดียวกัน และ ต่างสถาบันการศึกษา อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กร สังคมและประเทศชาติ

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่เปิดโอกาสให้กับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในระดับชาติและนานาชาติ ตลอดจนผู้สนใจได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายการสร้างสร้งงานวิจัย และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างแท้จริงกับสังคมและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏณ์ ศรีวิบูลย์
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



สารจากคณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งในการต้อนรับทุกท่านสู่การประชุมวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และการบริหารจัดการ ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปี 2563 “Sciences and Business Management Graduate Conference 2020: SBC2020” เพื่อเป็นเวทีให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านวิทยาศาสตร์ การบริหารจัดการ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระหว่างนักศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และนักวิชาการ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์และพัฒนาทักษะการนำเสนอผลงานวิจัยของนักศึกษา

การจัดงานในครั้งนี้ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับความร่วมมือจากวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่หลากหลาย ทั้งสถาบันการศึกษาเดียวกัน และต่างสถาบันการศึกษาทั้งระดับชาติ และนานาชาติ ในการอ่านประเมินผลงานในลักษณะของ Peer Review ดังนั้น ผลงานที่ตีพิมพ์ในเอกสารการประชุมนี้จึงเป็นงานวิจัยผ่านการประเมินคุณภาพในขั้นต้นแล้ว วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ในการนำไปพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและประเทศชาติต่อไป และขอขอบพระคุณท่านวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และบุคลากรทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดงาน ในครั้งนี้

ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

รักษาราชการแทนคณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

รายชื่อคณะที่ปรึกษาและรายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อคณะที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏบุญชัย ศรีวิบูลย์	อธิการบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง	รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา น้อยจันทร์	รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ	รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์	รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน โสมณวัตร	รักษาราชการแทนรองอธิการบดี วิทยาเขตนครปฐม
ดร.ฉัตรรัตน์ ไทตระไวศยะ	รักษาราชการแทนคณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

รศ.ดร.สจิวรรณ	ทรรพพลสุ
รศ.ดร.อัจฉรา	หล่อตระกูล
Assoc. Prof. Dr Mohd Rizaimy Shahrudin	
ผศ.ดร.คันสนีย์	จะสุวรรณ์
ผศ.ดร.สุชาดา	แสงดวงดี
ผศ.ดร.ปรีชญ์	บุญแซม
ดร.ฉัตรรัตน์	ไทตระไวศยะ
ดร.กนกพัชร	กอบประเสริฐ
ดร.ณัฐภัทรศญา	เศรษฐโชติสมบัติ
ดร.วิญญู	ปรอยกระโทก
ดร.ณัฐพัชร	อารีรัชกุลกานต์
ดร.บัณฑิต	พระประทานพร
ดร.วิไลลักษณ์	รักบำรุง
ดร.เสาวนีย์	สมันต์ตรีพร

Dr. Azyyati Anuar

Dr. Nur Zainie Abd Hamid.

Dr. Swe Swe Zin

สารบัญ

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
SBC-03-001	ผู้นำเหนือผู้นำ	1
SBC-03-002	ความฉลาดทางอารมณ์กับการบริหารในภาวะวิกฤติ	8
SBC-03-003	มุ่งคน มุ่งงาน บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์	14
SBC-03-004	บทบาทผู้บริหาร : แรงจูงใจการทำงานของครู	18
SBC-03-005	การโคเชวิทีพุทสำหรับการพัฒนาครูในศตวรรษที่ 21	24
SBC-03-006	ผู้นำเชิงบวก	29
SBC-03-007	ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในศตวรรษที่ 21	35
SBC-03-008	การจัดการระบบการทำงานของบุคลากรเพื่อลดปัญหาสินค้าคงคลัง	40
SBC-03-009	ศาสตร์และศิลป์การบริหารในศตวรรษที่ 21	50
SBC-03-010	การทำงานเป็นทีมของครู ใน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	57
SBC-03-011	ผู้บริหาร หรือ ผู้นำ ในการบริหารองค์กร	63
SBC-03-012	มนุษย์สัมพันธ์กับผู้นำ สำคัญหรือสำรอง	67
SBC-03-013	จริยธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	70
SBC-03-014	สมรรถนะผู้บริหาร : ปัจจัยสู่ความสำเร็จของสถานศึกษา	76
SBC-03-015	การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง บริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด	85
SBC-03-016	การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดฉะเชิงเทรา	93
SBC-03-017	ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0	104
SBC-03-018	ธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21	108
SBC-03-019	การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของประเทศไทย	116
SBC-03-020	การจัดการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	128
SBC-03-021	ความสำคัญของภาวะผู้นำต่อผู้บริหาร	137
SBC-03-022	ผู้บริหารมืออาชีพยุคการศึกษาไทย 4.0	145
SBC-03-023	การเรียนรู้การสอนแบบออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19	154
SBC-03-024	การบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัยโดยใช้กระบวนการ PDCA	160
SBC-03-025	การลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศด้วยการใช้ประโยชน์จากตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน	170
SBC-03-026	ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0	174
SBC-03-027	ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม	179
SBC-03-028	คุณลักษณะของนักบริหารการศึกษายุคใหม่	184
SBC-03-029	ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล	190
SBC-03-030	องค์กรประสิทธิภาพสูง สำหรับการศึกษาของประเทศไทย 2563	197
SBC-03-031	สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21	205

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
SBC-03-032	การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า	212
SBC-03-033	มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแนวใหม่	220
SBC-03-034	ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม	224
SBC-03-035	ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21	233
SBC-03-036	3 ทักษะเพื่อการบริหารสู่ความสำเร็จ	237
SBC-03-037	พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส	243
SBC-03-038	ผู้บริหารสถานศึกษากับการประเมินภายนอก รอบสี่ แนวใหม่	253
SBC-03-039	คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลง	257
SBC-03-040	วัฒนธรรมองค์กร ; ปัจจัยต่อคุณภาพการศึกษา	262
SBC-03-041	“ผู้บริหาร” ผู้นำความสำเร็จ	267
SBC-03-042	การประยุกต์ใช้ ความฉลาดทางดิจิทัล ในการบริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0	274
SBC-03-043	การใช้เทคโนโลยีในการบริหารแหล่งเรียนรู้	279
SBC-03-044	บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาแห่งนวัตกรรม	285
SBC-03-045	GFMIS ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์	291
SBC-03-046	ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ : พลังขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ	298
SBC-03-047	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0	306
SBC-03-048	การมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล	316
SBC-03-049	มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทย	322
SBC-03-050	บทความวิชาการ เรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการศึกษา	328
SBC-03-051	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของครูอย่างไร?	334
SBC-03-052	ผู้บริหารมืออาชีพในยุคไทยแลนด์ 4.0	338
SBC-03-053	แนวทางการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมแกรนิตและหินอ่อนของผู้จัดจำหน่ายในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี	346
SBC-03-054	การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา	354
SBC-03-055	สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 ที่มีผลต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา	361
SBC-03-056	การบริหารงานบุคคลในสถานการณ์ “Work From Home”	366
SBC-03-057	การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของสถานศึกษา	371
SBC-03-058	ทักษะทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0	382
SBC-03-059	ภาวะผู้นำในยุคทศวรรษ 2020	387
SBC-03-060	การบริหารสถานศึกษาภายใต้พหุวัฒนธรรมในชุมชน	398
SBC-03-061	แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หลังวิกฤต COVID-19	405
SBC-03-062	การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่	409

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
SBC-03-063	บทบาทการพัฒนาทักษะนวัตกรรมดิจิทัลแพลตฟอร์มของผู้บริหารสถานศึกษา	417
SBC-03-064	ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	422
SBC-03-065	ส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต การตลาดสิ่งแวดล้อม: บทบาทและความสำคัญต่อกระบวนการการตัดสินใจซื้อนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วย	432
SBC-03-066	การสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป กลุ่มชนนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ	449
SBC-03-067	แนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา	455
SBC-03-068	นวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ท	461
SBC-03-069	การยอมรับเทคโนโลยีในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	470
SBC-03-070	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย	486
SBC-03-071	ช่องทางนำเสนอตราสินค้าผ่านโลกเสมือนในการแข่งขันวีดีโอเกม	498
SBC-03-072	การปรับตัวของธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ยุคโลกเสมือนจริง	505

SBC-03-001

ผู้นำเหนือผู้นำ Super leadership

วิจิตรา ไตรยวงศ์
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802003@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ผู้นำเหนือผู้นำ เป็นบทความวิชาการที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอลักษณะของผู้นำที่มีพฤติกรรมในการบริหารองค์การภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งผู้นำเหนือผู้นำจะต้องมีบทบาทดังต่อไปนี้ 1) ทำให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง 2) แสดงเป็นแบบฉบับให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง 3) กระตุ้นให้บุคลากรตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง 4) สร้างรูปแบบความคิดทางบวก 5) อำนวยความสะดวกให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยให้รางวัลและตำหนิอย่างสร้างสรรค์ 6) สนับสนุนให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยการสร้างทีมงาน 7) อำนวยความสะดวกให้เกิดวัฒนธรรมของผู้นำตนเอง เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามสามารถก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำตนเองได้ อย่างไรก็ตาม การจะก้าวสู่การเป็นผู้นำเหนือผู้นำนั้น ก่อนที่จะปฏิบัติตนเพื่อให้มีคุณลักษณะทั้ง 7 ข้างต้น ผู้นำต้องแน่ใจว่าผู้ตามของตนได้รับข้อมูลข่าวสาร มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการเป็นผู้นำตนเอง เมื่อบุคลากรในองค์การสามารถนำตนเองได้ เขาเหล่านั้นจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในตนเอง และพร้อมที่จะปฏิบัติงานภายใต้การบริหารแบบกระจายอำนาจ ส่วนผู้นำในองค์การจะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ที่คอยพัฒนาผู้ตาม อำนวยความสะดวกในการทำงาน และเมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วผู้นำจะกลายเป็น ผู้นำเหนือผู้นำ

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารองค์การ สำหรับผู้นำที่ต้องการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ โดยการพัฒนาผู้ตามให้เป็นผู้ดำเนินการ และต้องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมภาวะผู้นำของตนจากเดิม สู่การเป็นผู้นำเหนือผู้นำ

คำสำคัญ : ผู้นำเหนือผู้นำ บทบาทของผู้นำเหนือผู้นำ

บทนำ

ปัจจุบันโลกของเรากำลังอยู่ในกระแสโลกาภิวัตน์ มีการสื่อสารที่ไร้พรมแดนโดยการใช้เทคโนโลยี โลกาภิวัตน์คือการย่อโลกให้เล็กลงโดยการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ทั้งโลกเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน ด้วยเทคโนโลยีและการสื่อสาร เมื่อโลกของเราก้าวเข้าสู่ยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน ส่งผลให้ข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารลดลง เพราะมนุษย์สามารถมีปฏิสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือชุมชนออนไลน์ (อารีย์ นัยพินิจ, ภัทรพงษ์ เกริกสกุล และธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2557) ผู้คนไม่ว่าจะเป็นใคร อยู่แห่งไหนก็เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้จากทั่วทุกมุมโลก ส่งผลให้ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะของผู้นำหรือผู้ตามต่างสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ตนสนใจได้ และแน่นอนว่าในแต่ละองค์การย่อมมีผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาอาชีพ หลากหลายสายงาน ซึ่งแต่ละบุคคลก็มีความโดดเด่นแตกต่างกันไป เมื่อผู้นำจะต้องบริหารบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น ถือเป็นเรื่องที่มีความท้าทายอย่างมาก การบริหารในแบบเดิมอาจจะไม่สามารถให้ผลสัมฤทธิ์ออกมาดีดังที่เราคาดหวัง ผู้นำจึงต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมภาวะผู้นำของตนจากเดิมสู่ภาวะผู้นำรูปแบบใหม่ที่มีความเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป จากทฤษฎีความเป็นผู้นำโดยทั่วไปที่มักนำมา

ประยุกต์ใช้กับคนที่มีความฉลาดอย่างโดดเด่นไม่ได้ ผู้นำที่มุ่งเน้นการบริหารไปยังบุคคลเหล่านั้น (โรเบิร์ต โรมาส, 2562) อีกทั้งยังสามารถพัฒนาบุคลากรของตนเองให้กลายเป็นบุคคลเหล่านั้นได้อีกด้วย โดยการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงานที่ตนถนัดหรือมีความสนใจ จนกระทั่งสามารถเป็นผู้นำตนเองได้ ซึ่งภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับการบริหารองค์การในปัจจุบันนั้น คือ “ภาวะผู้นำเหนือผู้นำ”

ผู้นำเหนือผู้นำ (Super Leader) คือ ผู้นำที่ใช้อำนาจ หรืออิทธิพลที่ตนมีเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ตามให้มีคุณลักษณะนำตนเองได้ พัฒนาภาวะผู้นำให้กับผู้ตาม โดยเริ่มต้นจากการที่ผู้นำปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและความคิดของตนเอง เป็นแบบอย่างในการนำตนเอง (แมนซ์ และซิมส์, 1989) มีระบบการบริหารแบบกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเองจนสามารถเป็นผู้นำตนเองได้ (บุตรี จารุโรจน์, 2549) มีการปรึกษาหารือระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้นำสร้างเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้กับผู้ตามของตนเพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยปราศจากผู้นำดูแล (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548) ทำให้ผู้ตามมีความรับผิดชอบในตนเองโดยที่ตนไม่ต้องคอยสั่งว่าต้องทำอะไร สร้างความมั่นใจให้บุคลากร ให้บุคลากรบริหารจัดการและกำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (คุณวุฒิ คนฉลาด, 2540) และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ (เศวณิต เศรษฐนันท์, 2548) โดยผู้นำที่จะก้าวสู่การเป็นผู้นำเหนือผู้นำนั้นจะต้องประพฤติตนตามบทบาทของภาวะผู้นำเหนือผู้นำทั้ง 7 ประการ เพื่อให้ตนมีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำเหนือผู้นำต่อไป

ภาวะผู้นำเหนือผู้นำ จึงเป็นแนวคิดที่มีความเหมาะสมในสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบัน ที่ทุกคนสามารถพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ จนกลายเป็นผู้นำตนเองได้ แต่ในขณะเดียวกัน บุคลากรจะสามารถเป็นผู้นำตนเองได้หรือไม่ จักต้องอาศัยการกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน จากผู้นำด้วย และแนวคิดภาวะผู้นำเหนือผู้นำก็มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเป็นผู้นำตนเองได้เช่นกัน และองค์การใดมีผู้นำที่มีบทบาททั้ง 7 ประการ อันประกอบด้วย 1) ทำให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง 2) แสดงเป็นแบบฉบับให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง 3) กระตุ้นให้บุคลากรตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง 4) สร้างรูปแบบความคิดทางบวก 5) อำนวยความสะดวกให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยให้รางวัลและตำหนิอย่างสร้างสรรค์ 6) สนับสนุนให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยการสร้างทีมงาน และ 7) อำนวยความสะดวกให้เกิดวัฒนธรรมของผู้นำตนเอง มั่นใจได้เลยว่าผู้นำของท่านจะนำพาสิ่งที่มีความสำคัญและบุคลากรอย่างแน่นอน เพราะผู้นำของท่านคือผู้ที่มีความสมบัติของ “ผู้นำเหนือผู้นำ”

ความหมายของภาวะผู้นำเหนือผู้นำ

แมนซ์ และซิมส์ (Manz and Sims, 1989, p. 35) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเหนือผู้นำไว้ว่า หมายถึง ผู้นำที่สามารถนำผู้ตามให้เป็นผู้นำตนเองได้โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง เปลี่ยนจากการตั้งเป้าหมายด้วยบุคคลอื่นให้เป็นการตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง เปลี่ยนจากการใช้สิ่งจูงใจภายนอก การมอบหมายงาน และการวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลภายนอกเป็นการกำหนดมาตรฐานการทำงานของตน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การวัดผลและประเมินผลด้วยตนเอง

คุณวุฒิ คนฉลาด (2540, น. 116) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเหนือผู้นำไว้ว่า หมายถึง ผู้นำที่สามารถทำให้ผู้ตามของตนเป็นผู้นำตนเองได้ โดยผู้นำจะให้ความสนใจ ดูแล เอาใจใส่ผู้ตามของตนเป็นรายบุคคล เพื่อดึงความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ออกมาด้วยการให้คำแนะนำ ทำให้ผู้ตามมีความมั่นใจในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบในตนเอง มีเป้าหมายและมีความคิดในด้านที่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง และผู้นำสามารถทำให้ผู้ตามมีความรับผิดชอบในตนเองโดยที่ตนไม่ต้องคอยสั่งว่าต้องทำอะไร สิ่งสำคัญของการเป็นผู้นำเหนือผู้นำ คือตัวผู้นำเองต้องแน่ใจว่า ผู้ตามมีความรู้และข้อมูลข่าวสารเพียงพอที่จะฝึกความเป็นผู้นำในตนเองได้

เศวตนิธ เศวตณานนท์ (2548, น. 133) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเหนือผู้นำไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมการใช้อิทธิพลที่เป็นอำนาจภายในตัวของผู้นำ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกในองค์กรเกิดภาวะผู้นำในตนเอง โดยใช้ศิลปะการจูงใจให้สมาชิกในองค์กรหรือผู้ตามรู้สึกพึงพอใจ และเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความคิด รวมถึงความสามารถของตนมาช่วยในการแก้ปัญหา และทุ่มเทกำลังในการปฏิบัติงาน

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548, น. 225) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเหนือผู้นำไว้ว่า หมายถึง ผู้นำที่ช่วยสร้างเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกที่ทีมงานของตนเพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยปราศจากผู้นำดูแล ด้วยการส่งเสริมให้สมาชิกที่ทีมงานพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำตนเองสามารถเป็นผู้นำตนเองได้

บุตรี จารุโรจน์ (2549, น. 1) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเหนือผู้นำไว้ว่า หมายถึง ผู้นำที่มุ่งเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้ตาม ให้เขาสามารถเป็นผู้นำตนเองได้ มีการบริหารแบบกระจายอำนาจ พัฒนาและกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ภารกิจใหม่ ๆ มีลักษณะคล้ายคลึงกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นการเสริมสร้างให้ผู้ตามทุกคนสามารถเป็นผู้นำได้

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเหนือผู้นำ หมายถึง ผู้นำที่ใช้อำนาจ หรืออิทธิพลที่ตนมีเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ตามให้มีคุณลักษณะนำตนเองได้ พัฒนาภาวะผู้นำให้กับผู้ตาม โดยเริ่มต้นจากการที่ผู้นำปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและความคิดของตนเอง เป็นแบบอย่างในการนำตนเอง มีระบบการบริหารแบบกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเองจนสามารถเป็นผู้นำตนเองได้ สร้างความมั่นใจให้บุคลากร ให้บุคลากรบริหารจัดการและกำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีการปรึกษาหารือระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้นำสร้างเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้กับผู้ตามของตนเพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยปราศจากผู้นำดูแล ทำให้ผู้ตามมีความรับผิดชอบในตนเองโดยที่ตนไม่ต้องคอยสั่งว่าต้องทำอะไร

บทบาทของภาวะผู้นำเหนือผู้นำ (The roles of Super leadership)

แมนซ์ และซิมส์ (Manz and Sims, 1989, p. 70) ได้กล่าวถึงบทบาทของภาวะผู้นำเหนือผู้นำไว้ว่า ผู้นำเหนือผู้นำจะปรับเปลี่ยนลักษณะพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้พฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกนั้นได้ถ่ายทอดไปถึงผู้ตามทั้งด้านความรู้สึก ความคิด และเจตคติ เพื่อทำให้ผู้ตามยอมรับในพฤติกรรมของผู้นำและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงผู้ตามให้เป็นผู้นำตนเอง โดยเปลี่ยนพฤติกรรมจากการตั้งเป้าหมายด้วยบุคคลอื่น การใช้สิ่งจูงใจภายนอก เป็นการวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง และเป็นผู้คิดทำงานด้วยตนเอง บทบาทของภาวะผู้นำเหนือผู้นำที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้ตามก้าวสู่การเป็นผู้นำตนเองนั้น ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. การทำให้บุคคลเป็นผู้นำตนเอง (Become a self-leader)

การที่ผู้นำกระตุ้น และส่งเสริม ให้บุคลากรภายในหน่วยงานค้นพบตนเองและพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีผู้นำเป็นแบบอย่าง ผู้ตามสามารถควบคุมตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจ กำหนดนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานของตนเองได้ ผู้นำควรแนะนำพร้อมทั้งส่งเสริมบุคลากร โดยการให้แต่ละบุคคลทำงาน และมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย มอบหมายงานที่ท้าทาย เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มในการทำงาน มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบ มีสัดส่วนที่แน่นอน และมีการบังคับบัญชาเป็นไปตามลำดับขั้นตอน

2. การแสดงเป็นตัวอย่างของบุคลากรในการเป็นผู้นำตนเอง (Modeling self-leader)

การที่ผู้นำหรือผู้บริหารมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นตัวอย่างของผู้ตามที่จะส่งเสริมให้ผู้ตามนำไปเป็นต้นแบบของการนำตนเอง ตัวอย่างพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง อาทิ สร้างพลังให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์กร มีความมุ่งมั่น มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการ

วางแผน และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ให้การสนับสนุนและมอบหมายงานที่สำคัญให้ผู้ปฏิบัติงาน จนกระทั่งผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง และมองว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญของทีม

3. การกระตุ้นให้บุคลากรตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง (Facilitating self-goals)

การที่ผู้นำกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือให้บุคลากรสามารถกำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง โดยการกระตุ้นจิตใจให้ทีมงานร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ กระตุ้นและจูงใจบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง มีการเสริมแรงต่อการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างถูกต้อง เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานประสบความสำเร็จจนบรรลุเป้าหมาย บุคลากรควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการนำตนเองต่อไป

4. การสร้างรูปแบบความคิดทางบวก (Facilitating productive thought patterns)

การที่ผู้นำหรือผู้บริหารมีพฤติกรรมที่จะกระตุ้นและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในแง่คิดที่ดี แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ เพราะถ้าบุคลากรมีข้อมูลประสบการณ์การเรียนรู้ดี พฤติกรรมการแสดงออกก็จะดีไปด้วย ยอมรับแนวคิดที่ว่าไม่มีวิธีใดถูกต้องที่สุดเพียงวิธีเดียว แต่ยังมีวิธีอื่นที่ดีกว่าและถูกกว่าเสมอ พยายามหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการตัดสินใจ และพร้อมที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. การอำนวยการความสะดวกให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยให้รางวัลและตำหนิอย่างสร้างสรรค์ (Reprimanding constructively, with an emphasis on self-leadership)

การที่ผู้นำผลักดันให้บุคลากรบริหารจัดการตนเอง พัฒนาตนเองตามความต้องการและความสนใจ ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการช่วยลดอุปสรรคและการแก้ปัญหาของงาน เพื่อช่วยให้หนทางสู่ความสำเร็จง่ายพอที่จะพยายามเดินไป เมื่อถึงเส้นชัยแล้วก็ควรให้รางวัลสำหรับความพยายามของผู้ตาม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกียรติและรางวัลยกย่องชมเชยอย่างสมศักดิ์ศรี

6. การสนับสนุนให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยการสร้างทีมงาน (Designing sociotechnical system and teams)

การที่ผู้นำส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรสามารถสร้างคณะทำงานได้ มีการพัฒนาตนเองและทีมงาน ชักจูงให้ผู้ตามเกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน สร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมของทีมงาน ให้คำแนะนำและปรึกษาหารือเพื่อระดมความคิดระหว่างผู้ร่วมงานโดยใช้กระบวนการกลุ่ม มีการปรึกษาหารือระหว่างผู้ร่วมงาน และยึดแนวทางการปฏิบัติตามมติของกลุ่ม

7. การอำนวยการความสะดวกให้เกิดวัฒนธรรมการนำตนเอง (Facilitating cultures that foster self-leadership)

การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของโรงเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์การด้วยค่านิยมการมีส่วนร่วมและการเปิดเผย เลือกใช้ลักษณะการนำได้อย่างเหมาะสมกับสภาพขององค์การ สร้างแรงจูงใจ ให้กำลังใจ มีการเสริมแรงให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าของร่วมกัน

กลยุทธ์ของภาวะผู้นำเหนือผู้นำ (Super leadership strategies)

ความสำเร็จของการเป็นผู้นำเหนือผู้นำ (Super leadership) อยู่ที่ผลจากการพัฒนาผู้ตามให้เป็นผู้นำตนเอง จากแนวคิดข้างต้น แมนส์ และซิมส์ (Manz and Sims, 1989, p. 77-84) ได้เสนอกลยุทธ์ของความเป็นผู้นำเหนือผู้นำทั้งหมด 3 ประการ ดังนี้

1. กลยุทธ์ผู้นำในตนเองเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Self-leadership for effective action) กลยุทธ์ในการสร้างความเป็นผู้นำในตนเองประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.1 การตั้งเป้าหมายของตนเอง (Self-set goals) เป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญที่ชี้วัดความสำเร็จของการเป็นผู้นำตนเอง ผู้ตามควรได้รับการส่งเสริมให้ตั้งเป้าหมายของตนเองไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายในระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่ง

การตั้งเป้าหมายจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดลำดับงานในความรับผิดชอบ เป้าหมายที่กำหนดนั้นควรจะต้องมีลักษณะที่มีความท้าทายและสามารถทำได้จริง อาทิ การตั้งเป้าหมายในการพัฒนาขีดความสามารถของนักเรียนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร หรือ การตั้งเป้าหมายในการบริหารโดยการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

1.2 การจัดบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Manage of cues) บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานจะช่วยให้เกิดการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สามารถลดสิ่งที่จะก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงานได้ อาทิ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การจัดสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม เป็นต้น

1.3 การฝึกฝน (Rehearsal) ผู้นำเหนือผู้นำต้องกระตุ้นให้ผู้ตามได้รับการฝึกฝนทักษะด้านการคิดอย่างสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา และการคิดก่อนลงมือปฏิบัติ การฝึกฝนที่สร้างความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสร้างทักษะของการเป็นผู้นำตนเองได้เป็นอย่างดี

1.4 การเป็นคนช่างสังเกต (Self-observation) การเป็นคนช่างสังเกตจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจได้ว่าอะไรควรปฏิบัติก่อนหลัง อะไรควรมีการเปลี่ยนแปลง และอะไรควรคงไว้ ซึ่งเป็นความสามารถที่บุคคลจะประเมินสถานการณ์ และประเมินตนเองได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ความสามารถในการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของตนเองจะทำให้มองเห็นร่องรอยบางอย่างในการทำงาน และเมื่อพบพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานจะช่วยให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

1.5 การให้รางวัลตนเอง (Self-rewards) การให้รางวัลคือกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตนแม้ว่างานนั้นจะไม่ใช่งานที่ตนเองชอบก็ตาม การรับรู้แนวทางที่จะเปลี่ยนแปลง และวิธีการทำงานใหม่ เป็นเหมือนการกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานนั้นต่อไปในอนาคต ด้วยรางวัลที่ตนเองควรได้รับจากการประเมินโดยผู้ปฏิบัติงานเอง ถือเป็นการยอมรับผลสำเร็จของงานที่ตนเองรับผิดชอบ

1.6 การทบทวนตนเอง (Self-correcting feedback) คือการตรวจสอบพิจารณาการกระทำของตนเองที่ได้ประพฤติปฏิบัติไปแล้วเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การทบทวนหรือให้ข้อมูลย้อนกลับไม่ใช่การลงโทษตนเองแต่เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพราะพฤติกรรมที่ผิดพลาดบางอย่างอาจจะทำลายความมั่นใจในตนเอง ทำลายความมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่ความสำเร็จสูงสุดในชีวิต และนำไปสู่ความล้มเหลว ปัญหาเหล่านี้สามารถป้องกันและแก้ไขได้ด้วยการทบทวนและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ตนเอง ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้

2. การให้รางวัลที่สอดคล้องกับความสำเร็จ (Use natural reward) รางวัลในที่นี้ไม่ใช่เพียงรางวัลที่เป็นวัตถุเท่านั้น เพราะรางวัลจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเองคือ การได้ชื่นชมต่อความสำเร็จของตน เป็นส่วนหนึ่งของกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติงานสามารถควบคุมดูแลตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองปฏิบัติงานได้โดยที่ไม่ต้องรอคำสั่งจากใครและไม่ถูกบุคคลใดคอยควบคุมเมื่อรู้สึกเช่นนี้บุคคลจะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามความคาดหวังได้ด้วยความภาคภูมิใจ

3. การส่งเสริมความคิด ความรู้สึกที่มีประสิทธิภาพ (Promote effective thinking and feeling) รูปแบบความคิดของบุคคลย่อมมีอิทธิพลต่อการกระทำที่แสดงออกมา ดังนั้นการพัฒนาพฤติกรรมจึงต้องเริ่มจากความคิดและความรู้สึก โดยการจัดการความคิดด้วยแนวทางที่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานไปพร้อมกับชีวิตส่วนบุคคลด้วย

กลยุทธ์โดยรวมทั้ง 3 ประการดังกล่าวข้างต้น คือ การที่ผู้นำสามารถนำตนเองในการปฏิบัติงานดำรงชีวิตในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์แล้วนั้น ย่อมเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นในการเป็นแบบอย่างการนำตนเองของผู้ตามในองค์กรนั้น ๆ จนกระทั่งในที่สุดผู้ตามก็จะกลายเป็นผู้นำตนเอง และผู้นำก็จะก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำเหนือผู้นำในที่สุด

การประยุกต์ทฤษฎีภาวะผู้นำเหนือผู้นำในองค์การทางการศึกษา

หลักการของภาวะผู้นำเหนือผู้นำนั้นมุ่งที่การมอบอำนาจให้แก่ผู้ตาม (Empowerment) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ตามได้พัฒนาสู่การเป็นผู้นำตนเอง ผู้ตามในฐานะที่เป็นผู้นำตนเองจึงมีอิสระในการปฏิบัติงาน ผู้นำในองค์การไม่จำเป็นต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตามมากนัก เป็นเพียงผู้คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ตาม และอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อให้ผู้ตามทำงานได้ประสบผลสำเร็จด้วยตนเองมากกว่าที่จะเป็นบุคคลที่คอยรับคำสั่งจากผู้นำ เพื่อให้เกิดผลดังกล่าวข้างต้นผู้นำในองค์การทางการศึกษาสามารถพัฒนาผู้ตามได้โดยใช้กระบวนการดังต่อไปนี้

1. การกระตุ้นผู้ตามให้เรียนรู้ตนเองโดยการสังเกตตนเอง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเป็นจุดเด่นหรือจุดด้อยของตนอย่างถูกต้อง การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ฝึกฝนร่างกาย จิตใจให้เข้มแข็ง ในการปฏิบัติงานให้ตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดรางวัลหรือลงโทษตนเองได้ องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้ตามมีวินัย สามารถกำกับตนเองได้ดีขึ้นและมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น

2. การให้ความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานแก่ผู้ตามอย่างสม่ำเสมอ กิจกรรมเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ตามมีความกล้าหาญต่องานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการพัฒนาทักษะที่มีในการทำงานของผู้ตามให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ผู้นำสามารถเพิ่มความกล้าหาญในงานให้กับผู้ตามได้หลากหลายวิธี อาทิ การเพิ่มคุณค่าของงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ศักยภาพที่มีในตนอย่างเต็มที่ การฝึกให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการควบคุมตนเอง เป็นต้น

3. การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ การเป็นต้นแบบที่ดีของผู้นำเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดเมื่อผู้นำต้องการเปลี่ยนแปลงผู้ตามให้มีคุณลักษณะตามที่ตนต้องการ อาทิ ผู้นำต้องการให้ผู้ตามมีความตรงต่อเวลา ผู้นำต้องแสดงให้เห็นว่าตัวผู้นำนั้นเป็นบุคคลที่รักษาเวลาอย่างเคร่งครัด ผู้นำมีความต้องการสร้างวัฒนธรรมขององค์การใหม่ด้วยการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้นำก็ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานที่เน้นผลสำเร็จของงานเช่นกัน เป็นต้น

4. การจัดให้มีระบบการสร้างขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจในการเป็นผู้นำตนเองอย่างเหมาะสม ผู้นำต้องตระหนักกว่าการที่จะทำให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในตัวผู้ตามนั้นมีความสม่ำเสมอ ผู้นำจะต้องมีกระบวนการในการจูงใจให้ผู้ตามอยากแสดงพฤติกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง อาทิ การประกาศเกียรติคุณแก่บุคคลที่นำตนเองได้ การจัดให้มีรางวัล การยกย่องเชิดชูเกียรติ ตลอดจนการแสดงพฤติกรรมการยอมรับผู้ตามจากผู้นำอย่างจริงใจ เป็นต้น

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

แนวคิดภาวะผู้นำเหนือผู้นำเกิดจากกระแสการบริหารองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดเริ่มต้นจากแนวคิดที่ต้องการนำตนเองของบุคลากรในองค์การ ภาวะผู้นำเหนือผู้นำมีความใกล้เคียงกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) แต่มีความลึกซึ้งมากกว่า หลักการของภาวะผู้นำเหนือผู้นำจะมุ่งเน้นในการมอบอำนาจให้แก่ผู้ตาม (Empowerment) เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามได้พัฒนานตนเอง ช่วยให้ผู้ตามได้ค้นพบความสามารถรวมถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง แล้วใช้ความสามารถนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานในองค์การ โดยผู้นำเหนือผู้นำคือผู้ที่สามารถปฏิบัติตามบทบาททั้ง 7 องค์ประกอบได้อย่างสมบูรณ์ ผู้นำเหนือผู้นำจะเป็นผู้นำตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวสู่เป้าหมายปลายทาง กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานแต่ละคนเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำขอของตน ส่งเสริมผู้ตามให้สามารถควบคุม และกำกับดูแลตนเองได้ สร้างเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้กับผู้ตามของตนเพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยปราศจากผู้นำดูแล ทำให้ผู้ตามมีความรับผิดชอบในตนเองโดย

ที่ผู้นำไม่ต้องคอยสั่งว่าต้องทำอะไร เป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ตาม และสุดท้ายองค์กรจะก้าวเข้าสู่วัฒนธรรมการนำตนเองในที่สุด

บทสรุป

ภาวะผู้นำเหนือผู้นำมีความเหมาะสมอย่างมากที่จะนำมาใช้ในการบริหารองค์การในยุคปัจจุบัน แนวทางที่ผู้นำจะทำให้บุคลากรของตนกลายเป็นผู้นำตนเองได้นั้น ผู้นำจะต้องปฏิบัติตามบทบาทของภาวะผู้นำเหนือผู้นำทั้ง 7 องค์ประกอบให้ได้ โดยสิ่งที่จะแสดงให้เห็นเป็นนามธรรมของผู้นำที่มุ่งให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง คือผู้นำที่มีบทบาทดังต่อไปนี้ 1) ทำให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง 2) แสดงเป็นแบบฉบับให้บุคลากรเป็นผู้นำตนเอง 3) กระตุ้นให้บุคลากรตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง 4) สร้างรูปแบบความคิดทางบวก 5) อำนวยความสะดวกให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยให้รางวัลและตำหนิอย่างสร้างสรรค์ 6) สนับสนุนให้เกิดภาวะผู้นำตนเองโดยการสร้างทีมงาน 7) อำนวยความสะดวกให้เกิดวัฒนธรรมของผู้นำตนเอง แน่นอนว่าบทบาทของผู้นำดังกล่าวข้างต้นส่งผลต่อภาวะผู้นำตนเองของบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถเป็นผู้นำตนเองได้ เมื่อบุคลากรในองค์การสามารถนำตนเองได้ เขาเหล่านั้นจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในตนเอง พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานภายใต้การบริหารแบบกระจายอำนาจ ส่วนผู้นำในองค์การจะเปลี่ยนเป็นผู้ที่คอยพัฒนาบุคลากร อำนวยความสะดวกในการทำงาน และสุดท้ายผู้นำก็จะก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำเหนือผู้นำในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] คุณวุฒิ คนฉลาด. (2540). ภาวะผู้นำ. ชลบุรี: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [2] บุตรี จารุโรจน์. (2549). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [3] โรมาส, โรเบิร์ต. (2562). เหนือกว่าลูกน้องแบบไอน์สไตน์ คือเจ้านายอัจฉริยะ (ชัชวรินทร์ สันติเดช, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [4] เสาวนิต เสวตฉานนท์. (2548). ภาวะผู้นำแบบสุดยอด. ใน ภาวะผู้นำ. นครราชสีมา: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- [5] สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). ภาวะความเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ: เอชเปอร์เนท.
- [6] อารีย์ นัยพินิจ, ภัทรพงษ์ เกริกสกุล และฉพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2557). การปรับตัวภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ (Adjustment under Globalization). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (SKRU Academic Journal) (ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2557) (น.1 -12).
- [7] Manz, C. C., & Sims, H. P. (1989). Superleadership: Leading others to lead themselves. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

SBC-03-002

ความฉลาดทางอารมณ์กับการบริหารในภาวะวิกฤติ Emotional Intelligence and Crisis Management

สุรีย์ฉาย ปัญญายศ
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802008@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความฉลาดทางอารมณ์ทักษะสำคัญของผู้นำในภาวะวิกฤติที่นำไปสู่การบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทักษะที่จะช่วยให้ผู้นำสามารถบริหารคนให้ทำงานแทน และทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง 2) การควบคุมอารมณ์ตนเอง 3) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง 4) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ 5) การมีทักษะทางสังคม ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่สามารถแก้ไขสถานการณ์ และเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะสามารถบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

คำสำคัญ : การบริหารในภาวะวิกฤติ ความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำตามสถานการณ์

บทนำ

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี ด้านการแพทย์ ฯลฯ รวมไปถึงนวัตกรรมที่ทันสมัยต่าง ๆ จึงทำให้การใช้ชีวิตมีความสะดวกสบายและสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีความทันสมัย จึงก่อให้เกิดเหตุการณ์วิกฤติมากมายเกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ระบาดของไวรัส COVID- 19 ที่คร่าชีวิตคนนับล้านทั่วโลก ที่ส่งผลร้ายแรงต่อชีวิต และระบบเศรษฐกิจของทั่วโลก การควบคุมอารมณ์ตนเองถือเป็นสิ่งสำคัญต่อทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งของผู้นำที่จะต้องแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในปัจจุบันผู้นำที่มีความสามารถทางสติปัญญาไม่เพียงพออีกต่อไป ผู้นำที่มีความสามารถในความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ (Emotional Quotient) จึงมีส่วนสำคัญที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้นำที่สามารถแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยใช้สถานการณ์ในการเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา (ปาริชาติ สมใจ. 2556 หน้า 16) ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ มีการปรับพฤติกรรมหรือรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร ให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายสำคัญที่จะทำให้งานหรือภารกิจขององค์กรนั้นประสบผลสำเร็จ นอกจากผู้นำยังต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในตัวเองด้วย ผู้นำที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ยังต้องมีทักษะสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองหรือที่เรียกกันอย่างแพร่หลายว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง เพื่อที่จะสามารถไตร่ตรองหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างดีที่สุด (กนกพร โพธิณีย์, 2562) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อบุคคลในทุกด้าน เนื่องจากคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์นั้น จะสามารถในการควบคุมอารมณ์และจิตใจของตน อีกทั้งยังสามารถจัดการกับความรู้สึกของตน เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถ

ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีและเป็นที่รักของผู้ร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น รูปแบบของผู้นำที่จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้นำจะต้องแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ทั้งด้านบุคลิกภาพและรูปแบบการบริหารองค์กร สามารถประยุกต์เพื่อเกิดประโยชน์ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย สามารถควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การบริหารในภาวะวิกฤติ

ภาวะวิกฤติ หมายถึง สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยคาดฝัน และไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ก่อให้เกิดภาวะความไม่พอใจโดยไม่ว่าจะเป็นความจริงหรือทำให้รับรู้ว่าจะเกิดความไม่ปลอดภัยในด้านต่าง ๆ มีผลต่อภาพลักษณ์หรือความเชื่อถือในองค์กร ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและภาพลักษณ์ (Covello, 1995)

สำหรับผู้บริหารองค์กรต้องมีการเตรียมการรับภาวะวิกฤติ ดังนี้

1. การระบุความเสี่ยงให้ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น เช่นการมีเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 หรือ การถูกสั่งปิดโรงเรียนหรือสถานประกอบการ ซึ่งการที่ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่าง ๆ จะช่วยให้ดำเนินงานต่อไป ผู้บริหารมีการจัดการวิกฤติและให้เข้าใจแผนการอย่างถ่องแท้

2. ความสามารถในการนำเสนอถึงสิ่งที่องค์กรจะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การเสนอให้มีการจัดการเรียนการสอน โดยการสลับวันเรียน การเรียนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น เพราะหากเราสามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือแล้ว ผู้ปกครอง นักเรียน รวมทั้งสังคมเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ปัญหาขององค์กร

3 ความสามารถในการชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของความเสี่ยงนั้น เพราะถ้าผู้ปกครอง นักเรียน สังคมเชื่อว่าองค์กรรู้ถึงสาเหตุของปัญหาหรือความเสี่ยงนั้นแล้ว จะช่วยให้เกิดความยอมรับได้ว่าองค์กรจะสามารถแก้ไขปัญหาได้

4 การแสดงออกถึงความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ในการจะแก้ไขปัญหา ในช่วงแรกของเหตุการณ์วิกฤติ อาจก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้แต่หากผู้บริหารองค์กรสามารถแสดงถึงแผนดำเนินงาน และรับมือในการแก้ไขปัญหา จะทำให้สังคมเชื่อว่าสถานการณ์ความเสี่ยงนั้นได้อยู่ในการควบคุมขององค์กรแล้ว

5 ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรสร้างหน้าในเว็บไซต์หรือช่องทางการติดต่อทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้สื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับการสื่อสารภายในองค์กรโดยให้มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการสื่อสารภายนอกใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารเมื่อมีวิกฤติ สามารถเปิดให้ผู้สนใจเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูล โดยองค์กรสามารถจะเพิ่มข่าวและข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว

ในการดำเนินของแต่ละองค์กร คงไม่มีผู้นำองค์กรคนใดที่ต้องการให้เกิดภาวะวิกฤติกับองค์กรของตน แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีอาจหลีกเลี่ยงได้นั้น สิ่งเดียวที่ผู้นำต้องทำคือการเตรียมความพร้อมเพื่อเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นและวัตถุประสงค์ของการบริหารงานในภาวะวิกฤติคือ (1) การป้องกันการเกิดวิกฤติ (2) การกำจัดวิกฤตินั้นให้หมดไปให้เร็วที่สุดและการจำกัดความเสียหาย และ (3)การสร้างเสริมความเชื่อใจให้เกิดขึ้นอีกครั้ง สำหรับแผนการรับภาวะวิกฤตินั้นต้องมีการเตรียมการให้พร้อมล่วงหน้า ในรูปแบบที่เข้าใจและนำไปใช้ได้ง่าย ในการสื่อสารเมื่อเกิดวิกฤติผู้นำองค์กรหรือผู้รับผิดชอบต้องสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยให้ข้อมูลทั้งหมดอย่างซื่อตรงรวดเร็ว และทันสถานการณ์ภายใต้เหตุการณ์ที่สับสน ผู้นำต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีมีความพร้อมอยู่เสมอ มีเวลาเอาใจใส่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ได้และมีการลงมือปฏิบัติที่เหมาะสม อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์ (2552)

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์

ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ของ เฮอร์เชย์และบลานชาร์ด (Hersey and Blanchard's situational theory) ได้เสนอทฤษฎีภาวะจรรยาบรรณ โดยได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีของ William J. Riddin ที่ถูกพัฒนาโดย พอล เฮอร์เชย์ และเคนเนธ บลองชาร์ค (Paul Hersey และ Kenneth H. Blanchard) โดยทฤษฎีนี้จะมุ่งที่ลักษณะของผู้ตาม (followers) องค์ประกอบของภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของ Hersey and Blanchard ปาริชาติ สมใจ (2556)

1. ปริมาณการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านสังคม รวมถึงด้านพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์
2. ความพร้อมของกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2 แบบ ได้แก่

- 1 พฤติกรรมมุ่งงาน (Task Behaviour) คือ ผู้นำที่กำหนดรายละเอียดและขอบเขตที่ชัดเจนของงานให้แก่ผู้ตาม เพื่อให้ได้มาซึ่งบัลลังก์บัญชาว่าตนเองต้องทำอะไร อย่างไร ที่ไหน และจะต้องสำเร็จเมื่อไร

- 2 พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์ (Relationship Behaviour) คือผู้นำที่มีพยายามในการรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเอง โดยการสนับสนุนงานทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงเปิดโอกาสให้ติดต่อได้อย่างสะดวก Hersey-Blanchard แบ่งการทำงานของผู้นำ 4 แบบ คือ

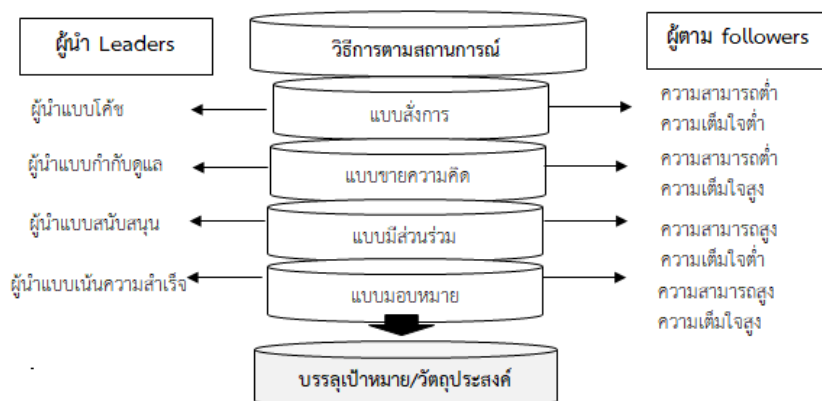
1. การบอกกล่าว (Telling) เป็นรูปแบบผู้นำที่จะให้คำแนะนำอย่างละเอียด ใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา เหมาะกับผู้ที่ต้องใช้ภาวะผู้นำที่บงการอย่างมาก

2. การขายความคิด (Selling) เป็นรูปแบบผู้นำที่คอยชี้แนะในการทำงานบ้าง มีการกำหนดทิศทางการทำงาน สนับสนุนความต้องการของผู้ตาม มีการชักจูงด้วยการขายความคิดให้ปฏิบัติตาม สั่งการโดยตรงโดยการอธิบายให้ กระจำ

3. การมีส่วนร่วม (Participating) เป็นรูปแบบผู้นำที่มุ่งสนับสนุนการเติบโตและการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ด้วยการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน มีการใช้ข้อมูลและมีการใช้การสื่อสารเพื่อการตัดสินใจร่วมกัน คอยช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

4. การมอบหมายงาน (Delegating) เป็นรูปแบบผู้นำที่ช่วยกำหนดทิศทางและสนับสนุนการทำงานเพียงเล็กน้อยแต่จะมอบความรับผิดชอบงานให้ทำ ให้ผู้ตามได้คิดและตัดสินใจเอง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี อาจสรุปได้ว่า ผู้นำตามสถานการณ์จะต้องเลือกใช้รูปแบบภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าหากผู้นำเข้าใจคุณลักษณะในการทำงานของผู้ตาม และเลือกใช้วิธีการเหมาะสม จะได้รับผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 รูปแบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์

ที่มา: <https://hrodconsultant.blogspot.com/2016/05/situational-leadership.html>

ความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ Emotional Quotient หรือ Emotional Intelligence หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึก เข้าใจอารมณ์ ความคิดของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน มีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ การตั้งเป้าหมายและวางแผนงาน รู้การขัดความเครียด รวมไปถึงการมีทักษะทางสังคมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จในชีวิต

องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดของโกลแมน (Goleman) (กนกพร โพธิ์มณี, 2562)

1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง

เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในความต้องการความปรารถนา นิสัย อารมณ์ ความชอบ ความไม่ชอบของตนเอง ทั้งในด้านความคิดความรู้สึก และพฤติกรรม

- รู้เท่าทันอารมณ์ของตน
- ความมั่นใจในตนเอง
- ความสามารถประเมินตนได้ตามความเป็นจริง
- ความสามารถประเมินตนได้ตามความเป็นจริง

2. การควบคุมอารมณ์ตนเอง

เป็นความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์ สามารถควบคุมตนเองได้ เรียนรู้ที่จะจัดการกับอารมณ์ของตนเอง

- การเป็นคนที่ไว้วางใจ
- ความสามารถในการปรับตัว
- ความสามารถในการสร้างสรรค์
- จัดการกับภาวะอารมณ์ความฉุนเฉียว
- เป็นผู้ใช้สติปัญญาแสดงความรับผิดชอบ

3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง

เป็นความสามารถในการสร้างแรงกระตุ้นและผลักดันตนเองให้ทำงานอย่างมีความสุข มีการตั้งเป้าหมายและวางแผนงานเพื่อความสำเร็จมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การคิดบวกเพื่อการสร้างแรงผลักดันที่ดีในการทำงาน รู้จักรับมือกับความ

- แรงจูงใจใฝ่สำเร็จ
- การมองโลกในแง่ดี
- มีความจงรักภักดีกับเป้าหมาย
- มีความคิดริเริ่มและพร้อมปฏิบัติงาน

4. การเห็นอกเห็นใจของผู้อื่น

เป็นความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกอารมณ์ และความต้องการของผู้อื่นมีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจที่มาและสาเหตุของอารมณ์ของผู้อื่นการใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น

- มีจิตใจมุ่งบริการ
- มีความเข้าใจผู้อื่น
- ให้โอกาสบุคคลอื่น

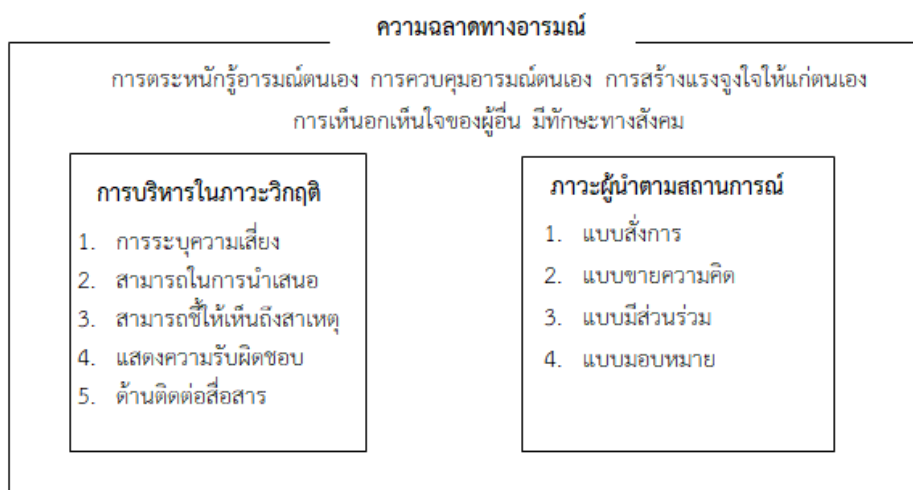
- ตระหนักถึงทักษะ ความคิดของผู้อื่น
- พัฒนาส่งเสริมให้ผู้อื่นทราบความต้องการ

5. มีทักษะทางสังคม

เป็นการสร้างมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น สามารถสร้างความสัมพันธ์ กับผู้อื่นได้ดี มีความอดทนและเรียนรู้การให้อภัยในการอยู่ร่วมกันในสังคมสร้างบรรยากาศที่ดีที่มีความยืดหยุ่นสามารถแก้ปัญหาได้ และสามารถบริหารความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี

- สร้างสายสัมพันธ์ร่วมมือ
- เกิดพลังความร่วมมือการทำงาน
- มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ
- มีความผู้นำ โน้มน้าว จูงใจหรือผลักดัน
- สามารถกระตุ้นและริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- สื่อความหมายที่ดี ชัดเจน ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และการบริหารในภาวะวิกฤติกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์

เมื่อเกิดวิกฤต แม้ว่าผู้บริหารองค์กรต้องรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่มาพร้อมกับวิกฤตนั้นอย่างเต็มที่ แต่ผู้บริหารต้องระลึกว่ายังคงต้องบริหารงานให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ต่อไป การเลือกรูปแบบการบริหารให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารจะช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ผู้นำที่มีความต้องการจะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีความเป็นไปได้ที่จะฝึกฝนได้สำเร็จเนื่องจากทุกสิ่งไม่เกินความสามารถของมนุษย์ที่ต้องการพัฒนา องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ คือ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดที่ทุกคนควรจะมีไม่ใช่ว่าผู้นำเท่านั้น เนื่องจากบุคคลที่รู้จักตนเองดีจะทำให้วางแผน แก้ไขปัญหาตนเอง สามารถปรับแผนการทำงานให้เหมาะสมกับตนเองได้ 2) การควบคุมอารมณ์ตนเอง พุดหรือคิดด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ผู้นำที่ปราศจากข้อนี้จะไม่สามารถในการบริหารจัดการ หรือสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรได้ 3) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง เป็นการสร้างแรงจูงใจภายในของที่ต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ไม่หยุดที่จะพัฒนาตนเองให้เก่งขึ้นและสามารถส่งต่อไปยังอยู่ได้ 4) การเห็นอกเห็นใจของผู้อื่น เข้าใจผู้ที่ร่วมงาน สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ในข้อนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะ โลกที่ไร้พรมแดนในด้าน

ความแตกต่างของวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิต การทำงานเป็นทีม การเข้าใจคนเก่งเพื่อดึงพวกเขาเหล่านั้นมาร่วมงานในทีม 5) มีทักษะทางสังคมซึ่งหน้าที่ของผู้ผู้นำ คือการทำงานให้สำเร็จโดยการใช้ผู้อื่น หากผู้ผู้นำไม่มีทักษะทางสังคม ก็เป็นสิ่งที่ยากมากที่จะสามารถซื้อใจเพื่อนร่วมงานให้ทำงานให้กับผู้ผู้นำได้

บทสรุป

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างเห็นได้ชัด เพราะนอกจากการเลือกแนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ผู้นำแล้วนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นถูกแก้ไขอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นการบริหารในภาวะวิกฤติจึงต้องอาศัยภาวะผู้นำตามสถานการณ์และความฉลาดทางอารมณ์ ดังคำกล่าวของปรมาจารย์เหมีเยว เทพกระบี่ ที่ว่า “บุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงล้วนเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านอิกว พวกเขาล้วนถนัดในการจัดการควบคุมอารมณ์ของตนเอง”

เอกสารอ้างอิง

- [1] กนกพร โพธิณีย์. (2562). การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา.
- [2] กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- [3] กวิสรา ชูทอง. (2560) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต7 จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษา: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] ปาริชาติ สมใจ. (2556). อิทธิพลของภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [5] ปรมาจารย์เหมีเยว เทพกระบี่. (2561). คนเก่งจริง จะไม่พ่ายแพ้ต่ออารมณ์ Emotion (พิมพ์ครั้งที่ 5). แปลโดย ดลฤดี เอกอินทร์. กรุงเทพฯ : วารว พับลิชชิ่ง
- [6] พสุ เดชะรินทร์. (2561). ผู้นำกับความฉลาดทางอารมณ์. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน, 2563, จาก กรุงเทพธุรกิจ: <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/643833>
- [7] พรธพา สมประสงค์. 2559. Situational Leadership หรือ ผู้นำตามสถานการณ์. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน, 2563, จาก HR& OD Service: <https://hrodconsultant.blogspot.com/2016/05/situational-leadership.html>
- [8] อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้นำองค์กร. ปีที่ 32 ฉบับที่ 122
- [9] เมษายน-มิถุนายน. หน้า 15.
- [10] Covello, V. (1995). Risk communication paper, Opening the black box. Risk conference,
- [11] Mamaster University.
- [12] Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1972). Management of organization behaviour:
- [13] Utilizing human resources. Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall.

SBC-03-003

มุ่งคน มุ่งงาน บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์

Personnel performance and efficiency in working with the desired role of educational school administrator

ปัทมา สุบรรณจ้อย

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: krutonoor@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความเรื่องมุ่งคน มุ่งงาน บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์ในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ ที่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ การปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จเกิดจากการร่วมมือกันของทุกกลุ่มงานที่ทำงานกันเป็นทีม ผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้กลยุทธ์และทักษะมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารคนให้เกิดการคล้อยตาม การปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารงานที่เน้นทั้งงานและเน้นที่ตัวบุคคล คือบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์ที่ได้บังคับบัญชาต้องการ

คำสำคัญ : มุ่งคน มุ่งงาน ผู้บริหารสถานศึกษา

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบริหาร ต้องมีทักษะในการบริหารงานอยู่ 2 ทักษะ ทักษะแรกคือการบริหารบุคคลให้เกิดความคล้อยตาม สมัครใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจพร้อมที่จะช่วยเหลือโดยไม่ปฏิเสธการทำงาน และทักษะอีกหนึ่งอย่างที่ผู้บริหารสถานศึกษาพึงมีคือทักษะการบริหารงาน ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเข้าใจลักษณะของงานแต่ละกลุ่มงาน ลงมือปฏิบัติ ถ่ายทอดความรู้ สามารถให้คำแนะนำปรึกษา และหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแต่ละกลุ่มงานให้กับบุคลากรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานต่างๆ ได้ ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน เพราะมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล มีความเข้าใจผู้อื่น มีเมตตา การปฏิบัติงานจะดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่นเพียงใด ย่อมแล้วแต่เกิดจากการใช้มนุษยสัมพันธ์ ที่ถูกต้อง เหมาะสม มนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญในการบริหารงาน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกคนทุกฝ่าย เพื่อการกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ และการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานทุกสิ่งทุกอย่างถ้าหากปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน แต่การปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจของบุคลากรนั้นเป็นเรื่องที่ยาก ผู้บริหารจะต้องใช้ระยะเวลา ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ ทำความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น และปฏิบัติตน ปฏิบัติงานให้อยู่ในลักษณะของกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงาน เพราะว่าการทำงานที่เกิดจากการใช้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงานคือบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ได้บังคับบัญชา ที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จในการบริหารงานและการบริหารคน

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานวิชาการ บริหารกิจการของสถานศึกษา เป็นผู้แทนของสถานศึกษาในการทำนิติกรรมสัญญา การประสานระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา จัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา อนุมัติประกาศนียบัตร และปฏิบัติงานอื่นตามกฎหมายกำหนด (วาสนา เต่าพาลี : 2558) จากบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรา 39 ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารจัดการไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรงใน 4 ด้านคือด้านการบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารบุคคล และ การบริหารทั่วไป สรุปพอสังเขปได้ดังนี้ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2554, น. 82 -84)

1) ด้านวิชาการ ประกอบด้วย (1) มีความรู้และเป็นผู้รู้ด้านวิชาการ (2) มีความรู้มีทักษะ มีประสบการณ์ด้านการบริหารงาน (3) สามารถใช้ความรู้และประสบการณ์การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้ทันทั่วทั้ง (4) มีวิสัยทัศน์ (5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (6) ใฝ่เรียนใฝ่รู้ มุ่งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (7) รอบรู้ทางด้านการศึกษา (8) มีความรับผิดชอบ (9) แสวงหาข้อมูลข่าวสาร (10) รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (11) ใช้นวัตกรรมทางการบริหาร และ (12) คำนึงถึงมาตรฐานวิชาการ

2) การบริหารงบประมาณ ประกอบด้วย (1) เข้าใจนโยบายอำนาจหน้าที่และกิจกรรมในหน่วยงาน (2) มีความรู้ระบบงบประมาณ (3) เข้าใจระเบียบคลัง วัสดุ การเงิน (4) มีความซื่อสัตย์สุจริต (5) มีความละเอียดรอบคอบ (6) มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล (7) หมั่นตรวจสอบการใช้งบประมาณอยู่เสมอ และ (8) รายงานการเงินอย่างเป็นระบบ

3) การบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย (1) มีความรู้ ทักษะประสบการณ์ ในการบริหารงานบุคคล (2) เป็นแบบอย่างที่ดี (3) มีมนุษยสัมพันธ์ (4) มีอารมณ์ขัน (5) เป็นนักประชาธิปไตย (6) ประนีประนอม (7) อดทนอดกลั้น (8) เป็นนักพูดที่ดี (9) มีความสามารถในการประสานงาน (10) ความสามารถจูงใจให้คนร่วมกันทำงาน (11) กล้าตัดสินใจ และ (12) มุ่งมั่นพัฒนาองค์กร

4) การบริหารทั่วไป ประกอบด้วย (1) เป็นนักวางแผนและกำหนดนโยบายที่ดี (2) เป็นผู้ที่ตัดสินใจและวินิจฉัยสั่งการที่ดี (3) มีความรู้และบริหารโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย (4) เป็นผู้ที่มีความสามารถ ในการติดต่อสื่อสาร (5) รู้จักมอบอำนาจและความรับผิดชอบแก่ผู้ที่เหมาะสม (6) มีความคล่องแคล่วว่องไวและตื่นตัวอยู่เสมอ (7) มีความรับผิดชอบต่องานสูงไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค และ (8) กำกับติดตามและประเมินผล

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์

ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะประสบผลสำเร็จนั้น ย่อมต้องมีผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้การปฏิบัติงานหรือการบริหารเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จ เกิดจากความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ แต่กว่าที่ผู้บริหารจะได้มาซึ่งความสมัครใจของบุคลากรในสถานศึกษาเป็นสิ่งที่ยากพอสมควร ผู้บริหารจะต้องใช้ทักษะที่มีในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความคล้อยตามและเต็มใจปฏิบัติงานให้ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจผลที่ตามมาย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ ทั้งด้านการบริหารงานและการบริหารบุคลากร ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับเรื่องของการบริหารงานและการบริหารคน นั่นคือทฤษฎี Blake and Mouton's managerial Grid

ทฤษฎี Blake and Mouton's managerial Grid

Blake and Mouton กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่ดีมีปัจจัย 2 อย่างคือ คน (People) และผลผลิต (Product) โดยกำหนดคุณภาพและลักษณะสัมพันธภาพของคนเป็น 1 – 9 และกำหนดผลผลิตเป็น 1 – 9 เช่นกัน และสรุปว่าถ้าคน

มีคุณภาพสูงจะส่งผลให้ผลผลิตมีปริมาณและคุณภาพสูงตามไปด้วย เรียกรูปแบบนี้ว่า Nine-Nine Style (9, 9 style) ซึ่งรูปแบบของการบริหารแบบตาข่ายนี้จะแบ่งลักษณะเด่นๆของผู้นำไว้ 5 แบบ คือ แบบมุ่งงานเป็นหลัก แบบมุ่งคนเป็นหลัก แบบมุ่งงานตำ่คนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ Blake and Mouton รูปแบบของผู้นำมี 5 รูปแบบ ได้แก่

1. แบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) แบบ 9,1 ผู้นำจะมุ่งเอาแต่งานเป็นหลัก (Production Oriented) สนใจคนน้อย มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ จะเป็นผู้อวางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติ และออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม เน้นผลผลิต ไม่สนใจสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน ห่วงเหินผู้ร่วมงาน

2. แบบมุ่งคนสูง (Country Club Management) แบบ 1,9 ผู้นำจะเน้นการใช้มนุษยสัมพันธ์ และเน้นความพึงพอใจของผู้ตามในการทำงาน ไม่คำนึงถึงผลผลิตขององค์กร ส่งเสริมให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวใหญ่ที่มีความสุข นำไปสู่สภาพการณ์สิ่งแวดล้อมและงานที่น่าอยู่จะมุ่งผลงาน โดยไม่สร้างความกดดันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บริหารมีความเชื่อว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงาน การนิเทศในการทำงานควรมีเพียงเล็กน้อยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมในการทำงาน ลักษณะคล้ายการทำงานในครอบครัวที่มุ่งเน้นความพึงพอใจ ความสนุกสนานในการทำงานของผู้ร่วมงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการต่อต้าน

3. แบบมุ่งงานตำ่คนต่ำ (Impoverished) แบบ 1,1 ผู้บริหารจะสนใจคนและสนใจงานน้อยมาก ใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยเพื่อให้งานดำเนินไปตามที่มุ่งหมาย และคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ผู้บริหารมีอำนาจในตนเองต่ำ มีการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยเพราะขาดภาวะผู้นำ และมักจะมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำเป็นส่วนใหญ่

4. แบบทางสายกลาง (Middle of The Road Management) แบบ 5,5 ผู้บริหารหวังผลงานเท่ากับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ใช้ระบบราชการที่มีกฎระเบียบแบบแผน ผลงานได้จากการปฏิบัติตามระเบียบ โดยเน้นขวัญ ความพึงพอใจ หลีกเลี่ยงการใช้กำลังและอำนาจ ยอมรับผลที่เกิดขึ้นตามความคาดหวังของผู้บริหาร มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการทำงานหลีกเลี่ยงการทำงานที่เสี่ยงเกินไป มีการประนีประนอมในการจัดการกับความขัดแย้ง ผู้ร่วมงานคาดหวังว่าผลประโยชน์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ได้กระทำลงไป

5. แบบทำงานเป็นทีม (Team Management) แบบ 9,9 ผู้บริหารให้ความสนใจทั้งเรื่องงานและขวัญ กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ความต้องการขององค์กรและความต้องการของคนทำงานจะไม่ขัดแย้งกัน เน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศในการทำงานสนุก ผลสำเร็จของงานเกิดจากความรู้สึกยึดมั่นของผู้ปฏิบัติในการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับผู้ตาม เกิดจากความไว้วางใจ เคารพ นับถือซึ่งกันและกัน ผู้บริหารแบบนี้เชื่อว่า ตนเป็นเพียงผู้เสนอแนะหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น อำนาจการวินิจฉัยสั่งการและอำนาจการปกครองบังคับบัญชายังอยู่ที่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยอมรับความสามารถของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

จากทฤษฎีของ Blake and Mouton's managerial Grid ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำมาปฏิบัติในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการบริหารงานที่จะประสบผลสำเร็จนั้นต้องเกิดจากการบริหารแบบมุ่งเน้นคน และการบริหารแบบมุ่งเน้นงานควบคู่กันไป และที่สำคัญการปฏิบัติงานที่จะประสบผลสำเร็จต้องเกิดจากความร่วมมือ ร่วมใจกันในการปฏิบัติงานหรือที่เรียกว่าการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะเมื่อได้ใจของคนผลที่ตามมาคืองานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จของผู้บริหารสถานศึกษา ต้องเกิดจากการบริหารบุคลากร สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือบุคลากรในเรื่องต่างๆที่สามารถช่วยเหลือได้ เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาบริหารคนได้แล้ว

ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเกิดจากการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้การจะบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จในสถานศึกษาต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกกลุ่มงานและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา เกิดจากการทำงานเป็นทีม และการให้รางวัล กำลังใจและคำชื่นชม เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ การบริหารงานที่ได้ทั้งการบริหารงานและการบริหารคน ย่อมส่งผลให้การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- [1] วาสนา เต่าพาลี. (2558) . บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับปัจจัยจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
- [2] มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [3] นิพนธ์ กินาวงศ์. (2543). หลักบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. พิษณุโลก : ตรีภูมิต.
- [4] สุนทร สายคำ. (2560). ภาวะผู้นำของผู้บริหารในมุมมองของผู้ใต้บังคับบัญชา. วารสารสถาบันวิจัยพัฒนธรรม. ปีที่4 ฉบับที่2. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/prij/index>
- [5] เอกสิงห์ ปากแก้ว. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต4. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ สร้างสรรค์
- [6] พัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน. ครั้งที่ 2. <http://reg.nmc.ac.th/conference2015/Thai/>

SBC-03-004

บทบาทผู้บริหาร : แรงจูงใจในการทำงานของครู

Management Roles : Teachers' Work Motivation

จุฑามาศ สว่างเมฆ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail : S62561802001@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการเพื่อนำเสนอบทบาทของผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของครู ให้บุคลากรครูมีความรู้สึกที่ดีต่องาน สภาพแวดล้อมของงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดพลังความพยายามในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้เป็นไปทิศทางบวก ตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 2) ทฤษฎีสองปัจจัย 3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y 4) ทฤษฎี ERG ซึ่งทั้ง 4 ทฤษฎีดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลในการดึงศักยภาพของครูให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ช่วยรักษาครูในสถานศึกษาให้ดำรงอยู่กับสถานศึกษาอย่างยาวนาน และลดปัญหาที่สัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ปัญหาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาบุคลากร และการจัดสวัสดิการ เป็นต้น

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผล บุคลากรครู

บทนำ

ปัจจุบันสังคมมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ในด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และวิทยาศาสตร์ ซึ่งเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของทุกคนมากขึ้น มีการแข่งขันและมุ่งเน้นคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น ส่งผลให้องค์การส่วนใหญ่ประสบปัญหาการบริหารจัดการด้านบุคลากร เนื่องจากบุคคล มีทางเลือกมากขึ้น คนรุ่นใหม่หันไปประกอบอาชีพอิสระเพิ่มขึ้น โดยกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการทำงานย่อมมีทางเลือกและเป็นที่ต้องการของทุกองค์การ องค์การจึงต้องปรับวิธีการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ขององค์การ บุคคลหรือคนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนผลักดัน ดำเนินการประกอบกิจกรรมขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรที่มีศักยภาพมีส่วนช่วยให้้องค์การเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางของสถานศึกษาให้มีแนวทางและวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งทรัพยากรที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางการศึกษา คือ ครู การที่นักเรียนจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการเรียนรู้อยู่กับวิธีการสอนและการปฏิบัติของครู ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องรู้วิธีการจูงใจ หรือสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรครูเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งแรงกระตุ้นเป็นสภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการด้านร่างกายของบุคลากรที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ต่อสภาพแวดล้อมของงานอาจจะมีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี หากบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานและสภาพแวดล้อมของงานตลอดทั้งมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรจะ

ทำงานด้วยความสุขและความตั้งใจ (อาคม วัดไทสง, 2547) โดยการสร้างแรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่สำคัญสำหรับการจูงใจให้บุคลากรครูทำงานได้ตามความต้องการของสถานศึกษาผ่านกระบวนการสร้างแรงจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัล การชมเชย การขึ้นเงินเดือน การให้โบนัส เป็นต้น และแรงจูงใจภายใน เช่น ความปรารถนา อยากมีความก้าวหน้า อยากพัฒนาตัวเอง อยากให้องค์กรเติบโต และประสบความสำเร็จ เป็นต้น

ความหมายของแรงจูงใจ

เสนาะ ตีเอวาร์ (2553 อ้างถึงในวาริ ทิพย์เนตร, 2560) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสภาพการทำงานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงในการทำงาน

วิลโลว์ ปริดาพรพันธุ์ (2556) สรุปว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงขับหรือแรงกระตุ้นที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อตอบสนองความต้องการและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธัญพร สุวรรณคา (2559) สรุปว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุป “แรงจูงใจ” หมายถึง กระบวนการกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่กระทำให้สำเร็จตามความต้องการ โดนสามารถแบ่งเป็นสิ่งที่เร้าภายในหรือแรงกระตุ้นภายในที่เกิดจากความรู้สึก จิตใจ ส่วนสิ่งที่เร้าภายนอกหรือแรงกระตุ้นภายนอกเป็นสิ่งที่เราสามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ และเป็นสิ่งที่คาดหวังจากผู้อื่น

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งในหลายๆปัจจัยที่ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนในการทำงาน ว่าทำไมคนจึงขยัน อดทนเพียรและปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจ สามารถช่วยอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมและพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลได้ แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจว่าทำไมคนถึงมีพฤติกรรมเช่นนี้ อะไรเป็นสิ่งที่จูงใจทำให้คนมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น
2. แรงจูงใจ ช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ทำไมบางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมายตลอดจนเข้าใจว่าทำไมบางครั้งบุคคลถึงทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนี้ ในขณะที่บางเวลาพฤติกรรมนี้จะไม่เกิดขึ้นเลย นอกจากนี้บุคคลแต่ละคนอาจทำพฤติกรรมเดียวกันด้วยเหตุผลที่ต่างกัน เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมนั้นแตกต่างกัน
3. แรงจูงใจช่วยให้บุคคล หน่วยงานหรือองค์การบริหารจัดการให้บุคคลหรือกลุ่มมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ ซึ่งการจูงใจมีหลายประเภท อาจอาศัยการจูงใจประเภทต่าง ๆ ผสมผสานประกอบกันหรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่มสถานการณ์และโอกาส เช่น สร้างกระบวนการจูงใจในการทำงานโดย การตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ใช้สิ่งจูงใจในทางบวกและทางลบในการจูงใจบุคคล จูงใจบุคคลโดยการกำหนดเป้าหมายให้ความเป็นธรรม มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

การจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจ และพอใจ (อรพินทร์ ชูชม. 2555) นอกจากนี้แรงจูงใจยังช่วยเสริมพลังให้ บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการดำรงชีวิตในทิศทางที่ดีขึ้น คือ 1. ช่วยเพิ่มพลังในการปฏิบัติงานเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือ

พฤติกรรมของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น ทำงานให้สำเร็จซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ 2. ช่วยเพิ่มความพยายาม ในการปฏิบัติงานให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายาม ง่ายๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ 3. ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคลก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือ ประสพผลสำเร็จมากกว่า ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อตื่นนอนเพื่อจะบรรลุลวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่ สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการ ปฏิบัติงานในที่สุด 4. ช่วยเสริมสร้างคุณค่าให้บุคคล ที่สมบูรณ์ เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความ เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็น บุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์

ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

เป็นทฤษฎีที่มีมุมมองว่ามนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลัก ความ ต้องการที่มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึง จะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ



จากความต้องการ 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีความต้องการแตกต่างกันและเมื่อได้รับความต้องการระดับใดสำเร็จแล้ว ย่อมมีความต้องการระดับต่อไปเรื่อยๆ จึงก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

เป็นทฤษฎีที่แสดงถึง 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความสำเร็จที่จะได้รับ ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรับผิดชอบในงานสูงขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานช่วยให้บุคลากรยังคงปฏิบัติงานอยู่ เช่น นโยบายและการ

บริหาร ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัย มีความสำคัญต่างกัน ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากร

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (1960) (จักรี ศรีจารุเมธิญาณ และสุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย, 2563)

ข้อสมมติฐานของทฤษฎี X (Theory x Assumptions) ได้แก่ 1) บุคคลไม่ชอบการทำงานและต้องการการควบคุม 2) บุคคลต้องการการสั่งการไม่ต้องการความรับผิดชอบ 3) มีการลงโทษและ การควบคุม และ 4) ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรทำตามแนวทางของบุคลากร ข้อสมมติฐานของทฤษฎี Y (Theory y Assumptions) ได้แก่ 1) บุคคลมีความพยายามในการทำงานและมีความรับผิดชอบ 2) บุคคลมีความผูกพันในการทำงานให้สำเร็จ และ 3) บุคคลมีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาในการทำงาน

4. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) (จักรี ศรีจารุเมธิญาณ และสุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย, 2563)

ได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการโดยได้พัฒนาตามแนวคิดทฤษฎี ERG เกี่ยวกับการทำความเข้าใจเรื่องความต้องการของบุคลากรในการทำงาน ประกอบด้วยความต้องการ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ได้ (Existence Need) หมายถึง ความต้องการด้านร่างกาย การดำรงชีวิต ความสะดวกสบาย 2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Need) หมายถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความพึงพอใจในด้านความรู้สึกรักมีเพื่อน มิมีมิตรภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ความต้องการทางสังคม และ 3) ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth Need) หมายถึง ความพึงพอใจในความสมบูรณ์ของสิ่งที่ต้องการสูง

ตารางเปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจจากทฤษฎี

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	ทฤษฎี ERG	ทฤษฎีสองปัจจัย	ทฤษฎีXและทฤษฎีY
ความต้องการทางกาย	ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ได้	ปัจจัยสุขอนามัย	ทฤษฎี X
ความต้องการความปลอดภัย			
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการความสัมพันธ์	ปัจจัยแรงจูงใจ	ทฤษฎี Y
ความต้องการการยอมรับ	ความต้องการเติบโตก้าวหน้า		
ความต้องการความสำเร็จ			

แนวทางการจูงใจครูในการทำงาน

การจูงใจครูให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารต้องมีแนวทางที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของครูให้เหมาะสมกับครูในแต่ละคนและสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น

1. คำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน เช่น ค่านิยม เจตคติความสามารถ ความสนใจ การแสดงออกทางอารมณ์ และความถนัด ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าแรงจูงใจและค่านิยมของครูเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น การเลือกมอบหมายงานให้เหมาะสมกับครู ครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย แต่สำหรับครูที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำควรมอบหมายงานตามความถนัด หรือความสนใจ การที่ครูได้ทำงานที่สอดคล้องกับแรงจูงใจ หรือความต้องการก็จะทำงานด้วยความเต็มใจใช้ความสามารถและพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่

2. การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) โดยมอบหมายงานที่แตกต่างจากเดิมหรือให้ขอบเขตงานที่สูงมากขึ้นและให้อิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน ซึ่งการเพิ่มคุณค่างานในลักษณะนี้เป็นการช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้ครูมีความพร้อมที่จะรับผิดชอบงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นต่อไปได้ เป็นการพัฒนาวิชาชีพของตนเอง และมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปทำหน้าที่อื่นๆ โดยที่ระดับทักษะความสามารถ ตลอดจนลักษณะงานยังคล้ายคลึงกัน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องทำงานแบบเดิม

3. สิ่งจูงใจที่เป็นผลตอบแทนและรางวัล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลที่ดึงดูดหรือตอบสนองความต้องการของครู เพื่อให้ครูกระทำตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น การพิจารณาขึ้นเงินเดือนตามปริมาณงาน สวัสดิการความมั่นคง การเป็นยอมรับและความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เป็นต้น เมื่อครูมีความพึงพอใจและเห็นคุณค่าของสิ่งจูงใจ ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆที่ได้รับครูต้องรับรู้ว่ามีคามยุติธรรม คำนึงถึงสิ่งที่ทุ่มเททำงาน

4. การจัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ครู เพื่อให้ครูสามารถจัดการเรียนการสอน หรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สถานที่สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ดีก็เป็นสิ่งที่เอื้อต่องานและประสิทธิผลการทำงาน

5. การเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมกับผู้บริหารในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อที่จะทำให้ครูมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ผูกพันกับเป้าหมาย เต็มใจในการทำงาน รับผิดชอบงานและพยายามดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเมื่อมอบหมายงานให้ครูผู้บริหารต้องให้อำนาจในการตัดสินใจในงานนั้น ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของครู เพื่อที่ครูจะได้มีความรู้สึกผูกพันกับงาน เป็นเจ้าของงาน และเห็นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่ามีความสำคัญสำหรับสถานศึกษาทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและสถานศึกษามากขึ้น

บทสรุป

การสร้างแรงจูงใจถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารนอกจากวางแผนบริหารทรัพยากรที่มีอยู่แล้ว ต้องมีความรู้ความเข้าใจในความแตกต่าง ความต้องการ ค่านิยมของครูในแต่ละคนและต้องรู้วิธีการนำปัจจัยการจูงใจมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานและครู โดยยึดหลักการตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐาน เพื่อเป็นทิศทางในการหาปัจจัยจูงใจที่แบ่งตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ที่สามารถแบ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกภายในที่ต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการเป็นที่ยอมรับ และมีความสำเร็จในชีวิต และปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกภายนอกที่ต้องมีไว้เพื่อให้เกิดความพอใจ เช่น ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมใน การทำงาน นอกจากนี้การมอบหมายงานให้เหมาะกับครูแต่ละคนตาม ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ถือเป็นการจูงใจที่นำลักษณะของงานมาปรับให้มีคุณค่ามากขึ้นทำให้ครูรู้สึกมีความท้าทายกับงาน หรือไม่เบื่องาน และมอบหมายงานให้ตรงกับความต้องการของครู ก็จะส่งผลให้ครูสามารถดึงศักยภาพและพัฒนาตนเองในการทำงานมากขึ้น เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้ครูกระทำตามเป้าหมายที่วางไว้ของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และสุรศักดิ์ อุดมเมืองเพีย. (2563).
- [2] แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้.วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 5(1), 427.
- [3] ธัญพร สุวรรณคา. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- [4] วารี ทิพย์เนตร, 2560. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจนเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชน ในจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์]. มหาวิทยาลัยบูรพา

- [5] วิไล ปรีดาพรพันธุ์. (2556). แรงจูงใจในการทำงานของครูในอำเภอพนสนิคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา]. มหาวิทยาลัยบูรพา
- [6] อรพินท์ ชูชม. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์.วารสารจิตวิทยา, 2(2), 52-61.

SBC-03-005

การโค้ชวิถีพุทธสำหรับการพัฒนาครูในศตวรรษที่ 21

COACHING BASED ON BUDDHIST FOR TEACHER DEVELOPMENT IN THE 21ST CENTURY

เกตุม สรรพรินทร์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802047@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดของการโค้ชวิถีพุทธในการพัฒนาครูศตวรรษที่ 21 การโค้ชวิถีพุทธ คือ การโค้ชที่นำหลักการโยนิโสมนสิการจากพุทธปรัชญาประยุกต์ใช้ให้เกิดวิธีการคิดอย่างถูกต้อง เป็นระบบอันจะนำไปสู่การเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ตามความเป็นจริงไม่ติดอยู่กับรูปลักษณ์ภายนอกหรือมองด้านใดด้านหนึ่งเป็นสำคัญ มีสติสมาธิที่มั่นคง เพื่อไปสู่ความสำเร็จและความสุขอย่างมีคุณภาพของชีวิต

คำสำคัญ: การโค้ช วิถีพุทธ ศตวรรษที่ 21

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ปลูกฝัง ถ่ายทอดความรู้ เจตคติ คุณลักษณะต่างๆ ให้เกิดกับตัวผู้เรียนทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจหรือทำให้ดีขึ้นทุกด้าน การศึกษาเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาคน เพื่อให้ไปพัฒนาศักยภาพที่แต่ละคนมีอยู่ให้สามารถนำออกมาใช้ทำประโยชน์ต่อสังคมได้สูงสุด เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิดความสามารถ ความดีงาม และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งเข้าใจตนเองและปรับตัวเข้ากับผู้อื่น อยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า เป็นการต่อยอดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการที่ดีขึ้น (วิญญู เถาถาวรวงษ์, 2558: 1-12). ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นช่วงเวลาที่มีความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและตามกระแสโลกด้วยเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนไป ถือได้ว่าเป็นยุคแห่งการพัฒนาอย่างไร้พรมแดน ดังนั้นผู้สอนในศตวรรษที่ 21 ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเรียนรู้ให้เท่าทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ต้องพัฒนาทักษะด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในวงการศึกษานี้ในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้สามารถชี้แนะและส่งเสริมให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา นอกจากนี้ครูไทยในอนาคตยังต้องมีความรู้จริงในเรื่องที่สอนและต้องมีเทคนิควิธีการให้นักเรียนสร้างองค์ความรู้จากประสบการณ์ รวมทั้งจัดกิจกรรมเชื่อมโยงความรู้จากแหล่งเรียนรู้ภายนอกฝึกให้นักเรียนทำงานเป็นทีม ฝึกให้นักเรียนทำงานร่วมกันเป็นนักออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้และการแสดงออกซึ่งความรักและความห่วงใยต่อนักเรียน (นวพร ชลารักษ์, 2558: 64 - 71)

ในประเทศไทยได้ใช้แนวทางวิถีพุทธ มาจัดการการศึกษามานานหลายร้อยปี โดยประเทศไทยมีผู้นับถือศาสนาพุทธมากกว่าศาสนาอื่นๆ เป็นผลให้คนไทยส่วนใหญ่มีวิถีชีวิตเกี่ยวกับพุทธปรัชญาซึ่งเป็นปรัชญาแม่บทของสังคม โดยแนวคิดของการศึกษาตามแนววิถีพุทธ คือ การศึกษาเพื่อให้เข้าใจความจริง เข้าใจความหมายของชีวิต ทั้งดำรงชีวิตให้สอดคล้องสัมพันธ์กับความจริง นำหลักเหตุและผลไปวิเคราะห์และอธิบายความจริงและความเป็นไปของสิ่งทั้งหลายในโลก สามารถทราบได้เองว่าอะไรคือความเป็นเลิศ หรือความดีที่พึงปรารถนาในชีวิต ซึ่งเป็นแนวทางใน

การพัฒนาตนเอง แต่โดยช่วงหลังได้มีการเปลี่ยนตามแนวคิดการจัดการศึกษาตามแนวตะวันตก ซึ่งทำให้เกิดปัญหามากมาย เนื่องจากการจัดการศึกษาไม่เป็นไปตามบริบทธรรมชาติของการใช้ชีวิตของคนไทย (พระอัครเดช ญาณเตโช, 2557 และพระสมุห์ สมรวัย จิรญาโณ, 2559 อ้างถึงใน ศุภธิดา พรหมพยัคฆ์, สุภาณี เส็งศรี, ชัยยงค์ พรหมวงศ์, และ มนตรี แยมกสิกร, 2561)

การพัฒนาครูอาจารย์ประจำการจึงเป็นความพยายามของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในโรงเรียนที่จะช่วยกันส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ดีขึ้นด้วยกระบวนการนิเทศก์ภายใน ทั้งแบบ Coaching (กิจกรรม การชี้แนะ การสอนงาน) และ Mentoring (กิจกรรมการเป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาและเป็นตัวอย่างที่ดี) มาใช้ร่วมกันซึ่งมีความเหมาะสมสำหรับครูที่บรรจุใหม่เป็นอย่างยิ่ง การสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นเทคนิคการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี (สุวัฒน์ วิวัฒนานนท์ และสหชัย สาสนน, 2561) การพัฒนาครูผู้สอนในศตวรรษที่ 21 การโค้ช (Coach) ที่ประกอบด้วยความเป็นไทยตามแนวทางวิถีพุทธนั้น จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสอน และเกิดประสิทธิผลต่อการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอน โดยหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับครู คือ การโค้ชด้วยวิธีการโค้ชแบบโยนิโสมนสิการ พระราชวรเมธี (ประยุทธ์ ปยุตโต). 2529: 670) ได้สรุปถึงวิธีการคิดแบบโยนิโสมนสิการไว้ 4 ข้อ คือ

1. อุบายมนสิการ หมายถึง การคิดหรือพิจารณาโดยอุบาย
2. ปณมนสิการ หมายถึง การคิดได้ถูกทาง คิดอย่างเป็นระบบ
3. การณมนสิการ หมายถึง การคิดแบบมีเหตุผล
4. อุปาทกมนสิการ หมายถึง การใช้ความคิดให้เกิดผลที่พึงประสงค์

ข้อสำคัญเกี่ยวกับการสอนแบบนี้ ก็คือ ครูผู้โค้ช (coach) จะต้องทำหน้าที่เพียงผู้ให้หลักการหรือแนวทางเท่านั้นส่วนหน้าที่ของการคิดค้นหาคำตอบหรือความจริงเป็นหน้าที่ของครูผู้รับการโค้ช เป็นสำคัญและวิธีคิดแบบนี้สามารถสรุปเป็น 2 หลักการใหญ่ คือ (1) วิธีคิดแบบสืบสาวเหตุปัจจัย หมายถึง การพิจารณาปรากฏการณ์ที่เป็นผลให้รู้ว่าจะเกิดมาจากสาเหตุใด มีปัจจัยใดบ้างที่สัมพันธ์สืบทอดกัน ซึ่งสามารถทำได้ 2 วิธี คือ คิดแบบปัจจัยสัมพันธ์ ตัวอย่าง เช่น “เมื่อสิ่งนี้มี สิ่งนี้จึงมี เพราะสิ่งนี้เกิดขึ้น สิ่งนี้จึงเกิดขึ้น, เมื่อไม่มีสิ่งนี้ สิ่งนี้จึงไม่มี เพราะสิ่งนี้ดับ สิ่งนี้จึงดับ” (อิทัปปัจจยตา) และอีกวิธีหนึ่งก็คือการคิดแบบสอบสวนหรือตั้งคำถาม เช่น “เมื่ออะไรหนอมืออยู่ อุปาทานจึงมี...” (2) วิธีคิดแบบแยกแยะส่วนประกอบหรือกระจายเนื้อหา เป็นการคิดที่มุ่งให้มองและรู้จักสิ่งทั้งหลายตามสถานะของมันตามความเป็นจริง เช่น “เพราะคุณส่วนประกอบทั้งหลายเข้า จึงมีศัพท์ว่า รถ ฉันทใด เมื่อขันธห้ามีอยู่ สมมติว่าสัตว์ จึงมีฉันทนั้น” หลักการคิดแบบโยนิโสมนสิการที่กล่าวมาจะเห็นว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับแนวทางการโค้ช (Coach) เพื่อพัฒนาครูได้อย่างสอดคล้องกับบริบทสังคมไทย ซึ่งหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาแบบโยนิโสมนสิการนั้น เป็นการสอนที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการคิดอย่างถูกต้อง เป็นระบบ อันจะนำไปสู่การเข้าใจเรื่องต่างๆ ตามความเป็นจริง ไม่ติดอยู่กับรูปลักษณ์ภายนอกหรือมองด้านใดด้านหนึ่งเป็นสำคัญแล้ว สรุปว่าสิ่งที่เรียนรู้จะเป็นอย่างที่เราเห็นซึ่งจะไม่ทำให้คลาดเคลื่อนจากความจริงได้ซึ่งเป็นหลักการคิดอย่างถูกวิธี ส่งผลต่อผู้เรียนในวิธีคิดต่อการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม (วิญญู เกาถาวงษ์, 2558)

วิธีการคิดแบบโยนิโสมนสิการ

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2549: 185-193) ได้จำแนกวิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ ออกมาเป็น 10 รูปแบบ (วิญญู เกาถาวงษ์, 2558) ดังนี้

1. วิธีคิดแบบสืบสาวเหตุปัจจัย เป็นวิธีคิดเพื่อให้รู้สภาวะที่เป็นจริง พิจารณาปรากฏการณ์ที่เป็นผล ให้รู้จักสภาวะที่เป็นจริง หรือพิจารณาปัญหาหาหนทางแก้ไขด้วยการค้นหาสาเหตุและปัจจัยต่างๆ ที่สัมพันธ์ส่งผลสืบทอดกันมา อาจเรียกว่า วิธีคิดแบบอิตัลปิปัจจัยตาหรือคิดตามหลักปัจจุสมุปบาท

2. วิธีคิดแบบแยกแยะส่วนประกอบ เป็นวิธีคิดเพื่อกำหนดแบบแยกปรากฏการณ์ ต่างๆ ออกเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรมและสิ่งที่เป็นนามธรรม หรือกระจายเนื้อหาเป็นการคิดที่มุ่งให้มองให้รู้จักสิ่งทั้งหลายตามสภาวะของมันเอง อีกแบบหนึ่ง ในทางธรรมท่านมักใช้พิจารณาเพื่อให้เห็นความไม่มีแก่นสารหรือความไม่เป็นตัวตนที่แท้จริงของสิ่งทั้งหลายโดยเฉพาะพิจารณาเห็นสัตว์หรือบุคคลเป็นเพียงการรวมเข้าขององค์ประกอบต่างๆ เรียกว่าขันธ 5

3. วิธีคิดแบบสามัญลักษณ์ หรือวิธีคิดแบบรู้เท่าทันธรรมดา คือ มองอย่างรู้เท่าทันความเป็นไปของสิ่งทั้งหลายว่าสิ่งต่างๆ นั้นเกิดขึ้นเองแล้วจะดับไปเอง เรียกว่า รู้อนิจจังและรู้ว่างสิ่งต่างๆ นั้นเกิดขึ้นมาเองไม่มีใครบังคับหรือกำหนด ไม่อาจเป็นไปตามปรารถนาของใครไม่มีใครครอบครองได้จริงเพราะเป็นไปตามเหตุปัจจัย เรียกว่าเป็นอนัตตา เมื่อรู้เท่าทันก็แก้ไขทำการไป ตามเหตุปัจจัย เป็นการปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ทั้งหลายโดยสอดคล้องกับความเป็นจริงของธรรมชาติ เป็นท่าทีแห่งปัญญา ท่าทีแห่งความเป็นอิสระไม่ผูกมัดตัว คิดได้อย่างนี้ก็เป็นท่าทีแห่งการปลงตกถอนตัวขึ้นได้จากเหตุการณ์ หายจากทุกข์ หรืออย่างน้อยทำให้ทุกข์เบาบางลง

4. วิธีคิดแบบอริยสัจ/คิดแก้ปัญหา เรียกตามทางธรรมะได้ว่า วิธีแห่งความดับทุกข์ โดยเริ่มจากตัวปัญหาหรือทุกข์ ทำความเข้าใจให้ชัดเจน สืบค้นหาสาเหตุเตรียมแก้ไขวางแผนกำจัดสาเหตุปัญหา มีวิธีการปฏิบัติ 4 ขั้นตอน คือ

4.1 ทุกข์ คือ การกำหนดให้รู้สภาพปัญหา

4.2 สมุทัย คือ การกำหนดเหตุแห่งทุกข์เพื่อกำจัด

4.3 นิโรธ คือ การดับทุกข์อย่างมีจุดหมาย ต้องมีการกำหนดว่าจุดหมาย ที่ต้องการคืออะไร

4.4 มรรค คือ การกำหนดวิธีการในรายละเอียดและปฏิบัติเพื่อกำจัดปัญหา

5. วิธีคิดแบบอรรถสัมพันธ์ เป็นวิธีคิดให้สัมพันธ์กันระหว่างหลักการและ ความมุ่งหมายสามารถตอบคำถามได้ว่าที่ทำหรือที่จะทำอย่างนั้นอย่างนี้เพื่ออะไร ในเมื่อจะลงมือปฏิบัติการตามหลักอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลตามจุดหมายทำให้การกระทำมีขอบเขตไม่ เลยเถิด ไม่กลายเป็นการกระทำที่เคลื่อนคลาด เลื่อนลอย หรือมกมาย

6. วิธีคิดแบบเห็นคุณค่าและทางออก เป็นการคิดบนพื้นฐานความตระหนัก ที่ว่าทุกสิ่งในโลกนี้ทั้งส่วนดีและส่วนด้อย ดังนั้น เมื่อต้องคิดตัดสินใจเลือกเอาของเพียงสิ่งใดเพียงอย่างเดียว จะต้องยอมรับส่วนดีของสิ่งที่ไม่ได้เลือกไว้ และไม่มองข้ามโทษหรือข้อบกพร่องจุดอ่อน จุดเสียของสิ่งที่เลือกไว้ การคิดและมองตามความจริงนี้ ทำให้ไม่ประมาท อาจนำเอาส่วนดีที่ไม่ได้เลือกนั้นมาใช้ประโยชน์ได้ และสามารถหลีกเลี่ยงหรือมีโอกาสแก้ไขส่วนเสียส่วนบกพร่องที่ติดมากับสิ่งที่เลือกไว้ เป็นวิธีคิดที่ต่อเนื่องกับการปฏิบัติมาก

7. วิธีคิดแบบรู้คุณค่าแท้ คุณค่าเทียม เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับการใช้สอยหรือบริโภค เป็นขั้นฝึกหัดขัดเกลากิเลสหรือตัดทางมาให้กิเลสเข้าครอบงำจิตใจหรือชักจูงพฤติกรรม ต่างๆ คุณค่าแท้ หมายถึงความหมาย คุณค่าหรือประโยชน์ของสิ่งต่างๆ ในแง่สนองความต้องการชีวิตโดยตรง คุณค่านี้อาศัยปัญญาเป็นเครื่องตีตราหรือวัดราคา เช่นอาหารมีคุณค่าอยู่ที่ประโยชน์สำหรับหล่อเลี้ยงร่างกายให้ดำรงชีวิตอยู่ได้คุณค่าเทียม หมายถึง คุณค่าหรือประโยชน์ของสิ่งทั้งหลาย ที่มนุษย์พอกเพิ่มให้แก่สิ่งนั้นเพื่อเสริมราคาอาศัยค้นหาเป็นเครื่องตีตราหรือวัดราคา เช่น คุณค่าอาหารอยู่ที่ความอร่อย เสริมความสนุกสนานวิธีคิดนี้ใช้เพื่อมุ่งให้เกิดความเข้าใจและเลือก เสพคุณค่าแท้ที่เป็นประโยชน์แก่ชีวิต เพื่อพ้นจากการเป็นทาสของวัตถุ เป็นการเกี่ยวข้องด้วยปัญญามรขอบเขตเหมาะสม

8. วิธีคิดแบบรู้คุณธรรม เป็นการคิดถึงแต่สิ่งที่ดีมีคุณ เมื่อได้รับประสบการณ์ ไตแทนที่ จะคิดถึงสิ่งที่ไม่ดีงาม เป็นวิธีคิดที่สกัดกั้น ขัดเกลากิเลสตัณหา

9. วิธีคิดแบบอยู่กับปัจจุบัน เป็นวิธีคิดในแนวทางของความรู้ด้วยอำนาจปัญญา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เป็นอย่างหรือเรื่องที่ล่วงไปแล้ว หรือเรื่องกาลภายหน้า ความคิดที่ไม่เป็นอยู่ในปัจจุบันคือ ความคิดที่เกาะติดกับอดีตและเลื่อนลอยในอนาคต ตกอยู่ในอำนาจอารมณ์ อาลัยอาวรณ์ สิ่งล่วงเลยมาแล้ว ฟุ้งซ่านในเรื่องที่เพ้อฝันปรุงแต่ง ซึ่งไม่ฐานแห่งความเป็นจริงในปัจจุบัน

10. วิธีคิดแบบวิภาษวาท เป็นการคิดแบบให้มองเห็นความจริง โดยแยกแยะ ออกให้เห็นแต่ละแง่ แต่ละด้าน จนครบทุกด้าน ไม่พิจารณาสิ่งใดๆ เพียงด้านเดียวหรือแง่มุมเดียวการคิดแบบกระบวนการดังกล่าวล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดสัมมาทิฐิหรือความคิดที่ถูกต้อง อันเป็นก้าวสำคัญในการดำรงชีวิตบนทางสายกลาง สรุปรวมความแล้วก็คือ คิดถูกทาง ถูกวิธี มีเหตุผล การคิดนั้นก่อให้เกิดการกระทำที่เป็นกุศล ดังนั้น กระบวนการในการสร้างปัญญาตามหลักโยนิโสมนสิการ จึงเป็นเครื่องมือหล่อเลี้ยงสติและทำให้ต้องใช้ปัญญาเมื่อความคิดเป็นระเบียบ มีจุดมุ่งหมาย จิตจะตั้งมั่นอยู่กับงานที่กำลังทำอยู่นั้น หรือเรียกว่ามีสติในการทำงาน

การจัดกิจกรรมการโค้ชครูตามแนวคิดโยนิโสมนสิการ

สุนน อมรวิวัฒน์ (2542: 27-35) ได้นำเสนอการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบโยนิโสมนสิการที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีลักษณะ โดยผู้นำเสนอบทความได้นำมาประยุกต์ใช้กับการจัดกิจกรรมการโค้ชครู ดังนี้

1. ให้ครูผู้รับการโค้ชได้พิจารณาเรื่องหนึ่งหรือเหตุการณ์หนึ่ง โดยใช้แนวทางการคิดที่แตกต่างกัน หรือหลายเรื่องหลายเหตุการณ์ สามารถเลือกวิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการทั้ง 10 วิธี ของ ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2549) ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์เรื่องหรือเหตุการณ์นั้น
2. ผู้รับการโค้ชลงมือปฏิบัติ ทดลองด้วยตนเองตามความสนใจ ความสามารถความต้องการ และปรับเป็นกระบวนการคิดของตน โดยใช้วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ
3. ผู้รับการโค้ช วิเคราะห์สื่อทางสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ สารคดี โดยใช้วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ
4. ผู้รับการโค้ช วิเคราะห์ สังเคราะห์ผลงานเป็นกลุ่มหรืองานเดี่ยวเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
5. ผู้รับการโค้ชนำเสนอวิธีการคิดในวิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการในเรื่องหนึ่งๆ หรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติ ตามที่คาดการณ์ไว้
6. ผู้โค้ชส่งเสริมการบริหารจิตและเจริญปัญญาตามหลักสติปัญญาให้กับผู้รับการโค้ช เพื่อนำไปสู่การคิดที่สมบูรณ์แบบและเป็นกระบวนการ ใช้การคิดแบบโยนิโสมนสิการปรับเป็นพัฒนาการปัญญา
7. ผู้โค้ชจัดการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ที่ได้นำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในที่ผ่านมา โดยผู้รับการโค้ชเป็นผู้ดำเนินการสัมมนากันเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แนะนำการวิเคราะห์และปรับแนวทางการคิดที่ไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์ต่างๆ
8. ผู้โค้ชและผู้รับการโค้ชร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนาในการแก้ปัญหาและพัฒนาผู้เรียนในความรับผิดชอบของตนเอง
9. ผู้โค้ชและผู้รับการโค้ชร่วมกันนำผลการประชุมสัมมนาไปใช้ให้เห็นจริงเป็นรูปธรรม ตามความเป็นไปได้ และความสามารถของการดำเนินการของผู้เรียน
10. ผู้โค้ชและผู้รับการโค้ชนำเสนอสื่อ/วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่สร้างกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันนำไปสู่กิจกรรมเสริมพลังความคิด

บทสรุป

การโค้ชชีวิตพุทธสำหรับการพัฒนาครูในศตวรรษที่ 21 โดยใช้กิจกรรมการโค้ชครูตามแนวคิดโยนิโสมนสิการ เป็นการการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาศักยภาพครูประจำการ (ผู้รับการโค้ช) ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาแนวคิดในการจัดการเรียนการสอน โดยใช้กระบวนการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) 4 ขั้นตอน Kemmis and McTaggart (1998) ประกอบด้วย ขั้นเตรียมการ ขั้นการวางแผนพัฒนา ขั้นดำเนินการพัฒนา และขั้นติดตามและประเมินผลการพัฒนาจากผู้ที่มีศักยภาพในการเป็นผู้โค้ชในโรงเรียน ได้แก่ คณะผู้พัฒนา (ครูเกษียณ) และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ และรูปแบบการพัฒนาครูดังกล่าวยังสอดคล้องกับการนิเทศภายในนั้นตามหลักการของ Peter & Gorge (2004) ที่กำหนดกิจกรรมการนิเทศภายใน เป็น 3 ด้านที่สำคัญ คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการพัฒนาการเรียนการสอนและด้านการพัฒนาครูผู้สอน เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างครบวงจร

เอกสารอ้างอิง

- [1] นวพร ชลารักษ์. (2558) บทบาทของครูกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. 9(1), 64 – 71.
- [2] พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2529). พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- [3] พระสมุห์ สมรวาย จิรญาโณ (นาคาฉวี). (2559). พุทธศาสนากับการศึกษา. สืบค้นจาก <http://www.phd.mbu.ac.th/index.php/2014-08-28-08-57-4/79-2014-08-28-08-55-53/136-2016-03-06-14-53-39>
- [4] พระอัครเดช ญาณเตโช (โลกะผล). (2557). พุทธปรัชญาการศึกษามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://ejodil.stou.ac.th/Page/Home.aspx>
- [5] ลักษณะ สรวิวัฒน์. การคิด. (2549) กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรีนติ้งเฮาส์.
- [6] วิญญู เกดถาวงษ์. (2558). การจัดการเรียนรู้แบบโยนิโสมนสิการ. วารสารศึกษาศาสตร์ มจร”. 3(2), 1 – 12.
- [7] ศุภธิดา พรหมพยัคฆ์, สุภาณี เส็งศรี, ชัยยงค์ พรหมวงศ์, และ มนตรี แยมกสิกร. (2561). องค์ประกอบของระบบพัฒนาครูออนไลน์วิถีพุทธเพื่อเสริมสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 29(3), 1-13.
- [8] สุนน อมรวิวัฒน์. (2542). หลักการเรียนรู้ตามแนวพระพุทธศาสนา. วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช. 12 (1), 27-35.
- [9] สุวัฒน์ วิวัฒนานนท์ และสหชัย สาสน. (2561). การปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาศักยภาพครูบรรจุใหม่ในการจัดการเรียนการสอนโดยการ Coaching และ Mentoring. วารสารวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 21(4), 24 - 31.
- [10] Kemmis S. and McTaggart. (1998). The Action Research Planner. 3rded. Geelong Victory Australia: Deakin University Press.
- [11] Peter & Gorge (2004). Supervision for Today's School. USA : Malloy.

SBC-03-006

ผู้นำเชิงบวก

Positive leader

อังศุมาลิน นพพรพิกุลสกุล
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: S62861502046@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอภาวะผู้นำเชิงบวกในศตวรรษที่ 21 ผู้นำเชิงบวก คือ ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (*Change Leader*) มองเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องท้าทายความสามารถสามารถนำตัวเองและจิตใจบุคลากรภายในองค์กร ให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในองค์กรและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร

คำสำคัญ : ผู้นำเชิงบวก การเปลี่ยนแปลง ศตวรรษที่ 21

บทนำ

ในยุคปัจจุบันผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่มีมุมมองแบบกว้าง สามารถขับเคลื่อนคนให้ทำงานได้ด้วยคำสั่ง และสามารถทำให้คนอยู่ในระเบียบได้ด้วยกฎ ข้อบังคับ แต่ผู้นำในศตวรรษที่ 21 ควรเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (*Change Leader*) เข้าใจทีมงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมองเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องท้าทายความสามารถในฐานะผู้นำ สามารถนำตัวเองและจิตใจทีมงานให้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลง สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีบรรลุเป้าหมายขององค์กร พร้อมเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในองค์กรและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นการพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership)

จาคอบส์ (Jacobs,1970,p.528) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ให้สารสนเทศ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งเชื่อมั่นว่าหากทำตามแล้วจะบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ

สต็อกดิล (Stogdill,1974,p.4) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มในการปฏิบัติงานจนสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายโดยสมบูรณ์

โบลส์และดาเวนพอร์ท (Boles & Davanport,1975,pp.154-155) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยให้กลุ่มได้ก้าวหน้าไปสู่จุดประสงค์ซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน ช่วยกันทำให้กลุ่มคงอยู่ได้ และช่วยให้สมาชิกของกลุ่มสมปรารถนาในสิ่งที่ต้องการโดยสิ่งที่ต้องการนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม

คาทซ์และคาน (Katz & Khan,1978,p.528) ได้ให้ความหมาย ภาวะผู้นำ คือ อิทธิพลที่เพิ่มขึ้นเหนือระดับของการปฏิบัติกับการดำเนินการกิจประจำของหน่วยงาน

กรีนเบิร์กและบาร์อน (Greenberg&Baron,2010,p.506) และทิจิและโคเฮน (Tichi&Cohan,2007,p. 35) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่ม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นความสามารถที่บุคคลมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มในอันที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การได้

นักวิชาการในยุคต่อมาได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำในลักษณะที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นโดยให้ความหมายในลักษณะกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งได้แก่

ทรีวาทและนิวพอร์ท (Trewatha & Newport 1982,pp.383-384) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำทางการบริหาร หมายถึง กระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่ผู้นำพยายามใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น เพื่อนำพฤติกรรมองค์การให้เป็นไปตามทิศทางที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สัมมา รณิธย์.(2556,หน้า 14) ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการจูงใจ และปฏิสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์การเข้าใจและมุ่งมั่นในอุดมการณ์ขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2552, หน้า 10) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ หรือหมายถึงรูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคล

จากที่กล่าวมา การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการบริหาร หรือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญมาก จากสถานการณ์สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วผู้นำจะต้องมีอิทธิพลในการจูงใจ การยอมรับจากทุกคนในองค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความหมายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

จำรัส นวลนิ่ม (2540) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระบบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคม ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มบุคคล การเปลี่ยนแปลงนี้อาจเป็นไปทั้งทางก้าวหน้าหรือถดถอยถาวรหรือชั่วคราวก็ได้

ณรงค์ เส็งประชา (2541:45) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปร่างลักษณะของสังคม เช่น ขนาด ความหนาแน่น ระดับการศึกษา สุขภาพอนามัย ฯลฯ โดยจะเน้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของความสัมพันธ์ เช่น มีความสัมพันธ์กันในลักษณะเป็นแบบทางการหรือแบบทุติยภูมิเพิ่มขึ้น

เฉลียว ฤกษ์จุฬิมล (2550:238-241) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคม หมายถึงการเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างทางสังคมและพฤติกรรมทางสังคม ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม เช่น การเปลี่ยนจากระบบครอบครัวขยายเป็นระบบครอบครัวเดี่ยว การเปลี่ยนโครงสร้างทางการเมืองจากระบบเผด็จการเป็นระบบประชาธิปไตย การเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากระบบเกษตรกรรมเป็นระบบอุตสาหกรรม เป็นต้น การเปลี่ยนรูปแบบของพฤติกรรมทางสังคม เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมจากผลิตเพื่อบริโภคเป็นผลิตเพื่อขาย การเปลี่ยนพฤติกรรมการเลี้ยงดูบุตรจากแบบบังคับเป็นแบบให้อิสระเสรี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคมอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณของพฤติกรรม เช่น การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของอัตราการหย่าร้าง อัตราการมีเพศสัมพันธ์ก่อนแต่งงาน อัตราการย้ายถิ่น อัตราการใช้เครื่องจักรกลในภาคเกษตรกรรม อัตราการก่ออาชญากรรม เป็นต้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2551:5-8) ให้ความหมายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์การทางสังคม ได้แก่ ขนาดขององค์การสังคม คือใหญ่ขึ้นหรือเล็กลง ประเภทขององค์การสังคม เช่น จากกลุ่มเพื่อนไปเป็นครอบครัว จากครอบครัวเป็นชุมชน ลักษณะขององค์การสังคม เช่น จากยึดเหนี่ยวกันหลวม ๆ เป็นยึดเหนี่ยวกันหนาแน่น จากแบ่งแยกมาเป็นสมัครสมานสามัคคี สถานภาพและบทบาท เช่น เคย

สถานภาพสูงมาเป็นต่ำ จากเคยต่ำมาเป็นสูง จากเคยเป็นเพื่อนกันมาเป็นสามีภรรยากัน บทบาทก็พลอยเปลี่ยนไปด้วย

สุริชัย หวันแก้ว (2553:155-156) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคมและการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและระหว่างส่วนประกอบของสังคมนั้น เช่นความสัมพันธ์ระหว่างชาวชนบท ชาวเมือง เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับกลุ่มบุคคลและในระดับสถาบันทางสังคม

ภาวะผู้นำเชิงบวกในศตวรรษที่ 21

รศ.(พิเศษ) ดร.พรชัย เจดามาน ได้กล่าวไว้ว่าผู้นำในศตวรรษที่ 21 : ไทยแลนด์ 4.0 สิ่งที่ทำทลายความสามารถ คือ ความสามารถนำพาองค์กรของตนให้อยู่ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมองเห็นการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นโอกาส การทราบวิธีการค้นหาการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง และทราบวิธีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายการสร้างอนาคต ด้านวิธีการอย่างเป็นระบบในการมองหาและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง ด้านวิธีที่ถูกต้องในการสร้างความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านนโยบายในการสร้างสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความต่อเนื่อง เพราะนโยบายการสร้างสรรคสิ่งใหม่อย่างเป็นระบบ สามารถสร้างจิตสำนึกให้องค์กรในฐานะที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังทำให้องค์กรมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นคือโอกาสที่เกิดขึ้นมาใหม่ภายใต้บทบาทสำคัญ

1. การทำความรู้จักกับการเปลี่ยนแปลง(To Make the Change) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมาจากการแข่งขันที่ไร้พรมแดน โลกกำลังอยู่ในยุคของเทคโนโลยีและข่าวสาร ความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นเมื่อผู้นำเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงแล้วก็จะสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มีผลกระทบหรือมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร

2. ผู้นำต้องสร้างการเปลี่ยนแปลง (Leadership to Change Intervention) ของแผนปฏิบัติการในการปรับแต่งสิ่งต่าง ๆ ให้แตกต่างจากเดิม โดยอาจจะกระทำอย่างรวดเร็วหรือกระทำอย่างค่อยเป็นค่อยไป การบริหารความเปลี่ยนแปลงนั้น จะต้องเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงก่อนแล้วจึงกำหนดเป้าหมายและเลือกวิธีที่จะนำมาใช้ในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์แล้วจึงนำไปปฏิบัติตามแผนที่ต้องอาศัยความเข้าใจและความร่วมมือจากทุกคนในองค์กรมีการเสริมแรงให้กับความเปลี่ยนแปลงโดยการชี้แจงให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงความเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแสดงความขอบคุณต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและมีส่วนช่วยให้เกิดความเปลี่ยนแปลงแล้วจึงทำการประเมินผลต่อไป

3. การเป็นตัวแทนความเปลี่ยนแปลง (Change Agent) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรือมีหน้าที่ในการจัดกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเพื่อพัฒนา เน้นผลการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมมากกว่าการเน้นไปที่ผลงานของแต่ละคนในองค์กรให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ถึงผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่องค์กรเผชิญอยู่ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

4. การเป็นนักคิด นักพัฒนาที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก (The Thinkers Developers keep Pace with the Changing World) มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และไม่ยึดติดต่อสิ่งใด

5. การบริหารงานแบบประชาธิปไตย (Democratic Administrative) รับความคิดเห็นของผู้อื่น ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาต่อบุคลากรในองค์กร

6. การเป็นผู้ประสานงานในองค์กรให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น (Organization is Coordinating a Smooth Operation) มุ่งให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประสานงานนอกองค์กรให้เกิดภาคีเครือข่ายร่วมคิด ร่วมจัดการศึกษา

7. การประนีประนอม (Compromise) ผู้นำต้องพยายามไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความขัดแย้งในองค์กร เป็นผู้ประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหา

8. การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ผู้นำต้องสนับสนุนให้ทุกคนทำรายงานผลการดำเนินงาน และนำรายงานมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ

9. การประชาสงเคราะห์ (Public Welfare) ผู้นำจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกเรื่องเป็นห่วงเป็นใย ตลอดเวลาจะประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทุกคนมีความก้าวหน้า การให้อภัย การดักเตือน การเป็นกัลยาณมิตร

ทักษะของภาวะผู้นำศตวรรษที่ 21 : ไทยแลนด์ 4.0

ที่จะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้แก่ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง (Highly Effective Team Building) การแก้ปัญหา (Problem Solving) การวางแผน (Planning Project) การกำกับ การปฏิบัติงาน (Performance Monitoring) และการสื่อสารที่ดี (Communication and Climate set) การสร้างสัมพันธ์ (Relationship Building up) และการสอนงาน (Coaching) การสร้างสังคม (Social) และการตัดสินใจ (Decision Making) การกระตุ้นใจ (Motivational) การคิดเชิงสะท้อน (Reflective Thinking) และการจัดการตนเอง (Self - Management) การใช้เทคโนโลยี (Technological) การเรียนการสอน (Pedagogical) รวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ตลอดจน การบริหารที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ (Administration and Flexibly Adapted to the Situation) มีแนวทาง ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนที่ดีด้วยแผนกลยุทธ์ นโยบาย แผนงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยการวางแผนนั้นต้องมีแนวปฏิบัติที่เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ได้เป็นอย่างดีและสามารถปรับปรุงยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับนโยบายให้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าสิ่งใดจะต้องมีการจัดโครงสร้างอย่างชัดเจนทั้งสายงานจัดบุคลากรตามสายบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ของฝ่ายงานอย่างเป็นระบบงาน และมีทีมงานในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้

3. การบังคับบัญชา (Commanding) มีการตัดสินใจสั่งการที่เป็นกัลยาณมิตร การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการบังคับบัญชาดูแลตรวจสอบและติดตาม

4. การประสานงาน (Coordinating) ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ดังนั้นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อประสานงานต่างๆ และให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

5. การควบคุม (Controlling) จำเป็นต้องมีการควบคุม ดูแลทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้การจัดการมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 5 ประการ คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) เป็นระดับพฤติกรรมการทำงานที่ผู้นำแสดงให้เห็นและเป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับ เชื่อมั่น ศรัทธา ภาคภูมิใจ ไว้วางใจในความสามารถ มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีเป้าหมายชัดเจนและมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค การมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดไปยังผู้ร่วมงาน มีความสามารถ มุ่งมั่น อดทนและทุ่มเท มีความสามารถในการจัดการ หรือควบคุมตนเอง เห็นคุณค่า มีคุณธรรมและจริยธรรม

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการทำงาน ที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีการคิดเชิงบวกและเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการทำงานที่เป็นกระบวนการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการหรือ แนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา การมองปัญหาเชิงระบบในแง่มุมต่างๆ การวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อแบบสองทางและเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการและให้คำแนะนำ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเองและยึดหลักการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ มีเทคนิคการ มอบหมายงานที่ดี

5. การสร้างทีมงาน (Teams) การมีความสามารถหรือพลังงานพิเศษของบุคคล การรวมกันของกลุ่มคนขึ้นมาอย่างเหมาะสมและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ <https://www.kroobannok.com/83312>

ทฤษฎีภาวะผู้นำ (Leadership Theory)

คือ การอธิบายถึงลักษณะของความเป็นผู้นำเพื่อที่จะทำนายและควบคุมความมีประสิทธิภาพของผู้นำ กระบวนทัศน์ในการศึกษาภาวะผู้นำมีวิวัฒนาการมาเป็นลำดับ ในระยะแรกให้ความสำคัญกับการศึกษา คุณลักษณะผู้นำ ระยะต่อมาสนใจพฤติกรรมของผู้นำและผู้นำตามสถานการณ์ ปัจจุบันกระบวนการทัศน์ในการศึกษาภาวะผู้นำได้เปลี่ยนแปลงไปโดยมีการผสมผสานแนวคิดเดิมเกิดเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ (New Paradigm) หรือ ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบูรณาการ (Integrative Leadership Theory) ดังนั้น การแบ่งทฤษฎีภาวะผู้นำตามวิวัฒนาการ จึงแบ่งได้เป็น 4 กระบวนทัศน์ ดังนี้ (Lussier and Achua. 2001 : 16 - 17)

1. ทฤษฎีภาวะผู้นำด้านคุณลักษณะ (Trait Leadership Theory)
2. ทฤษฎีภาวะผู้นำด้านพฤติกรรม (Behavioral Leadership Theory)
3. ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situation Leadership Theory)
4. ทฤษฎีภาวะผู้นำด้านบูรณาการ (Integrative Leadership Theory)

บทสรุป

สถานการณ์สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์กรของผู้นำอย่างมาก ทำให้คุณลักษณะของผู้นำเชิงบวกที่ต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิม เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ และความสามารถในการนำพาองค์กรทางด้านการศึกษาไปสู่โลกใหม่ที่เรียกว่าโลกแห่งการเปลี่ยน ดังนั้นผู้นำในศตวรรษที่ 21 ควรเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เข้าใจทีมงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นมองเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องท้าทายความสามารถในฐานะผู้นำ สามารถนำตัวเองและจิตใจทีมงานให้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลง สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีบรรลุเป้าหมายขององค์กร พร้อมเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในองค์กรและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ดังนั้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] จำรัส นวลนิม. (2540). การศึกษาพัฒนาประเทศ : แนวความคิดและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.
- [2] ณรงค์ เส็งประชา. (2541). มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- [3] สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2551). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม(พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [4] สุริชัย หวันแก้ว. (2553). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม. ใน สังคมและวัฒนธรรม, หน้า 155-156.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

SBC-03-007

ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในศตวรรษที่ 21

The Creative leadership in 21st century

วิชาญชัย เลิศสงคราม

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail s62561802014@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อทบทวนแนวคิดและความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 2) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในศตวรรษที่ 21 จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งมีความสำคัญมากในการช่วยพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และสามารถที่จะปรับตัวให้อยู่สังคมการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งศตวรรษที่ 21 องค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์(Vision) การยืดหยุ่น (Flexibility) และการมีจินตนาการ (Imagination) โดยแนวคิดองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้บริหารทางการศึกษาในยุคปัจจุบันอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีบทบาทที่สำคัญและมีอิทธิพลอย่างมากในวงการทางการศึกษาในปัจจุบันเพราะถือว่าผู้บริหารได้ใช้กระบวนการภาวะผู้นำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสู่ความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ เพื่อพัฒนาผู้นำให้เป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ให้มีความรู้ความสามารถและความคิดเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืนท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ในศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ : ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

บทนำ

ภาวะผู้นำ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นคุณสมบัติสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องมี เพราะในยุคของการแข่งขันในศตวรรษที่ 21 จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะของภาวะผู้นำ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ การศึกษาภาวะผู้นำมีการพัฒนามาโดยตลอด ส่วนใหญ่แล้วจะมีลักษณะแบบเดิม ๆ คือคุณลักษณะ พฤติกรรม สถานการณ์และการบูรณาการ ซึ่งแม้ลักษณะของผู้นำจะมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแต่แนวคิดของภาวะผู้นำยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 ดังนั้นคนที่ผู้นำต้องมีจิตนาการสร้างสรรค์ในการจัดการกับความท้าทายและยึดโอกาสให้ได้ (Heifetz, Grashow and Linsky, 2009) ในขณะที่ แฮมเมล (Hamel, 2012) และ เทย์เลอร์ (W. Taylor, 2011) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านผู้นำ กล่าวว่าความสร้างสรรค์เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดที่สุดในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ ศาสตราจารย์ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2553) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการวิจัยทั้งในเชิงแนวคิด รูปแบบและกระบวนการเพื่อฝ่าฝืนและขยายขอบเขตของการมองปัญหาทะลวงไปจากแนวทางแบบเดิม ๆ จึงจะสามารถแก้ไขปัญหา สร้างสิ่งที่ดีและยั่งยืนในอนาคตนั้นก็คือ ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้รอดพ้นในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

ทักษะสำหรับผู้นำยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อเทคโนโลยี ทักษะชีวิตและอาชีพ จะสอดคล้องกับผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ต้องมีคุณลักษณะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะหรือพฤติกรรมในการแสดงออกถึงความรู้ การมีเขว้าปัญญามีความกระตือรือร้นในการทำงานและเป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยผู้นำจะต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและวางแผนในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้แรงจูงใจ ความเชื่อมั่น และความศรัทธาที่มีต่อตนเอง เพื่อการตัดสินใจเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นทีมที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายอันเดียวกัน “ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์” (Creative Readership) เป็นแนวคิดเพื่อตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยการเป็นผู้นำและผู้ประสานกับบุคคลอื่นด้วยแนวทางหรือวิธีทางใหม่ ๆ ที่ท้าทาย กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่แตกต่าง และอีกทั้งยังเป็นการสร้างสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการวิจัยทั้งในเชิงแนวคิด รูปแบบ และกระบวนการ เพื่อมองปัญหาไปจากแนวทางแบบเดิม ๆ จึงจะสามารถแก้ปัญหา สร้างสิ่งที่ดีและยั่งยืนในอนาคต (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2553) เช่นเดียวกับทัศนะของ Stoll & Temperley ที่ได้กล่าวถึงผู้นำที่มีลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ไว้ว่าประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ คือ มิจินตนาการ การคิดแบบไตร่ตรอง

ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรในศตวรรษที่ 21 ไม่ได้เพียงมีหน้าที่บริหารสั่งการเท่านั้น (จักรกฤษณ์ โปตาพล, 2556) เนื่องจากผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการจูงใจ ประสานงานและนำบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างมีวิสัยทัศน์ จินตนาการ ความยืดหยุ่นและแรงบันดาลใจ ด้วยวิธีการและแนวทางใหม่ ๆ ที่ท้าทายและสร้างสรรค์ (กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, 2556) เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา มีความคิดวิเคราะห์แบบใหม่ๆ และคิดนอกกรอบ ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ จึงควรเป็นรูปแบบแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาด้านภาวะผู้นำต่อไปด้วยวิธีการวิจัย ทั้งในเชิงแนวคิด รูปแบบและกระบวนการแบบใหม่ จึงจะสามารถแก้ปัญหา สร้างสิ่งที่ดีและยั่งยืนได้ในอนาคต (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย วิศวกุลวานิช และคณะ (2559: 79) ที่ระบุว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ต้องเสริมสร้าง ได้แก่ การมีความรู้และเข้าบทบาทผู้นำมีการพัฒนาทีม มีการสื่อสาร มีวิสัยทัศน์ มีคุณธรรม มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์มีความเชื่อมั่น มีความยืดหยุ่น มีการตัดสินใจ มีการจูงใจและมีการบริหารจัดการขัดแย้ง

จากที่กล่าวมา การศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ จึงมีความสำคัญมากในศตวรรษที่ 21 ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอความรู้หลักสองประการคือ ประการแรกคือเพื่อศึกษาแนวความคิดของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์และประการที่สองคือเพื่อเสนอกรอบแนวคิดองค์ประกอบของภาวะผู้นำที่ส่งผลให้เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์

1. แนวคิดและความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเชิงสร้างสรรค์ของภาวะผู้นำ

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (Formative Leadership Theory) ได้รับการพัฒนาโดย Ash และ Persall ซึ่งมีความเชื่อที่ว่า “ในโรงเรียนหนึ่งอาจมีผู้นำ ได้หลายคน ซึ่งแสดงบทบาทการใช้ภาวะผู้นำในลักษณะต่าง ๆ มากมายบทบาทภาวะผู้นำจึงมิได้จำเพาะเจาะจงแต่ผู้บริหารเท่านั้น” แต่หน้าที่ของผู้บริหารคือการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้แก่ครูอาจารย์และบุคลากรต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางให้คนเหล่านี้ได้พัฒนาตนเองเข้าสู่การเป็นผู้นำที่สร้างสรรค์ (Productive Leaders) นักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวคิดของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยได้เสนอแนวคิดและ คำนิยามของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ไว้หลากหลายทั้งในลักษณะที่แตกต่างกันและคล้ายคลึงกัน

ธีระ รุญเจริญ (2554) ได้ให้นิยามภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์คือ ลักษณะหรือพฤติกรรมในการนำผู้อื่นและประสานงานผู้อื่นด้วยการสร้างแรงบันดาลใจ สร้างแรงจูงใจ สร้างบรรยากาศในการคิดนอกกรอบ โดยใช้วิธีการใหม่ ๆ นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

นเรศ บุญช่วย (2553) ได้ให้นิยามภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์คือ การที่บุคคลเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น โดยรู้จักคัดสรรหรือแบ่งปันพลังอำนาจของตนให้กับสมาชิกในองค์กรหรือชุมชนอย่างเต็มใจและเป็นธรรมชาติ

กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์ (2556) สรุปว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์คือ ผู้นำที่ก้าวหน้าที่ทันสมัยสร้างสรรค์ ตามทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมพร้อมทั้งผลักดันให้คนอื่น ๆ ในสังคมร่วมมือและทำไปพร้อมกันได้ ก็จะทำให้หน่วยงานนั้นก้าวหน้าไปด้วยดี

Ibbotson and Darsq (2008 อ้างถึงใน กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, 2555) สรุปว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์คือการประสานให้เกิดความสมดุลกัน (balancing) ระหว่างความเร่งด่วน(Emergent) และการเปลี่ยนแปลงแบบช้า ๆ ทั้งที่อาจจะเกิดขึ้น และที่ยังไม่ได้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

Teacher Leadership Exploratory Consortium (2010) สรุปว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์คือ กระบวนการที่ครูมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ชุมชน เพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

จากแนวคิดและความหมายเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จากข้อสรุปนักวิชาการศึกษาหลายๆท่านสรุปว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ เป็นความสามารถในการจูงใจหรือนำบุคคลอื่น ๆ อย่างมีวิสัยทัศน์ กระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดการทดลอง ภายในองค์กร เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถคิดนอกกรอบ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความคิดสร้างสรรค์ หาแนวทางใหม่ ๆ ในการบริหารและการสื่อสารภายในองค์กร มีความสามารถในการปรับตัว และกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในองค์กรให้มีความง่าย คล่องตัว และยืดหยุ่นเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีมากขึ้น

2. การเสนอกรอบแนวคิดองค์ของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในศตวรรษที่ 21

จากคำนิยาม แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ที่มองในมุมการสร้าง การนำการประสาน และการจูงใจ เพื่อให้ผู้ตามยอมทำตามด้วยความสมัครใจ บางครั้งอาจจะส่งเสริม สนับสนุนให้มีความกล้าในการแสดงออก การกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล โดย ไม่กลัวความผิดพลาดหรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น เพราะปัญหาหนึ่ง ๆ นั้นมิใช่มีทางแก้ไขเพียงทางเดียว หากแต่ยังมีหลายวิธีที่จะแก้ไขซึ่งต้องอาศัยการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันค้นหาวิธีที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับในยุคศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในศตวรรษที่ 21 ที่เหมาะสม จากการศึกษาแหล่งความรู้ที่หลากหลายทัศนะมีดังต่อไปนี้

ไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2553) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ไว้ว่าจะประกอบไปด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีจินตนาการ

กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์ (2556) และพิมพ์พร พิมพ์เกาะ(2557) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของผู้นำเชิงสร้างสรรค์ไว้ 3 องค์ประกอบ คือ จินตนาการ ความยืดหยุ่น และวิสัยทัศน์

ชนภรณ์ อีตระกูล (2560) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ไว้ 4 ด้านคือ ความยืดหยุ่น วิสัยทัศน์ จินตนาการ และแรงบันดาลใจ

วัฒนา ปะกิกา (2560) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของผู้นำเชิงสร้างสรรค์ มี 3 ด้าน คือ จินตนาการ ความคิดยืดหยุ่น และวิสัยทัศน์

มณฑาทิพย์ เสยงคะ (2556) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของผู้นำเชิงสร้างสรรค์มี 4 องค์ประกอบคือ ด้านมีจินตนาการ ด้านมีความยืดหยุ่น ด้านมีวิสัยทัศน์ และ ด้านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

Parker & Begnaud (2004) ได้กล่าวถึงผู้นำที่มีลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ดังนี้ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ มีวิสัยทัศน์ มีความยืดหยุ่น และมีความสามารถในการแก้ปัญหา

ตาราง สัณเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

มีวิสัยทัศน์ (Vision)	กิตติกาญจน์,ชนภรณ์,วัฒนา,มณฑาทิพย์, Parker & Begnaud
มีความยืดหยุ่น (Flexibility)	กิตติกาญจน์,ชนภรณ์,วัฒนา,มณฑาทิพย์, Parker & Begnaud
จินตนาการ (Imagination)	ไพฑูรย์,กิตติกาญจน์,ชนภรณ์,วัฒนา,มณฑาทิพย์,

ที่มา: จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

จากแนวคิดและทัศนะของนักวิชาการและนักจิตวิทยา เห็นได้ว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จาก ตาราง สัณเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ สรุปได้จำนวน 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือมีวิสัยทัศน์ มีความยืดหยุ่น และมี จินตนาการ โดยมีนักการศึกษาและผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงการมองภาพในอนาคตที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การสามารถมองเห็นวิธีการปฏิบัติที่มีทิศทางและขอบเขตที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ความยืดหยุ่น (Flexibility) คือความสามารถในการคิด และมองปัญหาพร้อมทางออกของปัญหาที่หลากหลาย มุมมอง หลายทิศทาง หลายมิติ สามารถปรับเปลี่ยนความคิด วิธีการได้ตลอดเวลา ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ตกอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือความคุ้นเคย สามารถเปิดกว้างรับความคิด ใหม่ ๆ อย่างอิสระโดยบุคคลที่มีความยืดหยุ่นจะมีพฤติกรรมหรือการแสดงออกด้านความสามารถในการปรับความคิดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ต่าง ๆ และการเปิดกว้างรับความคิดและมุมมองใหม่ ๆ อย่างอิสระ

จินตนาการ (Imagination) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษา ถึงการมีความคิดสร้างสรรค์ มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีอารมณ์ขันในการทำงาน มองโลกแง่ดี ให้โอกาสให้อภัยและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน ตลอดจนเป็นกระบวนการสร้างมโนภาพที่เด่นชัดภายในจิตใจ อย่างมีเหตุผล เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

จากองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ทั้ง 3 มิติที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่าสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้บริหารทางการศึกษาในยุคปัจจุบันอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีบทบาทที่สำคัญและมีอิทธิพลอย่างมากในวงการทางการศึกษาในปัจจุบันเพราะถือว่าผู้บริหารได้ใช้กระบวนการภาวะผู้นำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสู่ความเป็นผู้บริหารมืออาชีพใน ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์

บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์กรของผู้นำอย่างมากทำให้คุณลักษณะของ ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการศึกษาภายในประเทศซึ่งต้อง แสวงวิธีการ ทักษะ ศักยภาพ และความสามารถในการนำพาองค์กรทางด้านการศึกษาไปสู่โลกใหม่ที่เรียกว่าโลกแห่ง การเปลี่ยนหรือโลกศตวรรษที่ 21 ดังนั้นผู้นำในศตวรรษที่21 นอกจากต้องพัฒนาทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม พัฒนาทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี และพัฒนาทักษะชีวิตและอาชีพแล้วจะต้องเป็นผู้นำที่มีบุคลิกลักษณะหรือ พฤติกรรมในการแสดงออกด้านการมีวิสัยทัศน์ จินตนาการ และความยืดหยุ่น เรียกว่าเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติภาวะ ผู้นำเชิงสร้างสรรค์ เพื่อองค์กรการมีอุดมการณ์และคุณธรรมที่โดดเด่น และมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์จัดการองค์กร ซึ่งผลรวมทั้งหมดจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรองทิพย์ นาควิชิต. (2552). “ภาวะผู้นำสร้างสรรค์เพื่อการศึกษา.” สมุทรปราการ: อีรสาสน์พัลลวเซอร์.
- [2] ดวงแข ขำนอก (2559). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด
- [3] สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6. งานวิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาบริหารการศึกษา,คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- [4] ภรณ์ทิพย์ ปันก้อง. (2559). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
- [5] การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. งานวิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- [6] ธนาภรณ์ นิลพันธุ์. (2562).ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
- [7] การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32. งานวิทยานิพนธ์,สาขาการบริหารการศึกษา,คณะครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- [8] รอยะห์ ลาเต๊ะ. (2561). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา
- [9] อิสลามจังหวัดปัตตานี. งานวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา อิสลาม,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- [10]วิมล จันทร์แก้ว.(2555). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา
- [11]สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. งานดุขนิพนธ์,ศึกษาศาสตรดุขนิพนธ์. มหาวิทยาลัยรังสิต
- [12]วิโรจน์ สารัตนะ. (2555). ผู้บริหารโรงเรียน: สามมิติการพัฒนาวิชาชีพสู่ความเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิผล.
- [13]ขอนแก่น: คลังนาวิทยา.
- [14]สุศักดิ์ ปักกระโท (2560). การศึกษาบทบาทภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด
- [15]สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา 17. งานวิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาบริหารการศึกษา ,คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- [16]ส่งสุข ไพลอ (2553). ผลของการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนที่มีต่อการพัฒนาความรู้และกระบวนการ
- [17]ทำงานของครูประถมศึกษา: การผลวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [18]อมรรตน์ งามบ้านผือ .(2560). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา
- [19]ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา,มหาวิทยาลัยบูรพา
- [20]Amanda, S. S. (2011). Leading for creativity: Competing leader influence. Doctoral
- [21]Dissertation, Graduate College, University of Oklahoma.
- [22]Ash, R, & Persall, M. (2007). The principal as chief learning officer, the new work of
- [23]formativeleadership. Birmingham: Stamford University Birmingham.
- [24]Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2008). Educational administration (8th ed.). New York:
- [25]McGraw Hill
- [26]Schumpeter, J. A. (2008). The theory of economic development: An inquiry into profits,
- [27]capital,credit, interest, and the business cycle. London: Transaction

SBC-03-008

การจัดการระบบการทำงานของบุคลากรเพื่อลดปัญหาสินค้าคงคลัง

Personnel Working Management Systems to Reduce Inventory Problems

รัฐภัทร อธิพงศ์เมธี และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: ruttaput.bom@gmail.com , chitpong.ay@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงคลัง 2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรในการทำงานการใช้ระบบการทำงานที่เหมาะสม โดยเนื้อหาในบทความนี้ประกอบไปด้วย การจัดการระบบการทำงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และเข้าใจ การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการการไหลของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ความรู้จากการเผยแพร่บทความนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารงานองค์กร โดยคำนึงถึงลักษณะงานในแต่ละกิจกรรมเป็นหลัก เช่น การจัดการระบบการทำงานเพื่อให้มีขั้นตอนการทำงานและวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และเข้าใจ การสร้างกฎเกณฑ์เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามเพื่อลดความผิดพลาดของงาน การจัดการสินค้าคงคลัง และการจัดการการไหลของข้อมูลเพื่อลดระยะเวลาการทำงานลดความผิดพลาด และลดปัญหาในการจัดการสินค้าคงคลัง

คำสำคัญ : ระบบการทำงาน การบริหารบุคลากร การบริหารสินค้าคงคลัง

บทนำ

บทบาทที่สำคัญของการจัดการสินค้าคงคลังเป็นที่รับรู้แล้วในธุรกิจหลายประเภท ทั้งในด้านการกระจายสินค้าและการผลิต รวมไปถึงฝ่ายจัดการวัตถุดิบ การควบคุมสินค้าคงคลังในองค์กรที่เป็นมืออาชีพนั้นมีความสำคัญเพื่อสร้างความสมดุลในซัพพลายเชน ส่งผลต่อระดับสินค้าคงคลังต่ำสุด โดยไม่กระทบต่อระดับการให้บริการ ซึ่งปัจจัยนำเข้า (ของกระบวนการผลิตที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง คือ วัตถุดิบ ชิ้นส่วน และวัสดุต่างๆ ที่เรียกรวมกันว่า สินค้าคงคลัง เป็นองค์ประกอบที่ใหญ่ที่สุดของต้นทุนการผลิต ผลิตภัณฑ์หลายชนิด (จุฑาทิพย์ สีสานนาพิพัฒน์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2561) และการบริหารงานด้านสินค้าคงคลังมีความสำคัญต่อองค์กรโดยมีบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนงานเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญตลอดจนควรพัฒนาคนกลุ่มนี้ให้มีความรู้และความชำนาญในการทำงาน แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการสินค้าคงคลังไม่ควรแยกส่วนการพัฒนาแต่ควรเน้นการพัฒนาแบบบูรณาการเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ในเรื่องการวางแผนการจัดการสินค้าคงคลัง การอำนวยความสะดวก การจัดการและการประเมินผลเพื่อให้การดำเนินงานด้านคลังสินค้าตอบสนองต่อนโยบายขององค์กรได้ การพัฒนาบุคลากรแบบบูรณาการนี้จะช่วยให้เกิดความร่วมมือกันพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติตามมาตรฐานในอุตสาหกรรมตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงและความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้องค์กรควรสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้ทุกคนสนใจและเห็นความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลังอันส่งผลต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร โดยเฉพาะการรักษา

คนเก่ง ให้อยู่ในองค์กรเพราะบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญจะสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการจัดการสินค้าคงคลังนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารหรือผู้นำ (ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, 2558)

1.ความเกี่ยวข้องของการจัดการสินค้าคงคลังและบุคลากร

แน่นอนว่าการทำงานต่างๆรวมถึงคลังสินค้าย่อมมีบุคลากรที่เป็นมนุษย์อยู่ไม่มากนักน้อยและความผิดพลาดจากการทำงานจากบุคลากรนั้นมีให้เห็นอยู่บ่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ เช่น การเขียนคำผิดหรือตัวเลขผิดพลาดทำให้เกิดความผิดพลาดของการสื่อสารขึ้น แต่การสื่อสารที่ผิดพลาดอาจทำให้เกิดความเสียหายมากได้เช่นกัน ไปจนถึงความผิดพลาด ใหญ่ๆ ทางด้านการปฏิบัติงานจนอาจทำให้เกิดอันตรายถึงชีวิตได้เลยก็มี ดังนั้นเราจึงต้องเห็นความสำคัญของการให้ความรู้บุคลากร สร้างกฎเกณฑ์ ตลอดจน เลือกคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานนั้นๆ

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมสำคัญขององค์กร ที่ จูงใจและนำศักยภาพของ บุคลากรในองค์กรมาทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เกิดความรู้สึกที่ดี รักและถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการพัฒนางาน เพื่อสร้างความก้าวหน้า และ

ความมั่นคงให้กับองค์กร (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2552) โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การ ใช้การบูรณาการของการฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาอาชีพเพื่อ ปรับปรุงบุคคลกลุ่ม และประสิทธิผลขององค์กร (McLagan, 1989)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นคำที่ใช้อธิบายวิธีการบูรณาการแบบองค์รวมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การทำงาน ใช้การแบ่งลำดับการเรียนรู้เทคนิคและกลยุทธ์ Megginson, Banfield and Joy-Matthews, 1999)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการสร้างความชำนาญให้บุคลากร และการพัฒนาเพื่อวัตถุประสงค์ในการ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (Swanson and Holton, 2001)

3.กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการนำศักยภาพของมนุษย์แต่ละคนมาใช้ในการ ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และให้แต่ละคนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ตระหนักในคุณค่า

ของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เมื่อพิจารณาลักษณะของบุคลากรใน องค์กรแล้วจะพบว่า มีความแตกต่างกันทั้งในส่วนขององค์กรและส่วนบุคคลในส่วนขององค์กร จะแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และประเภทขององค์กร ตัวอย่างเช่น องค์กรที่เป็นของรัฐบาล ย่อมแตกต่างกับองค์กรที่เป็นของเอกชน องค์กรของรัฐบาลอาจมีระบบขั้นตอนยุ่งยากล่าช้ากว่า ขององค์กรเอกชน วัตถุประสงค์แตกต่างกัน องค์กรของรัฐบาลจะเน้นการให้บริการและ สวัสดิการแก่ประชาชน ส่วนองค์กรของเอกชนจะดำเนินงานเน้นไปในทางธุรกิจ คือมุ่งผลประโยชน์หรือกำไรจากการดำเนินงาน เป็นต้น สำหรับบุคลากรในองค์กรย่อมแตกต่างกัน ตามลักษณะ เพศ อายุ วัย ลักษณะนิสัย ความมุ่งมั่นในการทำงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งลักษณะของ องค์กรและบุคลากรดังกล่าวจะเป็นปัจจัยที่จะต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าองค์กรมีความจำเป็น อย่างไร จะพิจารณาอย่างไรว่าบุคลากรแต่ละคนมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใดที่ต้องได้รับการ พัฒนาความรู้ ความสามารถ และต้องพิจารณาอีกเท่าไร ความสามารถเดิม หรือศักยภาพมีระดับใด และต้องการพัฒนาไปสู่ระดับใดและที่สำคัญคือจะใช้ วิธีการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์อย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุดและคุ้มค่าที่สุด เพราะฉะนั้นเพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพ จึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้(นางนุช วงษ์สุวรรณ, 2552)

- 3.1. มนุษย์ทุกคนต้องมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ทั้งด้านความรู้ด้าน ทักษะและเจตคติ
- 3.2.การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่อง เริ่มจากการสรรหา การ คัดเลือก นำไปสู่การพัฒนาในระบบขององค์การ
- 3.3. วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของ องค์การและบุคลากร
- 3.4.จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อพัฒนา บุคลากรให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีขีดความสามารถสูงได้ก้าวหน้า ไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น
- 3.5.องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันที่สามารถตรวจสอบความก้าวหน้า ได้เป็นรายบุคคล
- 3.6.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องพัฒนาทุกด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านจิตใจและด้านคุณธรรมให้มีควบคู่กันไป
- 3.7.องค์การจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคลากรทุกคนในองค์การ ควบคู่กับความก้าวหน้าขององค์การ องค์การจะอยู่ไม่ได้ ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาทุ่มเทให้กับองค์การ (สมคิด ผลนิล,2558)

4.การเขียนผังกระบวนการทำงานและการกำหนด KPI ของบุคลากร

การเขียนผังกระบวนการทำงานและการกำหนด KPI ของบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการลดความผิดพลาดของการทำงาน การเขียนผังการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้พนักงานที่เข้ามาแทนคนเข้าสามารถปฏิบัติงานต่อได้ และ KPI ก็เป็นตัวสำคัญในการช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายต่างๆและยังใช้ KPI ลดความ

ผิดพลาดของพนักงานได้อีกด้วย เช่น การใส่เรื่องความผิดพลาดในการทำงานลงไปใน KPI ก็จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์กร เพิ่มความระมัดระวังในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4.1.การเขียนผังกระบวนการ (Process Flow Diagram)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบวิธีการเขียนผังกระบวนการงาน
- เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2.ประโยชน์ของผังงาน

- แสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน
- แสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆในกระบวนการปฏิบัติงาน
- ช่วยให้การจัดทำเอกสาร ทำได้ง่ายขึ้น
- อ่านเข้าใจง่าย ทำให้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงาน

4.3.การเขียนผังงาน

- Block Diagrams ใช้อธิบายกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน เขียนง่าย
- Standard Flowcharts มีการใช้สัญลักษณ์มากขึ้น และนิยมเขียนมากที่สุด
- Functional Flowcharts แสดงทิศทางการไหลของกิจกรรม ข้ามหน่วยงาน



ภาพที่ 1 สัญลักษณ์มาตรฐาน

4.4.วิธีปฏิบัติงาน

คือ เอกสารที่อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง ตั้งแต่ต้นจนจบ (Step by Step) ว่าต้องทำอย่างไร

4.5.ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ
- เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการเดียวกัน
- ใช้เป็นเกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
- เป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่
- เป็นแนวทางในการทบทวนและตรวจติดตามคุณภาพภายใน

4.6.หัวข้อของเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงาน

ขอบข่ายที่เอกสารนี้ใช้ ใช้กับหน่วยงานใด อาจรวม Where (ที่ไหน) When (เมื่อไหร่)

- คำจำกัดความ เพื่ออธิบายศัพท์ให้เข้าใจตรงกัน
- ขั้นตอนการปฏิบัติไว้อธิบาย Who, What, How, When, Where ควรเขียนเป็นข้อๆ เรียงลำดับก่อนหลัง
- บันทึก ไว้อธิบายว่าระบบนี้ต้องทำบันทึกอะไรบ้าง
- เอกสารอ้างอิง ถ้าเชื่อมกับเอกสารอื่นควรระบุเอกสารนั้นด้วย
- ประวัติการแก้ไข ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของเอกสาร

หลักการเขียน Procedure และ Work Instruction

- ใช้สื่อ และภาษาที่เหมาะสมกับคนใช้เอกสาร
- ยึดหลัก 5 W 1 H

4.7.เอกสารสนับสนุน

คือ เอกสารอื่นๆที่ใช้เป็นแนวทางหรืออ้างอิง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น

- แบบฟอร์ม
- มาตรฐานอ้างอิง
- ใบบรรยายลักษณะงาน
- เอกสารทางเทคนิค
- ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ (การจัดองค์ความรู้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,2558)

4.8.ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)

Key: จุดหลัก หัวข้อหลัก หรือ เป้าหมายหลัก

Performance: ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือ ผลของการกระทำ

Indicator: ตัวชี้วัดหรือดัชนีชี้วัด

หมายถึง ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยเป็นการเทียบผลการทำงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ ซึ่งนอกจากจะประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานได้แล้ว ยังเป็นวิธีที่บริษัทใช้ในการวัดและประเมินผลความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทได้ด้วย

5.ทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลัง

สินค้าคงคลัง เป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงที่สุดในกลุ่มของทรัพย์สินหมุนเวียน ดังนั้น การควบคุมสินค้าคงคลังจึงเป็นสิ่งที่ที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด เนื่องจาก หากเกิดปัญหาขึ้นในการควบคุมสินค้าคงคลัง อาจจะเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความล้มเหลวได้

ในการดำเนินธุรกิจ หากมีสินค้าไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าก็อาจจะทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก และอาจเป็นสาเหตุให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและสูญเสียลูกค้าได้ แต่ถ้าหากมีการเก็บสินค้าไว้มากๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการขาดแคลนสินค้า ผู้ประกอบการก็จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากเพื่อที่จะถือครองสินค้าคงคลังนั้นไว้ ดังนั้น การจัดการสินค้าคงคลังที่ดีย่อมเป็นผลดีทั้งในด้านของการเพิ่มกำไรและลดค่าใช้จ่ายให้กับธุรกิจประเภทของสินค้าคงคลัง แบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- วัตถุดิบ (Raw Material) หมายถึง สิ่งของหรือชิ้นส่วนที่ซื้อมาใช้ในการผลิต
- งานระหว่างทำ (Work-in-Process) หมายถึง ชิ้นงานที่อยู่ในขั้นตอนการผลิตหรือรอคอยที่จะผลิตหรือรอคอยที่จะผลิตในขั้นตอนต่อไป โดยที่ยังผ่านกระบวนการผลิตไม่ครบทุก
- วัสดุซ่อมบำรุง (Maintenance/Repair/Operating Supplies) หมายถึง ชิ้นส่วนหรืออะไหล่เครื่องจักรที่สำรองไว้เพื่อเปลี่ยนเมื่อชิ้นส่วนเดิมเสียหรือหมดอายุการใช้งาน
- สินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods) หมายถึง ปัจจัยการผลิตที่ผ่านทุกกระบวนการ(จรรยา อุ่นจางวาง ,2556)

6.ปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบสินค้าคงคลัง จัดทำกลุ่มของสินค้า ลดปริมาณสินค้าที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ลดปริมาณการจัดเก็บสินค้าและลดค่าใช้จ่าย ในการจัดเก็บลง

การจัดทำกิจกรรม 5ส ทั้งในส่วนคลังสินค้า และ สำนักงาน ซึ่งการทำกิจกรรม 5ส เป็นแนวคิดในการจัดระเบียบ ความเรียบร้อยในที่ทำงาน เพื่อให้ สภาพการทำงานเหมาะสม ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย

การใช้กิจกรรม 5ส มีวิธีการ และจุดมุ่งหมายดังนี้

สะสาง (SEIRI) คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และขจัดของที่ไม่ต้องการ ทิ้งไป ซึ่งการสะสางรายการวัสดุที่ไม่มีการเคลื่อนไหวจัดเก็บเป็นวัสดุประเภท obsolete หรือ dead Stock

สะดวก (SEITON) คือ การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวก และปลอดภัย ซึ่งจะดำเนินการในส่วนของสำนักงานในด้านการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้สามารถค้นหา เอกสารได้ง่าย โดยแบ่งการจัดเก็บตามประเภทเอกสารอย่างชัดเจน ในส่วนคลังวัสดุจะจัดเก็บวัสดุ ตามตำแหน่งการจัดเก็บ

สะอาด (SEISO) การทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์และสถานที่ทำงาน โดยจะดำเนินงาน ทั้งในส่วนสำนักงาน และคลังสินค้า

สุขลักษณะ (SEIKETSU) คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดี ตลอดไป

สร้างนิสัย (SHITSUKE) คือ การอบรม สร้างนิสัย ในการปฏิบัติงานตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด จะดำเนินการให้พนักงานสร้างนิสัยและการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อตกลง(ปฐมพงษ์ หอมศรี,2557)

7.ทฤษฎีการวิเคราะห์ความสำคัญของวัสดุคงคลังด้วยวิธีABC Analysis

เป็นวิธีการจำแนกวัสดุคงคลังออกเป็นประเภทโดยพิจารณาปริมาณและมูลค่าของวัสดุคงคลังแต่ละรายการ เป็นเกณฑ์ เพื่อลดภาระในการดูแล ตรวจสอบ และควบคุมวัสดุคงคลังที่มีอยู่มาก หากทุกรายการจัดเก็บเท่าเทียมกัน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากเกินไปจนความจำเป็น หากการจัดวางสินค้าปะปนกันยากต่อการหยิบและค้นหา เนื่องจากไม่ทราบ ตำแหน่ง และต้องใช้เวลาในการค้นหาเมื่อต้องการหยิบสินค้าที่อยู่ด้านใน(จันทร์เพ็ญ อนุรัตน์,2562) เทคนิคที่นำมาใช้กระบวนการวิเคราะห์ ABC มาเป็นเครื่องมือในการจัดหมวดหมู่และความสำคัญของสินค้าคงคลังทั้งหลายของแต่ละธุรกิจมักเป็นไปตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้ -รายการที่มีมูลค่าสูง (High-Value Items) คือวัสดุคงคลัง ร้อยละ 15 ถึง 20 ของรายการ ที่มีมูลค่ารวมถึงร้อยละ 60 ถึง 80 -รายการที่มีมูลค่าปานกลาง (Medium-Value Items) คือวัสดุคงคลังร้อยละ 20 ถึง 30 ของรายการที่มีมูลค่ารวม ประมาณร้อยละ 15 ถึง 25 รายการที่มีมูลค่าต่ำ (Low-Value Items) คือวัสดุคงคลังร้อยละ 40 ถึง 50 ของรายการที่มีมูลค่ารวมประมาณร้อยละ 5 ถึง 10 ของค่าวัสดุคงคลังในรอบ 1 ปี(พิภพ ลิตาภรณ์,2552)

8.แนวคิดการจัดการสินค้าไม่เคลื่อนไหว

สินค้าไม่เคลื่อนไหว นี่เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของโรงงาน เนื่องจากสินค้าไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้า หรือการผลิตที่มากเกินไปความต้องการลูกค้า สินค้าเน่าเสีย สินค้าตกรุ่น จึงไม่สามารถขายออกไปได้โรงงานไม่สามารถสร้างรายได้จากสินค้าไม่เคลื่อนไหวเหล่านี้ แต่โรงงานกลับต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าที่ไม่เคลื่อนไหวเหล่านี้ ทำให้ต้นทุนการดำเนินการของโรงงานเพิ่มขึ้นและการจัดการภายในยุ่งยากมากขึ้น ระยะทางในการลำเลียงสินค้าเข้าเก็บ และลำเลียงออกเพื่อจัดส่งสินค้าไกลขึ้น ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น สินค้าไม่เคลื่อนไหวนี้ครอบคลุมถึงวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต อะไหล่และวัสดุสิ้นเปลือง และสินค้าสำเร็จรูปคงคลังที่ไม่เคลื่อนไหวทั้งหมดโรงงานต้องกำหนด นโยบายของสินค้าไม่เคลื่อนไหวให้ชัดเจน พร้อมทั้งระบุขั้นตอนในการดำเนินการกำจัดสินค้าไม่เคลื่อนไหวทุกประเภท พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการกำจัดโดยควรทำเป็นนโยบายที่ชัดเจน (Pierre, 2013)

การวัดประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้านั้นสามารถทำการวัดประสิทธิภาพได้หลากหลายวิธี แต่สามารถแบ่งการวัดประสิทธิภาพออกได้เป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ซึ่งตรงกับการวัดผลประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม คือประสิทธิภาพการจัดการด้านต้นทุน การจัดการด้านเวลา และ การจัดการด้านความน่าเชื่อถือ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2555)

9.แนวคิดการพยากรณ์ความต้องการ

การจัดการสินค้าคงคลังต้องทำการควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังให้สอดคล้องกับปริมาณ

ความต้องการลูกค้า ดังนั้นการพยากรณ์ความต้องการจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์การทุกแห่งโดยการพยากรณ์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

- การพยากรณ์เชิงคุณภาพ การพยากรณ์ประเภทนี้ใช้ความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ของผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญเป็นหลัก โดยมีการดูข้อมูลปริมาณความต้องการของลูกค้าในอดีตเป็นข้อมูลอ้างอิง

- การพยากรณ์เชิงปริมาณ เป็นการพยากรณ์ที่นำเอาข้อมูลที่เป็นตัวเลขในอดีตมาเข้าสู่ตรรกศาสตร์เพื่อทำการหาค่าพยากรณ์โดยการพยากรณ์แบบนี้สามารถทำได้หลายวิธีเช่น วิธีการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่วิธีเอ็กซ์โปเนนเชียล วิธีการหาค่าคาดคะเนแนวโน้ม เป็นต้น การพยากรณ์เชิงปริมาณนี้ในปัจจุบันนิยมใช้กันมากขึ้น เนื่องจากมีโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการคำนวณ ทำให้สามารถทำได้ง่ายขึ้น และมีการคำนวณค่าปริมาณสินค้าคงคลังสูงสุดและต่ำสุดด้วย

- การพยากรณ์แบบผสม การพยากรณ์แบบนี้จะใช้ทั้งการพยากรณ์ในเชิงปริมาณ และนำมาทำการปรับค่าพยากรณ์อีกทีโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์จากผู้บริหาร (Heizer & Render, 2014)

10.ระบบการสั่งซื้อและวางแผนการสั่งซื้อ

ข้อมูลที่ได้จากการพยากรณ์ถูกนำมาใช้วางแผนการสั่งซื้อ โดยการสั่งซื้อจะต้องคำนึงถึงระยะเวลานำ ของสินค้าเนื่องจากสินค้าทุกชนิดนำเข้ามาจากต่างประเทศทางเรือ และต้องคำนึงถึงระดับสต็อกเพื่อความปลอดภัยเนื่องจากอาจเกิดความไม่แน่นอนในการเดินเรือและความต้องการมีความผันผวนในบางช่วง แผนการสั่งซื้อจะถูกคำนวณแบบรายเดือนในทุกต้นสัปดาห์แรกของเดือน เพื่อให้สินค้าถูกส่งมาต้นสัปดาห์แรกของเดือนถัดไป (อิศณีย์ พุ่งเกียรติไพบุลย์ และ ปวีณา เชาวลิทวงศ์, 2561)

11.ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี

การผลิตแบบทันเวลาพอดีเป็นระบบการผลิตสินค้าหรือชิ้นส่วนที่จำเป็นในปริมาณที่จำเป็นเมื่อเวลาที่จำเป็นให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตโดยกำจัดความสูญเปล่า(Waste) 7 ประการคือ 1) ความสูญเปล่าจากการผลิตมากเกินไป 2) ความสูญเปล่าจากการรอคอย 3) ความสูญเปล่าจากการขนย้าย 4) ความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต 5) ความสูญเปล่าจากการเก็บสินค้าคงคลัง 6) ความสูญเปล่าจากการเคลื่อนไหว 7) ความสูญเปล่าจากการผลิตของเสียส่งผลให้ระบบการผลิตและเคลื่อนย้ายงานที่ต่อเนื่องไม่มีการหยุดการรอหรือสะสมงานระหว่างผลิตในขณะเดียวกันสามารถลดจำนวนสินค้าคงคลังและเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือชิ้นส่วนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด (Sendil & Panneerselvam, 2007, 397)

12.แนวทางการพัฒนาบุคลากรบุคลากรด้านการจัดการสินค้าคงคลังมีอยู่หลายระดับและหลายบทบาทหน้าที่

ผู้บริหารจึงต้องมีความรอบคอบในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าร่วมดำเนินงาน ซึ่งในลำดับแรกนั้นผู้บริหารจะต้องรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดการสินค้าคงคลังของตนอย่างลึกซึ้งเสียก่อนว่ามีปัญหาอะไรบ้าง ปัญหาใดที่เร่งด่วนต่อการแก้ไข ตลอดจนต้องมีวิสัยทัศน์ในการเห็นโอกาสในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ทำการสรรหาหรือพัฒนาคนให้มีความเหมาะสมเพียงพอกับการเข้าร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน ดังนั้น ผู้บริหารที่มีทักษะและความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคนให้เหมาะสมกับงานก็จะส่งผลดีต่อองค์กรด้วย ซึ่งทักษะส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่องาน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) ความสามารถในการสื่อสาร (3) การแก้ปัญหา (4) การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (5) การทำงานเป็นทีม (5) การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (6) คนที่มีความคิดสร้างสรรค์ (7) การบริหารความเครียด และ (8) ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ด้านการจัดการสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตามการพัฒนาคนควรจะดำเนินการให้ต่อเนื่องโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การฝึกการปฏิบัติงานจริง การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ การจูงใจ (Ariss, Cascio, & Paauwe, 2014 : 174 ; Gardner, Wright, & Moynihan, 2011 ; Kalpana, 2007 : 8 ; Karatop, 2015 : 129-130) โดยมีการใช้สื่อต่างๆ ร่วมด้วย เช่น หนังสือ วิดีโอ โมเดล เป็นต้น ส่วนหัวข้อที่ใช้ในการอบรมก็สามารถกำหนดได้มากมาย เช่น การสร้างทีมงาน จะควบคุมการประชุมให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างไร จะเป็นหัวหน้างานที่ดีได้อย่างไร จะเป็นผู้จัดการสินค้าคงคลังได้อย่างไร ทำอย่างไรจึงจะเป็นผู้นำที่ดี (Blokdiijk, 2008 : 134) นอกจากนี้ผู้บริหารควรพัฒนาความรู้และทักษะในงานของตนให้มากขึ้นด้วยเพื่อให้มีความรู้ลึกที่ฉับไวต่อปัญหาหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น มีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดต้นทุนให้ต่ำลง ตั้งศูนย์กลางการคาดการณ์ความต้องการสินค้า มีการจัดเก็บสินค้าที่มีความยืดหยุ่นทั้งด้านปริมาณและสถานที่เก็บสินค้า เป็นต้น (Chopra & Sodhi, 2004 : 60) ซึ่งการบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์นั้นจำเป็นต้องมีการจัดทีมงานให้เหมาะสมและมีการสื่อสารข้อมูลที่แม่นยำรวดเร็ว หากสมาชิกในทีมยังไม่มีความรู้และ

ทักษะในเรื่องที่กำลังจะดำเนินการก็ต้องการมีการฝึกอบรมหรือมีการสอนงานโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารเอง บางครั้งการใช้กรณีศึกษาและการมอบหมายให้บุคลากรไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมก็นับว่าเป็นการเพิ่มความรู้ที่เหมาะสมเช่นกัน สำหรับประโยชน์จากการเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรนั้น มีมากมาย เช่น การทำงานผิดพลาดน้อยลง ลูกคามีความพึงพอใจมากขึ้น หรือการใช้ทักษะการประชุมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ได้ผลสรุปข้อคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสร้างสรรค์งาน คุณภาพในการปฏิบัติงาน ที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ยังช่วยสนับสนุนให้การใช้เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากขึ้นคุ้มค่าแก่การลงทุน เช่น ระบบการบริหารคลังสินค้าโดยผู้ผลิตเข้าไปจัดการคลังสินค้าของลูกค้า (Vendor Managed Inventory: VMI) เพื่อให้นำสินค้ามาส่งทันตามกำหนดเวลา (Just in Time) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Ariss et al., 2014 : 174-175 ; Karatop et al., 2015 : 129-130 ; Koçoglu et al., 2011 ; National Skill Development Corporation, 2005 : 21-22 ; Collings, Scullion, & Vaiman, 2015)

การจัดการสินค้าคงคลังของกลุ่มประเทศตะวันตกมีจุดเริ่มต้นจากผู้บริหารระดับสูงลงไปสู่บุคลากรระดับล่าง และเริ่มจากบุคลากรระดับล่างขึ้นไปสู่ผู้บริหารระดับสูง (top-down or bottom-up) บริษัทในประเทศญี่ปุ่นมีโครงสร้างการจัดการกระจายแผ่ขยายกันระหว่างผู้บริหารระดับกลาง ระดับสูงและระดับล่าง (Nonaka & Takeuchi, 2005 : 12)

บทสรุป

การจัดการระบบต่างๆ ที่ดีนั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้งานนั้นๆ ออกมาดียิ่งขึ้น และยังทำให้การทำงานสั้นลงเป็นเหตุทำให้ลดกระบวนการซ้ำซ้อนของการทำงานทำให้ความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้นน้อยลงไปด้วยและยังลดเวลา และต้นทุนอีกด้วยซ้ำแล้วยังทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคลากรนั้น ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำจึงทำให้ทำงานถูกวิธีช่วยลดความผิดพลาดลง และการเขียนระบบผังงานและทำ KPI ก็เช่นกัน การจัดการสินค้าคงคลังนั้น ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดเวลาลดขั้นตอนทำให้ลดความผิดพลาดลงไปด้วยรวมถึงต้นทุนก็ลดลงด้วยเช่นกัน การจัดการข้อมูลสารสนเทศก็เช่นกันทำให้ส่งข้อมูลได้เร็วขึ้น ลดเวลา ลดความผิดพลาดของข้อมูล สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญในการลดความผิดพลาดของการทำงานทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตาม หัวใจสำคัญในการจัดการนั้น ล้วนมาจากนโยบายการบริหารทั้งสั้นหากขาดผู้นำที่ดีแล้วการบริหารจัดการสิ่งเหล่านี้ก็ย่อมเกิดขึ้นได้ยากมาก ล้วนต้องอาศัยการบริหารที่ดีทั้งสิ้น การบริหารและการจัดการที่ดีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความรวดเร็ว และยังลดต้นทุน ลดความผิดพลาดอีกด้วย ผู้บริหารและหัวหน้างานจึงเป็นส่วนสำคัญหลักในการจัดการและลดปัญหาต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- [1] การจัดการองค์ความรู้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2558). สืบค้นจาก <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-09-19-04-22-45/336-standard-operating-procedure-sop>, วันที่สืบค้น 17 เมษายน 2563
- [2] คำนาย อภิรัชญาสกุล. (2555). คู่มือการทำ Workshop และศึกษาดูงานด้านโลจิสติกส์. กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง
- [3] จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ (2561). คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันการจัดการ

- [4] ปัญญาภิวัฒน์, ชีระวัฒน์ จันทิก (2561). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมืออาชีพ (บทความ: มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ)
- [5] จารุภา อุ่นจางวาง(2556). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิทยาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- [6] จันทรเพ็ญ อนุรัตน์นันท (2562), การลดเวลาการหยิบสินค้าตามใบสั่งขาออกกรณีศึกษา: คลังวัสดุกระเบื้องมุงหลังคาอาคารสำนักงานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทยปีที่5 ฉบับที่2, 36-45.
- [7] ปฐมพงษ์ หอมศรี(2557)วิศวกรอาวุโส แผนก Material Flow Engineering ฝ่าย MP&L บริษัท พอร์ต มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด
- [8] จักรพรรณ คงชนะ(2557)กรรมการผู้จัดการ บริษัท JK Consultant Group จำกัด การพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลัง : กรณีศึกษาบริษัทติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องจักรของโรงงาน SME(วารสารวิชาการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- [9] ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ (2558). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. การจัดการสินค้าคงคลังด้วยการยกระดับสมรรถนะบุคลากร (บทความ)
- [10] นนุช วงษ์สุวรรณ. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- [11] พิภพ ลลิตาภรณ์ (2552).การบริหารพัสดุคงคลัง.กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)
- [12] สมคิด ผลนิล (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และบรรยากาศองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [13] อิศนัย พุ่งเกียรติไพบูลย์ และ ปวีณา เชาวลิทวงศ์ (2561) การกำหนดนโยบายการบริหารสินค้าคงคลังสำหรับธุรกิจซื้อขายไปเคมีภัณฑ์. วารสารสำนักงานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทย
- [14] Ariss, A. A., Cascio, W. F., & Paauwe, J. "Talent management : Current theories and future research directions." Journal of World Business 49,2 (2014) : 173-179.
- [15] Blokdijs, D. 2008. Management Training 100 Success Secrets.USA : Emereo Pty Ltd.
- [16] Chopra, S., & Sodhi, M. "Managing risk to avoid supply-chain breakdown." MIT Sloan Management Review (Fall 2004) 46,1 (2012) : 52-62.
- [17] Collings, D.G., Scullion, H., & Vaiman, V. "Talent management : Progress and prospects." Human Resource Management Review 25,3 (2015) : 233-235.
- [18] Gardner, T. M., Wright, P. M., & Moynihan, L. M. "The impact of motivation,
- [19] empowerment, and skill-enhancing practices on aggregate voluntary turnover : The mediating effect of collective affective commitment." Personnel psychology 64,2 (2011) : 315-350.
- [20] Heizer, J. & Render, B. (2014). *Operations Management (11th ed)*. Harlow: Pearson Education.
- [21] Karatop, B., Kubat, C., & Uygun, Ö. "Talent management in manufacturing system using fuzzy logic approach." Computers & Industrial Engineering 86 (2015) : 127-136.
- [22] Karygiannis, T., Eydt, B., Barber, G., Bunn, L., & Phillips, T. "Guidelines for securing radio frequency identification (RFID) systems." NIST Special publication 80(2007) : 1-154.

- [23] Koçoglu, I., Imamoglu, S.Z., Ince, H., & Keskin, H. "The effect of supply chain integration on information sharing : Enhancing the supply chain performance." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 24 (2011) : 1630-1649.
- [24] McLagan, Patricia A. (1989). "Models of HRD Practice." *Training and Development Journal*. 43, 9.
- [25] Megginson, David, Paul Banfield, and Jennifer Joy-Matthews. (1999). *Human Resource Development*. 2nd ed. London : KoganPage.
- [26] National Skill Development Corporation. 2005. *Human Resource and Skill Requirements in the Transportation, Logistics, Warehousing and Packaging Sector*. New Delhi National Skill Development Corporation.
- [27] Nonaka, I. & Takeuchi, H. *The Knowledge-Creating Company : How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation?* Stephanie McFarland.
www.ischool.utexas.edu/~mcfarland_book_report.ppt April 5, 2005.
- [28] Pierre, D. (2013). *International Logistics: The Management of International Trade Operations*. (4th ed). Ohio: Cicero Books.
- [29] Swanson, Richard A., and Elwood F. Holton, (2001). *Foundations of human resource development* . 3rd ed . San Francisco : Berrett-Koehler
- [30] Sendil , K. C. & Panneerselvam, R. (2007). Literature Review of JIT- System. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*. (32), 393-408.

SBC-03-009

ศาสตร์และศิลป์การบริหารในศตวรรษที่ 21

Science and art in the 21st Century

ภาสินี สวงาม

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802037@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในหลายๆด้าน การทำงานที่ต้องตอบโจทย์ของยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง วัยทำงานในศตวรรษนี้จะมีช่วงวัยของอายุที่ต่างกันของผู้บริหาร และ ผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับผู้บริหาร การบริหารองค์กรในยุคสมัยที่มีความแตกต่างเช่นนี้ การใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน จะทำให้องค์กรมีการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น หลักการบริหารที่นำมาใช้บริหารจัดการให้บุคลากรทำงานได้เต็มความสามารถ และ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ : ศาสตร์และศิลป์การบริหาร ศตวรรษที่ 21

บทนำ

การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรบริหาร มาประกอบเป็นกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มองเห็นลักษณะของการบริหารได้ดังนี้ การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบ พื้นฐานการบริหารมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นกระบวนการ การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มคน การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลและของกลุ่มคนและการบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล หลักการ แนวคิดและความหมายต่าง ๆ นั้นสอดคล้องด้วยเหตุปัจจัย คือ การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยทรัพยากรด้านต่างๆ การบริหารโดยทั่วไป คือ กระบวนการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นหรือโดยผู้อื่น เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารคือศิลปะในการทำงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น กระบวนการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีหลักการดังนี้ 1) ต้องมีองค์กร (Organization) และองค์กรนั้นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) อันแนชัด 2) ต้องมีคนทำงานร่วมกัน คนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารหรือการทำงาน 3) ต้องมีทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งนอกจากคน (Man) แล้วจะต้องมีทรัพยากรอื่นๆที่สำคัญได้แก่ เงิน (Money) วัสดุ (Material) ในการทำงาน 4) ต้องมีการจัดการ (Method / Management) ในการบริหารหรือการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ กระบวนการออกแบบและการดำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของผู้ร่วมงาน กลุ่มบุคคล ที่จะร่วมมือกัน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดพื้นฐานที่ต้องการพอที่จะขยายความได้ดังนี้ 1) ผู้บริหารทำตัวเป็นผู้จัดการในการวางแผน การจัดการองค์การการบริหารงานบุคคลการควบคุมดูแล 2) การจัดการทุกชนิดในองค์กร 3) ผู้จัดการนั้น

จะต้องบริหารทุกระดับชั้น 4) ผู้บริหารทุกคนต้องมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน พยายามสร้างสิ่งต่างๆให้สูงกว่ามาตรฐาน และ 5) การจัดการนั้นเกี่ยวข้องกับผลผลิต ทำให้ได้ผลผลิตขึ้นมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สุบัณฑิต จันทรสว่าง, 2560)

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีการสื่อสารเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต่างๆต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อให้บุคคล รวมถึงประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เท่าทันโลก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดย อาศัยกระบวนการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้ได้รับการพัฒนาอย่าง เต็มที่ในหลายๆด้าน ทั้งการเรียนการสอน วิธีการเรียนรู้ที่แปลกใหม่ การทำงานที่ต้องตอบโจทย์ของยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง (ศิวาพัชญ์ บำรุงเศรษฐพงษ์, 2562) องค์กรในยุคนี้จะเป็นองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งแตกต่างจากองค์กรแบบเดิม องค์กรแบบเดิมนั้นบุคลากรจะมีความสามารถเฉพาะด้าน มีการรับผิดชอบงานเฉพาะหน้าที่ของตน แต่องค์กรสมัยใหม่นั้น คนมีความสามารถมากขึ้น มีทักษะที่หลากหลาย สามารถรับผิดชอบงานในหลายหน้าที่ได้ ทำให้ได้ค่าตอบแทนที่มากขึ้นตามภาระงาน การบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตกระทำได้อย่างมากขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสลับซับซ้อนมากขึ้น การบริหารจัดการจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ (เสนห์ จุย์โต, 2545) องค์กรในศตวรรษที่ 21 จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้หากขาดปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพด้านทักษะความรู้ สมรรถนะ ทักษะคิด แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ พลังสร้างสรรค์ การบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า และ เกิดประโยชน์สูงสุด

การที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมาก มีทัศนคติที่แตกต่างกัน การนำศาสตร์และศิลป์เข้ามาช่วยในการบริหารองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อ ระบบการบริหารจัดการคนเพื่อทำให้เกิดการพัฒนา และทำให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมและคุณค่าขององค์กรได้อย่างยั่งยืน การบริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับผู้บริหาร

เนื้อหา

ช่วงอายุของวัยทำงานในปัจจุบัน

วัยทำงานในศตวรรษนี้จะมีช่วงวัยของอายุที่ต่างกันของผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ทำงานรุ่น เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หรือ Gen-B (หมายถึงคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489 – 2507) และรุ่น เจเนอเรชั่น เอ็กซ์ (Generation X) คนยุคนี้จะเกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 อาจเรียกอีกชื่อว่า “ยัปปี้” (Yuppie) ที่ย่อมาจาก Young Urban Professionals ซึ่งอายุเฉลี่ย ปัจจุบัน คือ ระหว่าง 54-72 ปี) รุ่นนี้ส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นใหม่ต่อจากยุค Gen S , Gen-B โดยผลสำรวจทั่วโลกพบว่า กลุ่มผู้ทำงานรุ่นดังกล่าว มีจำนวนมากกว่า 40-50% ในตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูง และมีแผนจะออกจากการทำงานในอีก 5-7 ปี ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาพรวมขององค์กร ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ทำงานรุ่น เจเนอเรชั่น วาย (Generation Y) หรือ ยุค Millennials ซึ่งก็คือคนที่เกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2523-2540 และ เจเนอเรชั่น ซี (Generation Z) Gen-Z คือ คำนิยามล่าสุดของคนรุ่นใหม่ในยุคปัจจุบัน หมายถึงคนที่เกิดหลัง พ.ศ. 2540 ขึ้นไป บุคลิกภาพและทัศนคติ ทางการทำงานของผู้ทำงานรุ่นใหม่โดยทั่วไป แล้ว ผู้ทำงานในช่วงวัยที่แตกต่างกันย่อม มีความคิดและมุมมองต่อการทำงานที่ต่างกัน แสดงออกทางบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมการทำงาน และ ทัศนคติ ด้านการคาดหวังผลงานทางการทำงานที่ต่างกัน (โพสท์ทูเดย์ออนไลน์, 2562)

การบริหาร

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดการระเบียบอย่างเป็นระบบคือ มีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ในการบริหารดังนั้นการบริหารจึงเป็นศาสตร์สังคม (Science) ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยาสังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้าหากพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมการบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts) ซึ่งการบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทาง คือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่บทบาทความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลต้องการความร่วมมือซึ่งกันและกัน (Getzels & Guba) ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ (The Function of Management) ซึ่งนักวิชาการและนักบริหารได้มีการวิเคราะห์ว่าการจัดการเป็นความรู้ที่มีประโยชน์ดังนั้นจึงได้จัดการศึกษาหน้าที่ของการบริหารจัดการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organization)
3. การจัดหาคนเข้าทำงาน (Staffing)
4. ภาวะผู้นำ (Leading)
5. การควบคุม (Controlling)

ผู้บริหารขององค์การจะสามารถจัดการตามกระบวนการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถทางการจัดการ 3 ด้าน คือ

1. ความสามารถด้านความคิด (Conceptual Skill) เป็นความสามารถในการมองภาพรวมทั้งทั้งองค์การและความสามารถที่จะรวบรวมเอากิจกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์การได้อย่างลึกซึ้ง

2. ความสามารถด้านคน (Human Skill) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นการทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศในการทำงาน และการยอมรับความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

3. ความสามารถด้านเทคนิค (Technical Skill) คือการมีความรู้ความชำนาญ กระบวนการ วิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี

หลักการบริหารคนในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

การบริหารคนเป็นศาสตร์และศิลป์อย่างหนึ่งในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลผลิตที่ดีงามซึ่งหลักสำคัญในการบริหารคนในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นมีหลักการและวิธีการ ดังนี้ (ไกรศักดิ์ รัตนตระกูล, 2555)

1. สื่อสารให้บุคลากรและทีมงานเห็นภาพรวมขององค์กร (Communicate the big picture) ถ้าผู้บริหารต้องการให้บุคลากรในองค์กรของตนทุ่มเทในการทำงานอย่างหนักและมีพันธสัญญาที่จะร่วมหัวจมท้ายกับองค์กรในทุกสถานการณ์ผู้บริหารต้องพยายามทำให้บุคลากรเห็นภาพที่ชัดเจนขององค์กร ภาพที่ชัดเจนคือภาพในมุมกว้างขององค์กรที่เห็นความเชื่อมโยงของหน่วยงาน และ แผนกต่างๆ ว่ามีส่วนสนับสนุนส่งเสริมกันอย่างไร ทิศทางเป้าหมายขององค์กรไปทางไหน และ งานของเขามีส่วนสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรได้อย่างไร นอกจากนี้ผู้บริหารอาจ

เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บริหาร และ บุคลากรในการประชุมแบบไม่เป็นทางการเพื่อเสนอแนะแนวทางในการทำงานแจ้งให้ทราบถึง แผนการพัฒนาทางธุรกิจ และตอบข้อสงสัยของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรเป็นต้น

2. มอบหมายงานและความรับผิดชอบ (Delegate work and responsibilities) เมื่อผู้บริหารจ้างบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรก็ต้องมอบหมายงานให้เขาได้ทำตามกำลังหน้าที่และความสามารถของเขาซึ่งการมอบหมายงานและความรับผิดชอบแก่บุคลากรระดับรองลงไปต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของจุดอ่อนและจุดแข็งของบุคลากรเหล่านั้น โดยผู้บริหารอาจเรียกบุคลากรที่ต้องการมอบหมายงานให้เข้ามาถามถึงความต้องการและความพร้อมต่อการรับผิดชอบในงานที่จะได้รับมอบหมาย

3. การให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากร ช่วยบุคลากรในการกำหนดเป้าหมายส่วนตัว (Help employees set goals) การกำหนดเป้าหมาย และ ระยะเวลาในการทำงานที่แน่นอนช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถมีความมุ่งมั่นต่องานที่ทำ ผู้บริหารต้องไม่ลืมที่จะเน้นย้ำบุคลากรเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร และช่วยบุคลากรในการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลที่เชื่อมโยงกับภารกิจขององค์กร

สิ่งสำคัญอีกประการที่ผู้บริหารต้องสร้างความชัดเจนให้แก่บุคลากร คือ การสร้างความแน่ใจว่าบุคลากรเข้าใจเกี่ยวกับการเติบโตในอาชีพและตำแหน่งงานของตน (Professional Growth Path) และเห็นภาพที่เชื่อมโยงของการทำงานที่มุ่งเน้นไป สู่จุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องกับตนเองด้วย อีกทั้งจะต้องตระหนักถึงปัญหาใน องค์กร (Recognize problems) ผู้บริหารต้องมีความตื่นตัวและพร้อมอยู่เสมอในการแก้ไขปัญหาในองค์กรต้องใช้ทักษะการสื่อสารในเรื่องการสังเกตและการฟังเป็นหลักเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวในองค์กรว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอันสืบเนื่องมาจากปัญหาที่มีในทีมงานหรือ ระหว่างทีมงานหรือไม่อย่างไรถ้าผู้บริหารสังเกตเห็นต้องรีบเข้าไปจัดการที่ต้นตอของปัญหาทันทีก่อนที่จะลุกลามหรือบานปลายไปสู่สมาชิกคนอื่นๆหรือทีมงานอื่นๆ ในองค์กรต่อไปซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงจนไม่สามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

4. การสร้างแรงจูงใจ เช่น ให้รางวัลบุคลากร (Reward employees) แม้ว่าบุคคลส่วนมากชอบที่จะได้เงินเดือนเพิ่มขึ้นหรือได้โบนัส แต่การให้รางวัลในรูปตัวเงินอาจไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุด ผู้บริหารต้องไม่ลืมวิธีการที่ง่ายที่สุดและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ อีกวิธีหนึ่งคือการชมเชย ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีการชมเชยควรทำต่อหน้าและลับหลังผู้บริหารสามารถนำหลากหลายวิธีในการให้รางวัล ทั้งรูปตัวเงินและคำชมเชย มาใช้เพื่อแสดงให้บุคลากรเห็นว่าผู้บริหารและองค์กรเห็นถึง ความพยายามและการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายในทัศนะของผู้เขียนการให้รางวัลบุคลากรควรทำทั้งสองทางคือการให้เงินเดือนเพิ่ม ให้โบนัส สวัสดิการต่างๆและการให้คำชมเชย ทำประกาศนียบัตร ฯลฯ ควบคู่กันไป

5. เป็นพี่เลี้ยง (Be a mentor) เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้แก่ บุคลากรที่เข้ามาใหม่ ตามระดับและสายงานบังคับบัญชา ซึ่งการเป็นพี่เลี้ยงแก่บุคลากรใหม่เป็นการแสดงให้เห็นศักยภาพของผู้บริหาร และ เห็นตัวอย่างการทำงานที่เหมาะสมจากบุคคลที่มีประสบการณ์และอยู่ในสายงานมาอย่างยาวนานและไม่ทำให้บุคลากรพุดหลังว่าผู้บริหารดีแต่พูดหรือสั่งแต่ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าของจริงต้องทำอะไร เช่น ผู้บริหารอาจแสดงให้เห็นถึงวิธีการปิดการขายหรือการเจรจาต่อรองกับลูกค้าให้ บุคลากรระดับรองที่ต้องทำหน้าที่ในส่วนนี้ดูเป็นตัวอย่างการเป็นพี่เลี้ยงไม่ได้หมายความว่าบุคลากรที่ผู้บริหารจ้างมาทำงานไม่มีความสามารถ เพราะถ้าเป็นเช่นนั้นผู้บริหารคงไม่จ้างเขาเหล่านั้นมาทำงาน แต่การเป็นพี่เลี้ยงคือการให้ความรู้ โดยถ่ายทอดจากประสบการณ์เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้แก่เขาเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Give feedback) ผู้บริหารต้องระลึกไว้เสมอว่าบุคลากรต้องการ ได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บริหาร เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและทักษะในการทำงานของตน ดังนั้น ผู้บริหารต้องสร้างเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับคุณลักษณะของงานที่กำหนด (Job Descriptions) และมีการประเมินอย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อปีเพื่อมีโอกาสติดตามดูการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของบุคลากร นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องสร้างแผนการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรม (Training) การใช้วิธีการแบบพี่เลี้ยง (Mentoring) หรือผู้ฝึกสอน (Coaching) การหมุนเวียนเปลี่ยนกันทำงาน (Job Rotation) เป็นต้น

การพัฒนาองค์กรที่มีความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของผู้บริหาร และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของผู้ร่วมงานด้วยกันเองนั้นเป็นสิ่งที่พบเห็นเป็นจำนวนมากในยุคสมัยนี้ จึงเกิดคำถามขึ้นว่าจะทำอย่างไรให้บุคลากรทำงานให้องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

วิธีการบริหารคนในองค์กรให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจ การตอบสนองความพึงพอใจ และ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นศิลป์ในการบริหาร สอดคล้องกับทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของ มาสโลว์ (Maslow's) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้เสนอทฤษฎีการจูงใจโดยอธิบายว่าการจูงใจคนคือการปฏิบัติตอบสนองความต้องการของคน เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานแล้วจะเกิดความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นกว่าเดิมทำให้คนมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด การจูงใจให้คนทำงานคือจูงใจด้วยความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ก่อนแล้วค่อยจูงใจด้วยสิ่งที่สูงขึ้นตามความต้องการของมนุษย์ สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg's (Herzberg's Two Factor Theory) F. Herzberg (1965) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานเป็นปัจจัยคนละประเภท และ แยกออกจากกันโดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมีผลโดยตรงที่จูงใจให้คนรัก และ มีความพยายามในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล

จากทฤษฎีที่กล่าวมานั้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นศาสตร์การบริหารองค์กรที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงคือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ให้ได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมพบปะสังสรรค์ สร้างความผูกพัน สร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นึกถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเป็นที่ตั้ง ทั้งนี้ก็เพื่อประสิทธิภาพและประโยชน์ขององค์กรต่อไป

ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะว่าผู้นำหรือผู้บริหารมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผน สั่งการ ดูแล ควบคุมให้องค์กรดำเนินไปได้โดยราบรื่นไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องใช้การตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากตัดสินใจผิดพลาดย่อมนำมาซึ่งความสูญเสียทรัพยากร และ เวลา ผู้บริหารจะต้องบริหารทรัพยากรในองค์กรให้อีกต่อการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น การมอบหมายหน้าที่ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงเป็นศิลปะสำคัญของผู้นำโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารการศึกษาในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงสูงมาก ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการบริหารการศึกษาในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

โลกในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการ และ เทคโนโลยีการสื่อสารเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วส่งผลให้องค์กรต่างๆต้อง

ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อให้บุคคล รวมถึงประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เท่าทันโลก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยอาศัยกระบวนการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ การบริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 ยุคสมัยที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีช่วงอายุที่แตกต่างกันมาก มีทัศนคติที่แตกต่างกัน การนำศาสตร์และศิลป์เข้ามาช่วยในการบริหารองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อ ระบบการบริหารจัดการคนเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาและ ทำให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมและคุณค่าขององค์กรได้อย่างยั่งยืน การบริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 ผู้บริหาร ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบการบริหารที่ไม่ดีจะมีผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ ของหน่วยงานนักบริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะให้งานนั้น บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งการบริหารสถานศึกษานั้นจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ทุกประการ เพราะว่าการดำเนินงานต่างๆ มิใช่เพียงกิจกรรมที่ผู้บริหารจะกระทำเพียงลำพังคนเดียว แต่ยังมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จได้

บทสรุป

ผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานมีกระบวนการจัดการที่ดี วิเคราะห์องค์กรเป็น สามารถวางแผนการจําต้องคํารายการมีประสิทธิภาพ ใช้คนให้ตรงกับงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ สามารถควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่เต็มศักยภาพ นั่นคือศาสตร์การบริหาร ผู้บริหารต้องมีความสามารถด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สื่อความต้องการขององค์กรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร มีทักษะการจูงใจ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการสนับสนุนส่งเสริมการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กร สร้างความตระหนักถึงการพัฒนิตนเองของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรนั้นคือ ศิลป์ หลักการบริหารทั้งสองอย่างนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานด้วยเช่นกัน องค์กรจะบรรลุเป้าหมาย หรือ ประสบผลสำเร็จได้นั้นผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] ไกรศักดิ์รัตนตระกูล. (2555). เทคนิคการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพกรณีศึกษาการแบ่งงานภาครัฐ อบจ. มุกดาหาร. จังหวัดมุกดาหาร (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [2] เข้าใจความต่างคน 4 เจเนอเรชั่น ทลายช่องว่างเพื่อการทำงานที่แฮปปี้. (2562, 29 เมษายน). โพสต์ทูเดย์, สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/life/healthy/587633>.
- [3] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- [4] ศิวาพัชญ์ บำรุงเศรษฐพงษ์. (2562). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาตามแนวOBJECTIVES & KEY RESULTS (OKRs). วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 8(3), 259.
- [5] สุบัณฑิต จันทร์สว่าง. (2560). การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0. วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์, 2(2), 99-100.
- [6] เสน่ห์ จัยโต. (2545). องค์การสมัยใหม่: ตัวแบบห้าเอส. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 15(1), 48-55.
- [6] Herzberg, F. (1965). Work and the nature of man. Cleveland. OH: World Publishing Company.

- [7] Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard, Snyderman, & Barbara B. (1959). The Motivation New York John Wiley & Sons.
- [8] Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper and Row.

SBC-03-010

การทำงานเป็นทีมของครู ใน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

The Teamwork of The Teachers in The Opportunity Expansion School

สุวิมล จารุมณี

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : dewy_18v2@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนความรู้พื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยของการทำงานเป็นทีม 2) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของครู ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา บทความนี้จะพิจารณากรอบการทำงานเป็นทีมในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของครูในสถานศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาที่มีการเรียนการสอนของนักเรียนทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในโรงเรียน โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการดำเนินงานต่างๆในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

บทนำ

ในยุคสมัยปัจจุบัน การศึกษาของไทยเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างการเรียนรู้ในโรงเรียน คือ ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้โรงเรียนบรรลุความสำเร็จตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ของโรงเรียน ต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย ทุกสถาบันและทุกองค์การที่เกี่ยวข้องภายนอกโรงเรียน (ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559, หน้า 1) ในการทำงานนั้นต้องมีทักษะ ประสพการณ์พร้อมทั้ง วิจารณ์ญาณที่หลากหลายและองค์กรก็ต้องมีการพัฒนาในการบริหารงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จึงเห็นได้ว่าองค์กรได้นำเอาการทำงานแบบทีมเข้ามาใช้เพราะมีความยืดหยุ่นที่มากขึ้น มีสมรรถภาพในการรวมตัวกันได้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะฉะนั้น การเปลี่ยนมุมมอง มองคนของเราเป็น “ทีมงาน” และเริ่มปฏิบัติโดยการสร้างและบริหารคนของเราแบบทีมงาน ผลของงานที่เกิดขึ้น จะแตกต่างไปจากการบริหารแบบดั้งเดิมที่บังคับบัญชาให้ได้ตามเป้าหมาย ฉะนั้น ทีมงาน (Teamwork) จึงเป็นทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ในการทำงานที่องค์กร/สถาบัน ต่างๆ มุ่งสร้างและพัฒนาขึ้นมาจากบุคลากรที่หลากหลายมารวมกันเพื่อปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้แก่องค์กร การสร้างทีมงาน (Teamwork building) จึงเป็นกระบวนการเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงาน ก.พ., 2016)

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน โดยร่วมกันคิด ร่วมตัดสินใจ มีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันเพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นกระบวนการ มีการกำหนดโครงสร้างและภาระหน้าที่ของสมาชิกในกลุ่ม ร่วมกันวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีการติดตามและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน ความรู้ความสามารถแต่ละบุคคลมีความจำกัด จึงจำเป็นต้องมีการรวมกลุ่มกันเพื่อใช้ความสามารถของแต่ละคนที่เป็นสมาชิก ดำเนินงานให้งานเกิดความสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีมที่ดีนั้น ผู้เขียนได้จำแนกจากการสังเคราะห์มาเป็นพฤติกรรมของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากแนวคิดของนักวิชาการหลากหลายที่ได้เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. มีวัตถุประสงค์ในการทำงานเดียวกัน

การมีเป้าหมายเดียวกัน หมายถึง ทิศทางที่สมาชิกทุกคนร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานที่ตรงกันและแจ่มชัด(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 37) หรือ ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดี คือ การที่สมาชิกของทีมมีเป้าหมายและความเข้าใจที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับทีม สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร(วิไลวรรณ ศรีมันตะศิริภัทร, 2560: 20) ดังนั้นการมีวัตถุประสงค์ในการทำงานเดียวกัน คือ สมาชิกในทีมจะต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ความรู้สึกระหว่างบุคคลโดยรวม ไว้วางใจความรัก ความเมตตา นิยมชมชอบ ความเชื่อมั่นจนเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจบุคคลนั้นด้วยความเต็มใจ(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 38) นักวิชาการอีกท่านกล่าวว่าคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องมีความไว้วางใจกัน ไว้วางใจกัน (อริศรา อุ่มสิน, 2560: 20) เช่นเดียวกัน ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดี คือ ความไว้วางใจระหว่างกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ(วิไลวรรณ ศรีมันตะศิริภัทร, 2560: 20) ดังนั้น สรุปได้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือ สมาชิกในทีมจะต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เชื่อมั่นจนเกิดความเชื่อถือไว้วางใจแต่ละบุคคล

3. ยอมรับนับถือกัน

การยอมรับนับถือ หมายถึง การรับฟังซึ่งกันและกัน เคารพในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของกันและกันด้วยความจริงใจและพร้อมที่จะร่วมกัน ทำงานด้วยความเต็มใจ(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 39) หรือ คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องมีการยอมรับในความรู้ความสามารถและเห็นคุณค่าของสมาชิก(อริศรา อุ่มสิน, 2560: 20) ดังนั้น สรุปได้ว่า การยอมรับนับถือกัน คือ สมาชิกในทีมจะต้องรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านความรู้และความสามารถ รวมทั้งคุณค่าของสมาชิกแต่ละคน

4. การมีปฏิสัมพันธ์/การประสานงาน

การปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงความรู้สึกระหว่างบุคคลที่มีต่อกันในลักษณะของความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีน้ำใจต่อกัน ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเกื้อกูลกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 33) ส่วนด้านการประสานงานนั้น หมายถึง สมาชิกในทีมมีการพึ่งพาซึ่งกันและกันในแต่ละกลุ่มมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน โดยใช้รูปแบบในการประสานงานที่เหมาะสมและหลากหลายวิธี มีการเข้าร่วมประชุมเป็นประจำ มีการวางแผนการทำงานที่เหมาะสม มีการประสานงานกันทุกครั้งในการปฏิบัติงาน และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารทุกครั้ง(กาญจนา สุระคำ, 2562: 43) ดังนั้น สรุปได้ว่า การมีปฏิสัมพันธ์/การประสานงาน คือ สมาชิกในทีมจะต้องมีความเข้าใจ มีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พึ่งพาอาศัยกัน ใช้รูปแบบการการปฏิสัมพันธ์/ประสานงานที่เหมาะสมและหลากหลายวิธี

5. การสื่อสารอย่างเปิดเผย

การติดต่ออย่างเปิดเผย หมายถึง การสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนปัญหาในการทำงานได้ชัดเจน ตรงไปตรงมาและทั่วถึงด้วยความจริงใจ ซึ่งผู้รับสามารถโต้ตอบและตรวจสอบข้อสงสัยได้อย่างเปิดเผย(ลำเทียน เผ่าอาจ,2559: 34) หรือด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่สมาชิกในทีมมีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเปิดเผย มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย สามารถแปลความหมายและนำไปปฏิบัติได้ตรงกันมีการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง มีการโต้ตอบ อภิปราย แสดงความคิดเห็นหรือซักถามข้อสงสัยร่วมกันได้และมีการเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความรู้สึกความคิดเห็นต่อการทำงานได้ มีการวิจารณ์เป็นไปอย่างเปิดเผย ไม่มีการมุ่งโจมตีกันเป็นการส่วนตัว มีการเปิดโอกาสให้ทีมงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนปัญหาในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง(กาญจนา สุระคำ,2562: 40) เช่นเดียวกัน คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องใช้การสื่อสารแบบเปิด ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง โดยสามารถจะนำไปสู่เป้าหมายของทีมงานได้ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จที่มีประสิทธิผลของงาน(อิศษรา อุ่มสิน,2560: 20) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย คือ สมาชิกในทีมจะต้องมีการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย สามารถนำไปสู่เป้าหมายของทีมงานได้

6. การมีส่วนร่วม/การร่วมมือ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย แสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการการตรวจสอบ การประเมินและปรับปรุงแก้ไข(ลำเทียน เผ่าอาจ,2559: 35) ในขณะเดียวกันด้านการร่วมมือกันนั้นสมาชิกในทีมต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานร่วมมือกันจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ร่วมมือกันในการประเมินผลการปฏิบัติการร่วมกันแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยไม่คำนึงถึงว่าจะอยู่กลุ่มใด ทั้งในและนอกเวลาด้วยความเต็มใจอย่างพร้อมเพรียง(กาญจนา สุระคำ,2562: 41) ดังนั้น การมีส่วนร่วม/การร่วมมือกัน คือ สมาชิกในทีมจะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนมีโอกาส แสดงพฤติกรรมในการทำงานเพื่อร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่างๆในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

หลักการทำงานเป็นทีม

หลักการการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จนั้น หัวหน้าทีมและสมาชิกต้องเรียนรู้หลักสำคัญในการทำงานเป็นทีม คือ สร้างบรรยากาศอบอุ่น มีอารมณ์ขัน การกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน การกำหนดหน้าที่และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลภายในทีม การสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลอื่นในทีมงาน การติดต่อสื่อสารกันภายในทีม และการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีม มีการป้อนข้อมูลย้อนกลับและทบทวนการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ปัญหาความขัดแย้งและดำเนินงานอย่างเปิดเผยด้วยความซื่อสัตย์(รัตนา แก้วคทอง, 2554) ขณะเดียวกัน หลักการทำงานเป็นทีม จะต้องมีการเตรียมการ การวางแผนการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน การทำงานจะต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจกัน มีความจริงใจต่อกันในการทำงาน และจะต้องแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน เพื่อสมาชิกจะได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่(อัจฉราพร ดอนไชย, 2554: 12)

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม จะต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเหมือนระบบต่างๆ ในร่างกายของคนเรา หากระบบใดระบบหนึ่ง ในร่างกายบกพร่อง ผลร้าย จะกระทบกระเทือนถึงระบบอื่นๆ ด้วย โดยนัยเดียวกันหากเราปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่ง ผลดีจะเกิดขึ้นแก่ทีมงานหรือองค์กรทั้งหมด(รัตนา แก้วคทอง, 2554: 31) เช่นเดียวกัน องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม คือ ต้องมีเป้าหมายร่วมกัน มีความไว้

เนื้อเชื่อใจกัน การมีปฏิสัมพันธ์หรือมีความผูกพันเป็นเครือข่ายมากกว่าเป็นการส่วนตัวร่วมกัน ฝ่ายอุปสรรคที่เกิดขึ้น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีการพัฒนาตนเองและทีมงาน ตลอดเวลา นอกจากมีการแบ่งงานและการประสานงานแล้วยังต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มให้ชัดเจน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบในเป้าหมายหรือความสำเร็จร่วมกัน(กาญจนา สุระคำ, 2562: 32)

กระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม มีกระบวนการทำงาน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดขอบเขต การจัดหาทรัพยากรทางด้านวัตถุและทรัพยากรมนุษย์และการสนับสนุนจากองค์การเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การกำหนดชิ้นงานทั้งหมดที่ทีมต้องปฏิบัติ พร้อมทั้งมอบหมายงานเหล่านั้นให้แก่สมาชิกอย่างเหมาะสม โดยผู้ที่มีทักษะในการจัดการระบบการทำงานและทักษะในการแก้ปัญหากระบวนการทำงานของทีมที่มีความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกรวมทั้งผู้นำของทีม(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 27)

ประโยชน์ของการทำงานร่วมกันเป็นทีม

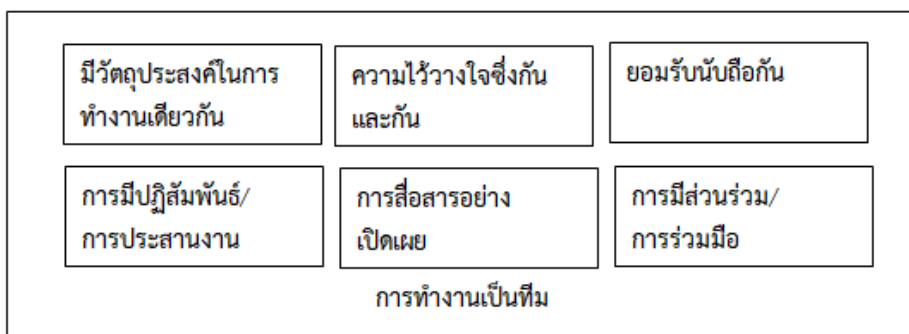
การทำงานเป็นทีมที่มีประโยชน์ คือ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะช่วยสร้างความไว้วางใจช่วยเหลือกัน ซึ่งช่วยให้สมาชิกของทีมรู้สึกว่าคุณเขามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานของทีมร่วมกัน มีความยึดมั่นในทีมและมีความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น ช่วยให้เห็นเป้าหมายของงานสมาชิกปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีม ช่วยให้สมาชิกมีความรับผิดชอบและพร้อมที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลสมาชิกคนอื่นๆในทีมงานได้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นพลังให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์งานอย่างเต็มศักยภาพ(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 28) ในทำนองเดียวกัน เมื่อทีมมีประสิทธิภาพในการทำงานประโยชน์ที่ได้รับก็คือ การทำงานจะมีพลังอย่างมากมายนานาชาติ ผลงานที่เกิดขึ้นจะมีมากมาย ช่วยลดต้นทุนในการทำงาน ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น สามารถสร้างสิ่งใหม่ๆหรือนวัตกรรมใหม่ๆ อีกทั้งยังสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิก สร้างความมั่นคงในอาชีพ สร้างความสัมพันธ์ในงานและเพิ่มพูนการยอมรับนับถือระหว่างกัน(สำนักงาน ก.พ., 2560: 12) ผู้เขียนจึงสรุปได้ว่า ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม คือ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทีมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดผลงานของทีมมากมาย ผลงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนขยายโอกาส

โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่เปิดสอนระดับประถมศึกษา ถึงระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.2533 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ โดยเปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในพื้นที่ห่างไกลจากโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในขณะนั้น ซึ่งรัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เยาวชนที่เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ไม่สามารถเดินทางไปศึกษาต่อในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา เป็นการเปิดโอกาสหรือขยายโอกาสให้เยาวชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลได้มีพื้นฐานการศึกษาสูงขึ้น โดยในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาส ประสพปัญหาคล้ายคลึงกัน คือ ปัญหาการทำงานเป็นทีมของระดับชั้น การมีผู้ร่วมงานใหม่หรือการทำงานเป็นทีมครั้งแรกอาจไม่เข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของโรงเรียนหรือไม่เข้าใจเนื้องานอย่างแท้จริง การทำงานเป็นทีมแบบทีมใครทีมมัน การประสานงานมีน้อย ต่างฝ่ายต่างทำในฝ่ายของตนเอง ผู้ร่วมงานบางคนยึดมั่นว่าตนเองมีความสามารถสูงกว่าคนอื่น ไม่ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น ยุแยงให้คนอื่นไม่พอใจกัน เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกัน(ลำเทียน เผ่าอาจ, 2559: 3-4)

ในประเด็นดังกล่าวส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ การประสานงานมีน้อย ต่างฝ่ายต่างทำงานของตนเอง ยึดมั่นถือมั่นในตนเอง ไม่ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ซึ่งเราสามารถแก้ไขเบื้องต้น โดยอาศัยกระบวนการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมจะสนับสนุนให้ระบบการทำงานในโรงเรียนขยายโอกาสมี

ประสิทธิภาพมากขึ้น หากสมาชิกในโรงเรียนทุกคนมีการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนจะทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน เพื่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเดียวกัน สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถทราบปัญหาและมีการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง ทำให้สมาชิกทุกคนทำงานอย่างมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมในการทำงาน แม้ว่าการทำงานเป็นทีมจะไม่อาจแก้ปัญหาได้ทุกอย่างได้หมด แต่สามารถจัดการปัญหาได้ระดับหนึ่งให้ครูสามารถทำงานในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อเป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จ ดังแผนภาพ



ผู้เขียน(2020)

บทสรุป

สถานศึกษาเป็นแหล่งให้ความรู้ที่สำคัญแก่เยาวชน โดยเฉพาะโรงเรียนที่สามารถสร้างเยาวชนให้เป็นพลเมืองที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถเพื่อนำพาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองได้ ครูถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมนักเรียนในด้านการให้ความรู้ความสามารถหรือการดำเนินงานอื่นๆภายในองค์การให้ประสบความสำเร็จ หากครูซึ่งเป็นสมาชิกในโรงเรียนมีแนวทางในการทำงานที่แน่นอนหรือชัดเจน ดังเช่น การทำงานเป็นทีม เป็นหลักในการทำงาน จะส่งผลให้ระบบการทำงานในโรงเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลต่อสมาชิกทุกคนในโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อยู่ในบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการร่วมมือและมีมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในการทำงาน ถึงแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่พร้อมหรือขาดแคลนก็ตาม

ผู้เขียนหวังว่า องค์การหรือโรงเรียนจะเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ซึ่งถือเป็นวิธีการในการช่วยการดำเนินกิจกรรมในองค์การหรือโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จได้ นำแนวทางหรือกลยุทธ์ของการทำงานเป็นทีมไปใช้ในองค์การหรือโรงเรียนของตนเอง ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาได้เบื้องต้นในทุกสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ลำเทียน เผ่าอาจ. (2559). การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเมืองตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต]. BUU LIBRARY.
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/57950044
- [2] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. c2016. <https://www.ocsc.go.th/node/3924>
- [3] วิไลวรรณ ศรีมันตะศิริภัทร. (2560). พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารและครูที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต]. RBRU e-theses. <http://www.etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=252&group=20>

- [4] อริศรา อุ่มสิน. (2560). การศึกษาการทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. RBRU e-theses.
<http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-232-file01-2017-09-15-10-56-21.pdf>
- [5] กาญจนา สุระคำ. (2562). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. RBRU e-theses. <http://www.etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=334&group=20>
- [6] รัตนา แก้วคอตอง. (2554). การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร ตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. PSU Knowledge bank.
<https://kb.psu.ac.th/psukb/browse?type=author&value=%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%99%E0%B8%B2%2C+%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%84%E0%B8%AD%E0%B8%97%E0%B8%AD%E0%B8%87>
- [7] อัจฉราพร ดอนไชย. (2554). การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของข้าราชการครูในศูนย์เครือข่ายโรงเรียนอนุบาลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์(e-Theses).
http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/fulltext.php?id=29455&word=%CD%D1%A8%A9%C3%D2%BE%C3&check_field=TITLE&select_study=EDADM&condition=2&search=9&philosophy=&master=

SBC-03-011

ผู้บริหาร หรือ ผู้นำ ในการบริหารองค์กร

Administrator or Leader for Organization management

นฤเทพ บัวพัฒน์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802031@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้ว ในขณะเดียวกันหากมองในมุมกลับการเปลี่ยนแปลงนี้ก็สร้างโอกาสใหม่ ๆ ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติ ดังนั้นการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กรจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องใช้ทั้งเทคนิคในการบริหารจัดการ (Management) โดยเฉพาะความเป็นผู้นำ (Leadership) เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงให้ได้

คำสำคัญ : ผู้บริหาร ผู้นำ

บทนำ

ความเป็นผู้นำมีความสำคัญกับผู้บริหาร เป็นการประยุกต์ใช้ความสามารถของผู้บริหารในการนำองค์กร โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง การมีความคิดสร้างสรรค์ การสร้างบรรยากาศในองค์กร การบริหารความเสี่ยง จริยธรรมของผู้บริหาร การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ปัจจัยเหล่านี้ ที่ผู้บริหารต้องใช้เป็นกระบวนการสำคัญในด้านการพัฒนาให้มีขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรให้มากขึ้น ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและเกิดความยั่งยืน ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างขีดความสามารถขององค์กรเพื่อสร้างผลผลิตและแก้ไขปัญหา โดยอาศัยความเป็นผู้นำในตัวผู้บริหารเพื่อพัฒนาองค์กรในการบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

ความแตกต่างระหว่างผู้บริหารกับผู้นำ

การที่องค์กรหรือหน่วยงานจะอยู่รอดได้หรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับบุคคล 2 ประเภท คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ซึ่งเรียกว่าผู้นำหรือผู้บริหาร โดยทำหน้าที่เป็นผู้บริหารองค์กรหรือผู้นำองค์กร คนอีกประเภทหนึ่งได้แก่ ผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นผู้ร่วมงานหรือลูกน้อง โดยทั่วไปเรียกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนผู้บริหารหรือผู้นำเรียกว่า ผู้บังคับบัญชา ผู้นำกับผู้บริหารอาจเป็นคนเดียวกันก็ได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่แสดงออกมา ดังที่ เบนนิส (Bennis, 1998) กล่าวว่า การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้จำเป็นจะต้องมีผู้นำรุ่นใหม่และได้ชี้ให้เห็นว่าผู้นำกับผู้บริหารมีลักษณะแตกต่างกันดังตาราง

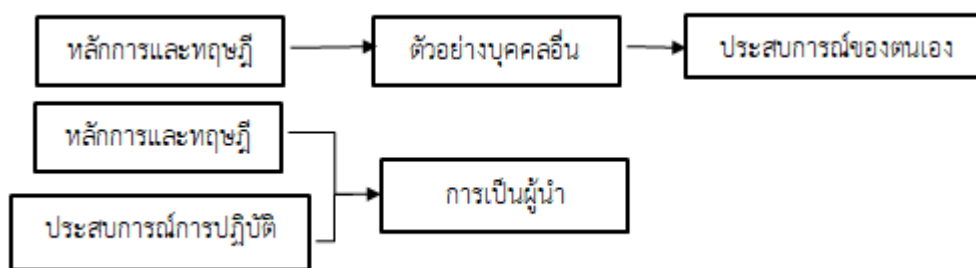
ผู้บริหาร	ผู้นำ
1. ชอบบริหาร	1. ชอบเปลี่ยนแปลง
2. ชอบลอกแบบ (Copy)	2. มีความคิดริเริ่ม
3. รักษาสภาพเดิม	3. พัฒนา

ผู้บริหาร	ผู้นำ
4. เน้นที่ระเบียบโครงสร้าง	4. เน้นบุคคล
5. ใช้การควบคุม	5. ดลใจให้เกิดความเชื่อถือ
6. มักมองระยะใกล้	6. มองกว้างและไกล
7. มักถามอย่างไร เมื่อไร	7. มักจะถามอะไร และทำไม
8. ชอบเอาอย่าง	8. คิดสร้างสรรค์
9. ชอบสถานภาพเดิม	9. ทำลายสถานภาพเดิม
10. ชอบทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง	10. ทำสิ่งที่ถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารไม่ใช่ผู้นำ ผู้นำไม่ใช่ผู้บริหาร แต่ถ้าผู้บริหารประพฤติตนเป็นผู้นำผู้บริหารก็จะเป็นผู้นำ สรุตนัน ดวงชาตม (2560) ให้ความเห็นว่า “ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของผู้บริหาร องค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชนจึงปรารถนาที่จะให้มี หรือได้มาซึ่งนักบริหารมืออาชีพมา บริหารองค์กร ซึ่งนักบริหารมืออาชีพคือ ผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการบริหาร มีผลงาน ที่ประสบความสำเร็จจนเป็นหลักประกันถึงความเป็นผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูง มีคุณภาพและมีมาตรฐานจนเป็นที่ ยอมรับ” ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการบริหารอย่างมืออาชีพจำนวนมากพบว่าผู้บริหารเหล่านั้นจะมี คุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่โดดเด่นในเรื่องที่เกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำ (Leadership) “ผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็น ผู้บริหารแต่ผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นผู้นำ” นักบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง (strong leadership) สามารถนำทีมปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมี คุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้นำมีมากมาย ผู้บริหารมืออาชีพจะต้อง พัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง อยู่เสมอ เพราะเมื่อใดผู้บริหารสูญเสียความเป็นผู้นำ ความเสื่อม ความ อ่อนแอ ความล้มเหลว และความขัดแย้งจะเกิดขึ้นในองค์กรโอกาสของการเป็นผู้บริหารมืออาชีพก็จะหลุดลอยไป อย่างน่าเสียดาย รวมถึงการเป็นผู้นำวิชาชีพ (Professional leader) นักบริหารมืออาชีพจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในศาสตร์ของวิชาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอย่างดี มีความสามารถในการประกอบวิชาชีพจนมีความชำนาญ การหรือเชี่ยวชาญในวิชาชีพมีผลงานเป็นที่ประจักษ์เป็นที่ยอมรับของผู้ที่ประกอบวิชาชีพด้วยกัน และผู้รับบริการ นอกจากนี้จะเป็นผู้ที่ประพฤติ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ประกอบ วิชาชีพด้วยกัน

ทำอย่างไรจึงจะเป็นผู้บริหารที่เป็นผู้นำ

การบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องแสดงออกถึงคุณลักษณะผู้นำ ดังที่ เซอร์จิโอ วานนี (2530: 76-77 อ้างถึงใน ทรงพล เจริญคำ, 2556: 20) กล่าวว่า ผู้บริหารนอกจากเป็นผู้มีทักษะในการบริหาร แล้ว ยังเป็นผู้ที่นำวิสัยทัศน์ความเข้มแข็ง และความคิดสร้างสรรค์มาสู่องค์กร และปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ ผู้บริหารจะเป็นผู้นำสนใจในสิ่งที่เป็นไปได้เป็นสิ่งที่ตนเองและผู้อื่นต้องการให้บรรลุเป้าหมาย มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับ กิจกรรมองค์กรด้วยกำลังกายและกำลังใจอย่างมาก รวมทั้งนำความเข้มแข็งในความต้องการและความกระตือรือร้น ไปสู่งานนั้นด้วย คุณลักษณะเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารที่เป็นผู้นำต่างจากผู้อื่นที่ไม่เป็นผู้นำ หากข้าพเจ้าได้รับแต่งตั้งให้ เป็นผู้บริหารสถานศึกษาจะพัฒนาตนให้เป็นผู้นำ ที่มีการเรียนรู้อยู่เสมอพัฒนาคุณสมบัติการเป็นผู้นำ เพื่อช่วยให้การ บริหารองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล โดยยึด หลักการพัฒนาความเป็นผู้นำของ อโดร (2531: 95 อ้างถึงใน ทรงพล เจริญคำ, 2556: 31) กล่าวคือ การพัฒนาการ เป็นผู้นำของผู้บริหารนั้นผู้บริหารควรจะเรียนรู้หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำมีโอกาสฝึกปฏิบัติมาก ๆ และ เรียนรู้จากข้อมูลย้อนกลับการพัฒนาการเป็นผู้นำ จะต้องก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของทั้งสองประการ ดังแผนภาพ



เมื่อพัฒนาตนตามแผนภาพดังกล่าว ผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา ย่อมช่วยให้สมาชิกยอมรับซึ่งเป็นผลส่งเสริมให้มีความเป็นผู้นำสูง ผู้นำจะทำงานตรงตามเวลา สม่ำเสมอทำตนให้เป็นตัวอย่าง ในการทำงานบริหารงานตามนโยบายที่หมู่คณะช่วยกันวางไว้เพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบาย ให้สวัสดิการแก่เพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน รวมถึงความเชื่อถือเมื่อจะดำเนินงานใดมีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อให้มีมติเอกฉันท์แสดงให้เพื่อนร่วมงานเห็นความจริงใจที่จะทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารการศึกษาเชิงมนุษยสัมพันธ์ของ ฟอลเลตต์ (2546: 34 อ้างถึงใน ทรงพล เจริญคำ, 2556: 219 - 220) ที่กล่าวว่าการทำให้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องให้ความสำคัญเรื่องของจิตใจของคนควรให้กำลังใจในการทำงาน ผลผลิตจะสูงขึ้น คนมีกำลังใจในการทำงาน โดยยึดองค์ประกอบดังนี้ 1) การวางแผนและการประสานงานเป็นองค์ประกอบสำคัญเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ 2) การวางแผนร่วมกันทั้งระบบต้องไม่ขัดความดีของบุคคล 3) อำนาจและหน้าที่ควรควบคู่กันไปผู้บริหารหัวหน้าฝ่าย ให้ความสำคัญกับอำนาจร่วม 4) ความรับผิดชอบร่วมกันเพราะบุคลากรทุกคนในองค์กร ในที่นี้ขอยกตัวอย่าง ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีบทบาทสำคัญด้านการเป็นผู้นำในยุคปัจจุบัน ได้กล่าวว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษา ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีบทบาททั้งในการจัดการและพฤติกรรมขององค์กร ตลอดจนต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นอย่างดี การพัฒนาภาวะผู้นำอาจทำได้ดังนี้ 1) Learn on the Job คือเรียนจากงานที่ทำส่วนมากเวลาเราไปศึกษาดูงานจากสถานศึกษามักจะดูผลงาน (Product) มากกว่าเช่นไปดูโรงเรียนดีเด่นผู้บริหารของโรงเรียนดีเด่นมักจะไม่ว่าเขาทำอะไรจริงประสบความสำเร็จเป็นโรงเรียนดีเด่นคือไม่ดูกระบวนการ (Process) หรือวิธีการอย่าลืมนะงานยิ่งทำหยาบมากเท่าไรคนยิ่งใช้ความพยายามมากขึ้นคนยิ่งกระตือรือร้นยิ่งขึ้นเป็นการทำหยาบกระตุ้นความสามารถยิ่งขึ้นแต่ตรงข้ามงานยิ่งน่าเบื่อเป็นงานประจำ (Routine) มากเท่าไรคนจะเฉื่อยชาไม่อยากทำงานนั้น 2) Learn from People คือเรียนจากผู้อื่นผู้นำต้องพร้อมที่จะเรียนพร้อมที่จะเป็นพี่เลี้ยงที่ดีผู้ใดที่อยู่ในกลุ่มคนเรียนเก่งก็จะเก่งไปด้วยแต่ตรงข้ามถ้าอยู่ในกลุ่มของคนเรียนอ่อนก็พลอยเป็นคนเรียนอ่อนไปด้วยเหมือนคำโบราณที่กล่าวว่า “คบคนพาลพาลพาไปหาผิดคบบัณฑิตบัณฑิตพาไปหาผล” 3) Learn from Bosses คือเรียนจากนายถ้าเราได้นายดีเราจะเรียนรู้อะไรมากมายจากนายตรงข้ามถ้านายเราไม่ดีเราก็พลอยแย่ไปด้วยผู้นำที่ดีจะต้องเป็นนายที่ดีของลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการเรียนจากบทบาท (Roles) จะทำให้ผู้นำพัฒนาภาวะผู้นำมากยิ่งขึ้นผู้นำหลายคนเรียนรู้จากความผิดพลาดของตัวเองซึ่งความผิดพลาดจะกลายเป็นบทเรียนชั้นดีได้ 4) Training and Workshop คือ การฝึกอบรมและปฏิบัติการ การฝึกอบรม (Training) มีอยู่ 4 รูปแบบ คือ New Leader คือผู้นำคนใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนตำแหน่งใหม่เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะต้องมีการฝึกอบรม เช่น ผู้อำนวยการจะมีการฝึกอบรมก่อนจะเข้ารับตำแหน่งเสมอ Management Development คือการพัฒนาวิธีการจัดการการฝึกอบรมจะเน้นทักษะในการทำงานจะต้องทำให้ดีกว่า (Do the Better Job) เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างเช่นเมื่อมีภาวะเบียบออกมาใหม่จะต้องเข้าอบรมเสียก่อนจะต้องฝึกให้เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือ Specialist ผู้นำก็เช่นเดียวกันถ้ารู้ภาวะเบียบกฎเกณฑ์ข้อมูลใหม่ ๆ ท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่

ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านได้หากเขาเหล่านั้นเชื่อท่านแสดงว่าภาวะผู้นำเกิดขึ้น Leadership Enhancement คือ เพิ่มพูนภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำหมายถึงฝึกความสามารถ (Ability) ของคนเพื่อจะได้ทำในสิ่งนั้นได้ Leadership Vitality คือ ฝึกสิ่งสำคัญของภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำเมื่อผู้ตามทุกคนรักความก้าวหน้าจะฝึกอย่างไร ให้เขามีความก้าวหน้า กระบวนการหรือวิธีการดังที่กล่าวมา เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองได้ ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (chief change officer) ที่ใดไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่นั่นไม่มีการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง คือการพัฒนา (changing is development) ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะในยุคปฏิรูปยิ่งมีความต้องการผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงจะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ลึกและรู้รอบ มีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง บริหารจัดการดี (Administration and Management) นักบริหารจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการ สามารถมองภาพงานได้ตลอดแนว (see through) คือรู้จักจุดเริ่มต้นของงาน และจุดสุดท้ายของงาน และรู้จักกำหนด กลยุทธ์ในการทำงานสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ สดุดีของนักบริหารคือ บริหารแล้วได้ทั้งงาน ได้ทั้งคน หมายความว่า “งานบรรลุผล คนก็เป็นสุข” แต่ในโลกแห่งความเป็นจริงมักจะหาผู้บริหารดังกล่าวได้ยากยิ่ง ส่วนใหญ่จะพบแต่ผู้บริหารที่บริหารแล้วได้งาน แต่ไม่ได้คน หรือได้คนแต่ไม่ได้งาน นักบริหารจะต้องรู้จักประยุกต์ศาสตร์ทางการบริหารมาใช้อย่างมีศิลปะเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือต้องมีทั้งศาสตร์ สามารถทั้งศิลป์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องแสวงหา นวัตกรรม เทคโนโลยี หลักการ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการอยู่เสมอ ความสำเร็จในการบริหารนอกจากจะเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารจัดการแล้วนักบริหารมืออาชีพจะต้องมีความรู้และทักษะที่สำคัญอื่นๆอีกมากมาย เช่น กล้าตัดสินใจ รู้จักบริหารงานแบบมีส่วนร่วม สร้างทีมงานและพัฒนาทีมงาน เสริมสร้างพลังอำนาจ ตลอดจนความสามารถในการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร

บทสรุป

ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจึงมีเทคนิค ในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง พัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำองค์กรไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำที่ดีจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ มีบทบาทมีความรับผิดชอบต่อการบริหารงานในองค์กร บุคลากรในองค์กรควรมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจการนำคำสั่งไปใช้พัฒนาองค์กรควรกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ให้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามวัตถุประสงค์และกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรในอนาคตร่วมกัน การนำหลักการและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นมาบริหารองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้มุ่งหวังไว้ ดังที่เรียกว่า ผู้บริหารที่เป็นผู้นำ

เอกสารอ้างอิง

- [1] จามจุรี จำเมือง. (2558). ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- [2] ทรงพล เจริญคำ. (2556). หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.
- [3] ภารดี อนันต์นาวิ. (2557). หลักการ แนวคิด และทฤษฎีการบริหารการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). ชลบุรี: มนตรี.
- [4] สุรัตน์ ดวงชาตม (2560). ความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2563. จาก <https://www.kroobannok.com/23691>

SBC-03-012

มนุษยสัมพันธ์กับผู้นำ สำคัญหรือสำรอง

Human Relations and Leadership important or reserve

กุลภัสสร ป้องคำ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802032@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

มนุษย์ถือเป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการพื้นฐานในการอยู่ร่วมกัน สังคมการทำงานก็ถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยสังคมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตไม่แพ้สังคมอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขก็คือการมี “มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)” ที่ดีระหว่างกัน สังคมในการทำงานก็เช่นกันไม่ว่าจะสาขาอาชีพใดก็ตามต่างย่อมต้องการส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะนั่นหมายถึงความรักใคร่ปรองดอง ความร่วมแรงร่วมใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลและสามัคคีกัน ท้ายที่สุดแล้วองค์กรที่มีทีมงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมส่งผลให้งานออกมาดี มีประสิทธิภาพ องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

คำสำคัญ : มนุษยสัมพันธ์ ผู้นำ

บทนำ

ในปัจจุบันนี้เรื่องของมนุษยสัมพันธ์นั้นได้รับการยอมรับอย่างจริงจังโดยกว้างขวางทั่วไปว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในสังคมทั้งนี้เพราะมนุษยสัมพันธ์นั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลทั้งในระดับเอกบุคคลและระดับกลุ่มดังนั้นเมื่อพูดคำว่า “ มนุษยสัมพันธ์ ” หรือ “ วิชามนุษยสัมพันธ์ ” แล้วจะเป็นคำที่ได้รับการกล่าวขวัญถึงบ้างไม่มากก็น้อยบางท่านก็ให้ความนิยมชมชอบจนขนาดถึงกับคิดว่า “ มนุษยสัมพันธ์ ” จะเป็นยาที่แก้โรคร้ายต่าง ๆ ได้ทั้งหมดและได้มีการนำเอาคำว่า “ มนุษยสัมพันธ์ ” นี้มาใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วไปไม่ว่าจะเป็นในระบบราชการ บริษัท ห้างร้านสมาคมหรือแม้แต่ภายในบ้านมนุษยสัมพันธ์นับเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้นำในการบริหารองค์การทุกระดับทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใดก็ตามเนื่องจากจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นในการบริหารงานขององค์การที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลทั้งลักษณะทางกายภาพพื้นฐานของคุณภาพชีวิตสภาพจิตใจความรู้สึกนึกคิดและความต้องการส่วนบุคคลผู้นำที่ต้องการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จจึงต้องเอาใจใส่ การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับผู้นำหรือผู้บริหารคอยดูจนผู้นำกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในฐานะผู้นำเนื่องจาก ธรรมชาติของมนุษย์ที่รวมกลุ่มกันปฏิบัติงานเป็นสังคมการทำงานที่ผู้นำและผู้ร่วมงานมีความต้องการความรักความเข้าใจความเคารพยกย่องให้เกียรติความช่วยเหลือเกื้อกูลและการแบ่งปันและต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและกลุ่มบุคคลเพื่อมิตรภาพที่ดีต่อกันผู้นำจึงควรเป็นผู้ที่ให้ความรักความเข้าใจและอื่น ๆ กับผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดศรัทธาปรารถนาและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการ 5 ขั้น ดังที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์เมื่ออยู่ใน

สังคมแล้วก็มีความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น นำไปสู่ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ และประสบความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในที่สุด



ที่มา : <http://phunthararat.blogspot.com/2018/11/abraham-maslow.html>

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การที่มนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีองค์ประกอบหลักๆ 3 ประการด้วยกัน นั่นคือ

1.เข้าใจตนเอง : ทุกคนต้องรู้จักตัวเราเองให้มากที่สุด รู้ว่าอะไรคือจุดอ่อน จุดแข็ง ควรจะปรับแก้จุดอ่อนอย่างไรให้ดีขึ้น ควรจะใช้จุดแข็งของตนให้เป็นประโยชน์อย่างไร

2.เข้าใจผู้อื่น : เมื่อเรารู้จักตนเองอย่างดีแล้วเราก็ควรที่จะเรียนรู้การรู้จักผู้อื่นด้วยเช่นกัน การเรียนรู้นี้ยังหมายถึงการใส่ใจ ให้ความสำคัญระหว่างกัน รวมไปถึงการเคารพซึ่งกันและกันด้วย

3.ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล : เมื่อรู้เขารู้เราแล้ว ก็ควรที่จะเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่มีใครในโลกนี้ที่เหมือนกัน ทุกคนย่อมมีความคิดเป็นของตนเอง แต่ทุกคนก็ต้องเรียนรู้ที่จะฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และยอมรับในความแตกต่างระหว่างกัน

ข้อดีของการมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

- 1.ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
- 2.ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 3.ทำให้เกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
- 4.ทำให้ลดปัญหาความขัดแย้ง
- 5.ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 6.ทำให้ผู้ร่วมงาน ครอบครัวยุติมีความสุข สุขภาพจิตดี องค์กรมั่นคง สังคมสงบสุข

“ให้ท่านท่านจักให้ ตอบสนอง
นบท่านท่านจักปอง นอบไหว
รักท่านท่านควรครอง ความรัก
สามสิ่งนี้เว้นไว้ แต่ผู้ทรน”

ที่มา : โคลงโลกนิติในพระนิพนธ์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาเดชาดิศร

บทสรุป

มนุษย์สัมพันธ์เป็นอีกหนึ่งทักษะจำเป็นและสำคัญที่ผู้นำพึงมี ถือเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ผู้นำนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกับส่วนรวมและองค์การ ก่อให้เกิดสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่ม รวมตลอดถึงพฤติกรรมในการแสดงออกทั้งกาย วาจา ใจ ต่อคนอื่นในรูปแบบของการทำงานร่วมกัน และในบางกรณีก็เป็นไปในทางส่วนตัว มนุษย์สัมพันธ์เน้นถึงการดำเนินการเพื่อให้ ได้ผลงานดีขึ้นมากกว่าเดิม ดังนั้น จึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการจูงใจ การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างร่วมแรงร่วมใจ ในลักษณะที่จะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลและทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ พื้นฐานในการ สร้างมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ การมีความจริงใจ การมีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน การรู้ จักจิตใจผู้อื่น รู้ จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมีมารยาทสังคม รู้ ว่าสิ่งใดควรทำสิ่งใดควรละเว้นซึ่งต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคคล เวลา และสถานที่ การมีความเป็นกันเองกับคนที่เราคบค้าสมาคมโดยใช้เทคนิคที่สำคัญ อาทิ การยิ้ม การจำชื่อบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์ การมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำ หรือผู้บริหารพึงมีต่อการนำไปบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้อย่างมีความสุข

เอกสารอ้างอิง

- [1] ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2553). ผู้นำเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ : กระบวนทัศน์ใหม่และผู้นำใหม่ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์. ภาวะผู้นำทางการบริหารการพัฒนา. สืบค้นจาก [http:// elgrad.ssru.ac.th](http://elgrad.ssru.ac.th)
- [3] พระมหาอนันต์ ชวนาภิภู, อุทัย สติมัน. 2559. การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานตามหลักพระพุทธศาสนา. หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://www.ojs.mcu.ac.th>
- [4] ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ .สืบค้นจาก <http://www.tatc.ac.th/>
- [5] แนวคิดและทฤษฎี Abraham Maslow. 2561. สืบค้นจาก <http://phunthararat.blogspot.com/>
- [6] การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร (Human Relation in Organization).2562. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190523-human-relation-organization/>

SBC-03-013

จริยธรรมผู้บริหารสถานศึกษา

CODE OF ETHICS FOR SCHOOL ADMINISTRATOR

สิริมีริน เกิดช่าง¹

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mai: S62561802019@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับจริยธรรมผู้บริหารสถานศึกษา ในฐานะที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญในการจัดการศึกษา พัฒนาการศึกษาในหน่วยงาน โดยเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผน และดำเนินการ เป็นแบบอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานร่วมกัน จนทำให้เกิดผลสำเร็จ จึงจำเป็นต้องเป็นผู้มีจริยธรรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และเป็นที่ยอมรับของสังคมว่าเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษานับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน แนวการปฏิบัติ และเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่นที่อยู่ภายในองค์กร

อย่างไรก็ตามหากผู้บริหารเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการวางนโยบายและยึดแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม อีกทั้งรู้จักการบริหารจัดการในแต่ละมิติอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรมจริยธรรมในรูปแบบบูรณาการ ย่อมส่งผลมีมายังองค์กรและสังคมโดยรวม ในการที่ผู้บริหารจะใช้ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม เพื่อบริหารการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรจะอาศัยภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ตนเองเรียนรู้มาบูรณาการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานในแต่ละมิติ ให้เกิดคุณค่าการบริหารงานแต่ละมิติอย่างมีจริยธรรม

คำสำคัญ : จริยธรรม จริยธรรมผู้บริหารสถานศึกษา ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

บทนำ

จากกระแสโลกาภิวัตน์ และเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมอย่างไร้พรมแดน เข้าสู่สังคมไทย ทำให้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน การรับวัฒนธรรมจากต่างชาติ โดยไม่กลั่นกรอง ได้ส่งผลกระทบต่อคุณค่า ความเชื่อ พฤติกรรมการดำรงชีวิต และการปฏิสัมพันธ์ ในสังคมไทยให้ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม คนไทยมีค่านิยมและพฤติกรรมที่เน้นวัตถุนิยมมากขึ้น ขาดจิตสำนึกสาธารณะ เห็นแก่ความสำคัญส่วนตนมากกว่าส่วนรวม การให้คุณค่าและ ศักดิ์ศรีของความเป็นคน ตลอดจนการยึดหลักธรรมในการดำรงชีวิตเริ่มเสื่อมถอยลง คุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ถูกละเลย จึงเห็นได้ว่าปัจจุบันคนไทยกำลังประสบปัญหาด้านจริยธรรม พฤติกรรมและจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของสังคมเกือบทั้งหมด

จากปัญหาของชาติโดยภาพรวมที่เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม จะต้องหาแนวทางในการที่จะแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ถูกทาง เป็นระบบและยั่งยืน ซึ่งหากเริ่มจากการจัดการศึกษานั้น เห็นว่าจะเป็นการเริ่มต้นที่ดี จากคำกล่าวที่ว่า การศึกษาเป็นรากฐานของชีวิต เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสรรค์สังคมให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง ผู้ที่มีส่วน

เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ซึ่งได้แก่ ครู อาจารย์ คณาจารย์ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ จึงต้องร่วมรับผิดชอบในการแก้ปัญหาของชาติ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และคนในสังคม อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้ปกครองทุกองค์กรนั้น มีความสำคัญยิ่ง สำหรับการเริ่มต้นปลูกฝังจริยธรรม คุณธรรมในสถานศึกษา ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม ควบคู่ไปกับความรู้ ความสามารถ ด้วยการที่ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณธรรมจริยธรรมที่ดี จะเป็นที่ยอมรับนับถือแก่ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ รู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารโรงเรียนควรมีคุณธรรมจริยธรรมในเรื่องต่อไปนี้เป็นพื้นฐาน คือ 1) มีเมตตา กรุณา ต่อผู้ร่วมงานและผู้อื่น 2) มีความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ประโยชน์ส่วนตน 3) ไม่เอาเปรียบผู้ร่วมงาน 4) มีความยุติธรรม มีเหตุผล และวางตัว เป็นกลาง อย่างสม่ำเสมอ 5) มีความรักและห่วงใยผู้ร่วมงาน และ 6) ประพฤติปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดีแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่น

ความหมายของจริยธรรม

หากพูดถึงคำว่าจริยธรรมนั้น ต่างบุคคลคงให้ความหมาย และมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป จะกำหนดตายตัวไปเลยว่าคุณหมายใดถูกต้องนั้นคงไม่ได้ แต่สำหรับผู้เขียนนั้น จริยธรรม หมายถึง แนวทางหรือกฎเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องดีงามที่บุคคลพึงกระทำ เป็นข้อประพฤติและปฏิบัติของคนที่สังคมต้องการ รูปธรรม สมควรที่บุคคลจะนำมาประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้ตนเองและสังคมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สงบร่มเย็น เป็นสุข นอกจากนี้จริยธรรม ยังรวมถึงการทำหน้าที่ของตนเองให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เว้นในสิ่งที่ควรละเว้น แต่ถึงอย่างนั้นก็เป็นเพียงการให้ความหมายตามแนวคิดของผู้เขียนเพียงผู้เดียว ยังมีนักวิชาการ และนักทฤษฎีหลายท่านที่ให้ ความหมายของจริยธรรมไว้ ดังเช่น

ดุจเดือน พันธุมมาวิน ได้กล่าวว่า “จริยธรรม” (Morality) (Piaget, 1932 : Kohlberg, 1976) เป็นระบบของการทำความดีละเว้นความชั่ว มีทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุ ทั้งทางด้านจิตใจและสถานการณ์ของจริยธรรมและพฤติกรรมจริยธรรม รวมทั้งมีปัจจัยส่งออก (Output) ซึ่งเป็นผลของการมีจริยธรรมหรือมีพฤติกรรมจริยธรรม ซึ่งผลนี้อาจอยู่ในรูปแบบทั้งจิต ลักษณะและพฤติกรรมของบุคคลผู้กระทำ และผลต่อบุคคลอื่น ต่อกลุ่ม ต่อสิ่งแวดล้อม และต่อ โลก จริยธรรมจะเกิดขึ้นเมื่อ ค่านิยม หรือคุณธรรม ตั้งแต่ 2 ตัว ขัดแย้งกัน ทำให้บุคคลต้องตกอยู่ในสภาพที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในการเลือกที่จะปฏิบัติตามคุณธรรมหรือค่านิยมตัวใด ตัวหนึ่ง เช่น ความกตัญญูต่อบุคคล ขัดแย้งกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นต้น บุคคลที่ ตัดสินใจเลือกคุณธรรมหรือค่านิยมตัวที่มีประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าที่เป็นประโยชน์แก่เฉพาะตน หรือพวกพ้องในกลุ่มเล็ก ๆ จึงมักเป็นบุคคลที่มีจริยธรรมสูง

โคห์ลเบิร์ก (Kohlberg 1972) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า จริยธรรมหมายถึง เกณฑ์หรือ มาตรฐานของความประพฤติเพื่อตัดสินการกระทำในสิ่งที่ถูกหรือผิด โดยอาศัยเกณฑ์ของสังคม เป็นสิ่งตัดสินว่าการกระทำนั้นถูกหรือผิด ซึ่งจริยธรรมจะหมายถึงความรวมถึงสิ่งที่จะเลือกกระทำใน การตัดสินความขัดแย้ง

ความสำคัญของจริยธรรม

คุณธรรมจริยธรรมนับว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของคนทุกคนและทุกวิชาชีพ หากบุคคลใด หรือวิชาชีพใดไม่มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นหลักยึดเบื้องต้นแล้วก็ยากที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จแห่ง ตนและแห่งวิชาชีพนั้นๆ ที่ยิ่งกว่านั้นก็คือการขาดคุณธรรมจริยธรรมทั้งในส่วนบุคคลและใน วิชาชีพ อาจมีผลร้ายต่อตนเอง สังคมและวงการวิชาชีพในอนาคตได้อีกด้วย ดังจะพบเห็นได้จาก การเกิดวิกฤติศรัทธาในวิชาชีพหลายแขนงในปัจจุบัน ทั้งวงการวิชาชีพครู แพทย์ ตำรวจ ทหาร นักการเมืองการปกครอง ฯลฯ จึงมีคำกล่าวที่ว่าเราไม่สามารถสร้างครูดีบนพื้นฐานของคนไม่ดี และไม่สามารถสร้างแพทย์ ตำรวจ ทหารและนักการเมืองที่ดี ถ้าบุคคลเหล่านั้นมีพื้นฐานทางนิสัยและ ความ

ประพจน์ที่ไม่ดี ดังพระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ในพระราชพิธีบวงสรวงสมเด็จพระมหากษัตริยาธิราช ณ ท้องสนามหลวง เมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2525 ไว้ดังนี้

“การจะทำงานให้สัมฤทธิ์ผลที่พึงปรารถนา คือให้เป็นประโยชน์และเป็นธรรมด้วยนั้น จะอาศัยความรู้แต่เพียงอย่างเดียวมิได้ จำเป็นต้องอาศัยความสุจริต ความบริสุทธิ์ใจ และความถูกต้องเป็นธรรม ประกอบด้วย เพราะเหตุว่าความรู้ที่นั้น เหมือนเครื่องยนต์ที่ทำให้รถยนต์เคลื่อนที่ไป ได้ประการเดียว ส่วนคุณธรรมดังกล่าวแล้ว เป็นเสมือนหนึ่ง พวงมาลัยหรือหางเสือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ นำทางให้รถยนต์ดำเนินไปถูกทางด้วยความสวัสดิ คือปลอดภัย บรรลุจุดประสงค์”

ประกาศรี สหอำไพ(2543) อธิบายว่าจริยธรรมเป็นเครื่องมือกำหนด หลักปฏิบัติการในการ ดำรงชีวิต เป็นแนวทางให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบเรียบร้อย ประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ระเบียบวินัย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง สังคมที่ขาดกฎเกณฑ์ ทุกคนสามารถทำ ทุกอย่างได้ตามอำเภอใจ ย่อมเดือดร้อนระส่ำระสาย ขาดผู้นำ ผู้ตามขาดระบบที่กระชับความเข้าใจ เป็นแบบแผนให้ยึดปฏิบัติ การหย่อนระเบียบวินัยทำให้เกิดการละเมิดสิทธิและหน้าที่ตามบทบาท ของแต่ละบุคคลชาติใด ไร้ระเบียบวินัยย่อมยากที่จะพัฒนาไปได้ทัดเทียมชาติอื่น จึงควรประพฤติ ตามจารีตประเพณีของสังคม

2. สังคมควรรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผนก่อให้เกิด ขนบธรรมเนียมที่ดีงาม มีวัฒนธรรมอันเป็นความมีระเบียบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของ ประชาชนเป็นกลุ่มชนที่ขยายวงกว้าง เรียกว่าสังคม

3. อิสระเสรี ความมีสำนึกในมโนธรรมที่พัฒนาเป็นลำดับ ก่อให้เกิดความอิสระ สามารถ ดำรงชีวิตตามสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษา และประสบการณ์ในชีวิตมีความสุขอยู่ในระเบียบวินัย และสังคมของตนเป็นค่านิยมสูงสุดที่คนได้รับการขัดเกลาแล้ว สามารถบำเพ็ญตนตามเสรีภาพ เฉพาะตนได้อย่างอิสระ สามารถปกครองตนเองและชักนำตนเองได้อยู่ในทำนองครองธรรม

จริยธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญในสังคม เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยให้สังคมมีความสุขสงบ และพัฒนาไปอย่างมีระบบ จริยธรรมที่ดีจะเป็น ปัจจัยพื้นฐานในการเอื้อประโยชน์ให้กับธรรมชาติ ทำให้มนุษย์สามารถมีชีวิตได้อย่างมีความสุข เมื่อคนในสังคมมีจริยธรรม จิตใจก็ย่อมสูงส่ง มีความสะอาด และสว่างใน จิตใจ จะทำงานใดก็ไม่ว่าก่อให้เกิดความเดือดร้อน ไม่ก่อให้เกิดทุกข์แก่ตนเองและผู้อื่น เป็น บุคคลมีคุณค่ามีประโยชน์ และสร้างสรรค์คุณงามความดี อันเป็นประโยชน์ต่อบ้านเมืองต่อไป

องค์ประกอบของจริยธรรม

จริยธรรมนั้นมีได้เป็นเพียงหลักธรรมที่จับต้อง มองเห็นไม่ได้ แต่แท้จริงแล้วจริยธรรม มีหลัก และองค์ประกอบที่ชัดเจน จากการศึกษาองค์ประกอบของจริยธรรม มีนักการศึกษา และนักวิชาการหลายท่าน ได้นำเสนอองค์ประกอบของจริยธรรม ไว้อย่างหลากหลาย

ดวงเดือน พันธุมาวิน ได้แบ่งจริยธรรมออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การบอกได้ว่าการกระทำใดดีควรกระทำ และการกระทำ ใดควรงดเว้น ความรู้ด้านจริยธรรมจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษาและสติปัญญา

2. ทักษะเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมว่าชอบ หรือไม่ชอบลักษณะนั้นเพียงใด ทักษะเชิงจริยธรรมของบุคคลส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับค่านิยม ในสังคม ซึ่งทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงตามเวลาและสังคมนั้น ๆ

3. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การยกเหตุผลมาอ้างอิงการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่ กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. พฤติกรรมจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ หรือ งดเว้นไม่แสดงพฤติกรรมที่ฝืนค่านิยมหรือกฎเกณฑ์ในสังคมนั้น ๆ

กำพล ชูรัตน์ สรุปได้ว่า ทศนะของผู้ทรงคุณธรรมและนักวิชาการดังกล่าวมี หลักเกณฑ์ ในการจำแนกองค์ประกอบของจริยธรรม โดยส่วนรวมตรงกันดังนี้ คือ

1. องค์ประกอบทางปัญญา (Moral Cognition) หมายถึง กระบวนการใช้ปัญญาคิด พิจารณาหาเหตุผลในการประเมินคุณค่าของการปฏิบัติจริยธรรมของบุคคลว่าเป็นการปฏิบัติที่ถูก หรือผิด ดีหรือชั่ว ควรไม่ควร ยุติธรรมหรืออยุติธรรมเหล่านี้ เป็นต้น

2. องค์ประกอบทางความรู้สึก (Moral Affection) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติ จริยธรรมของบุคคลทั้งในทางที่ดีงาม และในทางตรงข้าม เช่น ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ เชื่อหรือไม่เชื่อ เป็นต้น

3. องค์ประกอบทางปฏิบัติ (Moral Conduct) หมายถึง การแสดงความสามารถและการปฏิบัติทางจริยธรรมของบุคคล การปฏิบัติเหล่านี้สามารถประเมินได้ว่า ในสถานการณ์ แวดล้อมหนึ่ง ๆ นั้น การกระทำนั้นถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ เป็นต้น

จากหลากหลายแนวคิดของนักวิชาการ จึงนำมาซึ่งแนวสรุปได้ดังนี้ จริยธรรมจะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ด้านจริยธรรม ซึ่งหมายความว่าความรู้อำนาจการตัดสินใจ การใช้เหตุผล ที่เป็นกระบวนการคิดภายในตนเอง

2. ทศนคติด้านจริยธรรม หมายความว่าความรู้นึกคิด ในการที่จะนำไปสู่การแสดงออก

3. พฤติกรรมด้านจริยธรรม คือ พฤติกรรม การแสดงออกหรือ การกระทำที่กลั่นกรองจากความรู้ และทศนคติที่อยู่ในตนเองและแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ความไว้วางใจ (Trust)

องค์ประกอบที่ 2 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

องค์ประกอบที่ 3 ความเคารพ (Respect)

องค์ประกอบที่ 4 ความเป็นพลเมืองดี (Citizenship)

องค์ประกอบที่ 5 ความยุติธรรม (Fairness)

การพัฒนาและปลูกฝังจริยธรรม

ทฤษฎีที่ใช้อธิบายพัฒนาการทางจริยธรรมมีหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม และทฤษฎีปัญญานิยมของเพียเจต์ และโคลเบอร์ก สำหรับทฤษฎีของ فروยด์ และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมอธิบายว่า บุคคลรับค่านิยมและมาตรฐานทาง จริยธรรมจากการสอนของบิดามารดา และโยงการเรียนแบบ ส่วนทฤษฎีปัญญานิยมของเพียเจต์ และโคลเบอร์ก ถือว่าพัฒนาการทางจริยธรรมเกิดควบคู่กับการพัฒนาการทางเชาว์ปัญญาและเป็น ผลของการปฏิสัมพันธ์ของเด็ก ซึ่งอาจจะเป็นบิดามารดา ครู อาจารย์ และเพื่อนร่วมวัย ซึ่งพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับการเรียนการสอน

สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมสำหรับการเรียนการสอนคือการปลูกฝังความคิดตั้งแต่เด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ตามบริบททาง สังคม โดยมีสิ่งที่ต้องคำนึงถึงวัฒนธรรม ประเพณี ธรรมเนียมปฏิบัติ และกฎหมาย สำหรับใน ประเทศไทยเราจะคำนึงถึงการที่ผู้เรียน ได้เรียนอย่างมีความสุขและเกิดการเรียนรู้ที่ดี สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมที่สำคัญ คือ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมอย่าง มีขั้นตอนการวิเคราะห์บริบทที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของข้อมูล จะประยุกต์ความรู้เพื่อพัฒนาคุณธรรมสำหรับการเรียน

การสอน ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนของอเมริกาใน ระดับมัธยมศึกษาจนถึงในระดับอุดมศึกษาที่มี นโยบายที่จะให้โรงเรียนของรัฐบาลปลูกฝังความ รับผิดชอบเป็นพลเมืองที่ดีเพื่อสร้างสังคมที่มีคุณภาพ ซึ่งสิ่งที่สำคัญ ในการอยู่ร่วมกันในสังคมคือ การปรับพฤติกรรม หากบุคคลในสังคมยอมรับและปรับพฤติกรรมของตนให้เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน ก็จะทำให้สังคมเป็นสังคมแห่งคุณธรรม จริยธรรมยิ่งขึ้น

จริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

ดังบทความที่นำเสนอมาในข้างต้นสามารถอธิบายถึงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาได้ว่า หมายถึง การ ประพฤติปฏิบัติให้เกิดคุณงามความดีละเว้นการทำความชั่วทั้งปวง เปี่ยมด้วยความเมตตา กรุณา ยุติธรรม ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ รักษาเกียรติ ศักดิ์ศรีของความเป็นครูไม่ให้เสื่อมเสีย เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครู และศิษย์ ซึ่ง คุณสมบัติเหล่านี้ ควรที่ผู้บริหารจะเสริมสร้างให้มีขึ้นในตนเองเพื่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ อย่างมี ประสิทธิภาพ จากแนวความคิดการพัฒนาศักยภาพบุคคลในสังคม ให้มีจริยธรรมด้านต่างๆ ของนักปรัชญา นักจริยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ หลายท่าน สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ว่าควรมีจริยธรรมใน ด้านความรับผิดชอบต่อ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความเมตตา กรุณา จึงจะเป็นแนวทางในการครองตนให้เป็น ผู้บริหารที่ดี เป็นแบบอย่างที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้

บทสรุป

จริยธรรมของผู้บริหาร นั้นคือการประพฤติปฏิบัติให้เกิดคุณงามความดีละเว้นการทำความชั่วทั้งปวง เปี่ยม ด้วยความเมตตา กรุณา ยุติธรรม ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ รักษาเกียรติ ศักดิ์ศรีของความเป็นครูไม่ให้เสื่อมเสีย เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครู และศิษย์ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ ควรที่ผู้บริหารจะเสริมสร้างให้มีขึ้นในตนเองเพื่อการทำงานให้ ประสบผลสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และเพื่อการแก้ปัญหาชาติในวิกฤตเรื่องจริยธรรม คุณธรรมในบุคคล ตั้งแต่ชั้น แรกของการเรียนรู้ ที่มาจากการศึกษาในสถานศึกษานั้นเอง บทความนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหา ความรู้ด้าน จริยธรรม และการปลูกฝังจริยธรรม จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตของบุคคล โดยทั่วไป และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่จะใช้สำหรับการบริหารงาน ผู้บริหารสถานศึกษา ต้อง บูรณาการกระบวนการทัศน์และวิสัยทัศน์การบริหารใหม่ การบริหารท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุค โลกาภิวัตน์ จำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจสังคม และความเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา อย่างมีวิจรรณญาณและรู้เท่าทัน ซึ่งการศึกษาจะเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาสังคม ดังนั้นในการจัด การศึกษาจึงต้องจัดให้มีการพัฒนาความรู้คู่กับการมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแนวทางในการพัฒนาคนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดุจเดือน พันธมนาวิน (2551). การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ในประเทศไทยและ ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- [2] ธัญญรัตน์ พงษ์พิตรทาน และคนอื่นๆ. (2542). การศึกษารูปแบบและวิธีการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- [3] ประภาศรี สีหอำไพ. (2543). พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- [4] ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ :นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.
- [5] Fred E. Fiedler and Martin M. Chemers, Leaderships and Effective Management. Glenview, Ill : Scott, Foreman, 1974.

- [6] Kohlberg Lawrence. “Moral Stage and Moralization : The Cognitive Developmental Approach”
Moral Development and Behavior : Theory, Research and Social Issues. New York : Holt,
Rinchart and Winston, 1976.
- [7] Piaget. The Moral Judgement of the Child. London: Routledge and Kegan Paul, 1932.

SBC-03-014

สมรรถนะผู้บริหาร : ปัจจัยสู่ความสำเร็จของสถานศึกษา

The school administrator's competency : Factors for school's achievement.

รัฐพล ศรีบูรณะพิทักษ์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802022@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาต้องการบริหารงานโรงเรียนให้ไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานของการจัดการศึกษาที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ของโรงเรียนตลอดจนพยายามที่จะพัฒนาปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้บริหารการศึกษาในการบริหารงานไปสู่ความสำเร็จขององค์กรหรือสถานศึกษา ทั้งด้านผู้บริหาร ครู และระบบการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นบุคคลสำคัญในการนำสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงานของผู้บริหารจะเป็นตัวช่วยในการเสริมสร้าง การบริหารจัดการองค์กรไปสู่เป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องใช้สมรรถนะเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานสร้างเป้าหมายสำคัญที่ชัดเจน ทুমเทพลังกาย พลังความคิด อย่างเต็มกำลัง มีความเป็นผู้นำทางวิชาการสูง มีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์ความสามารถในการจัดการองค์กร มอบหมายงานให้บุคลากรเหมาะสมกับศักยภาพ รู้จักยืดหยุ่นตามสถานการณ์ และการส่งเสริมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตามการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความสำเร็จโดยมุ่งเน้นที่ “คุณภาพ” ทั้งคุณภาพครูคุณภาพผู้เรียนและคุณภาพระบบการศึกษารวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความสามารถและสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ : สมรรถนะ ผู้บริหาร ความสำเร็จ

บทนำ

สภาพสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ จะต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มิเช่นนั้นจะถูกทิ้งให้ล้าหลัง และประสบความล้มเหลวในการบริหารองค์กรนั้น ๆ เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของผู้บริหาร ทั้งนี้การบริหารจัดการศึกษา ก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารนับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการจัดการศึกษา คำว่า “ผู้บริหาร” ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบ การบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งทั้งของภาครัฐและเอกชน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542, น. 3) ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาอย่างแท้จริงตามนโยบายการกระจายอำนาจทางการศึกษา ซึ่งสิ่งที่นักบริหารการศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความคาดหวังต่อการเป็นผู้บริหารสถานศึกษา คือ การเป็นบุคคลผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สมกับที่เป็นวิชาชีพชั้นสูง “สมรรถนะของผู้บริหาร” เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้อย่างมีคุณภาพ เพราะนอกจากผู้บริหารจะเป็นบุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษา นอกจากจะบริหารครูและบุคลากรในสถานศึกษาแล้วนั้น ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้นำทางวิชาการ มี

ความสามารถที่จะประสานการมีส่วนร่วมของครู ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา ชุมชน และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการระดมความสามารถและทรัพยากร เพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

ความเป็นมาของสมรรถนะ

จากการเสนอบทความทางวิชาการของ แมคเคลแลนด์ นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ ต่อมาเขาได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานดี แล้วเปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ยเพื่อหาพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แล้วเรียกพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีว่า สมรรถนะ (สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ, 2548) นอกจากนี้ยังกล่าวว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ความสำเร็จของงานได้ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีสมรรถนะ ต่อมาในปี ค.ศ. 1982 โบยาซีส ได้เขียนหนังสือ The Competent Manager: A Model of Effective Performance โดยได้ใช้คำว่า Competencies เป็นคนแรกปี ค.ศ. 1994 ฮาเมลและพรฮาลาด เขียนหนังสือชื่อ Competing for the Future และได้นำเสนอ สมรรถนะหลัก หรือความสามารถหลักขององค์กรโดยระบุว่า เป็นความสามารถที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจเลียนแบบได้ ซึ่งต่อมาได้มีการนำแนวความคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารบุคคลในหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกา มีการกำหนดว่าในแต่ละตำแหน่งจะต้องมีพื้นฐานทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมใดบ้าง และอยู่ในระดับใดที่จะส่งผลให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หลังจากนั้นแนวความคิดเรื่องสมรรถนะ ได้ขยายผลมายังภาคธุรกิจเอกชนของอเมริกามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จให้แก่ธุรกิจอย่างเห็นผลได้ชัดเจนในส่วนประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายข้ามชาติ ก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ และได้มีการนำมาใช้ในหน่วยงานราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือนซึ่งในระยะแรกได้ทดลองใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency-based Human Resource Development) ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (Senior Executive System: SES) ใช้ในการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ในภาครัฐโดยยึดหลักสมรรถนะและกำหนดสมรรถนะต้นแบบของข้าราชการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ (ประภาพรรณ เสี่ยงค์ และคนอื่น ๆ, 2557)

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะและการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นภารกิจสำคัญสำหรับผู้บริหารองค์กร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุตรงตามความต้องการขององค์กร ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำเอาสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจุบันมีองค์กรที่ต้องการนำสมรรถนะมาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ดังที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของสมรรถนะ ไว้ดังนี้

แมคเคลแลนด์ (1975, อ้างถึงใน ปาริฉัตร ช่อชิต, 2559) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะภายในตัวบุคคล ที่จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงหรือเหนือกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2548) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพหรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งนี้การกำหนดสมรรถนะจะแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไปดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับ ผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

2. ทักษะ หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกฝน ปฏิบัติ ให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ทักษะการบริหาร/จัดการงาน หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบ ความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะ ดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากทำหรือมี ความต้องการ อะไรในอนาคต

2.2 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือ กลุ่ม งานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้น ทักษะที่ ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะ แรงจูงใจ ความ ต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ที่เปลี่ยนไป

दनय तेयनपुठ (2550) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง การบูรณาการความรู้ ทักษะ ทักษะ และ คุณลักษณะส่วนบุคคล จนทำให้งานนั้นคุณค่าสูงสุดหรือมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เกิดจากความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานที่ดีและสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

ความสำคัญของสมรรถนะกับการบริหารสถานศึกษา

สมรรถนะมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของครูและองค์กรทุกประเภท รวมทั้งสามารถใช้ เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่นในการ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาฝึกอบรม การเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน การโยกย้ายตำแหน่งการประเมินผล การปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้

ชูชัย สมธิไกร (2553) กล่าวว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรมีดังนี้

1. ให้องค์กรสามารถคัดสรรบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะและความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและ จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใดซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (Key Performance Indicators: KPI) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPI แล้ว จะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้น สูง กว่าเป้าหมายที่กำหนดทั้ง ๆ ที่พนักงานคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนักแต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้ ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องทุ่มเทความพยายามมากนักแต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้การหล่อหลอมสมรรถนะขององค์การประสบความสำเร็จเร็วขึ้นเพราะถ้าพนักงาน ทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์กรกำหนดตลอดเวลาแล้วในระยะยาวก็จะสามารถส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น

อนเกลาก สุธินันท์ (2550) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่า สมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไป คือในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วยความรู้ ความเข้าใจทัศนคติและทักษะความชำนาญในการทำงานแต่ในส่วนที่แตกต่างกันคือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะในการทำงานคือ

1. สมรรถนะคือคุณสมบัติที่สำคัญที่ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

2. เป็นแนวทางการคัดเลือก พัฒนา โยกย้าย บุคลากร

3. เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

4. ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม

5. ป้องกันการสูญเสียที่จะเกิดจากการทำงาน

6. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะมีส่วนสำคัญที่ทำให้สามารถคัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถทำให้องค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นธรรม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ประเภทของ “สมรรถนะ” กับการขับเคลื่อนสถานศึกษาสู่ความสำเร็จ

สมรรถนะได้ถูกจัดแบ่งออกเป็นหลายลักษณะและหลากหลายมุมมอง โดยทั่วไปสมรรถนะ (Competency) จะถูกแบ่งออกเป็น 3 มุมมองได้แก่ 1) สมรรถนะที่จัดว่าเป็นความรู้ (Knowledge) 2) สมรรถนะที่จัดว่าเป็นทักษะ (Skills) ซึ่งในสมรรถนะนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ทักษะ คือ ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) และ 3) สมรรถนะ ที่จัดว่าเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการกำหนดประเภทของสมรรถนะไว้ดังนี้

แมคเคลล์แลนด์ (1973) กล่าวว่า สมรรถนะของบุคคลสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (threshold competencies) หมายถึง สมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีเพื่อที่จะสามารถทำงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นได้ ถือเป็นสมรรถนะขั้นต่ำหรือมาตรฐาน ขั้นต่ำ แต่ไม่ได้มุ่งเน้นว่าหากมีสมรรถนะดังกล่าวแล้วจะทำให้ทำงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น สมรรถนะพื้นฐานนี้ เรียกว่า สมรรถนะขั้นต่ำ (basic competencies)

2. สมรรถนะเชิงจำแนก (differentiating competencies) หมายถึง สมรรถนะที่สามารถใช้จำแนกผู้ปฏิบัติงานว่าคนใดที่จะมีผลงานดีกว่าหรือด้อยกว่ากันอย่างไร สมรรถนะเชิงจำแนกนี้ เรียกว่า สมรรถนะสำหรับการสร้างผลงาน (high-performance competencies)

การจัดประเภทของสมรรถนะเป็นสมรรถนะพื้นฐานและสมรรถนะเชิงจำแนก มีความสำคัญในเชิงปฏิบัติ เพราะจะมีผลต่อการกำหนดสมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงานว่าเป็นการกำหนดเพียงมีหรือไม่มีสมรรถนะตามมาตรฐาน ขั้นต่ำหรือจะเป็นการกำหนดจะต้องมีสมรรถนะในระดับเท่าใด

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2555) กล่าวว่า ประเภของสมรรถนะ (Competency) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ชัดความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติความเชื่อ และอุปนิสัยของคน ในองค์กรโดยรวมถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีชัดความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ชัดความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลักหรือ กลยุทธ์ขององค์กร

2. ชัดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นชัดความสามารถที่ได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น การวางแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลง ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ การทำงานเป็นทีม การติดต่อ สื่อสาร การแก้ปัญหา และตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ การเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น

3. ชัดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ความสามารถในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job-Based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางด้านวิศวกรรม นักบัญชี ควรต้องมีความรู้ด้านการบัญชี เป็นต้น งาน ที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจเรียกชัดความสามารถชนิดนี้ว่า สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) หรือสมรรถนะในการทำงาน (Job Competency) หรือ สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Technical Competency) กล่าวได้ว่า ชัดความสามารถชนิดนี้เป็นชัดความสามารถ เฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริง ตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกันไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลประกอบด้วย 1) สมรรถนะหรือความสามารถพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องมี และ 2) สมรรถนะเฉพาะด้านหรือความสามารถตามสายงาน ซึ่งแต่ละสายงานจะมีคุณลักษณะเฉพาะที่บุคลากรพึงมีตามตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์เกิดผลลัพธ์ที่ดีของงาน ทั้งนี้สมรรถนะทั้งสองประเภทจะเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป้าหมายของงาน

องค์ประกอบของสมรรถนะ

แมคเคลแลนด์ (1973, อ้างถึงใน พงศ์ศิริ เกื้อวราห์กุล, 2559) กล่าวว่า แนวคิดองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะส่วนที่เป็นความรู้และทักษะ และคุณลักษณะสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคน 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดของตนเอง (self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (motives/attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

พินิจ พวงคำ (2551) กล่าวว่า สมรรถนะประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ทักษะ (skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ
2. ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล
3. อัตมโนทัศน์ (self-concept) หมายถึง ทศตนคติค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น
4. ลักษณะนิสัย (trait) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคล
5. แรงจูงใจ (motive) หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป้าหมาย

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549) กล่าวว่า สมรรถนะประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ทักษะ (skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลทำได้ดี และสามารถแสดงให้ผู้อื่นเห็นได้ ถึงความชำนาญ เช่น ความสามารถในการนำเสนอ (presentation) ความสามารถในการเจรจาต่อรอง (negotiation) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (communication) เป็นต้น
2. ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลที่บุคคลได้สะสมไว้จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านการวางแผน ความรู้ด้านการบริหารงานบุคคล ความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ
3. อัตมโนทัศน์ (self-concept) ได้แก่ การมีเจตคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่ เกี่ยวกับตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การมองตนเองว่าเป็นคนซื่อสัตย์ กล้าหาญ รับผิดชอบ ฯลฯ
4. ลักษณะนิสัย (trait) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคลที่แสดง ออกมา ให้ผู้อื่นเห็นได้ เช่น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความยืดหยุ่น ความเมตตา กรุณา ฯลฯ
5. แรงจูงใจ (motive) หมายถึง ความคิดที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิด พฤติกรรม เช่น คนที่คาดหวังในความสูงจะเกิดแรงขับเพื่่อมุ่งสู่ความสำเร็จ หรือคนที่ไม่มีความมั่นใจต้องการเพื่อนอย่างมาก ก็จะเกิดแรงขับเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบสมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐาน ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มุมมองและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน บุคลิกลักษณะเฉพาะบุคคลที่พึงมี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผสมผสานกันจนทำให้บุคคลนั้น ๆ แสดงออกมาเป็นการกระทำ หรือพฤติกรรมที่ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา

เดวิส และเอลลิสัน (1997, อ้างถึงใน ปาริฉัตร ช่อชิต, 2559) กล่าวว่า ศูนย์ประเมินการศึกษาแห่งชาติ (National Educational Assessment Center: NEAC) ของประเทศอังกฤษได้กำหนดสมรรถนะที่สำคัญของนักบริหารระดับกลาง 4 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านบุคคล ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความไวต่อการรับรู้ ความทนทานต่อความเครียด
2. สมรรถนะด้านการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางวาจา และลายลักษณ์อักษร
3. สมรรถนะด้านการบริหาร ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหา การตัดสินใจ การจัดการ

4. สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ ได้แก่ ความสนใจ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและแรงจูงใจส่วนบุคคล

เทือน ทองแก้ว (2550) ได้เสนอสมรรถนะหลักสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา 5 ด้าน คือ

1. ศักยภาพในการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ที่เกิดจากการผสมผสานเป้าหมายสำคัญของชาติ และนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ แม้ว่าจะต้องอยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดศักยภาพในการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การมีความคิดสร้างสรรค์และใช้นวัตกรรม การตระหนักถึงผลกระทบจากภายนอก การยอมรับ การเปลี่ยนแปลงการรู้จักปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตส่วนตน การสนใจใฝ่บริการ การคิดเชิงกลยุทธ์ และการมีวิสัยทัศน์

2. ศักยภาพในการเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการกำหนดและมียุทธศาสตร์เพื่อใช้ศักยภาพของพนักงานและส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรมให้ตรงกับวิสัยทัศน์ขององค์การ ภารกิจและเป้าหมาย ทั้งด้านการบริหารความขัดแย้ง การตระหนักในคุณค่าทางวัฒนธรรม คุณธรรมในการปฏิบัติงาน การสร้างทีมงานและการทำงานเป็นทีม นำไปสู่การพัฒนาให้เกิดศักยภาพในการเป็นผู้นำ

3. การมุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความสามารถที่มุ่งมั่นในความรับผิดชอบและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้มีการตัดสินใจได้ตามเวลาและมีประสิทธิภาพให้ได้ผล ผ่านการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการนำไปใช้ รวมทั้งการประเมินผลโครงการและนโยบาย ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ความรับผิดชอบ การให้บริการลูกค้า การตัดสินใจ ความเป็นผู้ประกอบการ การแก้ไขปัญหา และการมีเทคนิค ที่เชื่อถือได้

4. ความเชี่ยวชาญทางการบริหาร ความสามารถในการรับและการบริหารงานการเงิน วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรข้อมูล ในลักษณะที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะและเกิดความสำเร็จตามภารกิจขององค์การ ทั้งการบริหารการเงินการคลัง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับการตัดสินใจ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการบริหาร

5. การสร้างความเข้าใจและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการอธิบาย การให้แนวทาง และการให้ข้อเท็จจริง และแนวคิดต่าง ๆ ในลักษณะที่เชื่อถือได้ มีความสามารถในการเจรจากับบุคคลและกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์การและส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการพัฒนาเครือข่ายทางวิชาชีพให้กว้างไปสู่องค์การอื่น ๆ และการรู้ถึงการเมืองทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) ได้กำหนดสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก ซึ่งประกอบด้วย 4 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การพัฒนางานพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ และการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยทีมที่มีประสิทธิภาพ และสมรรถนะประจำสายงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การแยกแยะการกระทำและความรู้สึก ผ่านกระบวนการทางความคิดอันนำไปสู่การพฤติกรรมที่ตอบสนองสถานการณ์ การสื่อสารและการสร้างแรงจูงใจการเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคลากรในทิศทางที่ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และเป้าหมายของสถานศึกษา การมีวิสัยทัศน์มองเห็นวิธีการปฏิบัติที่จะนำสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

จากที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะผู้บริหารประกอบไปด้วย สมรรถนะด้านบุคคล ได้แก่ ความเป็นผู้นำและผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความเข้าใจในตัวบุคคลทั้งต่อตนเองและบุคลากร มีการพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้และการทำงาน สมรรถนะด้านการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางวาจา และลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารและทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการบริหาร ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการ

ตัดสินใจ การมีความคิดในการทำงาน และการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ และสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ ได้แก่ การมีความเชื่อมั่นในการทำงาน และเข้าใจบุคคลอื่น ซึ่งนำไปสู่การสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารในการปฏิบัติงาน

บทสรุป

สมรรถนะของผู้บริหาร เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดจากความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานที่ดีและสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนสถานศึกษาสู่ความสำเร็จ และการดำเนินการผ่านการร่วมมือ ร่วมคิด และการวางแผนทางร่วมกัน เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์กรให้เป็นสถานศึกษาที่สามารถจัดการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์และมีคุณภาพ ผู้บริหารจะต้องสามารถคัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในขอบข่ายงานของตน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานศึกษาเกิดการพัฒนายั่งยืน ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มุมมองและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และมองเห็นภาพรวมขององค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงงานงานแต่ละงาน ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดนโยบายในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร นำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสู่การเป็นผู้นำในอนาคต ตลอดจนการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ให้กับองค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนสถานศึกษาสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). คู่มือหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาก่อนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- [2] ชูชัย สมธิไกร. (2553). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] ดนัย เทียนพุด. (2550). ความสามารถในการทรงคนะ ดร.ดนัย เทียนพุด. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.อิน พอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น.
- [4] ประภาพรพรณ เสี่ยงค์ และคนอื่น ๆ. (2557) การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานและสมรรถนะหลักสำหรับผู้บริหาร” (เอกสารประกอบการสอน UTQ-02304 ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก http://www.esbuy.net/_files_school/00000883/document/00000883_0_20160920-175058.pdf.
- [5] ปาริฉัตร ช่อขิต. (2559). สมรรถนะผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 8 (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- [6] พงศ์สิริ เกื้อวราห์กุล. (2559). สมรรถนะผู้บริหารกับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [7] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542, สิงหาคม 19). ราชกิจจานุเบกษา, น. 3.
- [8] พิสัย พวงคำ. (2551). สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). คู่มือและชุดฝึกอบรมการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาแนวใหม่ ตามแนวปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 : การอบรมแบบผสมผสาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- [10]สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2549). มาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.
- [11]สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- [12]อนงกลา สุทธินันท์. (2550). แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างได้ผล กรุงเทพฯ: เอส เค เซ็นเตอร์.
- [13]อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (2555). Competency-based Training Road Map (TRM) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- [14]___. (2548). Competency dictionary. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

SBC-03-015

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง บริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด

A Study of the Efficiency of Transportation Service of Sor Supachai (2018) Company Limited

ศุภชัย เชื้อวงศ์สกุล และ ณัฏฐพรศญา เศรษฐโชติสมบัติ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: supachaic285@gmail.com, natpatsaya.se@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบกระบวนการโซ่อุปทานของภาคธุรกิจขนส่ง 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง โดยรถบรรทุกสิบล้อพ่วงในเขตภาคกลางของ บริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด ในปัจจุบัน โดยการนำเสนอเนื้อหาในบทความนี้ประกอบไปด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง ทั้งด้านบริการ, ด้านบุคคลหรือพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ดี ความรู้จากการเผยแพร่บทความนี้ สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในด้านการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่ง และเลือกใช้ระบบการบริหารโลจิสติกส์เข้ามาสนับสนุนการทำงานที่เหมาะสม ทำให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การขนส่ง ประสิทธิภาพการบริการ การตัดสินใจ

บทนำ

การขนส่งนับเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งการขนส่งนี้มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การขนส่งทางถนน การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางราง และการขนส่ง ทางอากาศ เป็นต้น โดยที่รูปแบบการขนส่งที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือ การขนส่งทางถนนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.47 ของปริมาณการขนส่งโดยรวมของประเทศ [1] ถึงแม้ว่าการขนส่งทางถนนจะมีต้นทุนสูงกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น แต่ด้วยข้อจำกัดของการขนส่ง รูปแบบอื่นที่ไม่สามารถขนส่งแบบจุดเริ่มต้นไปยังจุดปลายทาง (จากประตูผู้ส่งถึงประตูผู้รับ) และไม่สามารถบริหารจัดการให้ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ในขณะที่การขนส่งด้วย รถบรรทุกสามารถตอบสนองให้กับผู้ใช้บริการได้ดีกว่า จึงทำให้เกิดข้อได้เปรียบและมีสัดส่วนการขนส่งสูงกว่ารูปแบบการขนส่งแบบอื่นๆ [2] การขนส่งทางถนนโดยรถบรรทุกนั้น สามารถแบ่งตามความเป็นเจ้าของได้เป็นสองประเภท คือ บริษัทผู้ผลิตสินค้ามีรถในการขนส่งสินค้าเป็นของตัวเอง และการว่าจ้างบริษัท ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าซึ่งจะมีทั้งขาประจำและขาจร บริษัทผู้ผลิตสินค้าขนาดใหญ่ที่มีปริมาณ การส่งสินค้ามาก นิยมว่าจ้างบริษัทผู้ประกอบการขนส่งสินค้าแทนการขนส่งสินค้าด้วยตัวเอง เพื่อ เป็นการลดขั้นตอน ลดต้นทุน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดีกว่าการดำเนินการเอง โดยที่บริษัทผู้ผลิตสินค้าสามารถทุ่มเทเวลาเพื่อพัฒนาธุรกิจหลักของตนเองได้อย่างเต็มที่ [3] นอกจากนั้นการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกยังสามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้เป็นสองประเภท คือ การขนส่งแบบเต็มคัน และการขนส่งแบบไม่เต็มคัน ลักษณะการขนส่งแบบเต็มคันนั้นตามปกติจะขนส่งสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดปลายทางโดยไม่มีการควมรวมสินค้า และ ไม่มีการแวะรับหรือส่งสินค้าระหว่างเส้นทาง ส่วนลักษณะการขนส่งแบบไม่เต็มคันนั้น จะ

เริ่มการขนส่งจากหลายจุดเริ่มต้นไปยังหลายจุดปลายทาง อาจมีศูนย์การจัดเรียงสินค้าและอาจมีการแวะรับ หรือส่งสินค้าระหว่างทางได้

บริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ได้ดำเนินการธุรกิจบริการ ด้านการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถบรรทุก โดยการเริ่มธุรกิจการขนส่งที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และหลังจากนั้นเริ่มมีการขยายกิจการธุรกิจรับงานไปส่งสินค้าตามจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในส่วนของภาคกลางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริการและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มเติมขีดความสามารถ ในการตอบสนองและความต้องการของลูกค้าเพื่อการสร้างยอดบริการให้เติบโต ช่วยให้บริษัทฯ สามารถทำการแข่งขันและดำเนินธุรกิจด้วยความมั่นคงมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งรถบรรทุกของบริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด
2. เพื่อการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของบุคลากรมีผลต่อการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุกของ บริษัท ส.ศุภชัย (2018) จำกัด

พื้นฐานชนิดการขนส่ง

1. การขนส่งชนิดเดียว

การให้บริการชนิดการขนส่งอย่างรถบรรทุกปกตินำมาใช้จากจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ของโซโลจิสติกส์ด้านการขนส่งโดยไม่มีการเก็บสินค้าในโกดังและการแปรรูปสินค้า เกณฑ์การเลือกการขนส่งแบบนี้ คือ ชนิดสินค้า ปริมาณการขนส่ง ระยะเวลาส่งมอบสินค้า ต้นทุนการขนส่ง อย่างเช่นหากขนส่งสินค้าปริมาณน้อยใน ระยะ ทางที่สั้นใช้รถบรรทุก [4]

2. การขนส่งแบบผสม

การบริการปกติมีการขนส่ง 2 หมวดการขนส่งอย่างรถไฟ-รถบรรทุก หรือ ทางน้ำ-รถบรรทุก ปกติใช้หมวดการขนส่งแบบแรก (อย่างเช่น รถไฟหรือเรือ) ไปถึงคลังสินค้าแต่ไม่ได้เก็บไว้หรือเก็บไว้ระยะสั้น หลังจากนั้นใช้หมวดการขนส่งอย่างอื่นๆตามมา (รถบรรทุก) ไปสู่ปลายทางผู้บริโภคอีกแบบหนึ่ง การขนส่งแบบผสมเกิดจากการบริการโดยบริษัทขนส่งในจุดที่ถ่ายเทสินค้า ซึ่งเป็นจุดเชื่อมโยงในหมวดการขนส่งไม่ว่าจะเป็นสถานีรถไฟ ท่าเรือ ลักษณะของการขนส่งแบบผสมนี้ใช้เอกสารการขนส่ง 2-3 สัญญา ซึ่งเป็นการวางแผนทำงานร่วมกันของ ผู้เข้าร่วมกระบวนการขนส่งแบบผสม [5]

3. การขนส่งต่อเนื่องกันหลายรูปแบบ

การขนส่งสินค้าในหมวดการขนส่งมากกว่า 1 หมวดขึ้นไป โดยจัดตั้งการส่งมอบสินค้าจากจุดขนส่งสินค้าผ่านจุดถ่ายเทสินค้าหลายจุดและขึ้นกับการแบ่งความรับผิดชอบในการขนส่งโดยเอกสารการขนส่งมีหลายฉบับ [6]

4. การขนส่งสินค้าหลายรูปแบบ

บริษัทที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดตั้งการขนส่งรับผิดชอบทั้งหมดในเส้นทางการขนส่งโดยไม่ขึ้นกับชนิดการขนส่งที่เข้าร่วมภายใต้การทำสัญญาการขนส่งฉบับเดียว [7]

แนวคิดโลจิสติกส์ด้านการจัดการขนส่ง

การขนส่งนับเป็นส่วนสำคัญมากระดับหนึ่งในกระบวนการโลจิสติกส์ การขนส่งเป็นกลไกที่จะช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ของระบบอุตสาหกรรมการผลิต การขนส่งไม่ได้จำกัดอยู่ที่วัสดุ สิ่งของเครื่องใช้เท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการเคลื่อนย้ายคนหรือสัตว์จากที่หนึ่งไปยังที่แห่งใหม่โดยไม่จำกัดวิธีการเคลื่อนย้ายขึ้นอยู่กับปัจจัยและสถานะ

แวดล้อมในช่วงเวลาขณะนั้น หมายรวมถึงความเจริญทางเทคโนโลยีในช่วงเวลานั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่เชื่อมโยงกับการทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยทั่วไปทุกระดับชั้นยิ่ง ในปัจจุบันการบริการในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานในระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมโดยรวมทำให้กิจกรรมการผลิตและบริการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล [8] ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) การใช้บริการและการให้บริการกับความสามารถในการเคลื่อนย้าย (Mobility) เป็นปัจจัยสำคัญที่เกิดการเปรียบเทียบความได้เปรียบของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการการบริการลูกค้าในการขนส่งมีความเกี่ยวข้องกับ (1) เวลา และ (2) ความแน่นอน ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้มีความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก

การขนส่งสินค้าที่ตรงเวลามีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารการผลิตและการขาย เนื่องจากความตรงเวลาและแน่นอนนั้นทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นจุดต่อไปในการรับสินค้า สามารถบริหารการผลิตหรือการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้ตรงเวลาส่งผลดีในภาพรวมของธุรกิจที่เชื่อมโยงในห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ในการจัดการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า ยังหมายถึงการรับประกันว่าการขนส่งจะถึงที่หมายตรงเวลา สินค้าไม่มีความสูญเสียหรือเสียหาย โดยเฉพาะการรับประกันการส่งสินค้าที่ตรงเวลา เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการมักจะต้องมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นสำหรับการบริการที่ตรงเวลาและรวดเร็วดังกล่าว ดังนั้นเป้าหมายของการขนส่งสินค้านอกจากจะต้องพิจารณาถึงความตรงเวลา ความเที่ยงตรงแน่นอนในการจัดส่งยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าและต้นทุนในการขนส่งที่เกิดจากการรับประกันด้วยเช่นกันการขนส่งด้วย รถยนต์เป็นเส้นทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นมากที่สุดในจำนวนช่องทางของการขนส่งทั้งหมด [9] การขนส่งทางถนนมีความได้เปรียบและเข้าถึงได้ง่ายกว่าการขนส่งทุกรูปแบบเนื่องจากสามารถที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพหากมีการจัดบริการขนส่งที่ดีการขนส่งจึงเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่สุดและเป็นกิจกรรมที่แพร่หลาย [10]

ประสิทธิภาพการจัดการขนส่ง

ประสิทธิภาพ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าและผลลัพธ์ที่ออกมาเพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดโดยคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัด [11] และ [12] ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นตามเป้าหมายขององค์กร [13] ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพัฒนา มุ่งพัฒนาให้การส่งที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน จากความหมายของการจัดการขนส่งและความหมายของประสิทธิภาพในเบื้องต้นทำให้ผู้ศึกษาให้ความหมายของประสิทธิภาพการจัดการขนส่ง หมายถึง การนำกิจกรรมการขนส่งมา ทำงานร่วมกับทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความรวดเร็ว การประหยัด ความปลอดภัยความสะดวกสบาย และความแน่นอนเชื่อถือได้ตรงต่อเวลา หลักของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ [14] ประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว (Speed) การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่างๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพ เหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต นอกจากนี้ผู้ที่เดินทางไปในที่ต่างๆ ก็ต้องการความรวดเร็วเช่นเดียวกัน เช่น การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว การขนส่งสินค้า เป็นต้น ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยความรวดเร็วของการขนส่งในการเดินทางขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะมุ่งไปที่ความรวดเร็ว ในการเดินทางเป็นสำคัญ

2. การประหยัด (Economy) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้เกิดการประหยัด ในต้นทุนการขนส่งและการประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งก็ต้อง พยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้วการเรียกเก็บ อัตราค่าบริการก็ลดลงด้วย อันจะทำให้ผู้ใช้บริการ

ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการ โดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารความปลอดภัยจากการสูญเสียชีวิตหรือเสียหายของสินค้า ตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วยซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียชีวิตและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารอีกด้วย

4. ความสะดวกสบาย (Convenience) การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายของผู้โดยสาร หรือความสะดวกสบายในการขนส่งสินค้าและบริการก็ตาม ผู้โดยสารต้องได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง เช่น ยานพาหนะในการขนส่งทุกประเภท จะต้องอยู่ในสภาพที่ดีและใช้การได้ในการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารส่วนในด้านสินค้าและบริการนั้นจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้อย่าง ครบถ้วนพร้อมที่นำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and punctuality) ในเรื่องนี้ถือ เป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่งเพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออก เดินทางจากต้นทาง เวลาเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญ ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ [15] ได้ให้ความหมายไว้ว่าการขนส่ง (Transportation) หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง

การพัฒนาการขนส่ง

เทคโนโลยีต่าง ๆ เมื่อผลิตขึ้นมาแล้วจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ การขนส่งก็เช่นเดียวกันจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอยู่ 3 ประการใหญ่ ดังต่อไปนี้คือ [16]

1. การพัฒนาเพื่อลดเวลาในการขนส่ง เพื่อให้เสียเวลาในการเดินทางน้อยที่สุดโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อให้สินค้าและบริการสามารถออกไปสู่ตลาดต่างๆได้ทันเวลาและความต้องการโดยไม่เกิดการสูญเสียชีวิตขึ้นในระหว่างการเดินทางเช่น อาจจะเน่าเสียก่อนที่จะถึง จุดหมายปลายทาง เพราะต้องเสียเวลาในการขนส่งนานเกินไป ซึ่งการพัฒนาเรื่องนี้จะมุ่งกันไปที่ ความรวดเร็วของการเดินทาง หรือความเร็วของระบบการขนส่งที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาจนถึง การพัฒนารูปแบบของการขนส่งชนิดใหม่ขึ้นมาอีก โดยมุ่งที่ความสำเร็จเป็นเป้าหมายหลัก เช่น แต่เดิมเรามีเครื่องบิน 2 ใบพัดปัจจุบันมีการพัฒนาจนถึงขั้นเครื่องบินไอพ่นโบอิง เครื่องบินที่มี ความเร็วเหนือเสียง เป็นต้น

2. การพัฒนาเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง เป็นการพัฒนาในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในการขนส่ง เพื่อลดต้นทุนในการขนส่งให้น้อยลง กล่าวคือ เมื่อต้นทุนการขนส่งสินค้า และบริการต่ำลงก็จะทำให้อัตราค่าบริการในการขนส่งต่ำลงไปด้วย เช่น แบบเดิมขนส่งได้ปริมาณจำกัด เปลี่ยนมาใช้ระบบที่สามารถรวมสินค้าในการขนส่งได้ในปริมาณที่มากขึ้น เช่น รวมสินค้าเต็มตู้คอนเทนเนอร์ เป็นต้น

3. การพัฒนาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการขนส่ง ในการพิจารณาเรื่องนี้มุ่งพิจารณา ทั้ง 2 ลักษณะ กล่าวคือ พัฒนาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการและพัฒนาเพื่อลดความเสียหายหรือสูญเสียชีวิตจากการขนส่งสินค้าและบริการทั้งนี้มุ่งที่จะพัฒนาให้เกิดมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุดควบคู่กับการพัฒนาในเรื่องของความเร็ว

ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า [17]
การบริการว่า การบริการ หมายถึง การทำงานอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการคนอื่นซึ่งจะเป็นผู้รับผล
จากงานที่เราทำไปนี้ ซึ่งมีการให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและด้วยอริยาไยเป็น
พื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) ให้ความเต็มใจ 2) ให้ความโกรธ 3)
ให้ด้วยเหตุผล สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ คือ การให้ด้วยเหตุผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรม
มนุษย์ โดยยึดถือความพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ(ลูกค้า)เป็นหลักโดยผู้ที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้ง
ด้านร่างกายจิตใจไหวพริบและปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา [18]

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ที่ปฏิบัติการหรือให้
ความช่วยเหลือ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บรรลุผลสำเร็จ โดยสินค้านั้นๆอาจจับต้องได้
หรือจับต้องไม่ได้ การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

องค์ประกอบของการบริการ

การบริการที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการดังนี้ [19]

1. **ผู้รับบริการ** ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของ
ลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้
กลับมาใช้บริการนั้นต่อไปอีกหรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งส่งผลให้กิจการมีกำไรและประสบความสำเร็จ
เหนือคู่แข่งอื่นๆได้ การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุดจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ

2. **ผู้ปฏิบัติงานบริการ** ผู้ปฏิบัติงานในกิจการบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน
บริการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังการบริการหรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งพฤติกรรม
ของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลต่อคุณภาพของการบริการด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องปฏิบัติงานอย่างมี
ประสิทธิภาพเพราะลูกค้าจะเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดีจากการแสดงของบุคลากรในองค์กรบริการนั้น

3. **องค์กรบริการ** เป้าหมายขององค์กรทุกแห่งมุ่งเน้นความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ ธุรกิจ
บริการก็ต้องเสนอการบริการที่ผู้บริโภคชอบพอในบริการนั้นผู้ประกอบการบริการเป็นผู้รับผิดชอบวางแผนนโยบาย
และควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของ
ธุรกิจบริการการบริหาร การบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปด้วยดีและสามารถสนองความ
ต้องการต่างๆ ของลูกค้าให้ได้มากที่สุดและได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. **ผลิตภัณฑ์บริการ** ธุรกิจบริการมีลักษณะแตกต่างกันและมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการ
ให้บริการ หรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือวัตถุประสงค์ของการบริการแต่
ละประเภทผลิตภัณฑ์ บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้
บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

5. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคาร
สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น
ส่วนบรรยากาศ หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การจัดแบ่งห้องต่างๆ เป็นสัดส่วนการ
ประดับตกแต่งสถานที่ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น องค์กรบริการที่จำเป็นต้องมีการติดต่อ
ใกล้ชิดกับลูกค้าต่างก็ให้ความสำคัญทั้งในด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกใน
การปฏิบัติต่างๆ อันจะส่งผลให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่นรวดเร็วได้ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ
บริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจ และเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพ
ของการบริการได้เช่นเดียวกัน

แนวคิดเรื่องเกี่ยวกับการประสิทธิผลการบริการ

ประสิทธิภาพเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิต,สินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยจะมอง ถึงการใช้ ต้นทุนหรือปัจจัยให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลาให้มากที่สุดซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้ [20] กล่าวว่า ประสิทธิภาพ สูงสุดในการบริการด้านงานธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและ คุณภาพที่เหมาะสมและเป็นต้นทุนที่น้อยที่สุด โดยมีองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ ต้นทุน (Cost) , คุณภาพ (Quality) , ปริมาณ (Quantity) , เวลา (Time) และ วิธีการ (Method) ในกระบวนการ ผลิต [21] ให้คำนิยามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ว่า ผลงานที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจและทำให้ได้รับผลกำไรจากการ ปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจการบริการให้ประชาชนโดยพิจารณาจาก 5 ปัจจัย

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้ ออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต [22]

แนวคิดเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจขนส่ง

การขนส่งเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งในปัจจุบันในจำนวนหลายๆเรื่องที่ต้องมองในแง่ของสถานที่ในการประกอบ กิจกรรมเชิงเศรษฐศาสตร์ ซึ่งประกอบไปกับกิจกรรมอันได้แก่ การจัดหาการ ผลิตและการกระจายสินค้าซึ่งอยู่ใน รูปแบบต่างๆ โดยทั่วไปการจัดการขนส่งคือการเคลื่อนย้ายวัตถุ หรือสินค้าจากแหล่งการผลิตที่หนึ่ง ไปยังจุดหมาย ปลายทางอีกที่หนึ่งในโซ่ [23] ได้กล่าวว่า โซ่อุปทานการขนส่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักดังนี้

1. การเก็บรวบรวมสินค้า เริ่มจากการรับสินค้ามาจากแหล่งโรงงานผลิตที่ได้สินค้าอาจจะหลากหลาย เนื่องจากมีรูปแบบ น้ำหนัก ขนาด และการบรรจุสินค้า ที่ต่างกันโดย ปกติการเก็บรวบรวมสินค้าจะถูกจัดการในเชิง ภูมิภาค จากที่มีการรวมสินค้า พวกสินค้าจะถูกส่งไปยัง ที่คลังสินค้าของส่วนกลาง

2. การขนส่ง จากคลังสินค้า จะมีการนำสินค้าหรือการย้ายสินค้าออก จากคลังสินค้าที่เก็บรวบรวมกันจะถูก ส่งไปยังจุดหมายปลายทางที่ลูกค้ากำหนดหรือคลังสินค้าที่อยู่ตามภูมิภาค

3. การจัดส่ง เป็นขั้นตอนหรือกระบวนการที่ตรงกันข้ามกับกระบวนการเก็บรวบรวม สินค้าซึ่งได้รับการ จัดการเป็นสัดส่วนตามภูมิภาคและถือว่าเป็นส่วนที่ต้องติดต่อลูกค้าโดยตรงกับ ลูกค้าปลายทางรวมไปถึงการจัดส่งถึง หน้าบ้านของลูกค้า

4. การรวมและแยกสินค้า กระบวนการนี้สินค้าจะถูกเก็บและมีการรวบรวมสินค้าก่อนที่จะบรรจุทุกและ นำไปสู่กระบวนการขนส่ง สินค้าพวกนี้อาจจะถูกรวบรวมในรูปแบบของตู้สินค้า หรือ บนแพลตฟอร์ม หรือการเปลี่ยน วิธีการขนส่งไปเป็นวิธีอื่น โดยไม่ต้องบรรจุสินค้าใหม่มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของการขนส่งเกิดจากการเคลื่อนย้าย สินค้าระหว่างจุด 2 จุดซึ่งมีปัจจัยต่างๆ มากมายของกระบวนการขนส่งที่ก่อให้เกิดความต้องการการบริการขนส่งที่ หลากหลายปัจจัยต่างๆประสิทธิภาพด้านการขนส่ง(Logistic Efficiency) กล่าวคือ การที่ทำให้กระบวนการขนส่ง เกิดประสิทธิภาพขึ้นนั้น จะขึ้นอยู่กับบุคคลากรในสายงาน ของ Logistic ที่ควรต้องมีปฏิบัติ ดังนี้ Right : มี 7 right ความถูกต้อง

1. Right Product : มีการส่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ถูกต้อง
2. Right Quantity : มีการจัดส่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในจำนวนที่ถูกต้อง

3. Right Conviction : ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าต้องไม่เสียหายหรือบกพร่อง

4. Right Customer : มีการจัดส่งสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้ถูกต้อง

5. Right Place : มีการจัดส่งสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ถูกสถานที่

6. Right Time : มีการจัดส่งสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้ทันเวลา

7. Right Cost : มีต้นทุนที่ถูกต้อง ไม่เวอร์เกินไป

Perfect : มี 6 Perfect

1. Perfect Enter : มีการใส่ข้อมูลให้ครบถูกต้อง

2. Perfect Fillable : มีการเติมเต็มให้สมบูรณ์

3. Perfect Transportation : มีการขนส่งที่สมบูรณ์

4. Perfect Communicate : มีการสื่อสารที่สมบูรณ์

5. Perfect Bill : มีการออกบิลหรือ INV. ที่ถูกต้อง

6. Perfect Document : มีการทำเอกสารหรือการออกเอกสารที่ครบถูกต้องสมบูรณ์

สรุปผลการศึกษา

จะเห็นได้ว่า ทั้งภาคของประเทศและภาคของประชาชน ล้วนมีความต้องการธุรกิจการขนส่งมากขึ้น จึงไม่แปลกที่ตอนนี้จะเกิดการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งจำนวนมาก แต่เชื่อว่าภาคธุรกิจโตแล้วบริษัทเราจะโตไปด้วย ฉะนั้น สิ่งที่เราควรทำในตอนนี้คือ การหันมาปรับปรุง พัฒนา ให้การขนส่งของเราตอบโจทย์ลูกค้ามากที่สุด โดยการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดนั่นเอง ซึ่งการที่ทำให้ระบบการขนส่งเกิดประสิทธิภาพขึ้นนั้น ส่วนสำคัญที่สุดคือ คน (บุคคลากร) เพราะฉะนั้น สิ่งที่เราจะต้องปฏิบัติมีอยู่สองหัวข้อใหญ่ คือ ทำให้ถูกต้อง (Right) และทำให้สมบูรณ์ (Perfect) ใน 7 Right จะเห็นได้ว่า แทบเป็นเรื่องพื้นฐานที่เราต้องปฏิบัติทั้งสิ้น แต่แปลกที่บางบริษัทก็ยังทำไม่ได้ เพราะ ทุกวันนี้เรายังเจอปัญหา ส่งของเสีย ส่งของผิด ส่งช้า เป็นต้น ฉะนั้น ถ้าเราแก้ไขสิ่งเหล่านี้ได้ อย่างน้อยเราก็อยู่ในใจลูกค้าได้ไม่ยาก

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงคมนาคม. กรมการขนส่งทางบก (ม.ป.ป.). คู่มือพัฒนาศักยภาพ ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก. (ม.ป.ท.).
- [2] โกศล ดีศีลธรรม. (2552). กลยุทธ์ลดต้นทุน ด้วยการขนส่งแบบต่อเนื่อง. โลจิสติกส์ ไดเจสต์. 46(4): 49-50.
- [3] มนูญญา อะหาโส. (2551). เอาท์ซอร์สโลจิสติกส์กลยุทธ์สมัยใหม่. โลจิสติกส์ ไดเจสต์. 37(3) : 23-29.
- [4] Smehov A.A. 2003. Vvedeniye v logistiku. M: Transport
- [5] Stefasson, G. and Lumsden, K., (2009), "Performance Issues of Smart Transportation Management Systems", International Journal of Productivity and Performance Management". Vol. 58, No. 1.
- [6] Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). Supply chain logistics management. (2nd ed.). Boston, Mass: McGraw- Hill/Irwin,
- [7] Seahapong, J., & Sonmanee, K. (2015). Effective Transportation Management with Radio Frequency Identification Technology. Journal of Business Administration APHEIT, 4(1), 102-109.

- [8] ยวนุช กุลาตี. (2548). การปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมิน ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021:2006 ศึกษากรณี : สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรม สถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์.
- [9] สิทธิฐาน ชูทรัพย์ และมนัสชัย กิรติผจญ.(2547). การจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: โอเอซิสปรี้นติ้ง พับลิชชิ่ง จำกัด.
- [10] คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). การจัดการขนส่งกรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับ ลิชชิ่ง จำกัด.
- [11] วิโรจน์ พุทธรุณี. (2547). ขุมพลังของธุรกิจยุค ใหม่ในการจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: โอเอซิสปรี้นติ้ง แอนด์ พับ ลิชชิ่ง
- [12] ปิยนันท์ นามวงศ์.(2551). การวิจัยประสิทธิภาพการจัดการขนส่งของธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. การ วิจัยค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตการจัดการเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- [13][17] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และโซ เทกซ์.
- [14] ดนัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เนรมิตการพิมพ์.
- [15] จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการ เรียนการสอน.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2547.
- [16] Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- [17] Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw- Hill Book.
- [18] Simon, H.A. (1960). The New science of Manangment Decision. New York: Harper & Row. Performance issues of Smart Transportation Managementsystems. International Journal of Productivity and Performance Management, 58(1), 55-70.
- [19] อารัง อุดมไพจิตรกุล. (2547). เศรษฐศาสตร์ การจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โครงการตำราคณะ สังคมศาสตร์ มหา วิทยาสรีนครินทร์วิโรฒ.

SBC-03-016

การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดฉะเชิงเทรา

Logistics Management for Cultural Tourism of Chachoengsao Province

ปรัชญาเมธี เทียนทอง และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail : nuch4393@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวมาประยุกต์ใช้กับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องด้วยการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่สร้างรายได้ให้กับชุมชนและประเทศ จึงควรส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยจังหวัดฉะเชิงเทรามีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ วัดโสธรวรารามวรวิหาร วัดสมานรัตนาราม วัดปากน้ำโจ้โล้ ตลาดน้ำบางคล้า ตลาดบ้านใหม่ 100 ปี ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวขึ้นชื่อของจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวแวะเวียนเข้ามาเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการสืบสานอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมไทยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำทฤษฎีด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเข้ามาให้ข้อมูลทางกายภาพและสารสนเทศในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก การเดินทาง แพคเกจทัวร์ การเตรียมความพร้อมด้านพนักงานในการดูแลให้บริการและการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อต่างๆ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาและเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาต่อยอดการรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดฉะเชิงเทรา และเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาข้อมูลเพื่อพัฒนาและสร้างแนวทางการดำเนินงานการให้บริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดฉะเชิงเทราให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์เป็นอย่างมากในทุกๆภาค ซึ่งแต่ละภูมิภาคจะมีจุดเด่นด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เนื่องด้วยธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก เป็นธุรกิจที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความเจริญในท้องถิ่น เกิดการจ้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในท้องถิ่นและนำไปสู่การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และด้วยนโยบายจากภาครัฐในการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศทำให้เกิดการหมุนเวียนการเงินภายในประเทศกับธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ระบบการคมนาคม ร้านอาหาร โรงแรมและที่พัก การขายสินค้าและของที่ระลึก เป็นต้น โดยในหลายประเทศมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่ 1-3 ของ 10 อันดับแรกในอุตสาหกรรมอื่นๆซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย (นภนันท หอมสุต, ภิมลรัตน์ ปัดทะสี,และสุวรรรัตน์ รุ่งจริง,2555, หน้า 1)

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง การศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็น

ผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม โดยสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่าหรือสภาพแวดล้อมอย่างธรรมชาติ ที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความสวยงามและประโยชน์ที่ได้รับจากธรรมชาติ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) ได้อธิบายว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประกอบด้วย (1) ประวัติศาสตร์และร่องรอยทางประวัติศาสตร์ (2) โบราณคดีและพิพิธภัณฑ์ (3) งานสถาปัตยกรรมเก่าแก่ดั้งเดิม (4) ศิลปะ หัตถกรรม ประติมากรรม ภาพวาด รูปปั้นและแกะสลัก (5) ศาสนารวมถึงพิธีกรรมต่างๆทางศาสนา (6) ดนตรี การแสดงละคร ภาพยนตร์ (7) ภาษาและวรรณกรรม (8) วิถีชีวิต เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย อาหาร (9) ประเพณี วัฒนธรรมพื้นบ้าน เทศกาลต่างๆ (10) ลักษณะงานและเทคโนโลยี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่นำมาใช้เฉพาะท้องถิ่น ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นอีกหนึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นจุดขายของประเทศไทยที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี รูปแบบการดำเนินชีวิต และความเชื่อของสังคมไทย ประกอบกับสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีจำนวนมากเพียงพอต่อการรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมยังเป็นการอนุรักษ์ช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์ การส่งต่อประเพณีและวัฒนธรรมดั้งเดิม รวมทั้งช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์และการจัดการอย่างยั่งยืนต่อทรัพยากรทางธรรมชาติ การปกป้องมรดกของท้องถิ่น การฟื้นฟูงานฝีมือ ศิลปะ วัฒนธรรมดั้งเดิมของท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ และกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจในมรดกของท้องถิ่น

จังหวัดฉะเชิงเทราหรือที่มีชื่อเรียกกันว่า “8 รั่ว” เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีนักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและมีปัจจัยที่เอื้อประโยชน์ต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว อาทิเช่น สถานที่ตั้งที่ติดกับหลายจังหวัดสามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียงและมีจำนวนมาก เช่น วัดโสธรวรารามวรวิหาร วัดสมานรัตนาราม วัดปากน้ำโจ้โล้ ตลาดน้ำบางคล้า ตลาดบ้านใหม่ 100 ปี เป็นต้น รวมถึงร้านอาหารชายแม่น้ำบางปะกง และของฝากของที่ระลึก และด้วยการนับถือศาสนาพุทธ การกราบไหว้บูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดฉะเชิงเทราได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น จากผลการสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยววัดโสธร วรารามวรวิหารในปี 2560 พบว่า มีจำนวนผู้เดินทางมาท่องเที่ยวในภาพรวม จำนวน 112,014 คน เป็นเพศหญิง 76.0% เป็นเพศชาย 33.0% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 26.5% ระดับการศึกษาปริญญาตรี 30.5% พฤติกรรมมาท่องเที่ยวและค่าใช้จ่าย นักท่องเที่ยวเดินทางมาไหว้พระ/ปฏิบัติธรรม จำนวน 66.0% ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางจำนวน 78% และค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นค่าสักการบูชา 97.0% (สำนักงานสถิติแห่งชาติ การสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา วัดโสธรวรารามวรวิหารปี 2560)

ในส่วนของภาครัฐได้มีการวางแผนเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในด้านการจัดการโลจิสติกส์นั้น ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง โดยฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2550 - 2554) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556 - 2560) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ที่ต้องการตอบสนองนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับระบบโลจิสติกส์ของประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการค้า การบริการ การลงทุนในภูมิภาค และอาเซียนเพื่อมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงและเป็นประเทศนอกจากการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ในภาคการผลิตแล้ว ประเทศไทยยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและสร้างมาตรฐานการให้บริการโลจิสติกส์ในภาคการท่องเที่ยว โดยพัฒนาการอำนวยความสะดวกการขนส่งไปยังแหล่งท่องเที่ยวสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านข่าวสาร (Information flows) และด้านการเงิน (Financial flows) ให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับความต้องการด้านการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 29 และ 70)

บทความนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้อ่านได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำทฤษฎีด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยพัฒนาระบบการบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดฉะเชิงเทราให้เกิดประสิทธิภาพตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นการให้ข้อมูลด้านการไหลของลักษณะทางกายภาพ การไหลของข้อมูลสารสนเทศ การไหลของข้อมูลด้านการเงิน เพื่อสร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เกิดการแนะนำบอกต่อ เป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนและท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การและนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

(บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา,2548 หน้า 11) ได้กล่าวว่า สมาคมระหว่างประเทศแห่งความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว (International Association of Scientific Experts in Tourism : IASET) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวและไม่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมที่เป็นการหาเงิน

(ประภัทร สุทธาเวช,2550 หน้า 112) ได้ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยวเป็นผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างการดึงดูดและการต้อนรับผู้ที่เป็นนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน

(นิศา ชัชกุล,2550 หน้า 2) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัย สามประการเป็นอย่างน้อย คือ การเดินทาง การพักค้างแรม และการกินอาหารนอกบ้าน

จากความหมายของการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางของบุคคลจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อาศัยอยู่ประจำไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวและเดินทางกลับไปสถานที่อาศัยเดิม โดยการเดินทางนั้นไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพโดยตรง การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานตื่นเต้นหรือเพื่อหาความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการรับรู้ให้กับตนเอง

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

เป็นการศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม โดยสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่าหรือสภาพแวดล้อมอย่างธรรมชาติ ที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความสวยงามและประโยชน์ที่ได้รับจากธรรมชาติ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี (ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว,2556)

รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยว ความต้องการส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว รวมถึงแหล่งทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว ซึ่งโดยทั่วไปรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประกอบด้วย ดังนี้ (วรัชต์ มัธยมบุรุษ, ม.ป.ป.โครงการวัฒนธรรมกระทรวงวัฒนธรรม)

1.การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (historical tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้มีความเข้าใจต่อ

ประวัติศาสตร์และโบราณคดี ในท้องถิ่นพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรม และคุณค่า ของสภาพแวดล้อมโดยที่ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

2.การท่องเที่ยวงานชมวัฒนธรรมและประเพณี (cultural and traditional tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อชมงานประเพณีต่างๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นๆ จัดขึ้น ได้รับความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจในสุนทรียะศิลป์เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพพิธีกรรมต่างๆ และได้รับความรู้มีความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรมมีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

3.การท่องเที่ยววิถีชีวิตในชนบท (rural tourism / village tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษมีความโดดเด่นเพื่อความเพลิดเพลินได้ความรู้ดูผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความสำคัญต่อบุคคล

การท่องเที่ยวทำให้เกิดความสุข และช่วยให้มนุษย์ได้รับการพักผ่อนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษยชาติตามมติเอกฉันท์ในของสหประชาชาติในการประชุม ครั้งที่ 21 พ. ศ. 2510 อันเป็นปีท่องเที่ยวสากลว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่มนุษยชาติต้องการที่สุด ควรที่รัฐบาลของประเทศและมนุษย์ทุกคนจะส่งเสริมสนับสนุน

1. การท่องเที่ยวเป็นการเปิดโลกทัศน์ ช่วยให้ผู้มีทัศนคติที่กว้างไกล สามารถรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริง จัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการศึกษา ที่คนทุกระดับสามารถมีประสบการณ์ร่วมกันได้
2. การท่องเที่ยวเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างมนุษยชาติ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมทั้งระหว่างคนในชาติและนานาชาติ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

ความสำคัญต่อสังคม

1. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสืบทอดวัฒนธรรม ทำให้เจ้าของจินตนาถึงคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณีประจำถิ่นของตน พร้อมใจกันเชิดชูทรัพยากรท้องถิ่นให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้มาเยือน
2. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหารการกิน ชนบทประเพณีประจำถิ่นศิลปะพื้นฐาน เป็นต้น
3. การท่องเที่ยวนำความเจริญไปสู่ท้องถิ่น ทางด้านการคมนาคม การสาธารณสุข ปลอดภัย และมาตรฐานการครองชีพโดยเฉพาะท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว
4. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งเจ้าของที่ดินและนักท่องเที่ยว
5. การท่องเที่ยวจะช่วยลดช่องว่างของสังคม ส่งเสริมมาตรฐานสวัสดิการสังคมโดยตรง
6. การท่องเที่ยวช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม

ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ

1. การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ
2. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัว

3. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการจ้างงาน ในธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งโดยตรงและโดยอ้อมทำให้ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น
4. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราและการกระจายรายได้ที่เป็นธรรมให้แก่ท้องถิ่น
5. การท่องเที่ยวช่วยเพิ่มรายได้จากการเก็บภาษีของรัฐบาล
6. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มรายได้ เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนและท้องถิ่นมีความเข้มแข็งมากขึ้น

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การที่จะเกิดการท่องเที่ยวได้นั้นต้องมีองค์ประกอบที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดระบบสนับสนุนการดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจรดังนี้

1. นักท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยวถ้าไม่มีนักท่องเที่ยวการท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ในการนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่นักท่องเที่ยวและนักทัศนาจร
2. การตลาดท่องเที่ยว การที่จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีการตลาดท่องเที่ยวเพื่อชักนำให้เข้ามาท่องเที่ยวซึ่งการตลาดท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว
3. ระบบการขนส่ง เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะไปแหล่งท่องเที่ยวใดแล้วก็ต้องมีบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น ซึ่งการขนส่งหมายถึงการจัดให้มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะประเภทต่าง ๆ จากภูมิลานาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการและกลับสู่ภูมิลานาการขนส่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางเครื่องบิน
4. ทรัพยากรท่องเที่ยว ถือเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวและเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวหมายถึงสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภทได้แก่ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์โบราณสถานและโบราณวัตถุและทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรม
5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่รองรับในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเพื่อให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสะดวกและปลอดภัยโดยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรงและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว

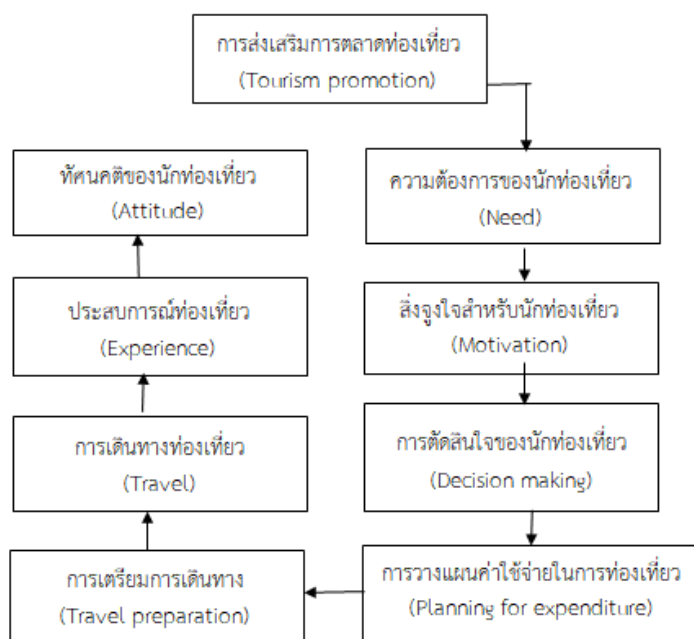
การที่นักท่องเที่ยวจะออกเดินทางท่องเที่ยวนั้น ต้องมีเหตุปัจจัยที่เข้ามากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ผู้คนเดินทางมาเยือนท้องถิ่นนั้น ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ประเภทธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก ถ้ำ สวนสัตว์ อุทยานแห่งชาติ เกาะ เขื่อน อ่างเก็บน้ำ เป็นต้น ประเภทประวัติศาสตร์ ได้แก่ วัด โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ พิพิธภัณฑ์ ศาสนสถาน กำแพงเมือง คูเมือง อนุสาวรีย์ เป็นต้น ประเภทศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ งานประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น

2. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมและเป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของโลก รายได้ของครอบครัว ลักษณะครอบครัว ระบบการคมนาคมขนส่ง นโยบายทางการเมือง ความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยว

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนองความพฤติกรรมหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพอใจ ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว หมายถึง ปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว มีขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 9 ขั้นตอน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557, หน้า 103) ดังภาพประกอบที่ 1



รูปที่ 1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว
ที่มา : บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557) หน้า 103

ขั้นตอนที่ 1 การส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว (Tourism promotion) เป็นการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จากองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว บริษัททำเที่ยว สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ที่พัก ร้านอาหาร การคมนาคม ความปลอดภัย เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยว (Need) เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวแล้ว ส่งผลให้เกิดความต้องการในการเดินทางไปท่องเที่ยวเกิดขึ้นภายในจิตใจของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ความต้องการในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคนอาจเกิดจาก ต้องการการพักผ่อน การหาประสบการณ์จากการท่องเที่ยว การเปลี่ยนบรรยากาศ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว (Motivation) แรงจูงใจในการเดินทางหรือสิ่งกระตุ้นให้คนเดินทางเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นความต้องการของนักท่องเที่ยว สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ปัจจัยผลักดัน (Push factors) เกิดจากความรู้สึกที่อยู่ภายในตัวบุคคลถูกกระตุ้นให้มีความต้องการที่จะเดินทาง ซึ่ง Abraham H. Maslow (1954) ได้กล่าวในเรื่องปัจจัยหลักไว้ว่า “คนจะมีพฤติกรรมแสดงออกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง” ดังนั้น ความต้องการที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวแต่ละคน จึงเป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมแสดงออกของนักท่องเที่ยว

(2) ปัจจัยดึงดูด (Pull factors) เป็นปัจจัยจูงใจจากแหล่งท่องเที่ยวที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและเลือกเดินทางไปท่องเที่ยว สิ่งที่จะจูงใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้แก่ ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงาม ความสะดวกสบายในการเดินทาง ชื่อเสียง ความหลากหลายและกิจกรรมของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงภาพลักษณ์และข้อมูลการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (Decision making) เป็นองค์ประกอบที่กระทบต่อการท่องเที่ยวมากที่สุด เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวแล้ว ส่งผลให้เกิดความต้องการและแรงจูงใจในการท่องเที่ยว ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วย 8 ประการ ดังนี้ (1) จะไปท่องเที่ยวที่ไหน (2) จะไปท่องเที่ยวเมื่อไหร่ (3) จะไปท่องเที่ยวโดยทางใด (บก เรือ อากาศ) (4) จะไปท่องเที่ยวกับใคร (5) จะไปท่องเที่ยวนานเท่าไร (6) จะไปท่องเที่ยวเพื่อทำอะไร (7) จะไปพักผ่อนในสถานที่ประเภทไหน (8) จะไปท่องเที่ยวแต่ละสถานที่กี่วัน

ขั้นตอนที่ 5 การวางแผนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (Planning for expenditure) เป็นขั้นตอนในการคำนวณค่าใช้จ่ายต่างๆที่จะใช้ในการท่องเที่ยว เช่น ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะในการเดินทาง ค่าเยี่ยมชมสถานที่ ค่าอาหารเครื่องดื่ม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 การเตรียมการเดินทาง (Travel preparation) ในขั้นนี้จะเป็นการเตรียมการในเรื่องของการจองตั๋วพาหนะในการเดินทาง การจองรายการท่องเที่ยว การจองที่พัก การยืนยันการเดินทาง การจัดเตรียมเอกสารในการเดินทางต่างๆ รวมถึงการเตรียมเสื้อผ้าและของใช้จำเป็นในการเดินทาง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนเรื่องสุขภาพและภารกิจส่วนตัวก่อนการเดินทาง

ขั้นตอนที่ 7 การเดินทางท่องเที่ยว (Travel) เป็นการออกจากบ้านเพื่อท่องเที่ยวจนกระทั่งท่องเที่ยวเสร็จแล้วเดินทางกลับบ้าน โดยมีการประเมินผลการท่องเที่ยวเป็นระยะตามประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งหรือการบอกต่อ

ขั้นตอนที่ 8 ประสบการณ์การท่องเที่ยว (Experience) เมื่อนักท่องเที่ยวประเมินผลการท่องเที่ยวแล้ว จะได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยว 2 ลักษณะคือ

(1) มีความพึงพอใจเป็นประสบการณ์ทางบวก (Positive) ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่างๆในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวทั้งแหล่งท่องเที่ยว สภาพแวดล้อม การให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปรากฏผลประเมินว่า มีความพึงพอใจ

(2) ไม่มีความพึงพอใจเป็นประสบการณ์ทางลบ (Negative) ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่างๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว สภาพแวดล้อม การให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปรากฏผลประเมินว่า ไม่มีความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 9 ทศนคติของนักท่องเที่ยว (Attitude) ขั้นตอนนี้จะมีผลมากจากการได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจจะเกิดทัศนคติที่ดีส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ และเกิดการ

บอกต่อ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการท่องเที่ยวต้องตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว

ความหมายของโลจิสติกส์

นิยามของคำว่าโลจิสติกส์นั้นได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน โดยมีเนื้อหาสาระของคำนิยามที่แตกต่างกันแต่อาจมีความคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันซึ่งผู้เขียนได้นำคำนิยามของนักวิชาการบางท่านมาอธิบายได้ดังนี้

(Baziotopoulos,2008) ได้กล่าวว่า โลจิสติกส์เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เป็นการผสมผสานกันในเรื่องของ ข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ในเรื่องของเวลาและสถานที่

(ไพรัช พิบุรณ์รุ่งโรจน์,2552) ได้กล่าวว่าโลจิสติกส์การท่องเที่ยว หมายถึง การจัดการการประสานงานกันระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปยังปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาดและยังสามารถทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด

(ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์,2550) ได้กล่าวว่าโลจิสติกส์ คือ การออกแบบและการจัดการระบบการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของสินค้าและข้อมูลจากต้นทางมายังปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ หรือเคลื่อนย้ายพัสดุและข้อมูลตั้งแต่วัตถุดิบไปจนเป็นสินค้าสำเร็จรูปจากต้นทางไปยังปลายทางจนถึงผู้บริโภคโดย

โดยสรุป โลจิสติกส์ คือ การบริการจัดการที่เป็นกิจกรรมตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมได้แก่ การจัดการการรับหรือส่งสินค้า การคัดเลือกบรรจุภัณฑ์ การขนถ่ายวัสดุ การขนส่งสินค้ารูปแบบต่างๆ การจัดการคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การกระจายสินค้า เป็นต้น โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้บริโภค

การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกัน ต่างกันตรงที่โลจิสติกส์ท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด (Flawless) ในขณะที่ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวหนึ่ง ๆ ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในแนวดิ่ง (Vertical) และในแนวนอน (Horizontal) ซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Intra-sector) และต่างอุตสาหกรรมกัน (Inter-sector) ตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) จนถึงปลายน้ำ (Downstream) โดยทำหน้าที่สอดคล้องประสานกัน (Collaboration) เพื่อส่งมอบบริการให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ โดยความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวจะเน้นพันธกิจเกี่ยวกับการเคลื่อนที่ (Flow movement) ได้แก่ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical flow) ของนักท่องเที่ยว สินค้า และบริการ การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial flow) ส่วนห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะเน้นบทบาทเกี่ยวกับความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างองค์กรด้านการท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างกัน (Relationship and Collaborate) (คมสัน สุริยะ,2552) โลจิสติกส์ท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยทั้งสองกิจกรรมมีลักษณะเป็นการบูรณาการร่วมกัน ยากที่จะแยกแยะออกจากกันได้ต้องมีการดำเนินการควบคู่กันไปเสมอ เปรียบเสมือนห่วงโซ่ที่มีการทำงานแบบผสมผสานร่วมกันมีความสอดคล้องและเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ (ธนิต โสรัตน์,2550)

โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยว

การจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเป็นการบูรณาการแนวความคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์กับแนวความคิดด้านการจัดการการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ซึ่งการพิจารณารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ทางด้านการท่องเที่ยวนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เนื่องจากแนวคิดและรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบไปด้วยการจัดการและการบริหารในเรื่องการไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) 3 ส่วนคือการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (คมสัน สุริยะ, 2552)

1. การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยวและความสะดวกสบายในการเดินทาง เป็นต้น

2. การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร แหล่งช้อปปิ้ง/ของที่ระลึก ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระมัดระวัง เป็นต้น โดยการจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวในปัจจุบันจะมีเว็บไซต์สำหรับการค้นหาข้อมูลในการท่องเที่ยว เช่น เว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากสถานที่ท่องเที่ยวโดยตรงผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือบริษัทผู้ให้บริการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยวและการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ การวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่หนึ่งการเดินทางเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว ขั้นที่สองการอยู่ในเมืองท่องเที่ยว และขั้นที่สามการเดินทางออกจากเมืองท่องเที่ยว เช่น การไหลเวียนทางการเงินของประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ความสะดวกในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หรือ ระบบออนไลน์รูปแบบต่างๆ

บทสรุป

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความสำคัญและสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศ สังคมชุมชนและท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีและประเทศไทยเองก็เป็นประเทศที่มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์ในทุกภูมิภาคและมีความโดดเด่น แตกต่างกันไปเป็นเอกลักษณ์ มีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี อาหาร การละเล่น ภาษา ของที่ระลึก แหล่งท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้เป็นอย่างดี ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นให้เกิดการไหลเวียนระบบทางการเงินของประเทศ

สำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นอีกหนึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เป็นการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ศาสนา ความเชื่อถือศรัทธา ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งในประเทศไทยก็มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก มีชื่อเสียง มีความโดดเด่นและได้รับความนิยมทั้งในนักท่องเที่ยวต่างชาติและคนไทย เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีสถาปัตยกรรม โบราณสถานที่มีความสวยงามและมีเรื่องเล่าประวัติความเป็นมาให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาเพื่อเป็นความรู้และประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว เช่นเดียวกับจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคตะวันออก มีการคมนาคมที่สะดวก และมีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง เช่น วัดโสธรวรารามวรวิหาร วัดสมานรัตนาราม วัดปากน้ำโจ้โล้ ตลาดน้ำบางคล้า ตลาดบ้านใหม่ 100 ปี เป็นต้น ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ยังมีร้านอาหารชายแม่น้ำบางปะกง เมรุทุ่งแม่น้ำแคว ปลากระพง ปลาช่อนที่มีขนาดตัวยาวสามารถแร้ได้ถึง 8 ไร่ ซึ่งเป็นที่มาของชื่อ

เมือง 8 ร้อย นั้นเอง ขนของฝากขึ้นชื่อเป็นจำนวนมาก เช่น ขนแป้นตั้งแข่งจั่ว ขนชิฟฟ่อนปุเกะเอ ขนใบจาก ฯลฯ และผลไม้เศรษฐกิจ คือ มะม่วงน้ำดอกไม้และมะพร้าวน้ำหอม เป็นต้น

ดังนั้น การนำแนวความคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเข้ามาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยระบบการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบไปด้วยการจัดการและการบริหารในเรื่องการไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) 3 ส่วนคือการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนและเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรด้านการจัดการท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวทั้งเรื่องการเดินทาง การคมนาคม การได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ข้อมูลประกอบการเดินทางท่องเที่ยว รวมถึงความสะดวกทางการเงิน การใช้จ่ายระหว่างการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้การจัดการระบบการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อในระยะยาวคือการกลับมาเที่ยวซ้ำและเกิดการแนะนำบอกต่อ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว. (2556). แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. ค้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2556. จาก <http://tourism-dan1.blogspot.com>.
- [2] คมสัน สุริยะ. (2552). แบบจำลองโลจิสติกส์: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการวิจัยทางเศรษฐศาสตร์. เชียงใหม่: ศูนย์การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [3] โครงการวัฒนธรรม.กระทรวงวัฒนธรรม.สืบค้นจาก http://www.truelookpanya.com/new/cms_detail/knowledge/16386-00/เมื่อวันที่20/ก.พ./58
- [4] ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). บทบาทของการจัดการโลจิสติกส์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่เกาะล้านอย่างยั่งยืน. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- [5] ธนิต โสรัตน์. (2550). การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพมหานคร: ประชุมทอง
- [6] พรินต์ กรู๊ป จำกัด.
- [7] นภนัท หอมสุต, ภิรมรัตน์ ปัดทะสี,และสุวรรรัตน์ รุ่งจริง. (2555) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำอโยธยา. ในการประชุมวิชาการระดับชาติด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2555 (หน้า 12). ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [8] นิศา ชัยกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [9] บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557).พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: หจก.เพ็ญ รื่นข้าหลวง
- [10]พรินต์แอนด์พับลิชชิง.
- [11]ประภัทร สุทธาเวช. (2550). วิวัฒนาการและพัฒนากการการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1 ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต,
- [12]ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์. (2552). แนวคิดและเทคนิคการจัดการโลจิสติกส์ในการท่องเที่ยว (Tourism
- [13]Logistics : Concepts and Technique). สืบค้นจาก
- [14]<http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-read-webetatjournal/menu-2014/menu-2014-jan-mar/563-12557-aec>. เข้าถึงเมื่อ 14 เมษายน 2561.
- [15]วาร์ชต์ มัธยมบุรุษ. ม.ป.ป. สืบค้นจาก <https://tourismatbuu.wordpress.com/>เมื่อวันที่20/ก.พ./58

- [16]สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/more_news.php?cid=297&filename=index. เข้าถึงเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2563
- [17]สำนักงานสถิติแห่งชาติ. การสำรวจพฤติกรรมทางท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราวัดโสธรวรารามวรวิหารปี 2560 สืบค้นจาก http://chchsao.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=253:2560&catid=104&Itemid=509 เข้าถึงเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2563
- [18]Baziotopoulos. (2008). An Investigation of Logistics Outsourcing Practices in the Greek Manufacturing Sector. Phd thesis

SBC-03-017

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0

Leadership of school administrators in the 4.0 era

ยุคลธร แสงชัยศรียากุล
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802002@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 เป็นรูปแบบของภาวะผู้นำยุคใหม่ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาประเทศ โดยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 ที่พึงประสงค์คือ มีความเป็นผู้นำ มีความรอบรู้ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีทัศนคติที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาล มีจิตอาสา เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีทักษะการบริหารและการสื่อสาร มีความรู้ทั้งเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ และรู้จักพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 จึงสามารถนำมาใช้ในการขับเคลื่อนและปฏิรูปการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ และยังช่วยเพิ่มศักยภาพของผู้ตามให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพสูงสุด เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ ผู้บริหารสถานศึกษา ยุค 4.0

บทนำ

จากการที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0 ขึ้นมา ทำให้เกิดกระแสของการเปลี่ยนแปลงขึ้นในทุกภาคส่วน ไม่เว้นแม้แต่ในระบบการศึกษาของไทย ซึ่งรูปแบบของ การพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0 นี้ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่อธิบายถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ จากยุคที่มีลักษณะของเศรษฐกิจที่เน้นภาคเกษตรกรรม (ยุค 1.0) มาเป็นยุคแห่งการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมแรงงานขนาดใหญ่ (ยุค 2.0) จนมาสู่ยุคการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนด้วยเทคโนโลยี (ยุค 3.0) และสุดท้าย คือการก้าวสู่ยุคแห่งการพัฒนาเศรษฐกิจเน้นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ดังเช่นในปัจจุบัน ที่เราเรียกกันว่า ยุค 4.0 ผู้บริหารสถานศึกษาจึงอยู่ในฐานะผู้นำองค์กรที่ต้องปฏิรูปตนเองอยู่เสมอ มีบทบาทสำคัญที่จะต้องบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนในทุกๆด้าน

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการนำ (American Heritage Dictionary, 1985 : 719) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจและมีการศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือภาวะผู้นำที่มี

ประสิทธิภาพการศึกษานั้นได้ศึกษาตั้งแต่คุณลักษณะ (Traits) ของผู้นำ อำนาจ (Power) ของผู้นำ พฤติกรรม (Behavior) ของผู้นำแบบต่างๆและอื่นๆ ในปัจจุบันนี้ก็ยังมีการศึกษาภาวะผู้นำอยู่ตลอดเวลาและพยายามจะหาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในแต่ละองค์กรและสถานการณ์ต่างๆกัน

ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งมีความตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่นให้ปฏิบัติตามกิจกรรมต่างๆตามที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขององค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งมีความตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่นให้ปฏิบัติตามกิจกรรมต่างๆตามที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขององค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้นำ คือความสามารถในการนำพาองค์กรให้อยู่ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การทราบวิธีการค้นหาการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง และทราบวิธีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายการสร้างอนาคต ด้านวิธีการอย่างเป็นระบบในการมองหาคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง ด้านวิธีที่ถูกต้องในการสร้างความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านนโยบายในการสร้างสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความต่อเนื่อง เพราะนโยบายการสร้างสรรคสิ่งใหม่อย่างเป็นระบบ สามารถสร้างจิตสำนึกให้องค์กรในฐานะที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังทำให้องค์กรมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นคือโอกาสที่เกิดขึ้น

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค4.0 จะต้องมีความรู้และความสามารถในการบริหารการศึกษาน ความเปลี่ยนแปลงให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีทักษะในการสื่อสารที่ดี การนำข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

DericklMeado (2016) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนได้เขียนบทความเรื่อง The Role of the Principal in Schools ได้สรุปบทบาทหน้าที่ในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ที่สำคัญ 9 บทบาท ดังนี้

1. บทบาทในฐานะผู้นำ (Role as school leader) ประกอบด้วยการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โครงการจัดหาทุนอุปถัมภ์โรงเรียนการพัฒนาการประเมินผลครูผู้สอนและนโยบายการพัฒนาโรงเรียนเป็นต้น
2. บทบาทในฐานะผู้รักษาระเบียบวินัยของผู้เรียน (Role in Student Discipline) งานส่วนใหญ่ของผู้บริหารการรักษาระเบียบวินัยของนักเรียนที่ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจให้แก่ครูทุกคน และต้องเป้าหมายของการนำไปใช้กับผู้เรียนจะทำให้งานง่ายขึ้น
3. บทบาทในฐานะผู้ประเมิน (Role as a Teacher Evaluator) ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องมีความรับผิดชอบในการประเมินผลงานของครูโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีครูผู้สอนที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารต้องจัดให้มีการประเมินตามกระบวนการด้านคุณภาพครูอย่างมีความเป็นธรรมและต้องชี้ให้เห็นทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของการปฏิบัติหน้าที่ของครู
4. บทบาทในการพัฒนาการดำเนินงานและการประเมินโครงการ (Role in Developing Implementing, and Evaluating Programs) เป็นหนึ่งบทบาทที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องหาวิธีการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้เรียนเพิ่มขึ้นโครงการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต้องครอบคลุมพื้นที่เพื่อเป็นแนวทางเดียวกัน และต้องมีการประเมินทุกปีและพัฒนาเสมอถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น
5. บทบาทในการทบทวนนโยบายและกระบวนการภายใน (role in Reviewing Policies and Procedures) เอกสารสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร โรงเรียนคือคู่มือนักเรียน ถือเป็นตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพ

การศึกษาของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยังสามารถทำให้งานของผู้บริหารง่ายขึ้นให้นักเรียนครูและ
ผู้ปกครองได้รู้นโยบายและขั้นตอนการทำงานประสบผลสำเร็จได้

6. บทบาทในการกำหนดตาราง (Role in Schedule Setting) การสร้างตารางต้องทำทุกๆปีซึ่งจะเป็น
ภาระงานที่ผู้บริหารต้องการสร้างขึ้นมาเอง ได้แก่ ตารางการติวเข้มการเข้าเรียนตารางการปฏิบัติงานตารางการใช้
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ตารางการใช้ห้องสมุด ฯลฯ ตรงข้ามผู้บริหารต้องตรวจสอบแต่ละตารางเหล่านั้นว่าไม่ทำ
ให้บุคลากรแต่ละคนต้องมีตารางมากเกินไปในแต่ละปี

7. บทบาทในการจ้างครูใหม่ (Role in Hiring New Teachers) เป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารโรงเรียนต้อง
จ้างหรือรับครูและเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่ในการทำงานได้อย่างถูกต้องด้วยกระบวนการสัมภาษณ์หรืออบรมจึงเป็นสิ่ง
สำคัญอย่างยิ่ง

8. บทบาทในการปกครองและชุมชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพ่อแม่และสมาชิกในชุมชนสามารถเป็น
ประโยชน์กับคุณในความหลากหลายของพื้นที่การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลและธุรกิจชุมชนสามารถช่วยให้
โรงเรียนอย่างมากรวมถึงประโยชน์ที่ได้รับบริจาคเวลาส่วนตัวและการสนับสนุนในเชิงบวกโดยรวม

9. บทบาทในการมอบหมายงาน (Delegating) ผู้นำหลายคนโดยธรรมชาติมีงานหนักอยู่ในมือที่ต้องสั่งการลง
ไปผู้บริหารต้องมีการมอบหมายงานบางอย่างซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นโดยมอบหมายให้กับบุคคลที่มีความรู้และไว้วางใจ
ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพไม่มีเวลามากพอที่จะทำทุกอย่างที่ต้องการทำด้วยตัวเองจึงต้องพึ่งพาคนอื่น ๆ มา
ช่วยทำเพื่อให้ผลงานบรรลุผลสำเร็จ

บทสรุป

จากการที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0 ขึ้นมา ทำให้เกิดกระแสของการ
เปลี่ยนแปลงขึ้นในทุกภาคส่วน ไม่เว้นแม้แต่ในระบบการศึกษาของไทย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงอยู่ในฐานะผู้นำ
องค์กรที่ต้องปฏิรูปตนเองอยู่เสมอ มีบทบาทสำคัญที่จะต้องบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษาให้เกิด
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริม
ศักยภาพของผู้เรียนในทุกๆด้าน ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในยุค 4.0 คือ
ความสามารถที่จะชักนำบุคลากรให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายเดียวกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของสถานศึกษา โดย
กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม ได้แก่ ทักษะการนำบุคลากร
ทักษะความรู้ ทักษะการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและทักษะการใช้เทคโนโลยี ของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
การมุ่งเน้นพัฒนาองค์กร และมุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สร้างนวัตกรรมที่ดี เน้นการประสานความร่วมมือจากทุกภาค
ส่วน และมีจิตสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

- [1] เกษม วัฒนชัย. (2545). **การพัฒนาคุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- [2] เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). **ป็นมองชาติ: ยุทธศาสตร์ปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ชัคเชสมิเดีย.
- [3] คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ. (2559). **ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) : สรุป
ย่อ/คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ**. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ.
- [4] ชัยยนต์ เพาพาน. (2559, 28 กรกฎาคม). **ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. การประชุมวิชาการ
ระดับชาติคุรุศาสตร์ ครั้งที่ 1 การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน : ทิศทางใหม่ในศตวรรษที่
21. มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์**

- [5] ณัฏฐพันธ์ เพชรนนท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [6] Management Skills for the 21 Century. <https://gbr.pepperdine.edu/2010/08/management-skills-for-the-21st-century> professor of applied behavioral Science at the Graziadio School of Business and Managements at Pepperdine University
- [7] อีระ รุญเจริญ. (2553). ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา (ฉบับปรับปรุง) เพื่อปฏิรูปรอบ 2 และประเมินภายนอกรอบ 3 พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- [8] เพื่อนสอบ. (ม.ป.ป.). **ผู้นำมืออาชีพ**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก : <https://bluesuvit.wordpress.com>. (2560, 1 กันยายน)
- [9] วิรุณ ตั้งเจริญ. (2547). ภาวะผู้นำในสถาบันอุดมศึกษา. สวัสดิ์ปีใหม่ 2548. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [10] วิโรจน์ สารรัตน์. (2556). กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษากรณีทัศนะต่อการศึกษาศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์
- [11] สุเทพ เชาวลิท. (2546, มิถุนายน-ธันวาคม). CEO : ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงมืออาชีพ. **วารสารวิชาการ** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีที่ 1 ฉบับที่ 1.
- [12] สมชาติ กิจบรรยง. (2544). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : อีระป๋อมวรรณกรรม. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557, มิถุนายน). **รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทยกับการเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21** สกศ. กระทรวงศึกษาธิการ.
- [13] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558) **ทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2564)**, รายงานสรุปผลการประชุมประจำปี 2558 ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็คเมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี.
- [14] สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 120 / ตอนที่ 52 ก.: 66 มิถุนายน, หน้า 1

SBC-03-018

ธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

Good Governance of School Administrators in 21ST Century

เชาวนาถ สร้อยสิงห์
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802035@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอว่า ธรรมาภิบาลเป็นหลักการสำคัญในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ปราศจากการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และลดความขัดแย้ง ความเหลื่อมล้ำ ของการจัดการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดในการพัฒนาทางการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น ธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ควรประกอบไปด้วย หลักความโปร่งใส หลักการรับผิชอบ หลักประสิทธิภาพ หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค หลักนิติธรรม และหลักฉันทามติ ทั้งแปดหลักการนี้ เป็นแนวทางในการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ อีกทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาตามความต้องการของสังคม

คำสำคัญ : ธรรมาภิบาล ผู้บริหารสถานศึกษา

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และภาวะเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเป็นไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อน สาเหตุอย่างหนึ่งมาจากกลไกด้านการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน เกิดความไม่สอดคล้องและทันต่อความเปลี่ยนแปลง การทุจริต ขาดความโปร่งใสไม่สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงการกระทำผิดจรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนั้นการบริหารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหาร เพราะการบริหารเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพ ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร การบริหารสถานศึกษาก็เช่นเดียวกัน เพราะการบริหารสถานศึกษามีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา เป็นหน่วยงานในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด โดยทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการบริหาร คือ “ผู้บริหารสถานศึกษา” ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้บัญญัติ ความหมายว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งของรัฐและเอกชน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำของบุคลากรในสถานศึกษา มีอำนาจในการพัฒนา ตลอดจนควบคุมการจัดการศึกษา ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เสมือนทางเสื่อที่จะกำหนดทิศทางของหัวเรือว่าจะดำเนินไปในทิศทางใด ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีจะต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นผู้มองการณ์ไกล ก้าวทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 พร้อมด้วยทรัพยากรทางการบริหารมาใช้ในการกระบวนการบริหารให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องเตรียมพร้อมกับสภาพสังคมยุคใหม่ที่เกิดการปรับเปลี่ยนอย่าง

รวดเร็ว โดยเชื่อว่าผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันและอนาคตจะต้องบริหารงานอย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ความหมายของธรรมาภิบาล

“ธรรมาภิบาล” หรือ Good Governance เป็นหลักการบริหารการปกครองที่มุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชน และประเทศชาติโดยยึดหลักเหตุผล และความเป็นธรรม กล่าวอีกแง่หนึ่ง ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ (Principles) และแนวทาง (Guidelines) สำหรับการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้คำนิยามของคำว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และมีส่วนร่วม ร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542)

ความสำคัญของธรรมาภิบาลในการบริหาร

ธรรมาภิบาลถูกนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐ และภาคเอกชนอย่างกว้างขวาง เป็นหลักในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงมีความสำคัญ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558) ดังนี้

1. มิติของภาครัฐ

ประการแรก ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในภาครัฐมีเป้าหมายอยู่ที่การยึดประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ ให้มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐอย่างจริงจังมากขึ้นโดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ มีความคุ้มค่ามากขึ้นซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ประการที่สอง ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานมากกว่าการทำเสร็จเหมือนเช่นที่ผ่านมาในอดีต การให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานทำให้มีความคุ้มค่ามากขึ้นโดยมีการประเมินผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีตัวชี้วัด (key performance indicator, KPI) ที่ถูกกำหนดไว้ก่อนการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจของประชาชนนับเป็นตัวประเมินผลที่สำคัญ

ประการที่สาม ช่วยให้ระบบการบริหารภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากขึ้นโดยมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบของภาครัฐให้รัดกุมและเปิดเผยต่อสาธารณะให้รับรู้กันทั่วไปเช่น การมีกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ การมีกฎหมายเกี่ยวกับการห้ามฮั้วประมูลงานของภาครัฐ เป็นต้น รวมถึงมีองค์กรอิสระในการกำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐ เช่น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

ประการที่สี่ ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีความตระหนักถึงความสำนึกรับผิดชอบ (accountability) ต่อประชาชนและองค์กรมากขึ้น ซึ่งความสำนึกรับผิดชอบมีส่วนทำให้การกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐมีการระมัดระวังการกระทำที่มีผลต่อสาธารณะหรือประชาชนมากขึ้น และหากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นก็ต้องพร้อมที่จะรับผลของการกระทำนั้นโดยไม่หลบเลี่ยงหรือโยนความผิดให้บุคคลอื่นหรือนิ่งเฉย

ประการที่ห้า ช่วยทำให้ระบบราชการเป็นระบบเปิดและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐอย่างหลากหลายและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทั้งนี้ ระบบบริหารภาครัฐในอดีต มักเป็นระบบที่ปิด โดยประชาชนไม่รู้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารงานของภาครัฐมากนัก และข้อมูลส่วนใหญ่ถูกพิจารณาว่า ไม่เปิดเผยหรือเป็นความลับ แต่เมื่อมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ทำให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ และให้สิทธิแก่ประชาชนในการยื่นขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยภาครัฐได้ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อสาธารณะผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เอกสารหรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น และประชาชนยังมีช่องทางในการร้องเรียน การเสนอความคิดเห็นผ่านทางช่องทางต่างๆ ของรัฐอีกด้วย

ประการที่หก ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐยึดกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าการใช้ดุลพินิจหรือตามอำเภอใจ โดยมีการวางมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจหรือแต่ละงานไว้ชัดเจนทำให้การใช้กฎหมายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนอาจลดลงไป

ประการที่เจ็ด ทำให้ระบบบริหารภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้นส่งผลให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้นโดยมีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

ประการที่แปด ทำให้บุคลากรภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชนมิใช่เจ้านายของประชาชนหรือผู้มีสถานภาพที่เหนือกว่าประชาชน

2. มิติภาคประชาชน

ประการแรก ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้มากขึ้นเนื่องจากระบบราชการได้เปิดกว้างมากขึ้นอันเป็นผลมาจากการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ประการที่สอง ทำให้ประชาชนมีความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ของพลเมืองมากขึ้นหลังจากได้รับข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐและแหล่งอื่นๆ มากขึ้น และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ประการที่สาม ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้นอันเป็นผลมาจากการปรับรื้อกฎหมายกฎระเบียบต่าง (deregulation) ทำให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการลงไปตาม และภาครัฐได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา

ประการที่สี่ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของระบบบริหารภาครัฐโดยเฉพาะประเด็นการคอร์รัปชัน การใช้อำนาจไม่เป็นธรรมเนื่องจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักมากขึ้นรวมถึงมีการใช้สิทธิพลเมืองในการเรียกร้อง ร้องเรียน และฟ้องร้องต่อศาลในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ

3. ภาคธุรกิจเอกชน

ประการแรก ทำให้การบริหารกิจการธุรกิจได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นส่งผลให้การแข่งขันเชิงธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี

ประการที่สอง ทำให้ต้นทุนทางธุรกิจเป็นไปตามต้นทุนที่แท้จริงเนื่องจากภาครัฐมีความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น มีการเรียกรับผลประโยชน์น้อยลง

ประการที่สาม ทำให้ประเทศชาติสามารถแข่งขันทางธุรกิจในเวทีการค้าโลกได้อย่างไม่เสียเปรียบโดยมีการบริหารภาครัฐเป็นตัวสนับสนุนเอื้ออำนวยเคียงคู่กับภาคธุรกิจเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธรรมาภิบาลไว้ว่า ธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่สำคัญของทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาชน เนื่องจากธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อกัน และเป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้

อย่างสงบสุข ตั้งอยู่ในความถูกต้อง เป็นธรรม ดังนั้นการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจึงมีประโยชน์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรมีกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการที่ดี มีระบบมีความโปร่งใส มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อันนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและศรัทธาต่อองค์กรนั้นๆ

1.2 ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว ทันต่อสถานการณ์ สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอก

1.3 ทำให้การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามภารกิจขององค์กร

1.4 ทำให้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เพิ่มโอกาสในการระดมทุน/การเข้าสู่ตลาดทุนในระดับสากล เพิ่มโอกาสในการแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว

2. ประโยชน์ต่อประชาชนและผู้รับบริการ

2.1 ทำให้ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เสมอภาค และมีความยุติธรรมอย่างแท้จริง อันนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและศรัทธาแก่ประชาชนและผู้รับบริการ

2.2 ทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน/ผู้รับบริการได้มากขึ้น

2.3 ทำให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีคุณภาพ สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อันส่งผลทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. ประโยชน์ต่อสังคม/ประเทศชาติ

3.1 ทำให้ระบบบริหารของภาครัฐมีความโปร่งใส ยุติธรรม ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม

3.2 ทำให้สังคมมีความเข้มแข็ง เกิดเป็นสังคมที่มีเสถียรภาพ ช่วยลด บรรเทา หรือแก้ปัญหาความรุนแรงในสังคม

3.3 ทำให้สามารถลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ส่งผลทำให้ช่วยลดงบประมาณค่าใช้จ่าย ในการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชันของประเทศ

3.4 ทำให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ภายใต้ความร่วมมือกัน อันก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ

3.5 ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของประเทศเป็นที่ศรัทธา เชื่อมั่น และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล อันส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาของประเทศไปอย่างยั่งยืน

จากที่กล่าวมา ธรรมาภิบาลจึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้การใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาในการพัฒนาการศึกษาเกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้บริหารต้องสร้างขึ้นเป็นคุณสมบัติประจำตัว และของสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความยุติธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้องตามหลัก กฎ ระเบียบ และเป็นที่ยอมรับในสังคม

องค์ประกอบธรรมาภิบาลในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโดยใช้ธรรมาภิบาล จะเห็นว่า ธรรมาภิบาลเป็นหัวใจในการบริหารของภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในระดับองค์กร และระดับชาติ โดยแต่ละส่วนมีจุดมุ่งหมาย

เดียวกันในการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ถ้าหากพิจารณาองค์ประกอบของธรรมาภิบาลตามแนวคิด และงานวิจัยของภาครัฐ องค์การระหว่างประเทศ องค์การที่ไม่หวังผลกำไร และนักวิจัย ต่างระบุองค์ประกอบของธรรมาภิบาล และการนำองค์ประกอบของธรรมาภิบาลไปใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษานั้น ไม่ได้มีลักษณะเหมือนกันทุกประการ (ดังปรากฏในตารางที่ 1) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การส่วนใหญ่จะกำหนดองค์ประกอบของธรรมาภิบาลให้เหมาะกับบริบทขององค์กรตนเอง และการเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงทำให้องค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่ปรากฏนั้นมีความแตกต่างกัน แต่ยังคงไว้ซึ่งองค์ประกอบที่เป็นหัวใจสำคัญของธรรมาภิบาล นั่นคือเรื่องของหลักความโปร่งใส ภาระรับผิดชอบ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค นิติธรรม และฉันทามติ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำมาเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะการที่จะบริหารงานให้ประสบความสำเร็จในอนาคต ต้องมองย้อนกลับถึงอดีตแล้วนำมาเป็นแนวทางในการบริหารให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และภาวะเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของธรรมาภิบาลจากแหล่งต่างๆ

ที่	องค์ประกอบของธรรมาภิบาล	People in Need (2017)	UNESCAP (2009)	UNDP (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558)	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555)	กมลพรรณ พึ่งดวง (2560)	ชาลีลา ลาหมัด (2559)	ทวีวัฒน์ อินทรประเสริฐ (2559)	พระปลัดไพโรจน์ ชาติโร (2558)	วิไลรัตน์ ฝ่ายดี (2559)
1	ประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓
2	ประสิทธิภาพ	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓
3	การตอบสนอง		✓	✓		✓	✓				✓
4	การมีส่วนร่วม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
5	ความโปร่งใส	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	การกระจายอำนาจ					✓	✓				✓
7	ความเสมอภาค	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓
8	นิติธรรม	✓	✓	✓	✓			✓		✓	
9	ฉันทามติ		✓	✓		✓	✓		✓		✓
10	ภาระรับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์			✓					✓		
12	ความคุ้มค่า				✓			✓	✓	✓	
13	คุณธรรม					✓	✓	✓		✓	✓

ที่มา: สังเคราะห์จาก People in Need (2017); UNESCAP (2009); UNDP (ปธาน สุวรรณมงคล, 2558); สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) ; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555); กมลพรรณ พึ่งดวง (2560);

ชาลีลา ลาหมิต (2559); ทวีวัฒน์ อินทรประเสริฐ (2559); พระปลัดไพโรวัลย์ ชาคโร (2558) และ วิไลรัตน์ ฝ้ายดี (2559)

ธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ โดยเป็นกลไกหนึ่งในการบริหารงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในศตวรรษที่ 21 องค์ประกอบธรรมาภิบาล จะเป็นกรอบในการบริหารที่ทุกองค์กรจะต้องนำไปใช้ในการบริหารงานหลักๆ หลักความโปร่งใส และหลักการรับผิดชอบต่อสังคม โดยสององค์ประกอบนี้เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลพึงปฏิบัติและทุกองค์กรพึงมี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ให้ความหมายสองคำนี้ว่า เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย และการรับผิดชอบต่อสังคม/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงาน ความก้าวหน้า(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และองค์ประกอบธรรมาภิบาลรองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค นิติธรรม และฉันทามติ ดังภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบธรรมาภิบาลในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21



ภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบธรรมาภิบาลในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

องค์ประกอบของธรรมาภิบาลจึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาให้เกิดความโปร่งใส ผู้มีส่วนได้เสียในการบริหาร สามารถแสดงความคิดเห็นได้อิสระเสรี บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ละเมิดเสรีภาพของผู้อื่น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอมาปรับใช้ในการบริหารให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อความความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บทสรุป

การนำธรรมาภิบาลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 นั้นต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ความต้องการของสังคม เพราะการบริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ จะต้องยึดธรรมาภิบาลใช้เป็นกรอบในการกำหนดกระบวนการการบริหาร เมื่อกระแสโลกได้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสถานศึกษาต้อง

มีการปรับตัวให้เข้าบริบทนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ผู้บริหารสถานศึกษาควรปฏิบัติกับครูและบุคลากรในโรงเรียนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกและไม่เลือกปฏิบัติ ควรมีการมอบอำนาจในการกิจให้แก่ครูในโรงเรียนอย่างเหมาะสม ควรให้ความสำคัญต่อความยุติธรรมกับบุคลากรในโรงเรียน ควรมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็นควรมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ควรเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และควรปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหาร (วิไลรัตน์ ฝ่ายดี, 2559) อย่างเคร่งครัด

เอกสารอ้างอิง

- [1] กมลพรรณ พิงดัว. (2560). *การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของสถานศึกษา* สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. DSpace at Silpakorn University (DSpace JSUI). <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1493/1/58252301.pdf>
- [2] กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. <https://www.bic.moe.go.th/images/stories/Porrorbor2542.pdf>
- [3] ชารีล่า ลาหมัด. (2559). *การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ตามทัศนะบริหารของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม* สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสตูล. *การประชุมหาดีใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 7* (น. 258-272). <http://1ab.in/wglU>
- [4] ทวีวัฒน์ อินทรประเสริฐ. (2559). *การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. Rambhai Barni Rajabhat University (RBRU e-Theses). <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-220-file01-2017-02-17-09-08-39.pdf>
- [5] ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 1). แก่นจันทร์การพิมพ์
- [6] พระปลัดไพโรจน์ ชาติโร (ศรีเมือง). (2558). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร*
- [7] โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร17 [วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต]. Education Mahachulalongkornrajavidyalaya University. <http://www.edmcu.net/site2558/wp-content/uploads/2016/09/2015.pdf>
- [8] วิไลรัตน์ ฝ่ายดี. (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลางในอำเภอดาพระ* สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2 [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต]. Burapha University Library (BUU LIBRARY). http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56970057.pdf
- [9] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี Good Governance*. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- [10] สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒*. <http://www.dmr.go.th/download/10.pdf>
- [11] People in Need. (2017). *2017-2021 Global Strategy for Good Governance*. <https://resources.peopleinneed.cz/documents/27-1805-pin-rdd-strategy-good-governance-v6-final.pdf>

[12]UNESCAP. (2009). *What is Good Governance?*. <https://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf>

SBC-03-019

การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของประเทศไทย

Logistics Management for Tourism, Local Art and Culture of Thailand

ยมนา อาสียาย และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail : yomme123456@gmail.com

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การท่องเที่ยวได้ขยายจากกิจกรรมของผู้มีรายได้สูงไปเป็นกิจกรรมของมวลชนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับเศรษฐกิจ อันเป็นการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ รัฐบาลของ ประเทศต่างๆ เริ่มสนใจกับการท่องเที่ยว และหันมาพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้อย่างมหาศาลมาสู่ประเทศ สามารถนำไปใช้พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของ ประเทศให้เจริญก้าวหน้า ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวสวยงามและมีคุณค่าทั้งด้านธรรมชาติและวัฒนธรรม ความมีมิตรไมตรีของคนไทย อีกทั้งมีสถาปัตยกรรมโบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์และสถานที่สำคัญต่างๆ มากมายหลายแห่ง ซึ่งมีอดีตนานจึงทำให้ประชาชนชาวไทย และชาวต่างประเทศจำนวนมาก ต่างให้ความสนใจที่จะเดินทางมาศึกษาหาความรู้ เที่ยวชม และพักผ่อนหย่อนใจสร้างรายได้ให้กับ ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเริ่มมีความสำคัญสามารถนำเงินตราจากภายในและภายนอกประเทศเข้าสู่ระบบได้เป็นจำนวนมากนอกจากสถานที่ท่องเที่ยวที่มีอยู่ทั่วไปในแต่ละ จังหวัดของประเทศไทยแล้ว ในพื้นที่ชุมชนต่างๆก็สามารถบริหารจัดการให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่อประชาชนทั่วไปได้เช่นกันโดยในแต่ละชุมชนของประเทศไทยต่างมีศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นของตนเองที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์สังคม วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ของตนไว้อย่างชัดเจน

คำสำคัญ : การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวสวยงามและมีคุณค่าทั้งด้านธรรมชาติและวัฒนธรรม ความมีมิตรไมตรีของคนไทย อีกทั้งมีสถาปัตยกรรมโบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์และสถานที่สำคัญต่างๆ มากมายหลายแห่ง ซึ่งมีอดีตนานจึงทำให้ประชาชนชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวนมากต่างให้ความสนใจที่จะเดินทางมาศึกษาหาความรู้ เที่ยวชม และพักผ่อนหย่อนใจสร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเริ่มมีความสำคัญสามารถนำเงินตราจากภายในและภายนอกประเทศเข้าสู่ระบบได้เป็นจำนวนมากนอกจากสถานที่ท่องเที่ยวที่มีอยู่ทั่วไปในแต่ละจังหวัดของประเทศไทยแล้ว ในพื้นที่หน่วยทหารก็สามารถบริหารจัดการให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่อประชาชนทั่วไปได้เช่นกัน บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นประโยชน์ของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญมากต่อระบบเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมการส่งเสริมความเข้าใจระหว่างนานาชาติ การท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายอย่าง แต่ต้องพึงพาอาศัยซึ่งกันและกันแยกกันไม่ได้ เช่น เมื่อ

เดินทางออกจากบ้านก็ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับคมนาคม ร้านอาหาร โรงแรม แหล่งบันเทิง หรือสถานที่อำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางเนื่องจากการท่องเที่ยวมีความสำคัญและเกี่ยวข้อง กับมนุษยชาติทั้งทางด้านธุรกิจ และสังคมวัฒนธรรม ดังกล่าวนี้นักวิชาการด้านการท่องเที่ยวได้กล่าวว่าการท่องเที่ยวจะเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่โตและมีความสำคัญต่อมนุษยชาติในด้านการเมือง สังคมวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างยิ่ง

การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) เป็นกระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บการรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ในปัจจุบันถือว่าการจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการย่อยหนึ่งในการจัดการสินค้าและบริการตลอดสายของโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) (Council of Logistics Management, 2004) โดย การจัดการโลจิสติกส์ คือ ส่วนหนึ่งของกระบวนการซัพพลายเชนเป็นการจัดการกระบวนการเคลื่อนย้าย จัดเก็บสินค้า วัตถุดิบ เก็บรักษา บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากแหล่งกำเนิดจนถึงผู้บริโภคสินค้าสุดท้าย ตลอดจนเป็นการวางแผนตำแหน่งทรัพยากรให้สัมพันธ์กับเวลาเพื่อช่วยในการวางแผนสนับสนุนการควบคุมการไหลอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) นอกจากนี้ยังหมายถึง การจัดการเชิงกลยุทธ์กระบวนการวางแผน การปฏิบัติการและการควบคุม การจัดซื้อจัดหา การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ วัตถุดิบ ชิ้นส่วนและสินค้าคงคลัง (ซึ่งเกี่ยวกับการไหลของข้อมูล) ตลอดทุกหน่วยขององค์กรโดยผ่านช่องทางการตลาด เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้บรรลุเป้าหมายในด้านต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องตั้งแต่จุดกำเนิดจนถึงจุดการบริโภคสินค้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีการประสานงานแต่ละขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552)

การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics) คล้ายคลึงกับเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่า โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุม 3 เรื่องใหญ่คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical Flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial Flow) ในขณะที่เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของเท่านั้นในประเทศไทย ผู้ที่ริเริ่มนำแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวมาใช้ในการวิจัยคือ มิ่งสรรพ ขาวสะอาด โดยมีผลงานวิจัยที่สำคัญ คือ มิ่งสรรพ และคณะ (2551) โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งกรอบแนวคิดของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับมากในยุโรปสองท่าน คือ Lumsdon & Page (2004) สามารถใช้วิเคราะห์ได้ในเรื่อง Physical Flow และ Information Flow เป็นหลัก ซึ่งได้ปรับปรุงเพิ่มเติมกรอบแนวคิดนี้อีกส่วนหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ในขณะที่ มิ่งสรรพ และคณะ (2551) พยายามสร้างกรอบสำหรับการวิเคราะห์โลจิสติกส์ที่รวมเอา Financial Flow รวมทั้งกิจกรรมอื่น ๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทานที่เกื้อกูลต่อการขนส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาไว้ด้วยอย่างบูรณาการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวของ Lumsdon & Page (2004) และการปรับปรุงเพิ่มเติมของคณะ (2551) Lumsdon & Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิด

ในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการ ในหนังสือเรื่อง Tourism and Transport ส่วนประการที่ 9 ถึง 12 นั้นผู้ช่วยศาสตราจารย์คมสันสุริยะได้เพิ่มเติมเข้าไปอันได้มาจากประสบการณ์การเดินทางในหลายประเทศดังต่อไปนี้

1 สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งบริการเสริม เช่น ลิฟท์สำหรับผู้พิการหรือผู้มีสัณหาระหนัก ตู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

2 การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น

3 ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึงสถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่ติดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป

4 เวลา (Time) หมายถึง การจัดการเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไปหรือบ่นเกินไปจนไม่มีผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา

5 การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของ ผู้โดยสาร เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ และที่เก็บสัมภาระการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะการมีสถานที่แยกกันต่างหากระหว่างผู้สูบบุหรี่และไม่สูบ และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น

6 ความสะดวกสบาย (Comfort) หมายถึง ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ทั้งด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่งช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้พอเหมาะ

และ ความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

7 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุในการแล่นไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการรบกวนของสิ่งของสัมภาระมาโดนผู้โดยสาร การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร และการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

8 ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไป

9 แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญงานเทศกาล หรือสิ่งสำคัญ ที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยือนเมืองท่องเที่ยวนั้น หากปราศจากแม่เหล็กดังกล่าวก็อาจจะไม่มีนักท่องเที่ยว มาเยือนมากนัก แม่เหล็กจะทำหน้าที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนที่ของสรรพสิ่งเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เข้ามาเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

10 ถนนคนเดินหมายถึงย่านหรือถนนที่ปิดการจราจรไม่ให้มียานพาหนะผ่านสัญจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนเดินเท้าได้ท่องเที่ยวรอบบริเวณสำคัญของเมืองและซื้อสินค้า

11 จุดทำเงินหมายถึงสถานที่บริการ หรือย่านที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ด้วยการคาดการณ์แล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีอารมณ์อย่างไรเมื่อมาถึงจุดนั้น เช่น ตื่นเต้น เมื่ออยู่ลำ หิวกระหาย หรือต้องการรับประทานอาหารของเพื่อไปเป็นของฝากก่อนที่จะจากเมืองนั้นไป เป็นต้น

12 การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทางหมายถึงการทำให้การท่องเที่ยวไม่ได้เป็นเพียงแต่การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจ เช่น การจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงาม การจัดกิจกรรมบนยานพาหนะ การเสิร์ฟอาหารชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีเรื่องการท่องเที่ยว สำหรับความหมายการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวมีความหมายคำนี้ มากนัก และการให้ความหมายก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องธุรกิจ หรือกิจกรรมเพื่อความเพลิดเพลินของมนุษย์ การให้ความหมายจึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานดังกล่าวที่มีต่อการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามการอธิบายความหมายของการท่องเที่ยวสามารถแยกแยะได้ดังนี้ การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ รัฐบาล ผู้เป็นเจ้าของบ้านและชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน ในกระบวนการดึงดูดและต้อนรับขับสู้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่นๆ (McIntosh & Goeldner, 1986)

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจ การบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว (Mill, 1990) วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว แรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนเกิดจากสาเหตุ 3 ประการ ดังนี้ 1.การท่องเที่ยวในวันหยุดพัก เช่น การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางไปเยี่ยมญาติมิตร 2.การท่องเที่ยวทางด้านธุรกิจ เช่น การเดินทางเพื่อการประชุม สัมมนา ฯลฯ 3. การท่องเที่ยวเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การศึกษา การรักษาสุขภาพ การเล่นกีฬา การศาสนา ฯลฯ แรงจูงใจทางการท่องเที่ยว (McIntosh & Goeldner, 1986) กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางออกท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของตนเองตามปกติ นักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ 4 ประการ คือ

1 สิ่งจูงใจทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับการพักผ่อนร่างกาย การเล่นกีฬา การนันทนาการตามชายหาด การพักผ่อนด้วยการบันเทิงและสิ่งจูงใจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการรักษาสุขภาพ

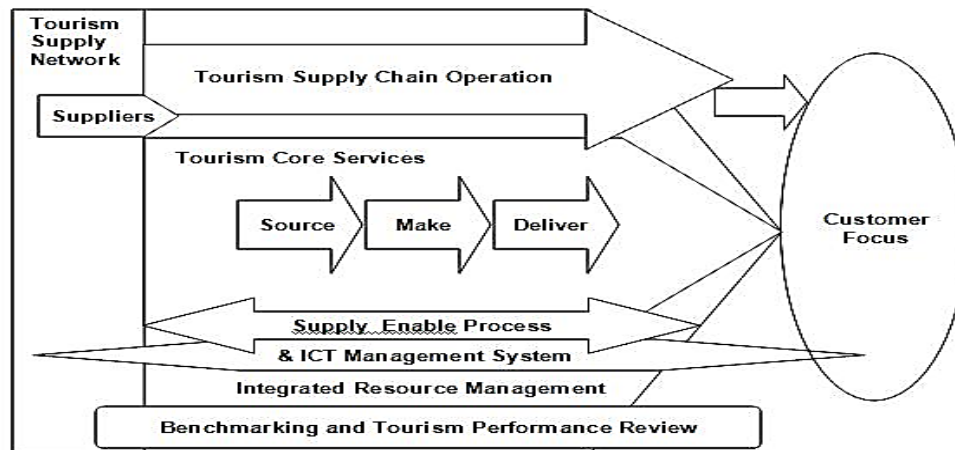
2 สิ่งจูงใจทางวัฒนธรรม ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากรู้จักกับผู้อื่น เช่น เรื่องราวที่เกี่ยวกับดนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ และศาสนา เป็นต้น

3 สิ่งจูงใจระหว่างบุคคล ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากจะได้พบคนใหม่ๆ

4 สิ่งจูงใจทางด้านสถานภาพและชื่อเสียง ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองและแสดงความสำคัญของตนเอง เช่น การเดินทางทำธุรกิจการประชุมและการศึกษา เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎีการวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวกรอบแนวคิดในการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวของ มิ่งสรรพ และคมสัน (2551) ได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวไว้ในบทความ เรื่อง การวิเคราะห์โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวระดับเมืองท่องเที่ยว (เชียงใหม่) ซึ่งเป็นบทที่ 5 ในหนังสือเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่ม แม่น้ำโขง 3 จัดพิมพ์โดยสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีเนื้อความหลักดังนี้



Source: Kaosa-ard, Mingsam and Komsan Suriya. 2008. An Analysis of Tourism Logistics in Tourism City.
Chapter 5 in Integrated Development of Sustainable Tourism in the Mekong Region 3.
Chiang Mai: Social Research Institute, Chiang Mai University.

ภาพ 1 ระบบการจัดการโลจิสติกส์ภายในห่วงโซ่อุปทาน

ที่มา: <http://sittisak.reru.ac.th/wp-content/uploads/2011/10/บทที่-21.doc>
concept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=78

รายละเอียดของกรอบแนวคิดแยกตามประเด็นต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1. Customer Focus ระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเป็นระบบที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวทั้งหลายจึงจะต้องถูกขับเคลื่อนมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้นกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับเรื่องนี้ คือ
 - 1.1 การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
 - 1.2 การลงทุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
2. Planning ระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเริ่มต้นที่การวางแผนอย่างครบวงจรในทุกด้านของระบบ ซึ่งครอบคลุมทั้งบริการของภาครัฐและเอกชนที่ต้องอยู่ภายใต้แผนการพัฒนาเดียวกันเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องประสานกันเป็นอย่างดีในการวางแผนจึงมีองค์ประกอบดังนี้
 - 2.1 การสร้างวิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission)
 - 2.2 การวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ
3. Source ในการสร้างบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพด้วย ซึ่งการแสวงหาทรัพยากรดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้
 - 3.1 การจัดหา
 - 3.2 การจัดการบุคลากร
 - 3.3 การป้องกัน การทำลายและส่งเสริมการลงทุนสังคมและวัฒนธรรม เพราะการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่อาศัยทุนสังคมและทุนวัฒนธรรมได้
4. Make การสร้างบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพถือเป็นแกนกลางหลักของบริการท่องเที่ยว ซึ่งบริการท่องเที่ยวที่จำเป็นประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
 - 4.1 การส่งเสริมส่วนผสมสินค้า (Diversity and combination)

4.2 การจัดการ Cluster การท่องเที่ยวตั้งแต่การคมนาคมขนส่งอาหาร ที่พัก ฯลฯ ทั้งในด้านการส่งเสริมและกำกับ

4.3 การจัดการข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน

4.4 การจัดการ Supply Chain และการจัดการภาครัฐ

4.5 การจัดการของเสียจากการท่องเที่ยว

5. Deliver เมื่อบริการท่องเที่ยวถูกสร้างขึ้นก็จะถูกส่งมอบไปยังนักท่องเที่ยว ซึ่งประเด็นในการวัดประสิทธิภาพของการส่งมอบมีดังนี้

5.1 จำนวนรับมอบ และการเติบโต (Growth)

5.2 เวลาที่ส่งมอบ

6. Support Process ในการสร้างบริการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และประสิทธิภาพของกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

6.1 ภาครัฐหน่วยงานภาครัฐอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง อาทิ 1) สถานทูต 2) กรมทางหลวง 3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4) สถานีโทรทัศน์ 5) สาธารณสุข 6) กรมควบคุมมลพิษ ฯลฯ

6.2 ภาคเอกชนธุรกิจเอกชนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง แต่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย อาทิ 1) ธนาคารและสถาบันการเงิน (การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ) 2) โรงพยาบาล

7. Performance Review เมื่อบริการท่องเที่ยวถูกสร้างขึ้นและได้รับการส่งมอบไปยังนักท่องเที่ยวแล้ว มีความจำเป็นที่ต้องทำการตรวจสอบผลการดำเนินการและประสิทธิภาพของระบบซึ่งตัวชี้วัดสำคัญ อาทิ

7.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction Review)

7.2 อัตราการกลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit)

7.3 การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmarking)

8. ICT ตลอดทั้งระบบของการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ระบบโทรคมนาคมมีความสำคัญในการเชื่อม ตั้งแต่ผู้จัดหาทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว (Suppliers) ผู้ให้บริการท่องเที่ยวไปจนถึงผู้รับบริการท่องเที่ยว ประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับ ICT จึงมีสองด้าน คือประสิทธิภาพและความเพียงพอของการบริการ ดังต่อไปนี้ความสำคัญในการเชื่อม ตั้งแต่ผู้จัดหาทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว

8.1 ICT: คุณภาพ 1) เวลาที่ส่งมอบ (Lead Time) 2) ต้นทุน (Cost) 3) มีคุณภาพ เชื่อถือได้ (Reliability) 4) มีความสม่ำเสมอในการส่งมอบ (Consistency)

8.2 ICT: ความเพียงพอ 1) ปริมาณ ICT ต่อจำนวนนักท่องเที่ยว 2) การเข้าถึงบริการ ICT 3) อัตราการชำรุดเสียหายของ ICT

9. Integrated Resource Management การบริหารงานระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว จำเป็นต้องบริหารอย่างเป็นการบูรณาการเพื่อให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมี ทิศทางการดำเนินงานไปในทางเดียวกัน ตลอดจนมีความสอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของระบบ ดังนั้นจึงเป็นที่แน่ชัดว่าในปัจจุบันการบริหารงานด้านโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำหรือร่วมกันคิดร่วมกันทำ

10. Benchmarking ผลการศึกษาระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของพื้นที่หนึ่งควรได้รับการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นทั้งในระดับประเทศ (การเปรียบเทียบผลการดำเนินการของระบบระหว่างประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง และการเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งเช่น สิงคโปร์) และระดับจังหวัดท่องเที่ยวหลัก ซึ่งผลการเปรียบเทียบดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ระหว่างกันและกันข้ามพรมแดน (Learning across borders) อันนำไปสู่การค้นพบ Best Practices และการเปลี่ยนแปลง Innovations ระหว่างกัน ซึ่งในการศึกษาในปีที่ผ่านมา (โครงการการ

พัฒนา การท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ปีที่ 2) ได้ทำการเปรียบเทียบระดับประเทศแล้ว โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Operation) ซึ่งมีคำถามวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ มีบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง (Tourism Core Services) และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร (Source, Make&Deliver) มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยทำให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Supply Enable Process) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร (ICT Management System) มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง (Integrated Resource Management) ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคตจากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่น หรือจากประสบการณ์การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา (Benchmarking and Tourism Performance Review) ทั้งนี้กรอบของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) 3 ส่วน คือ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) ดังนี้

1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายรวมถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกสบายในการเดินทาง เป็นต้น

2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) หมายรวมถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายรวมถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ การวิเคราะห์แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการเดินทางเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว 2) ขั้นตอนการอยู่ในเมืองท่องเที่ยว และ 3) ขั้นตอนการเดินทางออกจากเมืองท่องเที่ยว

แนวคิดของการท่องเที่ยว กุลวรา สุวรรณพิมล (๒๕๔๙: ๑๒) กล่าวว่า การท่องเที่ยวมีความหมายมากมายกว้างขวางมากแต่สามารถกำหนดโดยมีเงื่อนไขที่สำคัญ ๓ ประการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขตามหลักสากลเฉพาะองค์การการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ คือ ๑. ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยเป็นปกติไปทีอื่นเป็นการชั่วคราว ๒. ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ ๓. ต้องเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามมิใช่เพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้ในกรณีนั้น ชูสิทธิ์ ชูชาติ (๒๕๔๘: ๒) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ และการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความสนุกสนานในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของคนจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน หรือหาความรู้ ซึ่งครอบคลุมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจที่ผู้เดินทางยังมิได้ตั้งหลักแหล่งถาวร และไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพจากเจ้าของถิ่นปลายทางโดยการท่องเที่ยวยังเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ (เบญจมาศ อุทกศิริ.๒๕๕๒.ระบบออนไลน์) สรุปได้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่พักอาศัยเดิมชั่วคราว เพื่อพักผ่อนหย่อนใจไม่ได้เดินทางเพื่อธุรกิจหรือหารายได้และเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ

การพัฒนาการท่องเที่ยว คือ หลักการจัดการเพื่อให้รูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ได้มีนักท่องเที่ยวมา เยี่ยมเยือนอย่างสม่ำเสมอ แม้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นก็ตาม แต่ทรัพยากรการท่องเที่ยวยังคงรักษาไว้ได้อย่างคงมีเอกลักษณ์และ อัตลักษณ์ดั้งเดิม ไม่เสื่อมคลาย เป็นธุรกิจบริการที่มีผลกำไรแต่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการอยู่เสมอที่ตามผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น

จะต้องไม่เกิดขึ้น หรือหากมีต้องเป็นผลกระทบน้อยที่สุด จึงสามารถคงความยั่งยืนของการท่องเที่ยวไว้ได้ยาวนานที่สุด (ราไพพรรณ แก้วสุริยะ (๒๕๔๕: ๗) ได้

ความสำคัญของศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นสังคมมนุษย์ที่ได้พัฒนาสืบเนื่องมาในระยะเวลาที่ยาวนาน มีปัจจัยในการดำเนินชีวิตที่สำคัญหลายประการที่นอกเหนือไปจากการทำมาหากินแล้วมนุษย์ยังได้สร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ขึ้นอย่างมากมาย เพื่อเป็นการสนองความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างผลงานทางด้านศิลปะมีจุดมุ่งหมายหลายประการ (สุวรรณี สันต์ธนะวณิช, 2548: 3) ศิลปะที่สร้างขึ้นจากความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจในสิ่งที่พบเห็น หรือจากการลำดับประสบการณ์คุณค่าความงามจากธรรมชาติที่เป็นประสบการณ์พื้นฐานของมนุษย์ สร้างสรรค์เป็นผลงานที่สนองความต้องการทางด้านจิตใจ และเพื่อประโยชน์ใช้สอยศิลปะ ที่สร้างขึ้นเป็นรูปสัญลักษณ์ รูปเคารพบูชา ตามความเชื่อถือศรัทธาหรือสร้างขึ้น เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ และปกป้องคุ้มครอง หรือเป็นพลังแห่งการดำเนินชีวิตที่ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในสังคมมนุษย์ในรูปแบบของศิลปะ และวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของชุมชน และสังคม เช่น ศิลปะและวัฒนธรรมเมือง ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น ศิลปะจึงหมายถึง การแสดงออกเกี่ยวกับความศรัทธาเชื่อถือของแต่ละสมัย ในรูปลักษณะต่าง ๆ ให้ปรากฏซึ่งสุนทรียภาพ ความประทับใจหรือความสะเทือนอารมณ์ตามอัจฉริยภาพ พุทธิปัญญา ประสบการณ์ รสนิยม และทักษะของแต่ละคน เพื่อความพอใจ ความรื่นรมย์ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี หรือความเชื่อในลัทธิ ศาสนา (ทวีเกียรติ ไชยงยศ, 2538: 16) **ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นสภาพชีวิตความเป็นอยู่** เศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อของกลุ่มชนในท้องถิ่นเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการสร้างสรรคผลงานทางด้านศิลปะ โดยมีวัตถุประสงค์เป็นสื่อในการสร้างสรรค์ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นเกิดจากจิตวิญญาณ และกฎเกณฑ์ของความเชื่อถือศรัทธาทางศาสนา และสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งยึดเหนี่ยว และเป็นพลังแห่งการดำเนิน ชีวิตลักษณะรูปแบบทางด้านศิลปะมีความเรียบง่ายเหมาะสมกับท้องถิ่น แสดงให้เห็นถึงการแก้ปัญหาการใช้ภูมิปัญญาในการสร้างสรรค์รูปแบบทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงมีลักษณะเฉพาะ แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของท้องถิ่นที่แตกต่างกันออกไป (สุวรรณี สันต์ธนะวณิช, 2548: 8)

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมวิถีชีวิต วัฒนธรรม ตรงกับภาษาอังกฤษ คำว่า Tradition and Culture หมายถึง ลักษณะการดำเนิน ชีวิตที่แสดงออกมาถึง ความเจริญงอกงาม ความมีศีลธรรม ความกลมเกลียว เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของประชาชน ในชาติ เนื่องมาจากมีการเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน ภายในหมู่คณะของตน และยึดถือปฏิบัติร่วมกัน อย่างมีหลักการ วัฒนธรรมกับวิถีชีวิตคนไทย วัฒนธรรม คือ วิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ส่วนใหญ่ในสังคมนั้น ๆ อย่างเป็น ระเบียบและมีแบบแผน ซึ่งจะยึดหลักความเชื่อ ความคิดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การกระทำจะมีเอกลักษณ์ เฉพาะของแต่ละชาติที่สร้างขึ้นมา และใช้อยู่ในหมู่ของ สังคมนั้น ๆ มีการสืบทอดกันมา ตั้งแต่บรรพบุรุษ วัฒนธรรม จะเป็นสิ่งที่กำหนด แบบแผน ข้อบังคับ กฎหมาย ทำให้เกิดประเพณี ความเชื่อซึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ออกไปของแต่ละสังคม อีกทั้งวัฒนธรรมยังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มสังคมนั้นและยังสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสังคมอีกด้วย วัฒนธรรมและการประพฤติปฏิบัติในสังคมแบ่งออกได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมทางภาษาและวรรณคดี ซึ่งก็หมายถึงสำเนียงการพูด ภาษาพูดรวมถึงการ เขียนด้วย วัฒนธรรม ทางวัตถุ ซึ่งก็คือยานพาหนะ ที่อยู่อาศัย ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็น สิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับชีวิตประจำวันนั่นเอง

2. วัฒนธรรมทางจิตใจ เช่น ศาสนา ความเชื่อ ศีลธรรม จริยธรรม ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ

3.วัฒนธรรม ทางจารีต ซึ่งก็คือ ขนบธรรมเนียมประเพณี ที่ถือปฏิบัติกันมาแต่ช้านาน เช่น การทักทายด้วยการไหว้ มารยาทการกิน การเดิน การแต่งกาย ประเพณีแต่งงาน เป็นต้น

4.วัฒนธรรม ทางสุนทรียะ ซึ่งก็ได้แก่ศิลปะสาขาต่าง ๆ ที่มีความไพเราะ ความสวยงาม เช่น นาฏศิลป์ จิตรกรรม ดนตรี การแสดงต่าง ๆ เป็นต้น

ยศ สันติสมบัติ (2540) ได้สรุปลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของวัฒนธรรม คือวัฒนธรรมเป็นความคิดริเริ่ม และค่านิยมทางสังคมที่เป็นตัวกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรม 1. วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์เรียนรู้ได้รับการถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง โดยผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางวัฒนธรรม หรือกระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม 2. วัฒนธรรมมีพื้นฐานมาจากการใช้สัญลักษณ์ พฤติกรรมของมนุษย์มีต้นกำเนิดมาจาก

การใช้สัญลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นเงินตรา รวมถึงภาษาซึ่งเครื่องมือสื่อความหมายทั้งหมดนี้สามารถ ถ่ายทอดความรู้นั้นไปยังคนรุ่นหลังต่อไปได้ 3. วัฒนธรรมเป็นองค์รวมของความรู้และภูมิปัญญา ในลักษณะนี้วัฒนธรรมมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น สอนให้มนุษย์หาอาหาร และวางกฎเกณฑ์ให้มนุษย์ดำเนินชีวิตอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อให้สังคมทำงานอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

วัฒนธรรม คือ กระบวนการที่มนุษย์กำหนดนิยามความหมายให้กับสิ่งมีชีวิตและ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งอาจแสดงออกได้ในรูปแบบของศาสนา พิธีกรรม แนวคิดพื้นฐานของระบบการเมือง ก่อให้เกิดสถาบัน วัฒนธรรมเป็นสิ่งไม่หยุดนิ่ง หากแต่มีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวอยู่ตลอดเวลา อาจมี สาเหตุมาจากความคิดและค่านิยมที่มีมาจากวัฒนธรรมอื่น งามพิศ สัตย์สงวน (2543) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมคือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากการเรียนรู้ รวมทั้งผลิตผลที่เกิดจากการเรียนรู้และนักมานุษยวิทยาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อทำความเข้าใจประเพณีและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของมนุษย์ในสังคมต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งเข้าใจตัวเองและสังคม โดยแบ่งประเภทของวัฒนธรรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. วัฒนธรรมทางวัตถุ หมายถึง ส่วนของวัฒนธรรมที่จับต้องสัมผัสได้ มีรูปร่างขนาดและน้ำหนักแตกต่างกันไปตั้งแต่ จอบ เสียม มีด หม้อ บ้าน รถยนต์ ไปจนถึงเครื่องจักรกลประเภทต่าง ๆ

2. วัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ หมายถึง ส่วนของวัฒนธรรมที่จับต้องสัมผัสไม่ได้ เพราะไม่มีรูปร่าง ขนาดหรือน้ำหนัก แต่มีอิทธิพลต่อชีวิตและมนุษย์มาก วัฒนธรรมประเภทนี้แบ่งออกเป็น ประเภทคือ (1) สถาบันสังคม (2) วัฒนธรรม โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภทย่อย ได้แก่ ศาสนา ความเชื่อทางสังคม ค่านิยม ประเพณี และกฎหมาย (3) ศิลปะ (4) ภาษา และ(5) พิธีกรรม

บทสรุป

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีชีวิตและนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีชีวิตในระดับโลกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด โดยมีการจ้างงานสูงถึง 192.3 ล้านคน (World Tourism Organization, 2010) ในระดับประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยมีการจ้างงานประมาณ 1.94 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 5.3 ของอัตราการจ้างงานทั้งหมดของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) นอกจากนี้การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมยังจะนำไปสู่การพัฒนาชุมชนผ่านทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน และการเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนเพื่อเป็นความภูมิใจของคนในท้องถิ่นอย่างไรก็ดีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสมอาจนำไปสู่ผลกระทบต่อชุมชน อันได้แก่ ค่าครองชีพที่สูงขึ้นของคนในชุมชน อัตราการเกิดอาชญากรรมที่สูงขึ้น การเพิ่มขึ้นของมลพิษและการเสื่อมถอยของวัฒนธรรมพื้นเมืองและวิถีชีวิตที่เคยมีอยู่

ทั้งนี้การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้นมีความพิเศษตรงที่นักท่องเที่ยวจะเน้นที่การศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม สถานที่ดังกล่าวจะมีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้และการให้คุณค่าของสังคมโดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคมหรือขนบธรรมเนียมประเพณีซึ่งนอกเหนือจากสถานที่แล้ว เทศกาลและงานฉลอง รวมไปถึงสินค้าพื้นเมืองในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ประเพณีวันสารทเดือนสิบของจังหวัดนครศรีธรรมราช ประเพณีลากพระและประเพณีปล่อยเตาของจังหวัดพังงา ประเพณีบุญบั้งไฟลำนางรองและประเพณีบุญหัวมันใหญ่ของจังหวัดบุรีรัมย์ จัดได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าเชิงวัฒนธรรมเช่นเดียวกันความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม โดยสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่าหรือสภาพแวดล้อมอย่างธรรมชาติที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความสวยงามและประโยชน์ที่ได้รับจากธรรมชาติ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียม ประเพณีในยุคปัจจุบัน การแข่งขันในตลาดโลกได้ให้ความสำคัญในการนำเอาวัฒนธรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตนจำหน่ายเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับกระแสเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) ที่กำลังมาแรง โดยแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมวิถีชีวิตสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งความเป็นอยู่และวิถีชีวิต แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทนี้ผู้มาเยี่ยมชมสามารถสังเกตความเป็นอยู่ และวิถีชีวิตของชุมชนนั้น โดยตนเองมิได้เข้าไปมีส่วนร่วม เช่น ชุมชนของชนเผ่า ศูนย์วัฒนธรรม คุณค่าต่อส่วนรวมอยู่ที่การช่วยรักษาความหลากหลายของเชื้อชาติคุณค่าต่อผู้เยี่ยมชมอยู่ที่การได้รับความรู้วิสัยทัศน์ความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มชนเผ่าต่าง ๆ และภูมิปัญญาของชนเผ่าตัวอย่างเช่น บ้านกะเหรี่ยงทิวลิปจังหวัดตาก บ้านหนองขาว จังหวัดกาญจนบุรี เป็นต้น รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท ซึ่งหมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบทที่มีลักษณะ วิถีชีวิตและผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษ มีความโดดเด่น เพื่อความเพลิดเพลิน ได้ความรู้ดูผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรม และคุณค่าของสภาพแวดล้อมโดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

2. แหล่งวัฒนธรรมประเพณี และหัตถกรรมพื้นเมือง แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

ประเภทนี้ ผู้เยี่ยมชมสามารถเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทางวัฒนธรรมประเพณีและซื้อสินค้าของที่ระลึกจากผู้ประกอบการหัตถกรรม คุณค่าต่อส่วนรวมอยู่ที่การรักษา มรดก ความหลากหลายของวัฒนธรรม คุณค่าต่อผู้เยี่ยมชมอยู่ที่ความพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมประเพณีและการได้ซื้อสิ่งของที่ระลึกที่พอใจตัวอย่างเช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น รูปแบบการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้จึงเป็นการท่องเที่ยว ชมวัฒนธรรมและประเพณีซึ่งหมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมงานประเพณีต่าง ๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้น ๆ จัดขึ้นได้รับความเพลิดเพลิน ตื่นตา ตื่นใจในสุนทรียศิลป์เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพ พิธีกรรมต่าง ๆ และได้รับความรู้มีความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐาน ของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวประเทศต่าง ๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในการสร้างรายได้ให้กับประเทศของตนอย่างมหาศาล จึงนำวัฒนธรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของประเทศ เช่น ประเทศเกาหลีได้มีการจัดตั้งหน่วยงานอิสระที่สนับสนุนภาคเอกชนในการส่งออกสินค้าวัฒนธรรม ซึ่งจะเห็นได้จาก

โฆษณาการท่องเที่ยวของเกาหลีที่เน้นการสัมผัสวัฒนธรรมและเทคโนโลยี รวมถึงการโฆษณาแฝงในภาพยนตร์ซีรีส์ต่าง ๆ ของเกาหลี ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์ก็พยายามใช้ความหลากหลายของเชื้อชาติเป็นจุดขายในการท่องเที่ยวเช่นกัน ภายใต้แนวคิดที่ว่า Uniquely Singapore โดยมีการฟื้นฟูแหล่งวัฒนธรรมดั้งเดิมของคนสิงคโปร์เชื้อชาติจีน อินเดียและมลายูในประเทศให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับประเทศมาเลเซียการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะเน้นความเป็นมุสลิมสำหรับนักท่องเที่ยวที่อยากสัมผัสวิถีชีวิตต่าง ๆ ของมุสลิมยังมีประเทศอื่น ๆ อีกมากมายที่มีการจัดการการท่องเที่ยววัฒนธรรมอย่างเป็นระบบ เช่น จีน ประเทศในยุโรปและออสเตรเลีย ในขณะที่บางประเทศมีศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแต่ยังมีปัญหาในด้านการเมืองภายในประเทศ หรือยังไม่มีนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว เช่น พม่า เวียดนาม ประเทศในแอฟริกาและตะวันออกกลาง เป็นต้น

แนวคิดการวางแผนจัดนำเที่ยว และการวางแผนการท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจการวางแผนจัดนำเที่ยว หมายถึง การวางแผนและตัดสินใจในการเลือกองค์ประกอบในการจัดนำเที่ยวที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด จากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน เช่น การวางแผนเลือกโรงแรมที่ดี เลือกแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เลือกร้านอาหารที่มีรสชาติอร่อย เลือกยานพาหนะที่เหมาะสมมีความปลอดภัย และเลือกแหล่งซื้อของที่ตีมีคุณภาพ เป็นต้น โดยการเลือกจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในเรื่องของราคา ศักยภาพในการซื้อของลูกค้า ความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ความเป็นไปได้ในเรื่องของการบริหารเวลา กิจกรรม ฤดูกาลท่องเที่ยว ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้การวางแผนจัดนำเที่ยวควร จะต้องมียุทธศาสตร์ตามสมควรเพื่อนำมาบริหารและพัฒนาองค์กรต่อไป (ฉันทิช วรรณธอม , 2552: 23-27)

การวางแผนท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจ คือ การวางแผนจัดนำเที่ยวซึ่งจะหาโดยบริษัทจัดนำเที่ยวโดยทั่วไปจะมีหลักการวางแผนคล้ายกับการวางแผนท่องเที่ยวสำหรับคนทั่วไปที่จัดการ เดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง จะต่างกันตรงที่ถ้าเป็นการจัดนำเที่ยวในเชิงธุรกิจก็จะต้องมีการแสวงหากำไร ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีความรู้ประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานประกอบการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดนำเที่ยว จากนั้นจะต้องมีรูปแบบกระบวนการในเรื่องการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวมาเป็นอย่างดี มีการประสานกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย มีการจัดทำเป็นโปรแกรมที่ น่าสนใจ น่าเชื่อถือ ราคาเหมาะสมกับความเป็นจริง ต้องมีกระบวนการทางการตลาดเพื่อสื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะต้องมีความชัดเจนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าที่จะมาใช้บริการต้องสามารถหาการจัดนำเที่ยวให้เป็นเชิงธุรกิจสินค้าบริการที่สามารถสร้างความประทับใจ ดังนั้นการเรียนรู้ถึงสำคัญของการวางแผนจัดนำเที่ยวในเชิงธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยวซึ่งจะต้องคำนึงถึงต้นทุน ค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ในการวางแผนการนำเที่ยวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). องค์ประกอบของการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. จาก: <http://sittisak.reru.ac.th/wp-content/uploads/2011/10/บทที่-21.docconcept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=78>
- [2] กุลวรา สุวรรณพิมล. ๒๕๔๘. ประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- [3] คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน : กลยุทธ์ทำให้รายช่วยเหลือให้ประหยัด. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.
- [4] งามพิศ สัตย์สงวน. (2543). หลักมานุษยวิทยาวัฒนธรรม .กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [5] ฉันทิช วรรณณอม. (2552). การวางแผนและการจัดนาเที่ยว. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- [6] ฉันทิช วรรณณอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- [7] ชูสิทธิ์ ชูชาติ. ๒๕๔๘. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- [8] สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ทครีเอชั่น.
- [9] ทวีเกียรติ ไชยงยศ. (2538). สุนทรียะทางทัศนศิลป์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โครงการตำราคณะศิลปกรรมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- [10]เบญจมาศ อุทกศิริ. ๒๕๕๒. ความหมายของการท่องเที่ยว. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา :http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/samutprakan/benjamas_u/tongteaw/sec03p01.html (10 พฤษภาคม 2556).
- [11]มิ่งสรรพ ขาวสะอาด. (2551). ทิศทางการท่องเที่ยวไทย. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.(2551). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในกลุ่มแม่น้ำโขง 3. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [12]มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ. (2551). การวิเคราะห์โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในกลุ่มแม่น้ำโขง 3 การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [13]ยศ สันตสมบัติ. (2540). มนุษย์กับวัฒนธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [14]ราไพพรรณ แก้วสุริยะ (๒๕๔๕: ข) ท่องเที่ยวยั่งยืน (ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์) ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. ในกองอนุรักษ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภายใต้โครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2545 .กรุงเทพฯ.กองอนุรักษ์.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- [15]สุวรรณี สันตธนะวาณิช. (2548). ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [16]Council of Logistics Management. (2004). Logistics management. IL: Author.
- [17]Lumsdon and Page Stephan. (2004) Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium. London : Elsevier.
- [18]McIntosh R.W. & Goeldner C.R. (1986). Tourism Principles, Practices, Philosophies. New York: John Wiley & Son
- [19]Mill, Robert Christie. (1990). Tourism the International Business. New Jersey: Prentice Hall.

SBC-03-020

การจัดการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

Distribution Management for Computer Equipment Maintenance

วรรณภา หงษ์เวียงจันทร์ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การจัดการการกระจายสินค้า เป็นกิจกรรมเคลื่อนย้ายจากแหล่งผลิตสู่ผู้บริโภคหรือลูกค้าคนสุดท้าย ทำการส่งมอบให้ลูกค้าตามจำนวน และในสภาพที่พร้อมใช้งาน และเร็วตามความต้องการของลูกค้า ผ่านกระบวนการการกระจายสินค้า ทำเลและที่ตั้งที่กระจายสินค้า เพื่อเกิดประโยชน์ของกิจกรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจ ประทับใจ ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ เพื่อลดปัญหาและข้อขัดข้องโต้แย้งของลูกค้า ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าได้อย่างครบถ้วน ทันวันและเวลาที่กำหนด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำหลักทฤษฎี 7R มาใช้ในองค์กร งดใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม และน้อยชิ้นที่สุด ใช้บรรจุภัณฑ์แบบกลับสู่ผู้ผลิต ทำการซ่อมแซมให้กลับมาใช้งานได้ นำบรรจุภัณฑ์กลับมาใช้อีก เพื่อลดการบริโภคปรับปรุงประสิทธิภาพของบรรจุภัณฑ์ การจัดการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีประโยชน์กับร้านมายด์คอมพิวเตอร์แอนด์เซอร์วิส ในการจัดการการกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การจัดการ การกระจายสินค้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

บทนำ

ทุกวันนี้โลกอยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนธุรกิจ และวิถีการใช้ชีวิต โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก ประสิทธิภาพสูงขึ้นมาก มนุษย์สร้างหรือพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการ ซึ่งเทคโนโลยีที่ถูก สร้างขึ้นจะมีประโยชน์ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เมื่อเวลาผ่านไป มนุษย์อาจพบปัญหาหรือสถานการณ์ใหม่ ทำให้ต้องสร้างหรือพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นมาเพื่อใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีสาเหตุมาจากหลายด้าน เช่น ปัญหา ความต้องการ ความก้าวหน้าของศาสตร์ต่าง ๆ สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งความเข้าใจเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเหล่านี้ สามารถใช้เป็นแนวทาง เพื่อการพัฒนาต่อยอด เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย ตลอดจนสามารถคาดการณ์เทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมากต่อสังคมของมนุษย์ แทบทุกวงการล้วนนำคอมพิวเตอร์เข้าไปเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 คอมพิวเตอร์จึงจำเป็นเป็นอย่างมาก

รู้จักองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ computer ภาษาไทยเรียกว่า คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ คือการคำนวณอัตโนมัติและคำสั่ง ที่ใช้ในการประมวลผลที่เรียกกันว่าหน่วยประมวลผล ชุดของคำสั่ง

ระบุมีขั้นตอนในการคำนวณที่เรียกว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลลัพธ์ได้ออกมาเป็นได้ทั้ง ตัวเลข ข้อความ รูปภาพ และเสียง อยู่ในรูปอื่นๆมากมาย

ลักษณะของคอมพิวเตอร์ มีทั้งขนาดใหญ่จนต้องใช้ห้องทั้งห้องในการบรรจุ และขนาดเล็กวางได้บนฝ่ามือ ประเภทของคอมพิวเตอร์จัดได้ตามขนาด แปรผันกับประสิทธิภาพและความเร็วของการประมวลผล ขนาดคอมพิวเตอร์มีขนาดใหญ่เรียกว่า ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ มักใช้ในการคำนวณทางวิทยาศาสตร์ และขนาดรองลงมาที่เรียกว่า เมนเฟรม มักใช้ในบริษัทใหญ่ที่มีการประมวลผลธุรกรรมในภาคธุรกิจส่วนคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กใช้ในระดับบุคคลคือ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้พกพาเรียกว่า คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กสามารถวางบนฝ่ามือเรียกว่า พีดีเอ คอมพิวเตอร์ใช้กันอย่างกว้างขวางและมีอุปกรณ์มากมายหลายชนิดได้นำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในกลไกการทำงาน ได้แก่ กล้องดิจิทัล เครื่องเล่นเอ็มพีสาม รถยนต์เองก็มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการตรวจสอบการทำงานของเครื่องยนต์ (ธงชัย สิทธิกรณ,2542)

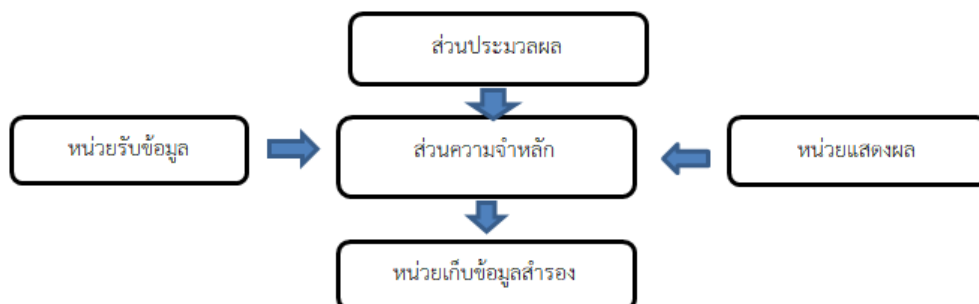
คอมพิวเตอร์มีถือนั้นมีประโยชน์ในการกำหนดเวลาการนัดหมาย และเก็บที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์หรือในการเล่นเกมส์ คอมพิวเตอร์มีถือนั้นมีประสิทธิภาพสูง และใช้โทรศัพท์หรือใช้อินเทอร์เน็ตได้มีหน้าจอสัมผัสใช้นิ้วมือหรือ สไตลัส อุปกรณ์ซึ่งมีรูปร่างเหมือนปากกา คอมพิวเตอร์แล็ปท็อป เป็นพีซีที่ น้ำหนักเบา หน้าจอบางเรียกว่า คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีขนาดเล็ก แล็ปท็อปทำงานที่ใช้แบตเตอรี่ และยังนำแล็ปท็อปพกพาไปได้ทุกที่ แล็ปท็อปไม่เหมือนคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะคือ CPU กับหน้าจอและแป้นพิมพ์อยู่ในเครื่องเดียวกัน หน้าจอพับลงบนแป้นพิมพ์ถ้าไม่ได้ใช้งาน แท็บเล็ตพีซี คือพีซีเคลื่อนที่ที่คุณลักษณะแล็ปท็อป กับคอมพิวเตอร์มีถือนั้นรวมเข้าด้วยกัน ยังมีหน้าจอในตัว แท็บเล็ตพีซีเหมือนคอมพิวเตอร์มีถือนั้นเหมือนกันที่อนุญาตให้เขียนและวาดภาพบนหน้าจอที่ใช้ ปากกาแท็บเล็ตแทนที่จะเป็นสไตลัส และยังแปลงลายมือเป็นข้อความที่พิมพ์ได้ แท็บเล็ตพีซีบางเครื่องพับหน้าจอหมุนได้เปิดออกให้เห็นแป้นพิมพ์ (พีระธรณิศและไชยเจริญ ยังยืน,2000-2001)

คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ออกแบบเพื่อใช้บนโต๊ะมีขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพมากกว่าคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมีชิ้นส่วนที่แยกออกจากกัน ที่เรียกว่า หน่วยระบบ เป็นเครื่องทรงสี่เหลี่ยมซึ่งวางอยู่บนหรือใต้โต๊ะส่วนประกอบเช่น จอภาพ เมาส์ และแป้นพิมพ์ จะเชื่อมต่อกับหน่วยระบบ (ครรชิต มาลัยวงศ์และโกสินต์ เทพสิทธิกรณ, 2542)

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์

1. ช่วยในการนำเสนอข้อมูลได้ในหลากหลายรูปแบบ
2. ช่วยให้ผู้ใช้เรียนสามารถใช้ในการศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง
3. ช่วยในการกระจายข้อมูลจากแหล่งของข้อมูลหนึ่งไปยังผู้ใช้ทุกคน
4. ช่วยในการเก็บข้อมูลสถิติในด้านสังคมศาสตร์
5. ช่วยในการนำเสนอข้อมูลของรูปแบบกราฟ เป็นแผนภูมิและภาพ 3 มิติสามารถนำมาเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆได้
6. ช่วยออกแบบและคำนวณโครงสร้างบ้านและอาคาร
7. ลดความผิดพลาดช่วยเพิ่มความแม่นยำในการวินิจฉัยของรักษาโรค
8. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ
9. ช่วยในการควบคุมการผลิตงานช่วยให้ได้ปริมาณในคุณภาพตามต้องการ
10. ช่วยในการคำนวณปริมาณของวัตถุดิบของสินค้าสินค้า และ ผลกำไร
11. ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดซื้อหรือการขายสินค้าทั่วโลก

ระบบคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ Hardware คือ ลักษณะกายของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความหมาย คือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง peripheral เกี่ยวข้องกับ ฮาร์ดดิสก์ เครื่องพิมพ์ และ ฮาร์ดแวร์ หลักการทำงานของคอมพิวเตอร์จะเป็นไปตามที่โปรแกรมตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีส่วนประกอบสำคัญ พื้นฐาน 5 หน่วยจะมีหลักการทำงาน ดังนี้



ภาพที่ 1 ส่วนประกอบสำคัญพื้นฐาน 5 หน่วย
ที่มา: <http://webcache.googleusercontent.com>

1. หน่วยรับข้อมูล (input unit) ทำหน้าที่รับข้อมูลมาจัดเก็บที่หน่วยความจำหลักของคอมพิวเตอร์ ให้ประมวลผล ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไว้ที่หน่วยความจำจะถูกส่งไปยังหน่วยประมวลผล
2. หน่วยประมวลผลกลาง (central processing unit) ทำหน้าที่ประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ จากนั้นผลลัพธ์จะถูกส่งไปจัดเก็บที่หน่วยความจำหลัก
3. หน่วยความจำหลัก (main memory) ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูล และโปรแกรมต่าง ๆ ในขณะที่เครื่องคอมพิวเตอร์เปิดอยู่เท่านั้น ถ้าปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ข้อมูล หรือโปรแกรมนั้นจะสูญหายไป
4. หน่วยแสดงผล (output unit) ทำหน้าที่นำผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลมาแสดงผลหรือจัดเก็บไว้ที่หน่วยความจำรอง
5. หน่วยความจำรอง (secondary storage) ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูล และโปรแกรมต่างๆเพื่อนำมาใช้อีกครั้ง ภายหลังได้แม้จะปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ข้อมูลและโปรแกรมที่จัดเก็บไว้จะไม่สูญหาย (นฤชิต แวศรีผอง และรุ่งทิวา ศิริনারรัตน์, 2542-2543)

ฮาร์ดแวร์ Hardware คือ ลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รอบข้าง เกี่ยวข้องกัน เช่นฮาร์ดดิสก์ เครื่องพิมพ์ ฮาร์ดแวร์ประกอบด้วย หน่วยรับข้อมูลเข้า Input Unit หน่วยรับข้อมูลเข้าเป็นหน่วยที่รับข้อมูลและรับคำสั่งเข้าไปสู่คอมพิวเตอร์และนำข้อมูลของคำสั่งไปประมวลผลกลาง อุปกรณ์ที่จัดอยู่ในหน่วยรับข้อมูลเข้าคือ แป้นพิมพ์ เมาส์ ไมโครโฟน แสแกนเนอร์ กล้องดิจิตอล ในการรับหน่วยของข้อมูลแสดงในรูป

หน่วยรับข้อมูล Input Unit หน่วยรับข้อมูลเข้า ทำหน้าที่รับข้อมูลและรับคำสั่งเข้าไปที่คอมพิวเตอร์ทำให้คอมพิวเตอร์ได้นำข้อมูล นำคำสั่งดังกล่าวไปประมวลผลกลางของอุปกรณ์ที่จัดอยู่ในหน่วยรับข้อมูลเข้าคือ แป้นพิมพ์ เมาส์ Mouse ไมโครโฟน แสแกนเนอร์ กล้องดิจิตอล รับข้อมูลเข้าไปแสดงในรูปของหน่วยประมวลผล Central Process Unit หน่วยประมวลผลกลาง เป็นหน่วยสำคัญที่สุดเปรียบกับสมองของคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ประมวลผลของข้อมูลและคำสั่งของคอมพิวเตอร์ให้การทำงานที่มีการสอดคล้อง หน่วยประมวลผลประกอบด้วยหน่วยย่อยๆคือ หน่วยความจำ รีจิสเตอร์ Register หน่วยความจำอยู่ภายใน CPU มีหน้าที่เก็บข้อมูลที่ส่งตรงมาจากหน่วยความจำหลักได้นำเอาข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลรวม

Read Only Memory :Rom หมายถึงหน่วยความจำแบบถาวรของคอมพิวเตอร์มีหน้าที่เก็บคำสั่ง ไม่สามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนข้อมูลในรอมได้ แรม Random Access Memory :RAM เรียกว่า หน่วยความจำหลักของคอมพิวเตอร์มีหน้าที่เก็บข้อมูลและนำคำสั่งไปใช้ในการแก้ไขข้อมูลในแรมได้และข้อมูลจะหายไปขณะที่ปิด

ซอฟต์แวร์ Software คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ประกอบมาจากโรงงานยังไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากจะต้องมีซอฟต์แวร์ ที่เป็นชุดคำสั่งหรือโปรแกรมทำการสั่งงานฮาร์ดแวร์ให้ทำงานตามความต้องการมีชุดคำสั่งของโปรแกรมเขียนขึ้นมาจากภาษาคอมพิวเตอร์ Programming Language ภาษาใดภาษาหนึ่งโปรแกรมเมอร์ Programmer นักเขียนโปรแกรมเป็นผู้ใช้ภาษาคอมพิวเตอร์เรียกว่านักเขียนซอฟต์แวร์ ชนิดของซอฟต์แวร์ เราแบ่งซอฟต์แวร์ได้เป็นสองประเภท ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบsystem softwareกับซอฟต์แวร์ประยุกต์application software ซอฟต์แวร์ระบบ System software คือซอฟต์แวร์ที่ผู้ผลิตสร้างขึ้นเพื่อใช้กับระบบการทำงานของซอฟต์แวร์ระบบคือดำเนินงานพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์ รับข้อมูลที่แฉกแป้นอักขระ

ซอฟต์แวร์ระบบ System Software คือโปรแกรมระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ คือ หน่วยรับเข้า หน่วยส่งออก หน่วยความจำ หน่วยประมวลผล การทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นการดำเนินการดำเนินงานจากอุปกรณ์พื้นฐานจึงต้องมีซอฟต์แวร์ระบบนี้เพื่อใช้จัดการระบบ

การเสื่อมสภาพและปัญหาของคอมพิวเตอร์

ผลกระทบของคอมพิวเตอร์ในการใช้งานระยะหนึ่งก็เสื่อมและชำรุดตามสภาพ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ควรใส่ใจดูแลรักษาให้สม่ำเสมอเพื่อให้การใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ประหยดงบประมาณในการซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ (สำนักงานบริการคอมพิวเตอร์รักษา, 2553)

สถานการณ์ในปัจจุบันผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้ทั่วโลกการจัดมีกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น Work from home กิจกรรมของการใช้อินเทอร์เน็ต และมีแนวโน้มความต้องการของคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นโอกาสของภาคอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของคนไทยที่มีศักยภาพอยู่แล้ว ทำให้ได้พัฒนาเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงและการขยายการส่งออกในตลาด โลกปี 2562 ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ลำดับที่ 6 ของโลกรองมาจากจีน ของสหภาพยุโรป สหรัฐฯ เม็กซิโก และฮ่องกงและยังรวมถึงเป็นที่ 1 ของอาเซียน SME Go Inter22/05/2020

การกระจายสินค้า

การกระจายสินค้าและการบริหารจัดการกระจายสินค้าเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผลิตไปสู่แหล่งผู้บริโภคอุปโภค ที่เรียกว่า ลูกค้าคนสุดท้าย ในปริมาณที่ต้องการ ในจำนวนถูกต้อง กับความเร็วที่ต้องการของโดยผ่านกระบวนการการกระจายสินค้าและทำเลที่ตั้งของคลังสินค้า (Inventory Location and Warehousing) การจัดการวัสดุ (Material Handling) การควบคุมสินค้าคงเหลือ (Inventory Control) และกิจกรรมกระบวนการอื่นๆ โดยนำการบริหารจัดการมาใช้ในกระบวนการกระจายสินค้าให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดของการเคลื่อนย้าย

การบริหารจัดการกระจายสินค้าในการรวบรวมความรู้ของการกระจายสินค้า การเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม หมายถึง “การขนส่งและเก็บรักษาสินค้าภายในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งด้วยระบบของช่องทาง ในการจัดจำหน่ายของธุรกิจนั้น” คือ การเติบโตของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้นำระบบ e-Commerce เข้ามาใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างต่อโครงสร้างในกระบวนการกระจายสินค้า ระบบนี้สร้างเป็น Demand หรือความต้องการในคำสั่งซื้อของลูกค้า และความพึงพอใจหลังการส่งมอบ การจัดการส่งเต็มเต็มสินค้าในระบบการเติมเต็ม (Fulfillment) กับคำสั่งซื้อของลูกค้า การส่งมอบสินค้าจาก Supplier ศูนย์กระจายสินค้าไปยังลูกค้าสถานะของข้อมูล ติดตามผลหลังการขาย ปัจจัยที่เป็นคือระบบSoftware รวมถึงต้นทุนใน

การติดตั้งฝึกอบรมหรือการดำเนินการ ของระบบการเติมเต็มสินค้าโดยการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเติมเต็มที่มีรูปแบบแตกต่างกันไปและตลาดจะต้องทำการพัฒนาให้ทันการเปลี่ยนแปลง

งานที่เกี่ยวข้องของการกระจายตัวสินค้า การบริหารการกระจายตัวของสินค้า (Physical Distribution Management) ดำเนินงานด้วยระบบการเคลื่อนย้ายของผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ การเคลื่อนย้ายสินค้านั้น ประกอบด้วยการเคลื่อนย้ายสินค้าแบบสำเร็จรูปจากแหล่งผลิตไปสู่ลูกค้าและขั้นตอนสุดท้ายของการเคลื่อน ย้ายวัตถุดิบ ปัจจัยของการผลิตนั้นมาจากแหล่งเสนอขายมายังแหล่งการผลิต (ชัยวัฒน์ ชูตระกูล,2008)

คลังสินค้า

นโยบายของคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้ามีการจัดตั้งคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าให้คล้องกับวัตถุประสงค์ ประเภทของอุตสาหกรรมและความเพียงพอของเงินที่ลงทุน ลักษณะของสินค้าและขนาดของสินค้า สินค้าตามฤดูกาล ความเน่าเสีย สินค้าทดแทนกันได้ ความเสื่อมของสินค้า เศรษฐกิจ การแข่งขัน การผลิต ทันต่อเวลา การตั้งคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าให้เป็นแหล่งสนับสนุนในการผลิต การตลาดของการกระจายสินค้า การผลิต โดยที่คลังสินค้าการรวบรวมวัตถุดิบการผลิตชิ้นส่วน ประกอบ จากผู้ที่ย้ายวัตถุดิบ และป้อนให้กับโรงงานผลิตเพื่อเป็นสินค้าสำเร็จรูป การผสมผลิตภัณฑ์ (Mixing) คือลูกค้าต้องการสินค้าจากที่ผลิตหลายแห่ง คลังสินค้ากลางจะต้องรวบรวมสินค้าจากโรงงานต่างๆเก็บไว้ในที่เดียวกันตามใบสั่งซื้อ และส่งมอบให้ลูกค้าตามความต้องการ อยู่ที่ถูกกว่าความต้องการสินค้าจากโรงงานใดจะต้องเตรียมและรวมผลิตภัณฑ์ให้หลากหลายและแตกต่างกันออกไปเพื่อให้ ของให้เต็มเที่ยว ถ้าลูกค้าต้องการซื้อสินค้าจำนวนมากและเลือกโรงงานหลายแห่ง คลังสินค้าจะต้องจัดสินค้าหลายแหล่งเพื่อรวบรวมและจัดไปส่งช่วยประหยัดค่าขนส่ง รวบรวมของสินค้าให้เต็มเที่ยวรถ รวบรวมเข้าสู่สถานที่เพียงหนึ่งและยังมีหน้าที่ค้นหาและย้ายไปยังลูกค้าคนสุดท้าย โดยไม่ต้องมีการเก็บรักษาสต็อกไว้ แบ่งและคัดแยกสินค้า ส่วนขนส่งจากผู้ผลิตจะมีหีบห่อขนาดใหญ่ เป็นพาเลท ต้องแบ่งแยกสินค้าขนาดเล็กลงและส่งมอบให้กับลูกค้ารายย่อย ตรงกันข้ามก็ยังมีสินค้าชิ้นเล็กๆ รวมกันเป็นหน่วยขนส่งขนาดใหญ่ ขึ้นอยู่กับบรรจุหีบห่อด้วย ที่แบ่งสต็อก (Stock Piling) เป็นพื้นที่ที่รับเป็นตัวกันขนสำรองและอุปสงค์กับอุปทาน มีหน้าที่ที่ และความสำคัญเมื่อโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับฤดูกาล และแนวโน้ม

การบริการลูกค้า (Customer Service) คลังสินค้ามีความสำคัญมากกว่าเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนั้น คือ การจัดการระดับของการให้บริการที่เป็นไปตามความต้องการและหลักการนี้คือต้องจัดส่งสินค้าตรงต่อเวลา (ดร.ค่านายอภิปรัชญาสกุล2556)

หน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการขนย้ายสินค้าไปส่งให้ยังลูกค้า และฝ่ายบริหารต้องตัดสินใจเลือกประเภทของการขนส่งสินค้าและพาหนะที่จะใช้ในการการขนส่งสินค้า มีวิธีการขนส่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันนั้นมี 5ประเภท ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งคลังสินค้าและคลังสินค้า การจัดการวัสดุ การควบคุมสินค้าคงเหลือ การดำเนินงานเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ

การเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายสินค้า

การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการใช้ทรัพยากรในการกระจายสินค้าและขนส่งสินค้า มีขั้นตอนของการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการกระจายสินค้าและทำการขนส่งสินค้าโดย มี10 ขั้นตอนคือ

- 1.ตั้งเป้าหมายของการพัฒนาและกำหนดตัวชี้วัด Target Setting และตั้งเป้าหมายในการพัฒนา ตัวชี้วัด
2. ลดระยะทางของการเคลื่อนย้ายสินค้า ได้แก่ จัดสินค้าที่หมุนเร็วให้อยู่ใกล้หน้าท่ารับการจ่าย กระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ยุบคลังสินค้าให้เหลือเพียงแห่งเดียว
- 3.เพิ่มขนาดและหน่วยจัดเก็บ-หยิบจับสินค้า การจัดเก็บ เคลื่อนย้ายในระดับหีบ กล่อง และระดับ Pallet การใช้ Container ในการขนถ่ายสินค้าที่เร็วและปริมาณที่ละมากๆ

4. การใช้ประโยชน์ในเที่ยวกลับของการขนย้ายและรถขนส่ง Seek round trips opportunitiesคือการวางแผนจัดเก็บ การหยิบและลดปัญหาลดเที่ยวเปล่า Backhaul

5.ปรับปรุงกระบวนการทำงาน Encourage the Process of Change ทำงานในระบบกะใช้อุปกรณ์ทดแทน และเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการทำงาน

6.เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ Embrace Technology ใช้ระบบบาร์โค้ดและ ระบบ RFID ใช้ระบบงาน Software และวางแผนกระจายสินค้าการขนย้าย

7.และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของบรรจุภัณฑ์ Improve Packaging การพัฒนาบรรจุภัณฑ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

8.ลดจำนวนของการหยิบ ยก ตักเคลื่อนย้าย Reduce Number of handling การใช้อุปกรณ์ขนย้ายเหมาะสม หยิบได้ทีละมากๆ

9.ปรับจำนวนผันแปรในปริมาณที่ใกล้เคียงกันSmooth the variation in flow) คือมอบงานให้พนักงานสามารถทำงานรับสินค้า Receipt และการจ่ายสินค้า Dispatch ที่เดียวและหน้าท่ารับ-ทำการจ่ายได้มีประสิทธิภาพ

10.บริการด้านโลจิสติกส์ของผู้เชี่ยวชาญของภายนอก Logistics Outsource โดยที่ลดต้นทุนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นและดำเนินการด้วยตัวเอง คือ การจ้าง 3rd Party ในการขนส่งสินค้าแทนจัดส่งสินค้า

การตั้งเป้าหมายและการพัฒนาของกำหนดตัวชี้วัด Target Setting และการตั้งเป้าหมายในการพัฒนา กำหนดตัวชี้วัด เช่นกำหนดเป้าหมายของการให้บริการ และควบคุมต้นทุน และค่าใช้จ่ายในด้านโลจิสติกส์ให้เน้นกรอบของเป้าหมายและกลยุทธ์ของโลจิสติกส์ทั้งสามด้านคือ ลดต้นทุน ลดเงินลงทุน ปรับปรุงให้บริการ ตัวอย่างมาตรฐานของการกระจายสินค้า (ชัยวัฒน์ ชูตระกูล, 2557)

มาตรฐานของการกระจายสินค้า	Index
Key Performance Indicator	99
มีความรวดเร็วและถูกต้องในการรับสินค้าภายใน 1 ชม.	98
ความแม่นยำในการเก็บสินค้าในตำแหน่งที่ได้กำหนด	100
มีความรวดเร็วและแม่นยำในการเบิกจ่ายของสินค้าภายใน 3 ชม.	100
มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้าและนำส่งให้ลูกค้าภายใน 24 ชม.	98
สินค้าต้องไม่บุบหรือยุบ เสียหายจากการขนย้ายถึงลูกค้า	99
ค่าใช้จ่ายการดำเนินการไม่เกิน 2 %ของยอดขายสินค้า	<2%

ภาพที่ 2 ตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัด Key Performance

ที่มา: <http://supersambea.blogspot.com>

การเลือกช่องทางการกระจายสินค้า

การเลือกช่องทางการกระจาย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทางเลือก ช่องทางการจัดจำหน่าย บริษัทที่จะเข้าถึงตลาดต่างประเทศรวมทั้ง ลักษณะของลูกค้าและทางเลือกของตัวกลาง คู่แข่ง สภาพแวดล้อมทางการตลาด และ จุดแข็งและจุดอ่อนของบริษัท เลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมของการตลาดการควบคุมของค่าใช้จ่าย การมีตัวกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายมากขึ้นมีแนวโน้มที่บริษัทจะสูญเสียการควบคุม ทางตลาดของผลิตภัณฑ์ของบริษัท คงการส่งเสริมการขายก็มีทางเลือกน้อย มีประสิทธิภาพได้แก่ กระจายสินค้าทั้งในระดับของประเทศและระดับโลก ด้วยบริษัทเพียงอย่างเดียวซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนและภาระในงานเปรียบเทียบกับหาพันธมิตรมากระจายสินค้า อีกอย่างคือเครือข่ายมีความรู้ความเข้าใจในพื้นที่หรือเส้นทางในการกระจายสินค้าดีกว่าบริษัทข้ามชาติ และ

เครือข่ายกระจายสินค้า คือการใช้กระบวนการของผลิตโดยที่ผลิตภัณฑ์เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เคลื่อนย้ายกระจายจากจุดหนึ่งในการผลิตไปจุดที่นำผลิตภัณฑ์ไปส่งถึงลูกค้า ผ่านช่องทางของการเชื่อมโยงกิจกรรมได้แก่ การต่อรองการขาย การซื้อผลิตภัณฑ์ ความเป็นเจ้าของของสินค้า ในการเคลื่อนย้ายในระบบการกระจายที่แบบหลากหลาย (โกศล ดีศีลธรรม, 2551)

การกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทำการกระจายสินค้าแบบที่ลูกค้าเข้ามารับสินค้าเองถึงที่ร้าน และมีการกระจายสินค้าอีกแบบคือ นำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไปกระจายโดย นำไปส่งให้ลูกค้าตามจุดนัดหมายที่กำหนด และทำการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไปส่งให้ลูกค้า โดยที่นำไปส่งได้ปริมาณและจำนวนของสินค้าที่นำไปส่งได้น้อยมาก เพราะรถที่นำจัดไปจัดส่งสินค้ามีขนาดเล็กจึงทำให้จัดส่งสินค้าได้จำนวนน้อย และอีกอย่างด้วยระยะทางที่จัดส่งก็ไกลแตกต่างกันคนละอำเภอ จึงทำให้มีเวลาในการขนส่งและการกระจายสินค้าแบบจำกัดด้วยของเวลาและระยะทางทำให้ขนส่งได้ช้า

ทั้งนี้ทางร้านได้ทำการปรับเปลี่ยนการกระจายสินค้าการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากที่ได้ทำการนำไปส่งเอง กลับมาปรับเปลี่ยนวิธีการจัดส่ง การจัดการกระจายสินค้าแบบใหม่โดยทำการจัดส่งกระจายสินค้าผ่าน บริษัทขนส่งเอกชน จึงทำให้การกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประหยัดเวลาในการออกส่งสินค้า ทำให้มีเวลาในการทำงาน และบริหารจัดการร้านเพิ่มขึ้น และในปัจจุบันใช้บริการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยเลือกใช้ใช้บริการกระจายสินค้าผ่านบริษัทขนส่งเอกชน ได้แก่ บริษัทขนส่ง Flash Express มีการคิดราคาค่าบริการเริ่มต้นที่ 15 บาท และก็ใช้ระยะเวลาจัดส่งสินค้าไม่เกิน 2 วันนับจากวันที่จัดส่งสินค้ากระจายสินค้าบริษัทขนส่ง บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จัดส่งสินค้าไม่เกิน 2 วันนับจากวันที่จัดส่งสินค้ากระจายสินค้า สามารถตรวจสอบพัสดุได้ผ่านแอปพลิเคชัน, เว็บไซต์ และ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง และบริษัทขนส่ง DHL จัดกระจายสินค้าไวสามารถตรวจสอบพัสดุได้ผ่านแอปพลิเคชัน ตลอด 24 ชั่วโมง

หลักการ 7R

1. Reduc การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการใช้ที่จะทำให้เกิดเกิดของเสียจำนวนมากและไม่สามารถย่อยสลายตามธรรมชาติทันที หากต้องการช่วยลดโลกร้อนเราต้องปรับการดำเนินชีวิตเช่นลดการใช้ถุงพลาสติกที่บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายยาก

2. Reuse การใช้ซ้ำสินค้าที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ จะช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและยังช่วยในลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอีกด้วย ควรตระหนักว่าสินค้านั้นควรนำกลับมาใช้ใหม่หรือหลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง

3. Recycle การนำกลับมาใช้ใหม่ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ใช้งานแล้ว เราสามารถนำไปรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่เช่น ขวดแก้ว กระดาษ โลหะ พลาสติก เป็นต้น นำผลิตภัณฑ์ไปปรับแต่งใหม่ให้ใช้กลับมาใช้ได้อีกครั้ง

4. Repair การซ่อมแซม ผลิตภัณฑ์ของเก่าเอามาซ่อมแซม เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ รถยนต์ เป็นต้น ทำการซ่อมแซมเพียงเล็กน้อยก็นำกลับมาใช้ใหม่ได้ จะช่วยให้เราลดค่าใช้จ่ายได้ ถือว่าช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

5. Refuse การปฏิเสธ ปฏิเสธสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้ทำลายโลกของเราเช่น ถุงพลาสติก เช่น อาหารนำเข้าจากที่ไกลๆ เพราะต้องเสียค่าขนย้ายอาหารจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งโดยใช้ขนส่งและกระบวนการเก็บรักษาแบบเข้มงวด เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมาก เป็นการเพิ่มก๊าซเรือนกระจกทำให้โลกของเรา ให้สนับสนุนกิจกรรมในการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

6. Return การตอบแทน คือช่วยปลูกต้นไม้เพิ่มพื้นที่สีเขียวให้แก่โลกช่วยกันประหยัดและลดการใช้ทรัพยากร ธรรมชาติ ก็เป็นการตอบแทนโลก ถ้าจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติก็ต้องตอบแทนแก่โลกเช่นช่วยคืนกำไรให้กับสังคม สนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

7. Rethink การเปลี่ยนความคิด ดำเนินการต่างๆทั้งหมดที่กล่าวมาจะสำเร็จได้นั้นต้องปรับเปลี่ยนความคิดจากตนเอง ไม่ทำตามกระแสของสังคมเพียงระยะเวลานั้น ต้องปฏิบัติตนการอย่างต่อเนื่องแบบจริงจัง

การนำ7R มาช่วยลดปริมาณขยะและนำกลับมาใช้ใหม่

1. Refuse ปฏิเสธหลีกเลี่ยงบรรจุภัณฑ์เพิ่มปริมาณขยะทั้งที่เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม กล่องโฟมและ ขยะมีพิษ

2. Refill ให้เลือกใช้สินค้าชนิดเติมจะช่วยให้ใช้บรรจุภัณฑ์น้อยขึ้นลง

3. Return เลือกใช้สินค้าที่สามารถนำส่งคืนบรรจุภัณฑ์กลับไปสู่ผู้ผลิตได้อีกครั้งได้แก่ขวดเครื่องดื่มทุกประเภท

4.Repair การซ่อมแซมเครื่องใช้ ให้สามารถนำกลับมาประโยชน์ได้อีก ไม่ทำให้กลายเป็นขยะ

5. Reuse นำบรรจุภัณฑ์ที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น ถังผ้าใช้แทนถุงพลาสติก

6.Recycle แยกขยะที่นำมาประโยชน์ได้ให้จัดเก็บของ บรรจุภัณฑ์ พลาสติก ขวดแก้ว กระจกเครื่องใช้ต่างๆ

7.Reduce ลดการบริโภคควรหาทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้งานสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ

ในช่วงวิกฤตโควิดนำการจัดการ หลัก7R มาช่วยลดปริมาณขยะและนำกลับมาใช้ใหม่ได้จริง Reuse ใช้ซ้ำ Refill พกพาน้ำพาดื่มไป Reduce การลดใช้พลาสติก Return ส่งคืนเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ Repair ซ่อมแซมแทนการซื้อใหม่ Refill พกพาขยะไปเองแทนที่พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง Replace ใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแทนที่พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง (พิชา รัก, 2020)

บทสรุป

การจัดการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นการส่งมอบสินค้าข้ามพื้นที่และข้ามจังหวัด เพื่อไปยังพื้นที่ทำการจัดส่งและส่งมอบให้แก่ลูกค้าไปยังพื้นที่ในประเทศ และยังเป็นส่วนหนึ่งของการส่งมอบกระจายสินค้าแบบ Just In Time ในปัจจุบันการกระจายสินค้าและบริการขนส่งสินค้าทำการกระจายจัดส่งได้ง่าย และมีความเร็วของการกระจายสินค้าการไหลเวียนของสินค้าดี โดยใช้การกระจายสินค้าผ่านช่องทางขนส่งโดยรถบรรทุก-รถขนส่งบริษัทขนส่งใช้ระยะเวลาในการจัดส่งการกระจายสินค้าไม่เกิน 1 วันทำการ ลูกค้าปลายทางสามารถรับสินค้าได้เลยทันที มีความสะดวกสบาย สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าสินค้าอยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว จะได้รับในเวลาใด มีการโทรสอบถามจากพนักงานนำส่งสินค้า และนัดรับสินค้าได้ สะดวก รวดเร็ว

กลยุทธ์ที่การจัดการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีบทบาทสำคัญในการบริหารเวลาและปริมาณสินค้าให้ไปถึงมือของลูกค้าได้ตามที่กำหนดไว้ การกระจายสินค้านั้นประกอบด้วยกระบวนการกระจายสินค้าไปถึงลูกค้าโดยมีเป้าหมายให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นความสำเร็จของการกระจายสินค้านั้นได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการเคลื่อนย้ายของสินค้าที่กับผลิตภัณฑ์สอดคล้องกัน ในการประสิทธิภาพเกี่ยวกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์และความต้องการของลูกค้าในด้าน เวลาที่ลูกค้าต้องการสถานที่ที่ถูกต้อง และต้นทุนที่ต่ำที่สุด การจัดการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จึง

เกี่ยวข้องกับรูปแบบการขนส่งจำนวนสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อ กับ ระยะเวลาจัดส่งสินค้า นำไปสู่ต้นทุนการขนส่งและต้นทุนสินค้าคงคลัง

การบริหารจัดการกระจายสินค้า การจัดการผลิตภัณฑ์นำส่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าไปยังร้านค้าหรือลูกค้าผู้บริโภค ทั้งนี้ การกระจายสินค้าเป็นกิจกรรมและยังมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดยเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการกระจายสินค้าในด้านโลจิสติกส์ คือ การกระจายสินค้าจะต้องมีขั้นตอนในการวางแผนในเรื่องของ ปริมาณ รูปแบบในการจัดส่งสินค้ากระจายสินค้าไปยังผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งความคุ้มค่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ปัจจัยของ ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยของการขนส่ง ปัจจัยในด้านกฎหมาย และปัจจัยด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ดังนั้น การจัดการกระจายสินค้าเราควรต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและประเภท รูปแบบของการกระจายสินค้าและยังรวมถึงการจัดการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

การจัดการการกระจายสินค้าในงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ในส่วนของการจัดการกระจายแบบทั่วถึงกระจายแบบเลือกสรรและ ช่องทางการกระจายสินค้า คือใช้เส้นทางการเคลื่อนย้ายไปยังลูกค้าโดยตรง ช่องทางการกระจายสินค้าประกอบด้วยผู้ผลิต Producers และคนกลาง Agents ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับเครือข่ายของการส่งมอบ Delivery Network คือ ผู้ผลิต ผู้ขายวัตถุดิบ ผู้จัดการจำหน่ายลูกค้า และสถานของการจัดการกระจายสินค้า (Place) คือ การจัดหาสินค้าและบริการจัดส่งสินค้า และกระจายสินค้าถูกที่และถูกต้องในช่วงเวลา ราคาที่เหมาะสม และจัดส่งกระจายสินค้าในสถานที่ที่เหมาะสมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] โกศล ดีศีลธรรม. (2551). ข้อมูลผลกระทบของขยะต่อสิ่งแวดล้อมข้อมูลหลักการ
ขยะ : <https://www.l3nr.org/posts/510952>
- [2] ข้อมูลขยะรีไซเคิล: : <https://sites.google.com/site/khyarisikheil/khya-khux/kar-cadkar-prapheth-khxng-khya>
- [3] สิ่งแวดล้อม: <http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book/book.php?book=15&chap=8&page=t15-8-infodetail03.html>
- [4] ครรชิต มัลลียงศ์,โกสสันต์ เทพสิทธิรากรณ.(2542). พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ :ชวนพิมพ์
ที่มา บทความ เรื่อง “จัดการปัญหาขยะก่อนลงถังด้วยหลัก 7R ทางเลือกเพื่อหลีกเลี่ยงมลพิษพลาสติกหลังวิกฤตโควิด-19
- [5] ธงชัย สิทธิกรณ. (2542). ทฤษฎีระบบคอมพิวเตอร์. สยามสปอร์ต ซินดิเคท.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ
- [6] ธนชัย พิระธรรณศิริ,ไชยเจริญ ยังยืน.(2000-2001).คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- [7] นฤชิต แวศรีผอง,รุ่งทิพา ศรินารรัตน์.(2543). คอมพิวเตอร์เบื้องต้น (เล่ม5).ซีเอ็ดดูเคชั่น
- [8] นโยบายการตั้งคลังสินค้าและ:<http://webcache.googleusercontent.com>
- [9] ศูนย์กระจายสินค้า.//19พฤษภาคม2561,/จาก/การจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า
<http://www.l3nr.org/posts/372152>. 3 มีนาคม 2555
- [10]หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง(secondary storage unit) (ที่มา:<http://supersambe.com> : ชัยวัฒน์ ชูตระกูล)
a.blogspot.com/2008/11/5.html) : ดร.ค่านาย อภิปรัชญาสกุล.//(2556)

SBC-03-021

ความสำคัญของภาวะผู้นำต่อผู้บริหาร

The importance of administrator's leadership

วิลาวรรณ เครือเกาะ
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802029@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ในบทความนี้ ผู้เขียนกล่าวถึง ความสำคัญของภาวะผู้นำต่อผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารได้มองเห็นความสำคัญของภาวะผู้นำ ที่ผู้บริหารทุกคนควรมีเพื่อใช้ในการบริหารงานในหน่วยงาน องค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเกิดความรัก ความศรัทธา มีแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ ซึ่งมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ ความหมาย คุณลักษณะ ทักษะ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ และสรุปความคิดเห็นในเชิงพรรณนาของผู้เขียน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเอาไว้ต่างกันหลายทฤษฎีมาก Gibson, Ivancevich และ Donnelly มองภาวะผู้นำ (Leadership) ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นๆในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย ผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ โดยใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและอำนวยการโดยใช้การติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

โดยการนำเสนอเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร และปรับปรุงมอง ทศนคติ รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริหารเมื่อจะก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารองค์กรอย่างเป็นทางการ

คำหลัก : ความสำคัญ ภาวะผู้นำ ผู้บริหาร

บทนำ

หลายคนอาจจะสงสัยว่า คนที่เป็นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำด้วยหรือไม่ แล้วภาวะผู้นำคืออะไร ทำไมจะต้องมี ถ้าผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำแล้ว จะเกิดประโยชน์อย่างไร และถ้าผู้บริหารไม่มีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำจะส่งผลกระทบอย่างไร มีผลกระทบกับหน่วยงานหรือองค์กรจริงหรือไม่ แล้วอะไรที่จะเป็นบทสรุปของคำถามเหล่านี้

ก่อนอื่น ผู้เขียนขออธิบายก่อนว่า บทความนี้ ผู้เขียนได้นำความรู้และเนื้อหาที่ได้ศึกษามา มาใช้ในการเขียนบทความนี้ขึ้น อาจจะมีเนื้อหาอ้างอิงจากแหล่งต่างๆ และมีแนวคิด มุมมองของผู้เขียนเอง ผู้เขียนไม่สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องที่สุดของคำถามต่างๆได้ แต่ผู้เขียนมีแนวคิดและมุมมองของแนวทางหรือคำตอบของคำถามที่หลายคนสงสัยมาให้ใช้พิจารณา เพราะคำถามที่เกิดขึ้นบางครั้งก็ไม่ต้องมีการคำตอบ แต่อยู่ที่แนวคิด มุมมอง ทศนคติ ของบุคคลที่เผชิญกับสถานการณ์ ของเรื่องนั้นๆ เมื่อทุกคนได้หลักการ แนวคิดหรือมีความรู้ความเข้าใจแล้ว ทุกคนจะนำ

สิ่งเหล่านี้ไปใช้เป็นมุมมองและปรับเป็นแนวทางของการคิดหาคำตอบที่ตนเองต้องการตอบได้เอง เพราะสถานการณ์ที่แต่ละคนพบเจอ บทสรุปอาจไม่เหมือนกัน แม้สถานการณ์อาจจะคล้ายคลึงกันก็ตาม

ดังนั้น บทสรุปของสถานการณ์ขององค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีความแตกต่างกัน แม้จะเผชิญเรื่องต่างๆ บางเรื่องเหมือนกัน ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหารแต่ละหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ เป็นผู้ใช้อำนาจในการตัดสินใจที่จะนำพาหน่วยงาน องค์กร ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีที่สุดของแต่ละสถานการณ์

เนื้อหา

1. ความหมายของภาวะผู้นำ
2. ความแตกต่างระหว่างผู้บริหารกับผู้นำ
3. คุณลักษณะและทักษะภาวะผู้นำ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

1. ความหมายของภาวะผู้นำ

ได้มีผู้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้หลากหลายและแตกต่างกัน ซึ่ง ยุคส์ (Yukl, 1989 : 3) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ความหมายของภาวะผู้นำมีหลากหลายและแตกต่างกัน เนื่องจากขอบเขตเนื้อหาและความสนใจในภาวะผู้นำ ในการศึกษาของนักวิจัยแตกต่างกัน ผู้เขียนจึงขอเสนอให้ศึกษาดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำคือความริเริ่มและดำรงไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวังและความสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกของกลุ่ม (Stogdill, 1974:411)

ภาวะผู้นำคือความสามารถที่จะชี้แนะ สั่งการ หรืออำนวยการ หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ (McFarland, 1979:303)

ภาวะผู้นำคือศิลปะในการชี้แนะลูกน้อง หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ (Schwartz, 1980:491)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้อิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้บรรลุความต้องการของกลุ่ม หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Mitchell and Larson, Jr., 1987:435)

ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม (Koontz and Weihrich, 1988:437)

ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายหมายที่ตั้งไว้ (Robbins, 1989:302)

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการชี้แนะและอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม (Stoner and Freeman, 1989:459)

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง(ผู้นำ)ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชักนำให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์กรเป็นจุดหมายปลายทาง (พยอม วงศ์สารศรี, 2534:196)

ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชักนำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่น หรือกลุ่ม บุคคลอื่น มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่ม หรือองค์กรเป็นเป้าหมาย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง กระบวนการ วิธีการ ที่บุคคลพยายามกระตุ้น ชักจูงให้บุคคลอื่นร่วมกระทำการในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

2. ความแตกต่างระหว่างผู้บริหารกับผู้นำ

ผู้บริหาร (Administrator) คือ บุคคลที่รับผิดชอบให้การปฏิบัติงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness) ส่วนใหญ่ใช้ในกิจการของรัฐ

ศิลปะของการบริหารจัดการ สำหรับผู้บริหารนั้น เน้นหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ

มีความพยายามน้อย (effort) มีรายจ่ายน้อย (expense) และมีการสูญเสียน้อย (waste) และเน้นหลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือการทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม มีการตัดสินใจที่ถูกต้อง และทำให้ผู้ที่ใช้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) มีความพึงพอใจ

ผู้บริหาร คือ ผู้ที่มีหน้าที่ใน 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. Direction - ผู้บริหาร คือผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างวิสัยทัศน์ แนวทางเดินที่ชัดเจน และนำเสนอให้ทีมงานอยากที่จะเดินตามไปด้วยกัน

2. Motivation - ผู้บริหาร คือผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นการทำงานของทีมงาน

3. Organization - ผู้บริหาร คือผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ หรือวางกลยุทธ์ ทั้งด้านงาน และด้านคน พร้อมทั้งควบคุมการเดินทางของทั้งสองส่วนให้ไปด้วยกันสู่ความสำเร็จได้

ผู้บริหาร (Administrator) คือ นักจัดการทุกอย่างตามระบบที่วางไว้ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับระบบการทำงานมาก จะควบคุมขั้นตอนการทำงานทุกขั้นตอน และไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน ทำตามหน้าที่ของตัวเองและจัดการบริหารงานโดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น การทำงานจะเน้นเป้าหมายเป็นหลัก นึกถึงผลประโยชน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าทัดเทียมคู่แข่ง หรือต้องดีกว่าคู่แข่ง มุ่งแสวงหาแต่ผลกำไร มุ่งที่จะพัฒนาผลงานมากกว่าการพัฒนาจิตใจ ผู้บริหารมักจะมองอนาคตของตนเองที่จะเจริญก้าวหน้าเหนือกว่าผู้อื่น มักจะตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎี ไม่มีความเป็นกันเองกับลูกน้องผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าหาได้ยาก และเมื่องานประสบความสำเร็จ ผู้บริหารมักจะมองว่าเขาคือ

ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ

ส่วน ผู้นำ (Leader) คือ บุคคลผู้มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการชี้นำ หรือกระตุ้นให้บุคคลอื่นทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ร่วมกัน โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการ

ผู้นำ (Leader) คือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือการเลือกตั้งหรือการยกย่องจากกลุ่มให้ทำหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำ เช่น การชี้แนะ สั่งการ และช่วยเหลือให้กลุ่มสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้มีการเขียนชื่อผู้นำแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงานและองค์กร

ผู้นำ	ผู้บริหาร
อาศัยอำนาจและอิทธิพล	อาศัยอำนาจหน้าที่
มีตำแหน่งหรือไม่มีตำแหน่งก็ได้	มีตำแหน่งบริหารรับรอง
ทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองหรือองค์การ	ทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
ผู้นำก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	ปฏิบัติงานโดยอาศัยโครงสร้างเดิม/กระบวนการเดิม
เน้นที่คน	เน้นที่ระบบ
Trust	ควบคุม
ระยะยาว	ระยะสั้น

What, Why	When, How
เน้นนวัตกรรม	จัดการให้สำเร็จ มีประสิทธิภาพ

ความแตกต่างระหว่างผู้นำกับผู้บริหาร สามารถสรุปได้ดังนี้

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้นำอาจจะเกิดขึ้นได้ในทุกๆสถานการณ์ และผู้นำจะมีตำแหน่งรับรองหรือไม่มีก็ได้ หากในสถานการณ์หนึ่งๆมีบุคคลหนึ่งคนที่มีความสามารถกระตุ้น ชักจูง ชักนำ โน้มน้าวจิตใจของกลุ่มคน 1 กลุ่ม เพื่อให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันจนบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน คนนั้นก็เรียกได้ว่าเป็นผู้นำของกลุ่มได้

ส่วนผู้บริหารนั้น จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น ส่วนใหญ่จะต้องมีตำแหน่งมารองรับ มีกลุ่มบุคคลที่ทำงานให้ คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะหากไม่มีตำแหน่งรองรับ ผู้บริหารอาจจะทำงานยากขึ้น ปฏิบัติงานภายใต้โครงสร้างหรือกระบวนการเดิมที่เคยปฏิบัติมาหรือจากประสบการณ์การทำงาน เน้นที่ระบบการทำงานและวิธีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรหรือหน่วยงานที่ตนเองสังกัด

3. คุณลักษณะและทักษะภาวะผู้นำ

มิทเชล และ ลาร์สัน จูเนียร์ (Michell and Larson, Jr., 1987: 435-436) ได้ชี้ให้เห็นองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ในการพิจารณาว่าผู้นำใดมีภาวะผู้นำหรือไม่ ได้แก่ 1. ผู้นำเป็นกระบวนการ 2. มีระดับความถูกต้องของการใช้อิทธิพล 3. มีความสำเร็จของจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ 1. ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการของการใช้อิทธิพล ที่ผู้นำพยายามจะมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม เพื่อให้มีพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามต้องการโดยมีจุดมุ่งหมายขององค์การเป็นเป้าหมาย ไม่ใช่เรื่องของบุคคลที่จะพึงมีภาวะผู้นำได้โดยที่ไม่ได้มีการกระทำใด ๆ เป็นกระบวนการ (process) ให้เกิดอิทธิพลต่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้นำทางจากการแต่งตั้ง เช่น ผู้อำนวยการ ผู้บัญชาการ อาจจะมีภาวะหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะทั้ง 3 ประการหรือเปล่า ในทางตรงข้าม ผู้ที่แสดงภาวะผู้นำอาจจะไม่ใช่นำที่แบบทางการ แต่มีองค์ประกอบ 3 ประการนั้น 2. ภาวะผู้นำ นอกจากเป็นกระบวนการแล้ว ภาวะผู้นำจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ตามยอมให้ผู้นำใช้อิทธิพลต่อตัวเขา ซึ่งโดยทั่วไปก็ต้องพิจารณาถึงระดับความถูกต้องของอิทธิพลที่ใช้ด้วยว่าไม่ใช่เป็นการใช้อำนาจเข้าขู่เข็ญ หรือบีบบังคับ ให้ทำตาม เพราะถ้าเป็นการเช่นนั้นก็ไม่ถือว่าผู้นำมีภาวะผู้นำได้ 3. ภาวะผู้นำจะถูกอ้างถึงเมื่อจุดมุ่งหมายของกลุ่ม หรือองค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นถ้าหากผู้นำไม่สามารถ นำกลุ่มไปสู่ความสำเร็จดังกล่าวได้ ก็ย่อมหมายถึงว่าผู้นำไม่ได้แสดงภาวะผู้นำหรือไม่มีความสามารถในการนำนั่นเอง

ผู้นำถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารต่อการบริหารงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ โดยขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำที่มีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลว่าจะสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆหรือไม่ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาภาวะผู้นำจึงควรเรียนรู้ถึงพื้นฐานและพฤติกรรมของการเป็นผู้นำแบบต่างๆจากการศึกษาของนักวิชาการถึงทฤษฎีภาวะผู้นำ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ
2. กลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมของผู้นำ
3. กลุ่มทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์

ทำให้เห็นว่าคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารนั้นมีความแตกต่างกันในทางปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารนั้นจะต้องมีความเป็นผู้นำด้วยเพื่อที่จะนำทีมบริหารงานขององค์กรให้สำเร็จ เกิดผลกำไรและได้ผลตอบแทนทั้งสองฝ่ายได้โดยไม่ต้องออกแรงมาก

มีผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานสำหรับการพิจารณาคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อภาวะผู้นำ เช่น ผลงานของ เชลลีย์ เคิร์คแพทริก และ เอ็ดวิน ล็อก (Shelley Kirkpatrick and Edwin Lock cited by Schermerhorn, 2002 : 343) ได้ประมวลผลการวิจัยจากอดีตจนถึงปัจจุบันและสรุปคุณลักษณะเด่นที่มักพบในบรรดาผู้นำที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้

1. มีพลัง (Drive) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จเป็นผู้ที่มีพลังสูงแสดงความคิดริเริ่มและความมุ่งมั่นไม่ปล่อยอะไรให้หลุดมือหรือล้มเลิกไปง่าย ๆ
2. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นไว้วางใจในตนเองและมั่นใจในขีดความสามารถของตนเองอยู่เสมอ
3. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์และมักจะคิดใหม่ทำใหม่เป็นคนแรกไม่ลอกเลียนแบบใคร
4. มีความสามารถในการคิด (Cognitive ability) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จเป็นคนที่มีความสติปัญญาในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศมาประมวลผลและตีความหมายเพื่อนำไปใช้ให้เป็น ประโยชน์
5. มีความรอบรู้ทางธุรกิจ (Business knowledge) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จในองค์การธุรกิจเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและมีความรู้พื้นฐานทางเทคนิคเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมของตนเอง
6. มีความสามารถในการจูงใจ (Motivation) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจูงใจให้คนเกิดแรงบันดาลใจในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
7. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จ สามารถปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของผู้ตามและประสิ่งอื่นให้เหมาะสมกับความจำเป็นของสถานการณ์
8. มีความซื่อสัตย์และจริงใจ (Honesty and integrity) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จเป็นคนที่ผู้อื่นไว้วางใจได้เพราะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตสามารถทำนายพฤติกรรมไว้ล่วงหน้าได้ และเป็นคนที่ยังพาของผู้อื่นได้

คุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำประสบความสำเร็จในการบริหาร แต่ในระยะหลังการวิจัย พบว่าคุณลักษณะเหล่านี้ก็มีอยู่ในตัวของสมาชิกกลุ่ม ทำให้มีความเชื่อว่าคุณลักษณะเด่นของผู้นำมีส่วนเฉลี่ยไม่ต่างจากสมาชิกคนอื่น ๆ ไม่มากนัก จึงมีความสงสัยว่าคุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้นำที่ค้นพบ

อาจจะเป็นผลของการเป็นผู้นำมิใช่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเป็นผู้นำก็ได้

อย่างไรก็ตามงานวิจัยยังให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำที่ประสบความสำเร็จ เช่น มีการศึกษาพบว่าผู้ตามต้องการผู้นำที่มีคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ Schermerhorn, 2002 : 342) ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีสมรรถนะ เป็นผู้ที่มีมองไปข้างหน้ามีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ และมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมองว่าภาวะผู้นำที่มี ประสิทธิภาพควรเป็นผู้ที่สามารถสร้างวิสัยทัศน์ และมอบอำนาจการตัดสินใจแก่พนักงานที่ไม่ใช่ ระดับผู้บริหาร

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

1. ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำหรือทฤษฎีอุปนิสัย (Trait Theories of Leadership)

แนวคิดมาจากทฤษฎีมหาบุรุษ (Greatman Theory of leadership) ของกรีกและโรมันโบราณ มีความเชื่อว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเอง ตามธรรมชาติ หรือโดยกำเนิด (Born leader) ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถพัฒนาขึ้นได้ ลักษณะผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงจะประกอบด้วย ความเฉลียวฉลาด มีบุคลิกภาพซึ่งแสดงถึงการเป็นผู้นำและต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถด้วย

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait theories of leadership) หมายถึง มองเห็นความสำคัญของคุณสมบัติของผู้นำ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ เชื่อว่า บุคคลเป็นผู้นำโดยกำเนิด

ทฤษฎีภาวะผู้นำ Trait Theory of Leadership แบ่งคุณลักษณะ (Trait) เป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Trait) ได้แก่ ลักษณะเด่นในเรื่องการก้าวร้าวหรือความนุ่มนวล จิตใจ

ทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การควบคุมและความสมดุลของอารมณ์ สติปัญญา ความเชื่อมั่นในตนเอง

2. ความสามารถ (Abilities) ความมีจริยธรรม สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพูด การตัดสินใจ

3. ทักษะทางสังคม (Social Skills) ความสามารถในการบริหารงานความสามารถในการรวบรวมสมาชิกในการทำกิจกรรม ทักษะทางสังคม ความมีเกียรติและการเป็นบุคคลที่กว้างขวางเป็นที่ยอมรับ การใช้วิธีการทางการพูดหรือเทคนิคที่ให้คนยอมรับ / คล้อยตาม การมีส่วนร่วม

คุณลักษณะผู้นำ (trait of leadership) เป็นเครื่องชี้หนึ่งที่จะทำให้ทราบค่าของผู้นำ แต่ละคนว่าดีหรือไม่ดีเพียงใด คุณลักษณะผู้นำ เป็นคุณลักษณะของผู้นำ แต่ละคนซึ่งสามารถที่จะพัฒนาให้เกิดมีขึ้นได้ ผู้นำ ที่ประสบผลสำเร็จ คือ ผู้นำที่หมั่นสำรวจตนเองอยู่เสมอว่า ตนมีจุดเด่นจุดด้อยข้อใด

คุณลักษณะผู้นำ เป็นสิ่งสำคัญอันหนึ่งที่จะผูกใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความศรัทธาในตัวผู้นำ และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ต่อไปนี้จะสรุปคุณลักษณะผู้นำ ของบุคคลต่างๆที่ผู้วิจัยรวบรวมมาดังนี้ เสริมศักดิ์ (2538: 46) กล่าวว่า คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ได้แก่

1. การมีความรับผิดชอบ
2. มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ
3. มีความแข็งแรง
4. มีความเพียรพยายาม
5. รู้จักเสี่ยง
6. มีความคิดริเริ่ม
7. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
8. มีความสามารถที่จะจัดการกับความเครียด
9. มีความสามารถที่มีอิทธิพล (Influence) ต่อคนอื่น
10. มีความสามารถที่จะประสานพลังทั้งหลายเพื่อการทำงานให้สำเร็จ

Marshall (1995: 114) กล่าวว่า คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ควรต้องมี 6 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะทางกายภาพ โดยจะต้องเป็นผู้ที่แข็งแรง ร่างกายสง่างาม
2. ภูมิหลังทางสังคม อันได้แก่ การมีความรู้ และสภาพทางสังคมที่ดี
3. สติปัญญา มีสติปัญญาสูง มีการตัดสินใจที่ดีและมีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด
4. บุคลิกภาพ ต้องเป็นผู้ที่กระตือรือร้น ตั้งตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีจริยธรรม และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ผู้นำ ควรมีความปรารถนาที่จะทำ ให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มุ่งทำงาน

6. ลักษณะทางสังคม ผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่ปรารถนาจะร่วมมือกับคนอื่น มีเกียรติเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและคนอื่นๆ เข้าสังคมได้เก่ง มีความเฉลียวฉลาดในการเข้าสังคม

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

ในการวิเคราะห์เนื้อหาในการนำเสนอในครั้งนั้น ผู้เขียนพิจารณาจากหัวข้อชื่อเรื่องบทความและศึกษาค้นคว้าเนื้อหาเพิ่มเติมจากในระบบอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ ผู้บริหาร ผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นความหมาย ความแตกต่าง คุณลักษณะ และทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยตีกรอบจากสิ่งที่ผู้เขียนต้องการสื่อให้ทุกท่านทราบและ

การนำเสนอให้เห็นถึงข้อแตกต่าง ความสำคัญ และแนวคิด หลักการ ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ข้อสรุปไว้ อันเป็นแนวทางในการเพิ่มเติมข้อมูลและการนำเสนอในหลายมุมมอง ที่จะทำให้อ่าน ได้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำต่อผู้บริหาร

บทสรุป

จากการที่ผู้เขียนได้ศึกษาและค้นหาเนื้อหาเพิ่มเติม จากสาระที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น จะพบว่า ภาวะผู้นำ เป็นสิ่งที่ผู้นำที่เป็นผู้บริหารทุกคนจะต้องมี เพราะภาวะผู้นำ คือ กระบวนการ วิธีการ ที่บุคคลพยายามกระตุ้น ชักจูง ให้บุคคลอื่นร่วมกระทำการในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ หากผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ อาจจะส่งผลให้หน่วยงาน องค์กร ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ จะมีความสามารถและมีอำนาจในการสั่งการ ที่จะทำให้อำนาจได้บังคับบัญชาสามารถทำงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ องค์กร ผู้บริหารที่ดี ไม่จำเป็นต้องเน้นงาน แต่ผู้บริหารที่ดี ควรจะมีมโนธรรมในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ด้วย ไม่มีผู้ใดบังคับบัญชาคนใดที่ต้องการผู้บริหารที่เน้นงาน โดยไม่คำนึงถึงจิตใจของครอบครัว คนที่ไม่เป็นมิตร คนที่มองผู้บังคับบัญชาเป็นเสมือนเครื่องจักร ที่ใช้งานเสร็จแล้วก็จบบังคับไป ยิ่งผู้บริหารต้องการผลงานมากเท่าไร ผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้ใจผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้นเท่านั้น บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน องค์กร ล้วนแล้วแต่เป็น บุคคลที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน หากผู้บริหารสามารถนำบุคลากรเหล่านี้ให้รวมใจเป็นหนึ่งเดียวในการจัดการ หรือบริหารงานขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงได้นั้น ถือว่าประสบความสำเร็จทั้งในด้านงานและด้านคน

ผู้บริหาร มีความสำคัญมากในหน่วยงาน องค์กร เพราะถือเป็นผู้ที่คอยบริหารจัดการงานทุกอย่างในองค์กร เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ในการตัดสินใจ สติปัญญาอันเฉียบแหลม ปฏิภาณไหวพริบอันชาญฉลาด ต้องถูกนำออกมาใช้ เพราะ ไม่ใช่แค่การบริหารงาน แต่ยังเป็นการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานองค์กรด้วย ดังที่ Marshall (1995: 114) กล่าวว่า คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ควรต้องมี 6 ประการ คือ

1. คุณลักษณะทางกายภาพ โดยจะต้องเป็นผู้ที่แข็งแรง ร่างกายสง่างาม
2. ภูมิหลังทางสังคม อันได้แก่ การมีความรู้ และสภาพทางสังคมที่ดี
3. สติปัญญา มีสติปัญญาสูง มีการตัดสินใจที่ดีและมีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด
4. บุคลิกภาพ ต้องเป็นผู้ที่กระตือรือร้น ตั้งตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีจริยธรรม และความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ผู้นำ ควรมีความปรารถนาที่จะทำ ให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มุ่งทำงาน
6. ลักษณะทางสังคม ผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่ปรารถนาจะร่วมมือกับคนอื่น มีเกียรติเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและคนอื่น ๆ เข้าสังคมได้เก่ง มีความเฉลียวฉลาดในการเข้าสังคม

เมื่อไหร่ก็ตามที่ผู้บริหารขาดภาวะความเป็นผู้นำ จะส่งผลให้หน่วยงาน องค์กร ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การทำงานสะดุด ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทุกคนในองค์กรเปรียบเสมือน ฟันเฟืองที่คอยหมุนตามกันไปก็จริง แต่หากฟันเฟืองใหญ่ตัวสำคัญสะดุด พัง ชำรุด เสียหาย หรือไม่สามารถหมุนได้ จะทำให้เครื่องจักรหยุดการทำงาน แม้ฟันเฟืองเล็กจะหมุนแต่ก็ไม่มีประโยชน์ เพราะเครื่องจักรต้องการฟันเฟืองตัวใหญ่ในการทำงาน เครื่องจักรจึงจะสามารถเดินงานจนสำเร็จได้

[1] (บ้านจอมยุทธ.ภาวะผู้นำ, สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563.จาก
<https://www.baanjommyut.com/library/leadership/02.html>)

- [2] (ยาเป็น เรื่องจรูญศรี.(2552).ความหมายของผู้นำ, สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2563.
จาก. <https://www.kroobannok.com/blog/20427>)
- [3] อภิชัย อินทพิ.(2556). ความหมายของผู้นำ, สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563.จาก.
<https://www.gotoknow.org/posts/201434>)
- [4] (Novabizz. ทฤษฎีคุณลักษณะ. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2563.จาก.
<https://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Trait-Theories-of-Leadership.htm>)

SBC-03-022

ผู้บริหารมืออาชีพยุคการศึกษาไทย 4.0

PROFESSIONAL ADMINISTRATORS EDUCATION THAILAND 4.0

ปัทมาวดี เตือนทอง

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : S62561802028@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการเป็นผู้บริหารมืออาชีพสำหรับยุคการศึกษาไทย 4.0 ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในการก้าวสู่การศึกษาในยุค Thailand 4.0 ตามกระทรวงศึกษาธิการได้วางแนวทางปฏิรูปการศึกษาไว้นั้น ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่จะต้องมีบทบาทหน้าที่ มีคุณลักษณะที่โดดเด่นและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาย่างมืออาชีพ เพื่อนำพาสถานศึกษาก้าวสู่ยุคการศึกษาไทย 4.0 อย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การศึกษาไทย 4.0 ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารมืออาชีพ

บทนำ

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลที่ได้ประกาศการพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0 ขึ้นมา ทำให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงขึ้นในทุกภาคส่วน ไม่เว้นแม้แต่ในระบบการศึกษาของไทย สำหรับการพัฒนาศึกษาในปัจจุบันให้เข้าสู่ยุคการศึกษาไทยยุค 4.0 นั้น จะต้องมีการพัฒนาด้านทักษะภาษาอังกฤษ การนำศาสตร์ทั้ง 4 ด้านเข้ามา ซึ่งได้แก่ ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านเทคโนโลยี ด้านวิศวกรรมศาสตร์ และด้านคณิตศาสตร์ มาบูรณาการร่วมกันเพื่อยกระดับคุณภาพและพัฒนาศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกส่วน แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาไทยยุค 4.0 จะเกิดขึ้นไม่ได้หากไม่มีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีศักยภาพซึ่งเป็นกำลังในการขับเคลื่อนการศึกษาให้เข้าสู่การศึกษาไทยยุค 4.0

ผู้บริหารสถานศึกษานับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งของการขับเคลื่อนการศึกษาไทยในปัจจุบัน คำว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายความว่า บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัย ขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาทั้งรัฐและเอกชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาอย่างแท้จริง ตามนโยบายการกระจายอำนาจทางการศึกษา ซึ่งสิ่งที่นักบริหารการศึกษาและการศึกษาไทยยุค 4.0 ปัจจุบันนี้บุคคลทั่วไปมีความคาดหวังต่อการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาคือการเป็น “ผู้บริหารมืออาชีพ” ที่ควรมีทักษะและบทบาทเป็นเอกลักษณ์เด่นกว่าผู้บริหารการบริหารการศึกษาทั่วไป เมื่อการศึกษาเกิดความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งมี การบริหารสถานศึกษาจำต้องปรับเปลี่ยนให้ทันความเปลี่ยนแปลง มิเช่นนั้นจะล้าหลัง ดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการจัดการศึกษาในองค์กรย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของผู้บริหาร

สังคมไทยมีความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ การเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนการศึกษาให้มีคุณภาพและได้รับมาตรฐาน ดังนั้น ก่อนจะนำพาการศึกษาขับเคลื่อนได้นั้น ผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพื่อก้าวเข้าสู่ผู้บริหารมืออาชีพให้จงได้ โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะตามหลักเกณฑ์ มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ มีวิสัยทัศน์เพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาภายใต้รูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา ในยุคของการบริหารจัดการศึกษาไทย 4.0

ความหมายของผู้บริหารมืออาชีพ

ในยุคปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นบุคคลที่มีคุณภาพและมีความสามารถที่มากด้วยประสบการณ์ หรือเรียกว่า ผู้บริหารมืออาชีพ ที่สามารถจัดการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักมีคำกล่าวและนิยามเกี่ยวกับผู้บริหารมืออาชีพไว้หลากหลายความหมาย ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ทัศนะเกี่ยวกับ “ผู้บริหารมืออาชีพ” ดังนี้

ถวิล อรัญเวศ. (2562) ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้บริหารมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ การครองตนนั้น หมายถึง การรู้จักตนเองเข้าใจตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้ เป็นผู้ที่มีสติรอบคอบ ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท ยึดมั่นในเบญจศีล และเบญจธรรมหรือหลักธรรมทางศาสนาที่ตนเองนับถือ เป็นแบบอย่างที่ดีของเพื่อนร่วมงานในด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออก โดยเฉพาะความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การครองคน คือการสามารถเอาชนะใจคนสร้างศรัทธาความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น เอาใจเขามาใส่ใจเราและควรนำสังคหวัตถุ ๔ คือรู้จักเป็นผู้ให้และผู้รับที่ดี รู้จักพูดจาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ รู้จักบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น เช่น เพื่อนร่วมงานหรือคนที่เราเกี่ยวข้องตลอดทั้ง คนทั่วไปและการวางตนเสมอต้นเสมอปลายเพื่อให้คนอื่นเชื่อมั่นในความประพฤติและพฤติกรรมของตัวเรามาเป็นแนวปฏิบัติในการดำรงชีวิตประจำวัน การครองงาน คือความสามารถในการทำงานหรือการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จโดยอาศัยศาสตร์ ศิลป์ และทฤษฎีการบริหารเข้ามาช่วยจนเกิดเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในงานนั้น ๆ (Best Practice) ยึดหลักความเพียร ความขยัน อดทนและเป็นหลักปฏิบัติ เช่น รักและศรัทธาในอาชีพหรืองานที่ทำ มีความเพียรในการทำงาน เอาใจใส่ในงานที่ทำ และหมั่นปรับปรุงงานที่ทำให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และบริหารยึดมั่นในธรรมภิบาล บริการยึดประชาชนหรือลูกค้าเป็นที่ตั้ง

หวน พินรุพันธ์ (2549: 12-13) ได้พูดถึงเรื่องความหมายของคำว่า นักบริหารมืออาชีพ หรือผู้บริหารมืออาชีพว่ามีหลายความหมายด้วยกัน ได้แก่ ผู้บริหารที่พยายามทำให้องค์การ ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย หรือนโยบายขององค์กร ด้วยเหตุผลและหลักการซึ่งเป็นที่ ยอมรับ โดย ประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวทางต่างๆ อย่างผสมกลมกลืนกันแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ หรือ บุคคลที่เป็นมืออาชีพในการบริหารจริงๆ เช่น มี ประวัติผลงานการบริหารมาอย่างโดดเด่นเป็นที่ ยอมรับของสังคม สามารถบริหารงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนได้รับการยอมรับ ทั้งระดับหน่วยงานระดับจังหวัด หรือแม้กระทั่งระดับชาติ

จำลอง นักพ่อน.(2548) . ได้ให้ความหมายของนักบริหารมืออาชีพ ว่า จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้

ความสามารถในการบริหารการศึกษาได้อย่างยอดเยี่ยม สามารถทำให้เป้าหมายหรืออุดมการณ์ทาง

การศึกษาขององค์กรที่กำหนดไว้บรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นผู้มีทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุดจนเป็น

กล่าวโดยสรุป ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถรอบด้านในการบริหารการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านบริหารตน บริหารบุคคล และบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย แผนงาน และนโยบายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ความสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ

ผู้บริหารสถานศึกษา นับเป็นบุคคลที่มี

ความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผนงาน และตัดสินใจในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญไว้ดังนี้

ธีระ รุญเจริญ (2548, น. 26-28) ได้กล่าวถึงความจำเป็นต้องมีผู้บริหารมืออาชีพ

1. การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.1 ยุคโลกาภิวัตน์: ไร้พรมแดน

1.2 มีความสลับซับซ้อนสูง

2. ปัญหาเกิดขึ้นมีมากโดยไม่สิ้นสุดต้องอาศัย

2.1 ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์

2.1.1 ความรู้ความสามารถรอบด้าน

2.1.2 ความรู้ ความสามารถและรอบด้าน

2.1.3 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.2 ธรรมชาติในการบริหาร

2.3 การมีส่วนร่วมของหลายฝ่าย

3. การบริหารการศึกษาเป็นวิชาชีพชั้นสูง

3.1 มีลักษณะการบริหารเฉพาะ

3.2 มีอิสระในการดำเนินการ

3.3 ต้องใช้วิธีแห่งปัญญาที่ลึกซึ้ง

3.4 ต้องมีองค์ความรู้วิชาชีพควบคุม ดูแล ตรวจสอบ

3.5 มีจรรยาบรรณวิชาชีพ

3.6 มีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

4. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมบริหาร

4.1 เน้นประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.2 เน้นประสิทธิภาพในการทำงาน รวดเร็ว ประหยัด

4.3 ระดับศักยภาพสูงมีความจำเป็น

4.4 วิสัยทัศน์ที่ทันสมัย

4.5 มีปรีชาญาณหลายด้าน เช่น IQ : ปัญญาความรู้ (Intelligence) EQ : อารมณ์ (Emotion) AQ : น้ำอดน้ำทน ทนลำบาก (Adversity) VQ : ปล่อยวาง ลดอัตตา (Void)

5. ความจำเป็นต้องอาศัยการศึกษาอบรมและสร้างสมประสบการณ์ รวมทั้ง สร้างประสบการณ์ธรรมชาติ จึงจะประสบความสำเร็จ

อุทัย เดชตานนท์ (2545) กล่าวว่า ผู้บริหารมืออาชีพมีความสำคัญ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีผลทำให้สังคมเห็นความจำเป็นที่จะต้องใช้ผู้บริหารมืออาชีพมาจัดการศึกษา

2. กฎหมายการศึกษาได้เปลี่ยนไป กล่าวคือ มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ออกมาบังคับใช้ แม้ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็มีหลายมาตรา เช่น มาตรา 38 มาตรา 53 ที่จำเป็นต้องให้ผู้บริหารมืออาชีพเข้ามาดำเนินการ

3. รัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยให้มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ปรับปรุงการทำงานให้ตามภาคธุรกิจให้ทันในภาคการศึกษามีการปฏิรูประบบราชการมีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม นำทบวงมหาวิทยาลัยและสภาการศึกษาแห่งชาติมารวมเป็นกระทรวงศึกษาธิการ จึงต้องเปลี่ยนแปลงการบริหารงานแบบเก่าโดยใช้ผู้บริหารมืออาชีพ

4. ความล่าช้าในวงการการศึกษาอันเนื่องมาจากตัวผู้บริหารเอง ต้องยอมรับว่าความสามารถหรือสมรรถภาพในการบริหารการศึกษาของผู้บริหารยังห่างไกลจากวงการอื่น ๆ อยู่มากจึงควรปรับปรุงให้โดยใช้ผู้บริหารมืออาชีพ

5. การบริหารการศึกษาเป็นวิชาชีพชั้นสูง ผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องปรับตัวเพื่อให้การบริหารการศึกษาดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหาร ดังนั้น ผู้บริหารมืออาชีพยัง มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำสถานศึกษาและยกระดับการศึกษาไทยให้ก้าวไกล

บทบาทของผู้บริหารมืออาชีพ

ผู้บริหารมืออาชีพเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาให้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามนโยบายที่วางไว้ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารมืออาชีพไว้ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 33 - 37) ได้กล่าวถึงบทบาท ภารกิจ และการจัดการ ใน โรงเรียนของผู้บริหารมืออาชีพ ไว้ดังนี้

1. การบริหารงานวิชาการ งานวิชาการเป็นงานหลัก หรือเป็นภารกิจหลัก ของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุดด้วย เจตนารมณ์ ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษา มีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการสามารถ พัฒนาหลักสูตร กระบวนการ เรียนรู้ตลอดจนการวัดผล ประเมินผลรวมทั้งการวัดปัจจัยเกื้อหนุน การพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารงบประมาณ การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษามุ่งเน้น ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมีความคล่องตัวโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหาร มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ให้มีการจัดหาผลประโยชน์ จากทรัพย์สินของ สถานศึกษา รวมทั้งจัดหารายได้จากการบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อ ผลประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

3. การบริหารงานบุคคล ในสถานศึกษา เป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้ สถานศึกษา สามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษา เพื่อดำเนินการด้าน การบริหารงานบุคคล ให้เกิดความคล่องตัว อิสระภายใต้กฎหมาย ระเบียบเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ มีขวัญ กำลังใจ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

4. การบริหารทั่วไป เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการบริหารองค์กร ให้การบริหารงานอื่นบรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาท หลักในการ ประสานส่งเสริมสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ การศึกษาทุกระดับแบบมุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ใช้นวัตกรรมและ

เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริม ในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ตามหลักบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของ งานเป็นหลัก โดยเน้น ความโปร่งใส ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้จนกระทั่งการมีส่วนร่วม ของบุคคล ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ มีดังนี้

- 1 วางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และหาวิธีทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ
- 2 พัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัย เกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ และ มีประสิทธิภาพ
- 3 กระตุ้น จูงใจ และให้ขวัญ กำลังใจผู้ร่วมงาน และช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ร่วมงาน
- 4 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
- 5 มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษา สามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของ สถานศึกษา
- 6 การบริหารจัดการมีความคล่องตัวโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 7 มีคุณธรรมประจำใจ และอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรค

จากบทบาทของผู้บริหารมืออาชีพที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องเป็นนักวางแผนงาน กำหนดนโยบาย ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
2. ผู้บริหารมืออาชีพมีบทบาทในฐานะผู้นำความเปลี่ยนแปลงไวต่อข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ
3. ผู้บริหารมืออาชีพเป็นผู้มีบทบาทในการประสานงานและสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน
4. ผู้บริหารมืออาชีพเป็นผู้มีบทบาทในการส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรในโรงเรียนอบรมสัมมนาเพิ่มพูนความรู้
5. ผู้บริหารมืออาชีพเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ครูและบุคลากรในโรงเรียนทางได้วิชาการและสื่อเทคโนโลยี

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารมืออาชีพ

มีนักวิชาการที่เสนอความคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้บริหารมืออาชีพไว้หลายท่านดังนี้

ถวิล อรัญเวศ. (2560) คุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพ หรือมืออาชีพ (Professional Administrator)ควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้

1. กล้าตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหารมืออาชีพต้องมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการเป็นคนที่สุขุมรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ และการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทำไม่ได้
2. ไวต่อข้อมูล นักบริหารมืออาชีพ ต้องเป็นคนที่ทันสมัย ไวต่อข้อมูลหรือนักบริหารมืออาชีพผู้บริหารต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการเป็นคนที่สุขุมรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ และการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทำไม่ได้การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ฉะนั้น นักบริหารมืออาชีพ ต้องเป็นผู้ที่ติดตามข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของบ้านเมืองอยู่เสมอ ทั้งจากสื่อสารมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
3. เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ นักบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล สามารถมองเห็นภาพในอนาคต และแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในอนาคตได้เป็นอย่างดี มองทะลุปรุโปร่งเข้าใจเหตุการณ์ปัจจุบันที่เชื่อมโยงอนาคตได้มองได้ตลอดรอดแนว

4. ชื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน นักบริหารมืออาชีพนอกจากจะชื่อสัตย์สุจริตแล้วจำเป็นต้องเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานอีกด้วย โดยมีการสร้างสรรค์ผลงาน ให้ปรากฏต่อสายตาเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ผลงานก็เป็นผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นักบริหารมืออาชีพจะสร้างศรัทธาด้วยผลงานเป็นที่ตั้ง เมื่อทำงานดี ศรัทธาของคนจะมาเอง

5. ประสานสิบทิศ นักบริหารมืออาชีพต้องสามารถประสานคน ประสานใจได้และเป็นผู้ที่สามารถประสานงานกับหน่วยงาน หรือบุคคลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีสามารถไกล่เกลี่ยข้อกรณีพิพาทได้ และสามารถขจัดปัดเป่าปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงานได้ไม่เป็นคนสร้างปัญหา แต่เป็นคนที่ยคอยแก้ปัญหาจากการประสานงานนั้น ๆ

6. คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ นักบริหารมืออาชีพจะต้องคิดหาวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ เทคนิควิธีการการทำงานใหม่ๆ หรือกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ในการทำงานซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์สภาพภายใน ภายนอก ปัญหาอุปสรรคและโอกาสจะเน้นการมีส่วนร่วมของคนในหน่วยงานและเป็นการทำงานที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าวิจัย หรือการผสมผสานงานเดิมกับงานใหม่อาจจะเป็นการใช้สื่อเทคโนโลยีและสื่อสารต่าง ๆ ประกอบการทำงาน

7. จูงใจเพื่อร่วมงาน นักบริหารมืออาชีพ จะต้องมีความรู้และผู้นำเพื่อนร่วมงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานสูงมากเป็นพิเศษ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสยุติธรรม รู้จักให้การชมเชย ให้รางวัลหรือบำเหน็จความชอบอย่างมีเหตุมีผลและเป็นธรรมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่มีอคติ แต่มีความเป็นธรรมจนทำให้เพื่อนร่วมงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานสามารถให้เพื่อนร่วมงานเกิดความศรัทธาและมุ่งมั่นในการทำงานนั้น ๆ

8. ทนทานต่อปัญหาและอุปสรรค ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่กำลังเผชิญ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างสันติสุข ไม่หนีปัญหาและไม่สร้างปัญหานั้นไว้ คอยขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นไป

9. รู้จักยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องรู้จักยืดหยุ่น และอ่อนตัวตามเหตุการณ์นั้น ๆ ไม่ตึงเกินไปหรือไม่หย่อนเกินไป บางครั้งก็ต้องดำเนินการในสายกลาง แต่ในบางครั้งต้องมีความเด็ดขาด ช่มคนที่ควรชมยกย่องคนที่ควรยกย่อง

10. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม นักบริหารงานมืออาชีพจะต้องบริหารงานแบบให้ทีมงานมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ และร่วม

รับผิดชอบในผลของงานและร่วมชื่นชมในความสำเร็จของงานนั้น ๆ

เทื่อง ทองแก้ว. (2548) ได้พิจารณาถึงคุณลักษณะของผู้บริหารเป็นสำคัญ โดยทั่วไปจะมีลักษณะเด่น 10 ประการ เขียนย่อเป็นภาษาอังกฤษว่ามี 10 D คือ

1. Dream (ความฝัน) นักบริหารจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ว่า อนาคตของตนเองและงานขององค์กรเป็นอย่างไร เรียกว่า ความฝันและต้องพยายามทำความฝันนั้นให้เป็นจริงให้ได้

2. Decisiveness (กล้าตัดสินใจ) นักบริหารจะไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เพราะการตัดสินใจที่รวดเร็วจะนำไปสู่ความสำเร็จ

3. Doers (ผู้ปฏิบัติ) ทันทีที่ตัดสินใจไปแล้ว จะลงมือปฏิบัติให้เร็วที่สุด

4. Determination (มีความมุ่งมั่น) นักบริหารจะทุ่มเทอย่างเต็มที่ ไม่ยอมแพ้แม้ว่าจะเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย

5. Dedication (อุทิศตน) นักบริหารจะอุทิศตนเพื่องานอย่างแท้จริง แม้ว่าบางครั้งจะต้องสูญเสียความสัมพันธ์กับคนอื่นบ้าง จะทำงานอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย

6. Devotion (การใส่ใจ) นักบริหารรักงานที่ทำ รักในการให้บริการคนอื่น ใส่ใจในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับ งาน

7. Details (ลงในรายละเอียด)นักบริหารเมื่อเริ่มต้นทำงานจะพิถีพิถันในการทำงาน ลงลึกในรายละเอียดอย่างพิถีพิถัน

8. Destiny (กำหนดเป้าหมายชีวิตเอง) นักบริหารจะกำหนดเป้าหมายของชีวิตเองที่มุ่งไปสู่ความก้าวหน้าที่ดีกว่าในวันข้างหน้าอยู่เสมอ ที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในลักษณะที่แสดงออกปรากฏผลได้ชัดเจน ดูที่พฤติกรรม การปฏิบัติงานจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร และส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหาร คือ ปัจจัยทางด้านครอบครัว จะเป็นปัจจัยเสริมความสำเร็จให้กับผู้บริหาร

9. Dollars (ความร่ำรวย) ความร่ำรวยไม่ใช่เป้าหมายหลัก แต่มุ่งที่ความสำเร็จ ถ้าประสบความสำเร็จแล้วรางวัลต่าง ๆ ก็ตามมาเอง

10. Distribute (แบ่งปันความเป็นเจ้าของ) แบ่งปันความเป็นเจ้าของในงานที่ทำให้แก่ผู้รับผิดชอบหลัก และถือว่าความสำเร็จเป็นของทุกคน

วีระ ประเสริฐศิลป์ (2546 : 5 – 9) ได้จัดทำหลักสูตร “ผู้บริหารสถานศึกษา มืออาชีพ” โดยกำหนดคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพไว้ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรม ในเรื่องต่อไปนี้
 - 1.1 คุณธรรม จริยธรรมสำหรับผู้บริหารมืออาชีพ ไว้
 - 1.2 การบริหารบุคคลตามแนวคิดของศาสนา
 - 1.3 การบริหารจัดการภูมิปัญญาไทย เพื่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม
2. การเป็นผู้นำด้านการจัดระบบ ในเรื่องต่อไปนี้
 - 2.1 การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้
 - 2.2 การจัดและใช้ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 2.3 การจัดระบบเครือข่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 2.4 การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งระบบ
3. การเป็นผู้นำด้านวิชาการ ในเรื่องต่อไปนี้
 - 3.1 การพัฒนาหลักสูตรเพื่อความเป็นเลิศ
 - 3.2 การพัฒนารูปแบบกระบวนการเรียนการสอน
 - 3.3 การพัฒนาครูตามแนวปฏิรูปการศึกษา
 - 3.4 การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ
 - 3.5 การประเมินผลเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน
4. การเป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการ ในเรื่องต่อไปนี้
 - 4.1 การวางแผนกลยุทธ์
 - 4.2 การบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - 4.3 ผู้บริหาร : ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 4.4 การบริหารความขัดแย้ง
 - 4.5 การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 4.6 เทคนิคการบริหารจัดการแนวใหม่
5. การเป็นผู้นำด้านสังคมและชุมชน ในเรื่องต่อไปนี้
 - 5.1 การบริหารจัดการโรงเรียน เพื่อชุมชนและสังคม
 - 5.2 การบริหารในบริบทที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม

6. การเป็นผู้นำการพัฒนาตนเองในเชิงบริหาร ในเรื่องการพัฒนาตนเอง ทหารมืออาชีพ
จำลอง นักฟิสิกส์. (2548). ได้สรุปคุณสมบัติที่รวบรวมข้อมูลที่มีผู้จำแนกไว้เป็น คุณลักษณะของผู้ที่จะเป็นนัก
บริหารมืออาชีพไว้ 10 ประการ ได้แก่

- 1) มีความรับผิดชอบสูง
- 2) มีความขยันหมั่นเพียร
- 3) มีความอดทน/อุสาหะ
- 4) มีความซื่อสัตย์สุจริต
- 5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 6) มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์/กระตือรือร้นในการทำงาน
- 7) มีทักษะในการวินิจฉัยสั่งการ
- 8) มีการรักษาระเบียบวินัยที่ดี
- 9) มีความตรงต่อเวลา/การบริหารเวลา
- 10) มีบุคลิกภาพที่ดี

จากคุณลักษณะของผู้บริหารมืออาชีพที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ดังนี้

1. เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีในการครองตน ครองคน และครองงาน
2. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีร่วมงานได้กับทุกคน
3. เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านหลักการบริหาร
4. ผ่านเกณฑ์มาตรฐานผู้อำนวยการตามกฎหมายกำหนดและบริหารงาน
5. เป็นยึดมั่นในหลักประชาธิปไตยในการบริหารคน
6. เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และมีความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ในการทำงาน
7. กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้
8. พัฒนาตนเอง ทันต่อข่าวสารและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาพัฒนาสถานศึกษาให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
9. มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และอุทิศตนต่อส่วนรวม

บทสรุป

ผู้บริหารมืออาชีพยุคการศึกษา 4.0 คือผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์รอบด้านในการบริหารสถานศึกษา นำพาองค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ตั้งเป้าหมายไว้ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด สำหรับสถานศึกษาแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหาร ดังนั้น ผู้บริหารมืออาชีพยัง มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำสถานศึกษา ยกระดับการศึกษาไทยให้ก้าวไกล และมีบทบาทด้านการเป็นนักวางแผนงาน กำหนดนโยบาย ดำเนินงานอย่างเป็นระบบเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงไวต่อข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ ประสานงานและสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน ส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรในโรงเรียนอบรมสัมมนาเพิ่มพูนความรู้และเป็นผู้อำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ครูและบุคลากรในโรงเรียนทางได้วิชาการและสื่อเทคโนโลยี ผู้บริหารเป็นหัวใจสำคัญและ ตัวกลางในการเชื่อมโยงในฝ่ายงานทั้งคณะครู ผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนร่วมทุกฝ่ายที่จะขับเคลื่อนการศึกษาไทยให้ยกระดับและก้าวสู่การพัฒนาให้ทันเหตุการณ์ในยุคการศึกษา 4.0 เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันที่จะทำหน้าที่สำคัญให้ไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์โดยการกำหนด

เป็นยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสู่การปฏิบัติที่แสดงให้เห็นศักยภาพ คุณภาพ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการศึกษาภายในสถานศึกษาแห่งนั้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ.(2546).การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย.กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- [2] จำลอง นักฟ้อน. (2548).เส้นทางสู่ นักบริหารการศึกษามืออาชีพ.
<http://www.supatta.haysamy.com/profmgr.html>.
- [3] ถวิล อรัญเวศ. 2560.บทความทางวิชาการ เรื่อง คุณลักษณะนักบริหาร/ผู้บริหารมืออาชีพ.
<https://www.gotoknow.org/posts/626732>.
- [4] เทื่อง ทองแก้ว. 2548.ลิตี (D) ที่ช่วยให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ<https://www.gotoknow.org/posts/286596>.
- [5] อีระ รุญเจริญ. (2548). สู่ความเป็นผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ชุมทองอุตสาหกรรมและการพิมพ์.
- [6] วีระ ประเสริฐศิลป์ (2554). ผู้บริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- [7] หวน พินธุพันธ์. (2549).การบริหารการศึกษา:นักบริหารมืออาชีพ.(พิมพ์ครั้งที่ 2).นนทบุรี : พินธุพันธ์การพิมพ์
- [8] อุทัย เดชตานนท์. (2548). นักบริหารมืออาชีพ (Professional Managers). นครราชสีมา:บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา)

SBC-03-023

การเรียนการสอนแบบออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19

Online learning and teaching management in the covid-19 crisis

สายสุนีย์ ผาสุพรรณ
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802020@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ในสถานการณ์ที่เชื้อไวรัสโควิด-19 ระบาดไปทั่วโลก ประเทศไทยเองก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านการดำรงชีวิต ด้านสุขภาพ ด้านการประกอบอาชีพ ฯลฯ รวมไปถึงด้านการศึกษา รัฐบาลจึงกำหนดวิธีการควบคุมการติดต่อของเชื้อไวรัสนี้โดยการปิดสถานที่ที่เสี่ยงต่อการติดโรค รวมถึงห้ามชุมนุมหรือทำกิจกรรมในสถานที่แออัด ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของทุกคนที่เกี่ยวข้อง นั่นคือการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์นี้เป็นการเรียนแบบทางไกลที่ต้องเตรียมตัวมากขึ้น ทั้งอุปกรณ์สื่อสาร และสื่ออินเทอร์เน็ต จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้นทั้งกับสถานศึกษา ครู ผู้ปกครองและนักเรียน เช่น แนวทาง นโยบาย ความพร้อม อุปกรณ์การเรียน สื่อหรือเอกสารประกอบการเรียน สัญญาณอินเทอร์เน็ต ผลกระทบที่ตามมาของการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์นี้คือการติดตามความเข้าใจของผู้เรียน การประเมินผลและการควบคุมชั้นเรียน สถานศึกษาและครูสอนจึงต้องร่วมมือกันวางแผนการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์และแก้ปัญหาหรือข้อจำกัดอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนที่เป็นผู้พัฒนาประเทศชาติต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : การจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ สถานการณ์โควิด-19

บทนำ

“การศึกษาเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทศนคติ ค่านิยมและคุณธรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การพัฒนาประเทศก็ย่อมทำได้สะดวกราบรื่นได้ผลที่แน่นอนและรวดเร็ว” พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2520 ดังนั้นการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการพัฒนาความรู้ คุณธรรมซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 30 ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา และหมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาต้องการ ตามมาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ดังนั้นสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนา

กระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เริ่มต้นที่ประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2562 ต่อมาได้พบผู้ป่วยในหลายประเทศทั่วโลก องค์การอนามัยโลกประกาศโรคโควิด-19 เป็นการระบาดใหญ่ มีจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก การแก้ปัญหาและการป้องกันโรคติดต่อสำหรับประเทศไทยคือ การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ซึ่งส่งผลต่อระบบการศึกษาและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในสถานศึกษา

รูปแบบการจัดการเรียนการสอนนั้นมีหลายวิธี แต่วิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 คือ การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพราะเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นความปลอดภัย ทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่โรงเรียน เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั่นคืออุปกรณ์การสื่อสารอินเทอร์เน็ต หรือช่องดิจิทัล TV จาก กสทช. โดยผ่านการสำรวจความต้องการจากนักเรียน ครูและสถานศึกษา และได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลตามนโยบายการศึกษา จะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์มีข้อดีหลายด้าน และสามารถแก้ปัญหาการจัดการเรียนการสอนในสถานการณ์โควิด-19 แต่จำเป็นต้องใช้สื่อ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ จึงทำให้เกิดอุปสรรคตามมาได้ ซึ่งรวมถึงสถานศึกษา ผู้บริหาร ตัวผู้สอนและผู้เรียนด้วย บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และรวบรวมอุปสรรคของการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์แล้วนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ให้เหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุดสำหรับพัฒนาแก่ผู้เรียนที่เป็นผู้พัฒนาประเทศชาติต่อไป

โควิด-19

โควิด-19 (COVID-19) เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี 1960 ไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้แล้วทั้งหมด 6 สายพันธุ์ ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้ เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” นั่นเอง

อาการเมื่อติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือไวรัสโควิด-19 ที่สังเกตได้ง่าย ๆ ด้วยตัวเอง มีดังนี้ มีไข้ เจ็บคอ ไอแห้ง ๆ น้ำมูกไหล หายใจเหนื่อยหอบ กลุ่มเสี่ยงติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 ได้แก่ เด็กเล็ก (แต่อาจไม่พบอาการรุนแรงเท่าผู้สูงอายุ) ผู้สูงอายุ คนที่มีโรคประจำตัวอยู่แล้ว เช่น โรคหัวใจ เบาหวาน โรคปอดเรื้อรัง คนที่ภูมิคุ้มกันผิดปกติ หรือกินยากดภูมิต้านทานโรคอยู่ คนที่มีน้ำหนักเกินมาตรฐานมาก (คนอ้วนมาก) ผู้ที่เดินทางไปในประเทศเสี่ยงติดเชื้อ เช่น จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวันฮ่องกง มาเก๊า สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม อิตาลี อิหร่าน ฯลฯ ผู้ที่ต้องทำงาน หรือรักษาผู้ป่วย ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 อย่างใกล้ชิด และผู้ที่ทำอาชีพที่ต้องพบปะชาวต่างชาติจำนวนมาก เช่น คนขับแท็กซี่ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ลูกเรือสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

การจัดการเรียนการสอน

สันติ บุญภิรมย์. (2552) การจัดการเรียนการสอนถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการนำเอาหลักสูตรไปใช้ เป็นหน้าที่โดยตรงของครูที่จะต้องทำและต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมถูกต้อง การสอนเป็นบทบาทหลักที่มีความสำคัญยิ่งของครู เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความสามารถและทักษะในด้านต่างๆ พร้อมทั้งคุณลักษณะอื่นๆ ที่สังคมพึงประสงค์ซึ่งกล่าวโดยทั่วไป การสอนมีความหมายหลายอย่าง เช่น

1. การถ่ายทอดความรู้จากครูไปสู่ผู้เรียน
2. การฝึกให้ผู้เรียนคิดแก้ปัญหาต่างๆ

3. การจัดสิ่งแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้
4. การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้
5. การสร้างหรือจัดสถานการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้
6. การแนะแนวทางแก่ผู้เรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้

การเรียนการสอนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

1. หลักสูตรและแบบเรียน
2. สื่อการเรียนการสอน
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอน
4. การประเมินผลการเรียน

พระครูปลัดจรรย์พันธ์ ญาณธโร (แช่เตียว) กล่าวว่า ความหมายของการเรียนการสอนจึงหมายถึงการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน ในการถ่ายทอดความรู้ควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การจัดสิ่งแวดล้อม การจัดสถานการณ์ สภาพการณ์ หรือกิจกรรม เพื่อช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เป็นกิจกรรมที่ครูและเด็กทำร่วมกัน ถ้าจะแยกออกเป็น 2 ส่วน จะได้ดังนี้ การเรียน คือ กิจกรรมที่เด็กทำ และการสอนคือกิจกรรมที่ครูทำ แต่ในทางปฏิบัติแล้วทั้งสองอย่างนี้ทำไปพร้อมๆ กัน จึงเรียกรวมกันว่า “การเรียนการสอน ” กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสอนด้วย เช่น การใช้สื่อการสอน การจัดกิจกรรมระหว่างสอน การทดสอบ เป็นต้น การสอนในสถานศึกษามีได้หมายถึงการสอนในด้านทฤษฎี เนื้อหาวิชาเท่านั้น แต่รวมถึงทักษะ คุณภาพที่ต้องการ รวมทั้งความสามารถในการจัดการ ครูจึงจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือแนะแนวแก่ผู้เรียนในด้านต่างๆ รวมทั้งการให้กำลังใจ ให้ความรัก และความเอาใจใส่ด้วยรวมทั้งความสามารถด้านอื่นๆ ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

การจัดการเรียนการสอนช่วงโควิด-19

กระทรวงศึกษาธิการแถลงนโยบายการจัดการศึกษาหลังจากเลื่อนเปิดเทอมจากวันที่ 16 พฤษภาคม เป็นวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ดังนี้

1. จัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของทุกคนที่เกี่ยวข้อง (การเปิดเทอมอาจหมายถึงการเรียนที่โรงเรียนหรือการเรียนที่บ้านทั้งนี้การตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับผลการประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด)
2. อำนวยความสะดวกให้นักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนการสอนได้แม้จะไม่สามารถไปโรงเรียนได้
3. ใช้สิ่งที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุดเช่นการเสนอขอช่องดิจิทัล TV จากกสทช. ทั้งหมด 13 ช่อง เพื่อให้ นักเรียนทุกระดับชั้นสามารถเรียนผ่าน DLTV ได้ทั้งนี้จะยังไม่มีการลงทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ใด ๆ เพิ่มเติมโดยไม่จำเป็น
4. ตัดสินใจนโยบายต่าง ๆ บนพื้นฐานของการสำรวจความต้องการทั้งจากนักเรียนครูและโรงเรียนไม่คิดเองเออเองโดยให้การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นที่ตั้งและกระทรวงจะสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่
5. ปรับปรุงทบทวนการศึกษาของไทยให้เอื้อต่อการ "เรียนเพื่อรู้ของเด็กมากขึ้น (รวมทั้งมีการปรับตารางเรียนตามความเหมาะสมโดยเวลาที่ชัดเจนจะคำนึงถึงภาระของทุกคนและการได้รับความรู้ครบตามช่วงวัยของเด็ก
6. บุคลากรทางการศึกษาทุกท่านจะได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและทำให้ท่านได้รับผลกระทบเชิงลบจากการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด

จากนโยบายข้างต้น จะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมที่สุดคือ การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ เข้ามาช่วย การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์คือการเรียนทางไกล

ซึ่งเป็นการเรียนการสอนระยะไกลที่ผู้สอนกับผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาเจอกัน อาศัยโปรแกรมออนไลน์เข้ามาเป็นตัวช่วยในการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์นั้นนอกจากจะมีข้อดีมากมาย เช่น ประหยัดเวลาในการเดินทางมาพบกัน สามารถเรียนได้ง่ายผ่านทางสมาร์ทโฟนที่มีอยู่ ปลอดภัยจากภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคโควิด-19 ในปัจจุบัน ฯลฯ แต่ก็มีข้อเสียเช่นกัน คือ การติดตามความเข้าใจของผู้เรียน ผู้สอนไม่สามารถเฝ้าดูผู้เรียนทุกคนได้ว่าเข้าใจหรือไม่ หรือขณะนี้ผู้เรียนตั้งใจเรียนอยู่หรือไม่ ทำให้ยากต่อการเรียนการสอน ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลที่อาจไม่เท่ากับการเรียนในห้องเรียน นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคมากมายในการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

1. ด้านสถานศึกษาและผู้บริหาร จะต้องบริหารวางแผนการจัดการเรียนการสอนใหม่ในเวลาอันจำกัด เพื่อให้ทันกับการจัดการเรียนการสอนที่จะเกิดขึ้นตอนเปิดเทอม จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ร่วมกันวางนโยบายสำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เฝ้าติดตาม และส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม

2. ด้านผู้สอนหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

- ผู้สอนจะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น รวมถึงอาจเสียเวลาในการเรียนรู้การใช้งานเนื่องจากขาดความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว

- ผู้สอนจะต้องเลือกโปรแกรมให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน เช่น ชูม ไลน์ แสงอาทิตย์ เนื่องจากแต่ละโปรแกรมมีข้อจำกัดในการใช้งานที่ต่างกัน ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาการใช้งาน

- สื่อหรือเอกสารประกอบการสอน ผู้สอนจะต้องเตรียมล่วงหน้าเพื่อให้ผู้เรียนเตรียมตัวนำมาใช้ในวันเรียน ต้องเลือกสื่อและเอกสารที่เหมาะสมเช่น วีดีโอ พาวเวอร์พอยท์ นอกจากนี้ยังต้องมีความน่าสนใจ จูงใจผู้เรียนอีกด้วย

- สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยสำคัญที่อำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน ถ้าสัญญาณไม่ดีการเรียนการสอนก็จะสะดุด

3. ด้านผู้ปกครอง จะต้องเตรียมตัวและเตรียมความพร้อมในด้านอุปกรณ์ โปรแกรม สัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จะต้องดูแลเอาใจใส่ ให้เวลาและกวดขันการเรียนของบุตรหลานอย่างเข้มงวด

4. ด้านผู้เรียน

- ผู้เรียนจะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน ซึ่งทำให้เดือดร้อนผู้ปกครองในส่วนของการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

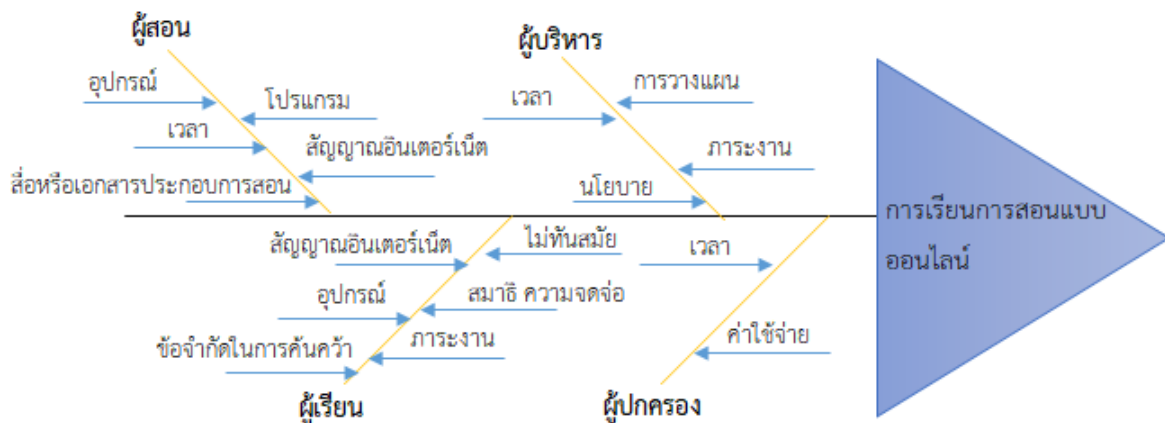
- ผู้เรียนจะต้องโหลดโปรแกรมที่ผู้สอนจะสอน ต้องเรียนรู้และหัดใช้โปรแกรมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการเรียน

- ผู้เรียนต้องมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ดีในการเรียน ถ้าหากสัญญาณไม่ดี ผู้เรียนอาจจะต้องออกไปหาที่เรียนตามที่ต่างๆ ซึ่งทำให้ขัดต่อนโยบายช่วงโควิด-19

- ผู้เรียนจะมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากต้องเรียนพร้อมๆ กันหลายวิชา

- ผู้เรียนจะพบปัญหาในการค้นคว้าหาความรู้ เนื่องจากสถานที่หลายแห่งถูกปิด การค้นคว้าออนไลน์จึงเป็นเพียงคำตอบเดียวในขณะนี้

สามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 1 อุปสรรคของการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

บทสรุป

การศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการพัฒนาความรู้ ความคิด และคุณธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ นั่นคือ การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งเน้นความปลอดภัย ทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่โรงเรียน ซึ่งมีข้อดีคือ ประหยัดเวลาในการเดินทางมาพบกัน สามารถเรียนได้ง่ายผ่านทางสมาร์ทโฟน ปลอดภัยจากภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคโควิด-19 ในปัจจุบัน ข้อเสียคือ การติดตามความเข้าใจของผู้เรียนเป็นไปได้ยาก ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลที่อาจจะไม่เท่ากับการเรียนในห้องเรียน และยังมีอุปสรรคของการจัดการเรียนการสอนอีกด้วย ทั้งในด้านสถานศึกษา และผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและนักเรียน หากจัดอุปสรรคเหล่านี้ไปได้ การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ก็จะสามารถให้ความรู้กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมควบคุมโรค. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- [2] บัลลังก์ โรหิตเสถียร. (2563). สพฐ.กำหนดแผนการจัดการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีการศึกษาทางไกล 2 รูปแบบ ระหว่าง 16 พ.ค. - 30 มิ.ย. 2563. <https://moe360.blog/2020/04/10/สพฐ-กำหนดแผนจัดการเรียน>
- [3] พระครูปลัดจกักรพันธ์ ปัญญาโร (แช่เตียว). (ม.ป.ป.). บทบาทครูกับการบริหารจัดการเรียนการสอน. <http://ojs.mcu.ac.th/index.php/mcunbc/article/view/1284/1066>.
- [4] พุกษา เครือแสง. (2559). คุณภาพการศึกษาไทยกับมาตรฐานการบริการสาธารณะของรัฐ. วารสารนักบริหาร, 47-48.
- [5] มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). โควิด-19 คืออะไร?. <https://www.gj.mahidol.ac.th/main/covid19/covid19is>
- [6] สมิตานัน หงษ์สตาร์. (2563). ไวรัสโคโรนา : เมื่อการเรียนการสอนต้องดำเนินต่อไป ห้องเรียนออนไลน์คือคำตอบ?. (ม.ป.ป.). <https://www.bbc.com/thai/thailand-51975231>
- [7] สันติ บุญภิรมย์, (2552), การบริหารงานวิชาการ, บุ๊ค พ้อยท์.

- [8] สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- [9] สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2557). คู่มือการจัดระบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. ปทุมธานี: ศูนย์เรียนรู้การผลิตและจัดการธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัล
- [10] สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2563). แฉลงการณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ การจัดการเรียนการสอนช่วง COVID-19 ครั้งที่ 1.
- [11] <https://www.obec.go.th/archives/243445>
- [12] อภิชาติ โตติลลเวชช์. (17 เมษายน 2563). การแก้ไขสถานการณ์โควิด-19 ในระดับพื้นที่และชุมชนของจังหวัด. <https://www.posttoday.com/politic/columnist/620362>
- [13] _____. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- [14] GARY BOYLE. (2563). TEST YOURSELF: Learning goes online.
<https://www.bangkokpost.com/learning/learning-entertainment/1892585/test-yourself-learning-goes-online>

SBC-03-024

การบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัยโดยใช้กระบวนการ PDCA

Montessori Education Management in Elementary Levels Using PDCA Proces

นัยนา จันทร์เสวก

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802038@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA และเพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงเรียนที่ใช้รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรี การบริหารจัดการ หมายถึง การใช้ความรู้ที่เป็นศาสตร์และทักษะที่เป็นศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร คือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการมาใช้อย่างเป็นกระบวนการ มีระบบระเบียบ แบบแผน เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาได้นำการบริหารจัดการมาใช้ในการบริหารรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย แนวคิดพื้นฐานของมอนเตสซอรีเชื่อว่า เราสามารถสร้างสังคมที่ดีและก้าวหน้าได้โดยการเรียนรู้ที่เด็กได้เอง เพราะเด็กในวันนี้คือผู้ใหญ่ในวันหน้า ซึ่งจะเป็นผู้สร้างสังคมใหม่ เด็กแต่ละคนเป็นผู้ริเริ่มอนาคตใหม่ เด็กทุกคนจึงเป็นอนาคตของเรา เราสามารถใช้เด็กเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงสังคม และแก้ไขปัญหาปัจจุบันได้ เพราะฉะนั้นการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเด็ก เพราะการศึกษาเป็นหัวใจของการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ของเด็กต้องเกิดจากการเห็นอย่างเป็นรูปธรรม การสัมผัส การได้หยิบจับทดลองด้วยตนเองตามรูปแบบอย่างมีขั้นตอนและเป้าหมาย เด็กจะเรียนรู้อย่างเข้าใจจากการสัมผัส การใช้สมาธิและมีวินัยในตนเอง โดยมีอุปกรณ์เป็นสื่อการสอนที่สำคัญที่ทำให้เด็กพัฒนาความรู้และความคิดอย่างมีระบบ รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีจะเน้นการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เหมือนบ้าน โดยมีคุณครู เป็นผู้ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาและกระตุ้นให้เด็กคิดแก้ปัญหาด้วยตัวเอง โดยใช้จิตสัมผัสกับสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงความสนใจความต้องการของเด็กในการเรียนรู้ ยึดความแตกต่างระหว่างบุคคล และส่งเสริมให้เด็กเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระด้วยการจัดสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์ให้เด็กได้ฝึกทักษะด้านกลไกผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า จะช่วยให้เด็กรู้จักควบคุมการทำงานด้วยตัวเอง ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาจะใช้กระบวนการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) เข้ามาช่วยบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัยให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในการพัฒนารูปแบบการสอนของเด็กปฐมวัยได้ ซึ่งการเรียนรู้หรือพัฒนาการที่ดีของเด็กนั้นควรเริ่มต้นปลูกฝัง จากเด็กปฐมวัยก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองต่อไปในอนาคต ดังนั้น การบริหารงานที่เป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ประสบความสำเร็จและมีคุณภาพอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรี กระบวนการ PDCA

บทนำ

ท่ามกลางภาวะโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยี เด็กไทยจำนวนไม่น้อยมีปัญหาพฤติกรรมที่น่าหนักใจ ขาดความยั้งคิดไตร่ตรอง ผลการเรียนรู้โดยรวมตกต่ำเมื่อเทียบกับเด็กชาติอื่น ดิดเกม ดิดยาเสพติดมากขึ้น ทำผิดมากขึ้น ฯลฯ (ชนิกา ตูจินดา, 2560) เด็กไทยที่จะสามารถมีชีวิตอยู่รอดท่ามกลาง ความเปลี่ยนแปลงที่ถาโถมอย่างรวดเร็วและรุนแรงได้ และเติบโตเป็นพลเมืองที่ดีได้นั้นมิใช่เด็กที่มี IQ ดี อย่างเดียวแต่จำเป็นต้องมีทักษะการคิดที่รู้จักใช้วิจารณญาณไตร่ตรองแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง รู้จักควบคุมตนเอง มีความยับยั้งชั่งใจ มีเป้าหมายในชีวิต รู้จักการวางแผนที่ดีพร้อมลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ เมื่อเกิดสิ่งใดขึ้นก็สามารถนำความรู้หรือข้อมูลที่เคยมีมาใช้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทักษะดังกล่าวคือทักษะสมองเพื่อชีวิตที่สำเร็จ หรือ Executive Functions (EF) (สุภาวดี หาญเมธี, 2560) กระทรวงศึกษาธิการได้จัดทำหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นหลักสูตรสำหรับสถานศึกษา สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นกรอบและทิศทางในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ตรงตามปรัชญาการศึกษาปฐมวัยที่ว่า การศึกษาปฐมวัยเป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปีบริบูรณ์ อย่างเป็นองค์รวมบนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการตามวัยของเด็กแต่ละคนให้เต็มตามศักยภาพภายใต้บริบทสังคมและวัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่ด้วยความรัก ความเอื้ออาทร และความเข้าใจของทุกคน เพื่อสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตให้เด็กพัฒนาไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เกิดคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 54 วรรคสอง บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษา เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยมีการพัฒนาทักษะทางสมองและทักษะทางสังคมที่เหมาะสม พัฒนาหลักสูตรการสอนที่อิงผลงานวิจัยทางวิชาการและปรับปรุงสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เน้นการพัฒนาทักษะสำคัญด้านต่าง ๆ อาทิ ทักษะทางสมอง ทักษะด้านความคิด ความจำ ทักษะการควบคุมอารมณ์ ทักษะการวางแผนและการจัดระบบ ทักษะการรู้จักประเมินตนเองควบคู่กับการยกระดับบุคลากรในสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีความพร้อมทั้งทักษะความรู้ จริยธรรม และความเป็นมืออาชีพ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2559)

การบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA เป็นการแก้ปัญหาพฤติกรรมเด็กปฐมวัยด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่เด่นชัดขึ้นในความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การมีสมาธิ มีแรงจูงใจมุ่งมั่นในการเรียนรู้ การพึ่งพาตนเอง ให้มีพฤติกรรมและพัฒนาการด้านต่าง ๆ ตามวัยดีขึ้น และเป็นนวัตกรรมที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย การจัดการเรียน การสอนแบบมอนเตสซอรี ความสำคัญจะอยู่ที่เป็นการนำวิธีการสอนที่ช่วยเสริมการเรียนรู้ของเด็กที่มีพัฒนาการทางสติปัญญาล่าช้า ขาดความสนใจในการทำกิจกรรมในห้องเรียน มีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ และขาดความกระตือรือร้นในการมาโรงเรียน กิจกรรมการเรียนการสอนนี้จะเน้นให้เด็กได้จับต้องหรือเล่นอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เลือกเอง ทำให้เด็กเรียนรู้อย่างมีสมาธิและสร้างสรรค์ ทั้งเป็นการจัดสภาพการเรียนรู้สำหรับเด็กให้ปฏิบัติอย่างมีความสุข สนุกสนาน โดยมีครูเป็นผู้จัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนให้เหมือนบ้าน และเป็นผู้ให้การสนับสนุน ให้เสริมภาพแก่เด็ก ให้คำปรึกษา และกระตุ้นให้เด็กคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง ให้ใช้จิตใจสัมผัสสิ่งแวดล้อม เพราะมอนเตสซอรีเชื่อว่าเด็กคือผู้รู้ความต้องการของตนเอง และมีความสามารถที่จะสัมผัส การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมได้ หลักสูตรของมอนเตสซอรีสำหรับเด็กวัย 3-6 ขวบ ครอบคลุมการศึกษา 3 ด้านคือ 1) ด้านทักษะกลไก (Motor Education) หรือกลุ่มประสบการณ์ชีวิต 2) ด้าน

ประสาทสัมผัส (Education of the Senses) 3) ด้านการเขียนและคณิตศาสตร์ (Preparation For Writing and Arithmetic) หรือกลุ่มวิชาการ (บุพบา เรื่องรอง, 2554)

ผู้เขียนในฐานะที่เป็นครูผู้สอนเด็กปฐมวัยจึงมีความสนใจการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA เพราะรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีเป็นแนวคิดที่ทั่วโลกให้การยอมรับ ผู้ริเริ่มคือ ดร.มาเรีย มอนเตสซอรี แพทย์หญิงชาวอิตาลี รูปแบบนี้มีมานานกว่าหนึ่งร้อยปีแล้ว แต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเด็กในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการศึกษาปัญหาในด้านพัฒนาการของเด็กระดับปฐมวัยในโรงเรียนพร้อมกับสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของเด็กระดับปฐมวัยในแต่ละชั้นเรียน จากการประเมินพัฒนาการเด็กปฐมวัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า เด็กขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้กิจกรรมหลักประจำวันที่ครูจัดกิจกรรมตามหน่วยการเรียนรู้แล้วส่งผลให้นักเรียนขาดเรียนบ่อย พัฒนาการ ตามวัยต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดในด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูผู้สอนแต่ละห้องเรียน ขาดการ วางแผนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน จึงส่งผลให้การเรียนรู้ด้านทักษะภาษา ทักษะความคิดและการวิเคราะห์ ทักษะการสังเกตจดจำ ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ในสมรรถนะสำหรับเด็กปฐมวัยขาดการพัฒนาตามขั้นตอนที่เหมาะสม ผู้เขียนจึงศึกษาการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งการใช้กระบวนการ PDCA จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษามีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กร การบริหารจัดการที่มีคุณภาพนั้นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการ มีขั้นตอน มีระบบที่ชัดเจน เช่น การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบและการประเมินผล เพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ (สร้อยทิพย์ คำดี, 2562) การใช้กระบวนการ PDCA จะมีประโยชน์ในการแก้ปัญหาและเพื่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้เป็นระบบ พร้อมทั้งกระตุ้นให้ครูพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานสอนให้มีประสิทธิภาพ เมื่อการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันผลที่ได้ก็จะเกิดกับตัวผู้เรียน ฉะนั้นผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และครูปฏิบัติไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการระดับปฐมวัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความหมายของการบริหารจัดการ

จิตติ ชนะฤทธิชัย และคณะ (2555) กล่าวถึง ความหมายของการบริหารจัดการ ว่าการบริหารจัดการหมายถึง การวางแผนนโยบาย และกำหนดกรอบแผนการปฏิบัติงานโดยระดับหัวหน้า และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับสายงานการบังคับบัญชา สิ่งงาน และมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการวางแผนกำลัง สรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานทดแทนตำแหน่งที่ว่าง และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรโดยจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกศึกษาดูงานและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานที่ดีทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

ความเป็นมาของการสอนแบบมอนเตสซอรี

จิระพันธุ์ พูลพัฒน์ (2559) กล่าวถึง ความเป็นมาของการสอนแบบมอนเตสซอรี ว่าการสอนแบบมอนเตสซอรีมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานกว่าหนึ่งร้อยปีแต่ยังสามารถนำมาใช้กับปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแนวคิดที่เริ่มต้นขึ้นที่ประเทศอิตาลี โดย ดร. มาเรีย มอนเตสซอรี ซึ่งเป็นแพทย์หญิงคนแรกของประเทศอิตาลี เมื่อจบการศึกษา ดร.มาเรีย มอนเตสซอรี ได้ทำงานกับเด็กพิเศษที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา และได้สังเกตเห็นว่าเด็กเหล่านั้นสามารถพัฒนาได้โดยใช้มือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ ดร.มาเรีย มอนเตสซอรี จึงได้เริ่มศึกษางานของ Edward Seguin และ Jean Itard แล้วจึงเริ่มต้นคิดค้นสื่ออุปกรณ์และวิธีการสอนขึ้นมาเพื่อทดลองให้เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาใช้ หลังจากนั้นจึงให้เด็กเหล่านั้นไปทดลองสอบร่วมกับเด็กปกติผลปรากฏว่าเด็กเหล่านั้น

สามารถสอบผ่านได้ดี ต่อมา ดร.มาเรียมอนเตสซอรี จึงได้นำเอาสื่ออุปกรณ์และวิธีการสอนที่คิดค้นขึ้นมาทดลองสอนให้กับเด็กปกติที่โรงเรียน ในกรุงโรม ที่เรียกว่า Casa Dei Bambini และประสบความสำเร็จเช่นกัน ในที่สุดแนวคิดนี้จึงแพร่หลายไปอย่างกว้างขวาง ดร.มาเรีย มอนเตสซอรี ได้ไปบรรยาย สอน และเขียนหนังสือ รวมทั้งอบรมให้ผู้ที่สนใจ ปัจจุบันมีการนำแนวคิดนี้ไปใช้ทั้งอนุบาลและโรงเรียนประถมศึกษาทั่วโลก

ความหมายของการสอนแบบมอนเตสซอรี

เกษร คำมูล (2561) กล่าวถึง ความหมายของการสอนแบบมอนเตสซอรี ว่าการสอนแบบมอนเตสซอรี คือ การจัดการเรียนการสอนที่คำนึงถึงความสนใจ ความต้องการและความมุ่งมั่นตั้งใจในการเรียนรู้ เพื่อที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเองของเด็กเป็นหลักในการจัดการเรียนการสอนโดยพิจารณาและวิเคราะห์แสวงหาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อให้เด็กเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยความรู้สึกรู้สึกของความมีอิสระได้ใช้จิตใจของตนในการสัมผัสสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เกิดความอยากรู้อยากเห็นและแสวงหาความรู้อย่างมีสมาธิ มีวินัยในตนเอง เกิดพัฒนาการในทุก ๆ ด้าน ไปในเวลาเดียวกัน

หลักการสอนของมอนเตสซอรี

จิระพันธุ์ พูลพัฒน์ และคำแก้ว ไกรสรพงษ์ (2543) กล่าวถึง หลักการสอนของมอนเตสซอรี ไว้ดังนี้

1. เด็กได้รับการยอมรับนับถือ เพราะเด็กแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เด็กจึงควรได้รับการยอมรับในลักษณะเฉพาะของตัวเอง ควรจัดกิจกรรมพัฒนาให้เด็กแต่ละคนตามความสามารถ และพัฒนาการความต้องการตามธรรมชาติของเด็กในแต่ละช่วงวัย
2. จิตซึมซับ เด็กมีจิตแห่งการหาความรู้ที่เปรียบเสมือนฟองน้ำ โดยเด็กจะซึมซับเอาข้อมูลต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมเข้าไปในจิตของตัวเอง
3. ช่วงเวลาหลักของชีวิต เด็กแรกเกิดจนถึง 6 ปี เป็นช่วงเวลาสำคัญที่สุดสำหรับการเรียนรู้ของการพัฒนาด้านสติปัญญาและจิตใจ ในช่วงเวลานี้เด็กควรมีอิสระในการเลือกกิจกรรมที่ตัวเองสนใจ
4. การเตรียมสิ่งแวดล้อม เด็กจะได้รับการพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุด จากการจัดสภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมอย่างมีระบบและมีจุดมุ่งหมายไปตามขั้นตอน โดยมีสื่ออุปกรณ์มอนเตสซอรีเป็นตัวกำหนดขอบเขตในการทำงาน
5. การศึกษาด้วยตัวเอง เด็กได้รู้จักเรียนรู้ระเบียบวินัยของการอยู่ร่วมกันภายในสังคม และมีอิสระในการทำงาน รู้จักเรียนรู้การแก้ปัญหาด้วยตัวเอง เรียนรู้ที่จะรับผิดชอบและมีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จ ในการทำงานจนทำให้เด็กเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตัวเอง
6. การวัดประเมินผล คุณครูในชั้นเรียนจะเป็นผู้ประเมินผล โดยใช้วิธีการสังเกตและวิเคราะห์เด็กเป็นรายบุคคล ในสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง ซึ่งครูผู้มีการสังเกตและผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการศึกษาแบบมอนเตสซอรี จะมีความเชี่ยวชาญในการสังเกต จดบันทึก และวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เรียน

หลักสูตรของมอนเตสซอรี

บุบผา เรืองรอง (2554) กล่าวถึง หลักสูตรของมอนเตสซอรีว่าเป็นหลักสูตรสำหรับเด็กวัย 3-6 ขวบ จะครอบคลุมการศึกษา 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทักษะกลไก (Motor Education) หรือกลุ่มประสบการณ์ชีวิต มีจุดประสงค์เพื่อฝึกการดูแลและจัดการสิ่งแวดล้อมการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ความรับผิดชอบและการประสานสัมพันธ์ให้สมดุล เด็กจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวเบื้องต้นของชีวิตประจำวัน การดูแลตนเอง การจัดการเกี่ยวกับของใช้ในบ้าน เช่น การตักน้ำ การตวงข้าว การรดน้ำ การพับและเก็บผ้าห่ม หรือมารยาทในการรับประทานอาหาร เป็นต้น

2. ด้านประสาทสัมผัส (Education of the Senses) มีจุดประสงค์เพื่อฝึกการสังเกตการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าเกี่ยวกับมิติ รูปทรง ปริมาตรของแข็ง ของทึบ อุณหภูมิ เด็กจะได้รู้จักทรงกระบอก ลูกบาศก์ ปริซึม แขนงไม้ ชุดรูปทรงเรขาคณิต บัตรประกอบแถบสี กระดานสัมผัส แผ่นไม้ แท่งรูปทรงเรขาคณิต กิจกรรมที่จัดให้ได้กปฏิบัติผ่านการเล่น เช่น หอคอยสี่เหลี่ยม แผ่นไม้สีต่าง ๆ เศษผ้าสีต่าง ๆ รูปสี่เหลี่ยมลูกบาศก์ รูปทรงกระบอก กระจก กล้อง และขวดบรรจุของมีกลิ่น แท่งไม้สีแดงและแท่งวายเป็นชิ้นบันได ถุงที่ซ่อนสิ่งลึกลับ เป็นต้น

3. ด้านการเขียนและคณิตศาสตร์ (Preparation For Writing and Arithmetic) หรือกลุ่มวิชาการ มีจุดประสงค์เพื่อเตรียมเด็กเข้าสู่ระดับประถมศึกษา เตรียมตัวด้านการอ่านการเขียนโดยธรรมชาติ การประสมคำ คณิตศาสตร์ การศึกษาทางพฤกษศาสตร์ ภูมิศาสตร์ การเคลื่อนไหวมือ จะเรียนเกี่ยวกับตัวเลข กล้องชุดอักษร ชุดแผนที่ เครื่องมือ โน้ตดนตรี กล้องและแท่งสี อักษรกระดาษทราย แผ่นโลหะชุดรูปทรงเรขาคณิต ชุดแต่งกาย เป็นต้น กิจกรรมที่จัดสำหรับเด็ก เช่น การแนะนำเลขจำนวนเต็ม 10 ด้วยลูกปัด แบบฝึกหัดการบวกและการลบ การเรียนรู้คำศัพท์ต่าง ๆ เรียนเรื่องส่วนที่เป็นพื้นดิน เช่น ที่ราบ ภูเขา เกาะ แหลม ฯลฯ ส่วนที่เป็นพื้นน้ำ เช่น น้ำตก ทะเลสาบ อ่าว ช่องแคบ ฯลฯ

จุดมุ่งหมายของการสอนแบบมอนเตสซอรี

จี้ระพันธ์ พูลพัฒน์ (2549) กล่าวถึง เด็กปกติในสิ่งแวดล้อมของมอนเตสซอรี จะมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. พัฒนาการเรียนรู้ในการทำงานด้วยตนเอง โดยมีความรับผิดชอบในการที่จะควบคุมตนเองให้ทำงานได้สำเร็จ
2. พัฒนาการทางด้านสังคม โดยการเรียนรู้ในการมีชีวิตทางสังคมที่แท้จริงในห้องเรียน รู้บทบาทและหน้าที่ในการเป็นสมาชิกของกลุ่ม รู้จักที่จะช่วยในการดูแลสิ่งแวดล้อม ทักษะทางสังคมจะได้รับการพัฒนาตามวัยและมีวินัยในตนเอง
3. พัฒนาการทางด้านอารมณ์ ด้วยการเป็นผู้ที่มีจิตที่สงบ มีสมาธิในการทำงาน รู้จักควบคุมตนเอง ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและรู้จักการรอคอยโอกาสของตนเอง มีอารมณ์ที่เหมาะสม
4. พัฒนาการทางด้านสติปัญญา ด้วยการรู้จักแยกแยะ มีความคิดริเริ่ม รู้จักตัดสินใจและแก้ปัญหา เลือกได้อย่างอิสระ
5. การพัฒนาทางด้านร่างกาย ทักษะกลไกจะได้รับการดูแลและพัฒนาทั้งกล้ามเนื้อย่อย กล้ามเนื้อใหญ่ และสมดุลของร่างกาย รวมถึงการดูแลและรักษาสภาพให้ร่างกายเจริญเติบโตอย่างถูกต้องลักษณะและมีสุขนิสัยที่ดีในการทำกิจวัตรประจำวัน

คุณลักษณะของเด็กมอนเตสซอรี

จี้ระพันธ์ พูลพัฒน์ และคำแก้ว ไกรสรพงษ์ (2543) กล่าวถึง คุณลักษณะของเด็กมอนเตสซอรี ไว้ดังนี้

1. มีความรักในความมีระเบียบ เด็กที่สามารถทำตัวได้กลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมของมอนเตสซอรี จะแสดงออกถึงการมีความสุขที่จะจัดสิ่งต่าง ๆ ให้มีระเบียบเรียบร้อย เพราะอุปกรณ์และของทุกอย่างที่วางเฉพาะเป็นลำดับอยู่แล้ว
2. รักในการทำงาน เด็กจะแสดงออกมาให้เห็นถึงสมาธิในการทำงานที่เลือกเอง มอนเตสซอรีได้บอกว่างานที่เด็กได้เลือกขึ้นมาเองตามธรรมชาติของเขาที่อยากจะทำอยากจะทำรู้ เด็กจะมีสมาธิในการทำงานเพราะงานกิจกรรมที่เด็กเลือกทำนั้นตรงตามความต้องการของเขา

3. สัมพันธ์กับความจริง มอนเตสซอรีบอกว่าเด็กจะแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่แสวงหาและเข้าใจในสิ่งแวดล้อม จะต้องแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของความหยั่งรู้ถึงลักษณะของความจริงในขณะที่เขาเรียนรู้ และปรับเข้าสู่สิ่งแวดล้อม

4. รักในความสงบและทำงานได้คนเดียว เด็กควรจะมีพลังของสมาธิสูงขึ้นเมื่อทำงานอยู่กับเด็ก คนอื่น เขา มีสิทธิที่จะทำงานคนเดียวโดยไม่มีใครมารบกวน นั่นคือให้ความเคารพต่อตัวเขา เด็กจะไม่ถูกบังคับให้ไปทำงาน ร่วมกับคนอื่นโดยที่เขาไม่เต็มใจ มอนเตสซอริสังเกตพบว่าเป็นช่วงเวลาสงบของเด็กนี้ถึงจะเป็นช่วงสั้น ๆ นอกจากจะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกของความมีวินัยในตนเองแล้ว ยังได้ช่วยสร้างความสงบภายในจิตใจให้แก่เขาด้วย

5. ความเป็นเจ้าของ เด็กควรแสดงให้เห็นชัดเจนขึ้นตามลำดับว่าเขาจะไม่ทำตัวเป็นเจ้าของวัสดุอุปกรณ์ใด เพราะอุปกรณ์ต่าง ๆ จะเป็นการใช้ร่วมกันในสิ่งแวดล้อมที่ได้เตรียมเอาไว้ให้ เมื่อเด็กมีอิสระในการเลือก เขาก็จะสนใจในสิ่งที่เขาเลือกมา เพื่อจะได้รับความรู้จากสิ่งนั้น

6. มีความเชื่อฟัง เด็กควรแสดงให้เห็นถึงการยอมรับคำแนะนำจากผู้ใหญ่ จากความเชื่อฟังนี้เขาจะได้พัฒนาความมีวินัยในตนเอง

7. พลังในการปฏิบัติจากสิ่งที่เลือก เด็กควรแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการที่จะเลือกแยกแยะจากสิ่งแวดล้อม ถ้าเขาได้ทำงานที่เหมาะสมเขาจะเรียนรู้จากสิ่งนั้น เพื่อขยายความรู้ของเขาต่อไป เขาจะได้ประสบการณ์เกิดความพึงพอใจจากการทำงานได้สมบูรณ์ได้สำเร็จ ส่วนนี้คือจุดเน้นความสำคัญของสิ่งแวดล้อมของมอนเตสซอริที่จะต้องจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมเพื่อที่เด็กจะได้เข้าใจสิ่งแวดล้อม การที่เด็กได้รับการกระตุ้นให้เลือกได้อย่างเหมาะสมนี้แรงจูงใจภายในของเด็กจะพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์ของมอนเตสซอริได้ออกแบบมาเพื่อช่วยให้เด็กพัฒนาพลังของสมาธิและวินัยในตนเอง

8. ความมีอิสระและการริเริ่ม เด็กควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระ เด็กต้องการความร่วมมือจากคนรอบข้างที่จะช่วยให้เขามีอิสระตามขั้นตอนของพัฒนาการ ส่วนนี้จะเพิ่มความสามารถของเขาในการที่จะคิดริเริ่ม

9. วินัยในตนเอง เด็กควรแสดงให้เห็นว่ามีพลังของวินัยในตนเองเพิ่มขึ้นตามลำดับซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมที่ที่เขาใช้อิสระและเสรีภาพ การเชื่อฟังและมีวินัยในตนเองเป็นขั้นตอนที่สำคัญ

10. ร่าเริง เด็กควรแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจทำงานได้อย่างสงบกับเพื่อนและซึมซับกิจกรรมของแต่ละคน เขาควรจะได้พัฒนาบุคลิกภาพของเขาเอง

11. การทำงานร่วมกับผู้อื่น เมื่อได้เรียนรู้การแบ่งปันอุปกรณ์จากการทำงานคนเดียวต่อมาเด็ก ก็จะต้องรู้จักการทำงานร่วมกัน

ตัวอย่างโรงเรียนที่ใช้รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอริ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 (2562) โรงเรียนวัดด่านช้าง เป็นโรงเรียนต้นแบบระดับปฐมวัยในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 และเป็นโรงเรียนระดับแนวหน้าของกระทรวงศึกษาธิการที่ได้นำรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอริมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการจัดรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอริให้ประสบความสำเร็จ มีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ การจัดการเรียนสอนของโรงเรียนวัดด่านช้าง จะจัดแบบการเรียนรู้กับการเล่นที่มีจุดมุ่งหมาย มีการแบ่งการเรียนการสอนออกเป็น 4 หมวด คือ หมวดชีวิตประจำวัน หมวดประสาทรับรู้ หมวดภาษา และคณิตศาสตร์ มีการรับนักเรียนที่ทางบ้านมีรายได้น้อยเพื่อให้เด็กได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ การใช้รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอริ เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนในด้านต่าง ๆ ในการเรียนต่อไปในอนาคต สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีวินัยในตนเอง ผลของการประเมินนี้พบว่า การจัดการเรียนการสอนมอนเตสซอรินี้ สามารถนำมาใช้กับเด็กไทยในระดับอนุบาลได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และช่วยส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ อย่างน่าพอใจ การบริหารหลักสูตรจะทำได้ดี ถ้าเจ้าของโรงเรียนหรือผู้ดูแลทางวิชาการมีความรู้ การสอนแบบมอนเตสซอรีเป็นอย่างดี ดังนั้นการสอนแบบมอนเตสซอรี น่าจะเป็นการสอนรูปแบบหนึ่งที่เหมาะกับบริบทสังคมไทยและช่วยลดข้อขัดแย้งในสังคมลงไปได้ในเรื่องการสอนเด็กปฐมวัย เพราะมีระบบการจัดการเรียนการสอนที่ชัดเจนเป็นการสอนรายบุคคล โดยมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เตรียมความพร้อมในการเรียนทุกกลุ่มวิชา ให้เด็กได้เรียนรู้ก่อนที่จะก้าวไปสู่การอ่าน เขียน คิดเลข เด็กมีโอกาสได้เรียนรู้ไปตามความสามารถโดยไม่ถูกบังคับ เลือกเรียนได้ตามความสนใจ ผู้บริหารและครูที่จะสอนระบบนี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามหลักการดังนั้นการสอนแบบนี้ควรจะได้รับความสนใจ และได้รับการสนับสนุนในการนำไปใช้พัฒนาเด็กปฐมวัยอย่างกว้างขวางต่อไป

ข้อดีของการสอนแบบมอนเตสซอรี

ศศิชา อนันทะสา (2556) กล่าวถึง ข้อดีของการสอนแบบมอนเตสซอรี ไว้ดังนี้

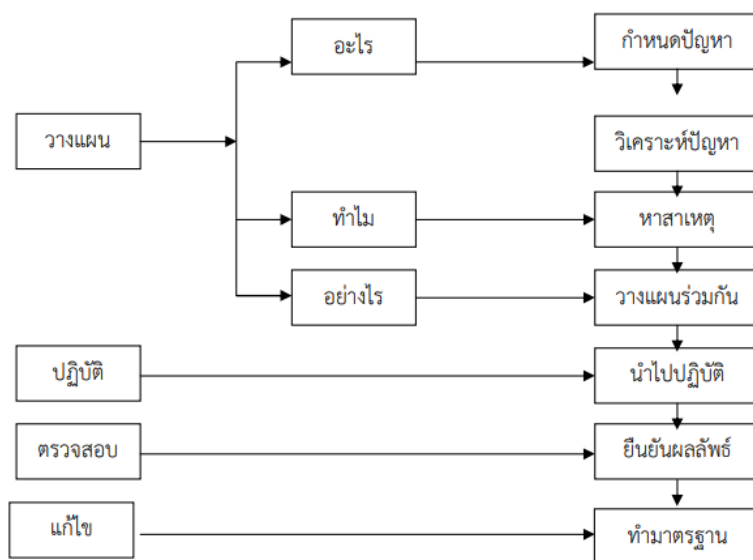
1. การจัดกลุ่มแบบมีเด็กหลายอายุรวมกลุ่มกันดีในแง่ของสังคม ให้เด็กที่มีความแตกต่างเรียนรู้การอยู่ร่วมกันให้ความช่วยเหลือกัน เด็กที่มีอายุน้อยกว่าช่วยดูแลหรือสาธิตงานให้แก่เด็กที่มีอายุน้อยกว่า
2. การทำกิจกรรมของเด็ก เป็นงานที่เด็กทำสำเร็จด้วยตนเอง ไม่มีการเปรียบเทียบหรือแข่งขันกับบุคคลอื่น เด็กที่ช้าก็จะใช้เวลาในการทำกิจกรรมชิ้นเดิมต่อไปโดยไม่รบกวนสมาชิกคนอื่น ๆ ในชั้นเรียน เด็กที่เรียนไวในชั้นเรียน จะสามารถทำงานระดับที่ยากขึ้นไปได้เรื่อย ๆ ด้วยความรวดเร็ว โดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการที่จะต้องรอเพื่อนคนอื่น
3. ช่วยเพิ่มสมาธิในการทำงานให้เด็ก เพราะเด็กจะได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองพอใจและสนองความต้องการตามธรรมชาติของเด็ก รวมถึงได้ทำงานในสภาพที่เกิดความสนใจ เด็กจะมีสมาธิในการทำงาน และจากงานที่ทำยังช่วยเสริมการมีวินัยในตนเองให้แก่เด็กด้วย

สรุปการสอนตามแนวคิดแบบมอนเตสซอรี เป็นการสอนที่เน้นให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยการสังเกต และการปฏิบัติจริง ให้เด็กมีความคิดรวบยอด และรู้จักปรับตัวในสังคมได้อย่างดีเป็นการสอนที่ให้ความสำคัญกับเด็ก เรียนรู้จากการซึมซับ ครูเป็นผู้คอยดูแล และสังเกตพฤติกรรมเด็กเท่านั้น

การบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA

การบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งการบริหารงานด้วยกระบวนการ PDCA คือ กระบวนการบริหารคุณภาพที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรหรือหน่วยงาน และเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (กรณีการ กติยศ, 2555) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน (Plan) คือ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ สำรวจปัญหาที่ชี้เฉพาะโดยกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนตามเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ การประเมินผล และพัฒนาครูอย่างเป็นระบบ 2) ขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ (Do) คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างทัศนคติที่ดีและเปิดใจให้กว้าง มีการดำเนินงานต่อเนื่องจากการวางแผน โดยมีการอบรมประชุมชี้แจงมอบหมายผู้รับผิดชอบ และให้การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร บุคลากร และดำเนินการนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนที่กำหนด 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) คือ กำหนดวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์การวัดความสำเร็จที่ระบุทักษะการคิด แต่งตั้งคณะกรรมการโดยให้ครูมีส่วนร่วม มีการประเมินผลการปฏิบัติตามแผน โดยจัดให้มีการประเมินผลตามแผนที่กำหนด วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องจากการเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายกับการดำเนินตามแผน เพื่อให้ทราบว่าจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร 4) ขั้นตอนการปรับปรุง (Act) คือ การนำผลการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข และหากผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมในการวางแผนระยะ

ต่อไป แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการวางแผนครั้งต่อไปต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา จัดทำรายงานไว้เป็นหลักฐาน และควรกำกับติดตามการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน



รูปที่ 1 กระบวนการ PDCA

ที่มา: สมศักดิ์ สีนุระเวช, 2542: 188 อ้างถึงใน สายใจ ศิลปพรหมมาศ, 2558: 43

การบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีคุณภาพที่เน้นการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับในประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และผู้บริหารต้องรู้จักเลือกการบริหารจัดการที่เป็นระบบที่เหมาะสม เพราะมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการเลือกใช้กระบวนการ PDCA ในการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย เป็นการใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาจากการบริหารจัดการรูปแบบการสอนเด็กปฐมวัยในรูปแบบทั่วไปและเปลี่ยนมาใช้รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาพัฒนาการเด็กให้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน ต้องขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีพัฒนาการที่ดีและเหมาะสมกับวัย เป็นเด็กที่มีคุณภาพในอนาคต หากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อยๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและระดับผลลัพธ์ที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยใช้กระบวนการ PDCA ได้มีข้อค้นพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้กำหนดแนวทางในการจัดทำรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรี โดยการศึกษาโรงเรียนที่ได้มีการจัดการเรียนการสอนแบบมอนเตสซอรี แล้วนำมาปรับใช้กับบริบทของโรงเรียนตนเองอย่างจริงจัง มีการวางระบบบริหารจัดการรูปแบบการสอนที่เป็นมาตรฐานและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารจะต้องเป็นหลักในการขับเคลื่อนรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรี มีครูคอยสนับสนุนในการนำรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้กับเด็กปฐมวัย เมื่อมีการวางระบบบริหารที่ดีก็จะส่งผลดีต่อผู้เรียน มีการติดตามการดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรี นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น มีการวางแผน การบริหารงานที่สูงขึ้น เน้นผลที่จะเกิดขึ้นกับ

ผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ สุวรรณ เปี่ยมไธสง (2551) กล่าวว่า การจัดประสบการณ์ตามแนวคิดของมอนเตสซอรี มีความสามารถในการคิดหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งส่งผลให้การเล่นในกิจกรรมต่าง ๆ ของนักเรียนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น นักเรียนมีเหตุผลในการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนและเรียนรู้ด้วยความสุข (นภเนตร ธรรมบวร, 2546) กล่าวว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดในการเรียนรู้ และเป็นการจัดการศึกษาที่แตกต่างไปจากการศึกษาในระดับอื่น โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาเด็กอย่างเป็นองค์รวม เน้นการพัฒนาเด็กในทุกด้าน หากพื้นฐานในขั้นนี้ไม่ได้รับการสนับสนุนและเสริมแรงอย่างบริบูรณ์ การเรียนรู้ในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ย่อมประสบความยากลำบากและยากที่ผู้เรียนจะพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ การจัดประสบการณ์ตามแนวคิดมอนเตสซอรี เป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์ ซึ่งอุปกรณ์แต่ละชุดมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเพื่อสอนให้นักเรียนมีพื้นฐานในการรักการเรียนรู้ได้เรียนในสิ่งที่ตนเองต้องการ ครูจะเป็นผู้คอยสังเกตพัฒนาการของนักเรียนในแต่ละด้านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาผู้เรียนและให้เกิดคุณลักษณะตามที่กำหนด ดังที่ ดร.มาเรีย มอนเตสซอรี เชื่อว่าเด็กมีความอยากรู้อยากเห็น จะแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อยากรทดลองอยากรเรียนรู้กิจกรรมใหม่ ๆ ความสนใจของเด็กจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุและพัฒนาการ ความมีอิสระในการเลือกเรียนในสิ่งที่ตัวเองสนใจ เพราะความสนใจของเด็กเป็นแรงกระตุ้นที่ดีที่สุดในการเรียนรู้และช่วยให้เด็กมีสมาธิในการทำงานที่ตนสนใจ

บทสรุป

ปัจจุบันโลกมีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อวิถีชีวิตของทุกคนในสังคมอย่างทั่วถึงไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ ความรู้มีอยู่มากมายแต่บางคนก็ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและครูที่จะเตรียมความพร้อมทางด้านทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นให้กับเด็ก โดยเริ่มจากเด็กปฐมวัย เพราะมีการเรียนรู้ที่เร็วและต่อยอดไปในอนาคตได้ ผู้เขียนจึงสนใจการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะใช้กระบวนการแต่ละขั้นตอนของ PDCA เข้ามาช่วยในการพัฒนารูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัยให้มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ นักเรียนสามารถเรียนอย่างมีความสุขโดยไม่ต้องถูกบังคับ นักเรียนจะได้ความรู้ความสามารถและทักษะ ที่จำเป็น ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ในอนาคตได้จากการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น ส่วนแนวทางในการบริหารจัดการรูปแบบการสอนแบบมอนเตสซอรีของเด็กปฐมวัย ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ซึ่งปัจจัยทางด้านทัศนคติจะส่งผลต่อบทบาทของผู้บริหารมากที่สุด เพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารจัดการเรียนการสอนระดับปฐมวัยตามแนวคิดของมอนเตสซอรีในบริบทของไทยได้อย่างมีความสุข และมีแรงจูงใจในการที่จะศึกษาหาความรู้ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการมอนเตสซอรี และสร้างทักษะในการบริหารสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และมีคุณภาพตามกระบวนการของวงจรคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- [2] กรรณิการ์ กิตยศ. (2555). แนวทางพัฒนาการบริหารศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ (ERIC) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- [3] เกษร คำมูล. (2559). การพัฒนาแบบฝึกหัดทักษะการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษตามแนวคิดของมอนเตสซอรี สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- [4] คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- [5] จิตติ ชนะฤทธิชัย และคณะ. (2555). การศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. ภาควิชาศึกษาศาสตร์. บัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [6] จีระพันธุ์ พูลพัฒน์ และคำแก้ว ไกรสรพงษ์. (2543). การเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยไทยตามแนวคิดมอนเตสซอรี. กรุงเทพฯ : สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- [7] จีระพันธุ์ พูลพัฒน์. (2549). การจัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กปฐมวัย ตามแนวคิดของมอนเตสซอรี. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [8] จีระพันธุ์ พูลพัฒน์. (2559). บทความวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย 2544-2557 (2001-2014). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.).
- [9] ชนิกา ตูจินดา. (2560). EF ภูมิคุ้มกันชีวิตและป้องกันยาเสพติด คู่มือสำหรับครูอนุบาล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รักลูกบุ๊กส์.
- [10] นภเนตร ธรรมบวร. (2546). หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [11] บุบผา เรืองรอง. (2554). การจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ตามแนวคิดแบบมอนเตสซอรี. นครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- [12] ศศิชา อนันทะสา. (2556). การเปรียบเทียบทักษะการอ่าน การเขียนระหว่างการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา ด้วยวิธีการสอนแบบมอนเตสซอรีกับวิธีการสอนแบบปกติของเด็กปฐมวัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- [13] สายใจ ศิลปพรหมมาศ. (2558). ผลของการประยุกต์วงจรเดมมิ่งเพื่อสนับสนุนการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว อย่างน้อย 3 เดือน ในหญิงตั้งครรภ์ โรงพยาบาลบ้านนาสารจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์. หลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- [14] สุวรรณ เปี่ยมไธสง. (2551). การศึกษาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อเล็กและการคิดของนักเรียนอนุบาล ชั้นปีที่ 2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 โดยการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ตามแนวคิดของมอนเตสซอรี. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- [15] สุภาวดี หาญเมธี. (2560). EF ทักษะสมองเพื่อการจัดการชีวิตให้สำเร็จ (Executive Functions). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ (1987) จำกัด.
- [16] สร้อยทิพย์ คำดี. (2562). การมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการตามกระบวนการ การบริหารงานวงจรเดมมิ่งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- [17] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12.
- [18] สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3. (2562). การเรียนการสอนแบบมอนเตสซอรี โรงเรียนวัดด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี.

SBC-03-025

การลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศด้วยการใช้ประโยชน์จากตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน

Reducing Domestic Shipping Costs by Empty Round Use Container

ศิรินารถ ดวงรัตน์¹ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์²

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : 24sirinat@gmail.com chitpong.ay@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ให้ความรู้เกี่ยวกับตู้คอนเทนเนอร์ประเภทต่างๆ 2) ให้ความรู้เกี่ยวกับการลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศด้วยตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน 3) ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเลือกใช้ตู้คอนเทนเนอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศและช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดในลานตู้สินค้า โดยการนำเสนอเนื้อหาในบทความนี้ประกอบด้วย ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ กระบวนการขนส่งตู้สินค้า กระบวนการถ่ายโอนตู้คอนเทนเนอร์จากปกติไปสู่ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน ประโยชน์ของการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน และข้อจำกัดของการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน ความรู้จากการเผยแพร่บทความนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการเลือกใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสามารถลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศได้ เพิ่มทางเลือกในการเลือกใช้ตู้คอนเทนเนอร์ และลดโอกาสในการเสียเวลารอรับตู้จากลานตู้สินค้า

คำสำคัญ : ตู้คอนเทนเนอร์ การลดต้นทุนการขนส่ง ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน

บทนำ

การขนส่งทางทะเลเป็นการขนส่งที่มีความสำคัญและนิยมใช้กันมากที่สุด เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งที่ต่ำ สามารถบรรทุกสินค้าได้ในปริมาณมาก จึงได้เปรียบการขนส่งในรูปแบบอื่น อีกทั้งยังเหมาะกับการขนส่งที่มีระยะทางไกล ไม่เร่งด่วน ส่วนใหญ่เป็นการขนส่งด้วย ตู้คอนเทนเนอร์ สำหรับการส่งออก สินค้าที่จะทำการส่งออก ต้องนำมาบรรจุในตู้คอนเทนเนอร์ โดยการไปรับตู้คอนเทนเนอร์จากลานตู้สินค้ามาบรรจุสินค้าและนำตู้คอนเทนเนอร์ที่บรรจุสินค้าแล้วคืนเข้าท่าเรือเพื่อขนย้ายขึ้นเรือ สำหรับการนำเข้า โดยปกติตู้คอนเทนเนอร์เปล่าจะถูกส่งกลับไปยังลานตู้สินค้าหลังจากนำสินค้าออกจากตู้เรียบร้อยแล้ว จากกระบวนการนี้ ทำให้มีต้นทุนค่าขนส่งภายในประเทศเกิดขึ้น (ค่าแรงและค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และอื่นๆ) แต่ในปัจจุบันมีการปรับปรุงกระบวนการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์สำหรับใช้เพื่อการนำเข้าและการส่งออกสินค้า เพื่อให้สามารถลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศ ลดโอกาสการเสียเวลาจากปัญหาการจราจรที่ติดขัดในลานตู้สินค้าหรือปัญหาการรอรับตู้ที่ใช้เวลานานเนื่องจากตู้คอนเทนเนอร์ขาดแคลน

ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์เพื่อการขนส่งระหว่างประเทศ

Dry Container (ตู้คอนเทนเนอร์แห้ง หรือ ตู้คอนเทนเนอร์มาตรฐาน) ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 20ฟุต 40ฟุต และ 40ฟุต high cube โดยตู้คอนเทนเนอร์เหล่านี้จะใช้สำหรับบรรจุสินค้าทั่วไปที่ไม่

ต้องควบคุมอุณหภูมิ เช่น ชิ้นส่วนรถยนต์, เครื่องสำอาง, ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากไม้หรือเหล็ก รวมไปถึง สินค้าอันตรายต่างๆ เป็นต้น

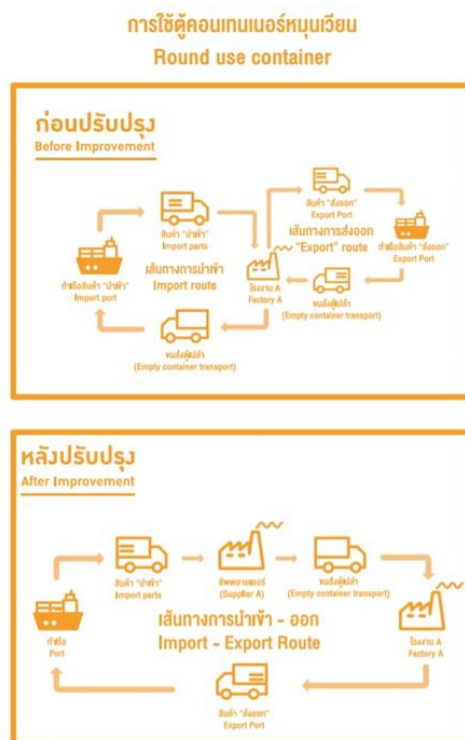
Reefer Container (ตู้ควบคุมอุณหภูมิ) เป็นตู้คอนเทนเนอร์ที่มีฉนวนกันความร้อน โดยตู้ชนิดนี้จะสามารถตั้งค่าความชื้น และ ควบคุมอุณหภูมิได้ โดยช่วงอุณหภูมิจะอยู่ที่ -25 ถึง + 25 องศาเซลเซียส โดยส่วนใหญ่ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะถูกใช้สำหรับการ สารเคมีที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ และ สินค้าควบคุมอุณหภูมิอื่นๆ

Open Top Container ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะไม่มียางปิดด้านบน เหมาะสำหรับสินค้าที่มีความสูงกว่าตู้คอนเทนเนอร์ปกติ (ประมาณ 2.7 เมตร) โดยตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้ จะไม่สามารถวางตู้สินค้าอื่นไว้ด้านบนได้ทำให้พื้นที่สำหรับวางตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้มีจำกัด

Flat Rack Container ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะไม่มียางและเพดาน เหมาะกับสินค้าที่มีขนาดไม่พอดีกับตู้คอนเทนเนอร์แบบ Open Top Container และไม่สามารถโหลดใส่ตู้คอนเทนเนอร์มาตรฐานได้ ISO Tank Container ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะใช้สำหรับบรรจุสินค้าที่เป็นของเหลว โดยความจุของถังอยู่ที่ 11,000 ลิตรถึง 26,000 ลิตร ขึ้นอยู่กับประเภทของถัง โดยทั่วไป การบรรจุของเหลวโดยใช้ ISO Tank จะบรรจุได้ในปริมาณที่มากกว่าการบรรจุถังบรรจุใส่ตู้คอนเทนเนอร์ นอกจากนี้การใช้ ISO TANK ยังง่ายต่อการขนย้ายและบรรจุสินค้าอีกด้วย

กระบวนการถ่ายโอนตู้คอนเทนเนอร์จากปกติไปสู่ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน

จากกระบวนการรับและคืนตู้แบบปกติ สำหรับการส่งออก ต้องมีการรับตู้คอนเทนเนอร์จากลานตู้สินค้าเพื่อมาบรรจุสินค้าที่โรงงานแล้วจึงนำตู้ที่บรรจุเรียบร้อยแล้วคืนเข้าท่าเรือเพื่อโหลดขึ้นเรือ ในส่วนของการนำเข้า ต้องนำตู้จากท่าเรือเพื่อไปนำสินค้าออกจากตู้คอนเทนเนอร์ที่โรงงาน แล้วจึงนำตู้คอนเทนเนอร์เปล่าไปคืนที่ลานตู้สินค้า กระบวนการดังกล่าวทำให้มีต้นทุนค่าขนส่งภายในประเทศเกิดขึ้น เกิดการสูญเปล่าจากการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่า จึงนำมาสู่แนวคิดการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนเพื่อช่วยลดต้นทุนค่าขนส่งภายในประเทศ ช่วยประหยัดเชื้อเพลิงเพื่อลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องส่งคืนตู้คอนเทนเนอร์เปล่าหลังจากขนถ่ายสินค้าออกจากตู้คอนเทนเนอร์กลับไปลานตู้สินค้า แต่สามารถนำไปบรรจุสินค้าสำหรับการส่งออกได้ กระบวนการทำตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนต้องทำข้อตกลงความร่วมมือกับสายเรือผู้เป็นเจ้าของตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อขออนุญาตให้สามารถใช้ตู้คอนเทนเนอร์ที่นำเข้าแล้วถ่ายสินค้าออกเรียบร้อยแล้วใช้เป็นตู้คอนเทนเนอร์เปล่าไปคืนที่ลานตู้สินค้า กิจกรรมนี้สามารถช่วยลดการใช้รถบรรทุกและการขนย้ายซึ่งส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังสามารถได้ประโยชน์ในการช่วย ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม ลดต้นทุนโลจิสติกส์และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีขึ้นด้วย



รูปที่ 1 การใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน
ที่มา Toyota Environmental Report 2018

ข้อจำกัดของการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน

เนื่องจากการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนเป็นการใช้ตู้คอนเทนเนอร์จากงานนำเข้า เมื่อนำมาบรรจุสินค้าสำหรับการส่งออก ผู้ส่งออกต้องมีการตรวจสอบสภาพตู้ทั้งด้านในและด้านนอกก่อนการบรรจุ หากตู้คอนเทนเนอร์สภาพไม่สมบูรณ์หรือไม่สามารถใช้บรรจุสินค้าได้ จะถูกนำกลับไปคืนที่ลานตู้สินค้า ความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างทางจากการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน สายเรือจะไม่รับผิดชอบความเสียหายต่างๆ กรณีเกิดความเสียหายกับตู้คอนเทนเนอร์ สายเรือจะเป็นผู้ประเมินสภาพตู้ว่ามาสามารถซ่อมแซมหรือทำการส่งออกได้หรือไม่ หากผู้ส่งออกประสงค์จะทำการซ่อมแซมตู้คอนเทนเนอร์ ทางสายเรือก็มีบริการซ่อมและจะเรียกเก็บค่าบริการกับผู้ส่งออก อีกหนึ่งข้อจำกัดของตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนคือเวลา เนื่องจากต้องมีการทำข้อตกลงเรื่องจำนวนวันที่สามารถใช้ตู้คอนเทนเนอร์เข้ามามีเป็นตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน หากจำนวนวันเกินจากที่ทำข้อตกลงไว้จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการคืนตู้ล่าช้าได้

การใช้ประโยชน์จากตู้คอนเทนเนอร์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

เดือนมกราคม 2563 องค์การการเดินเรือระหว่างประเทศ (IMO) ได้ออก "ระเบียบ IMO2020" ว่าด้วยเรื่องของการลดซัลเฟอร์ออกไซด์ (SOx) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสภาพแวดล้อมของโลก การใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนเป็นการใช้ประโยชน์จากตู้คอนเทนเนอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความสูญเสียจากการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่าจากลานตู้สินค้ามายังโรงงานและการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่าจากโรงงานไปยังลานตู้สินค้า อันก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้เชื้อเพลิงด้านการขนส่ง จากการใช้ประโยชน์นี้จะไม่เกิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้หากสามารถลดการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่าได้ จะช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อีกด้วย

อีกประการหนึ่งสำหรับประโยชน์ของการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน คือช่วยลดปัญหาการขาดแคลนตู้คอนเทนเนอร์สำหรับส่งออกในลานตู้สินค้า เนื่องจากการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ของงานนำเข้า ช่วยลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดในลานตู้สินค้าลงได้ และยังช่วยลดปัญหาการขาดแคลนรถบรรทุกได้อีกด้วย

การลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศด้วยตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียน

ตาม WWCF (2018) Incoterm ของการจัดส่งสินค้าในต่างประเทศกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่าย ความเสี่ยง และการร่วมงานของฝ่ายต่างๆ Incoterm นี้อ้างอิงสัญญาที่ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต้องตกลงร่วมกันในการรับผิดชอบในการจัดการสินค้า Incoterm แต่ละประเภทจะอธิบายถึงความรับผิดชอบด้านต้นทุนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้ขายจนถึงผู้รับสินค้า นอกจากนี้ (Fretlog, 2018) ยังระบุว่า การขนส่งทางบกเรียกว่าการขนส่งไปยังท่าเรือส่งออกและการขนถ่ายสินค้าจากรถบรรทุก ในท่าส่งออกที่ฝั่งผู้ส่งออก และการบรรทุกบนรถบรรทุกในท่านำเข้าและการขนส่งไปยังปลายทางที่ด้านนำเข้า ความรับผิดชอบในต้นทุนและความเสี่ยงของการขนส่งทางบกจะถูกดูดซับโดยอิงตามข้อตกลงที่ตกลงกันไว้

การใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนสามารถช่วยลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศได้ เนื่องจากสามารถลดการสูญเสียในการขนส่งคอนเทนเนอร์เปล่าลง ด้วยวิธีการที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน หากเป็นบริษัทที่เป็นทั้งผู้ส่งออกและผู้นำเข้าก็สามารถใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนได้ เมื่อมีการนำเข้าและขนส่งตู้คอนเทนเนอร์จากเรือมายังโรงงานหลังจากนำสินค้าออกจากตู้คอนเทนเนอร์แล้ว ก็ใช้ซ้ำด้วยการบรรจุสินค้าสำหรับส่งออก แล้วจึงขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ไปคืนเข้าท่าเรือ จากกิจกรรมนี้ จะเห็นได้ว่า การขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่าทั้งด้านการส่งออกและการนำเข้าได้หายไป จึงสามารถช่วยลดต้นทุนค่าขนส่งภายในประเทศลงได้

บทสรุป

สำหรับการขนส่งทางทะเล การใช้ตู้คอนเทนเนอร์สามารถเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้ได้ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ช่วยลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศลงได้ เมื่อเทียบกับกระบวนการรับและคืนตู้คอนเทนเนอร์แบบปกติที่เกิดการสูญเสียในการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่า อีกทั้งยังช่วยให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เนื่องจากการใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนมีส่วนช่วยในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศ ตามที่องค์กรการเดินเรือระหว่างประเทศ (IMO) ได้ออก "ระเบียบ IMO2020" ว่าด้วยเรื่องของการลดซัลเฟอร์ออกไซด์ (SOx) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสภาพแวดล้อมของโลก แน่นอนว่าต้นทุนการขนส่งก็จะเพิ่มขึ้นอีก การใช้ตู้คอนเทนเนอร์หมุนเวียนจึงเป็นทางเลือกที่ดีในการช่วยลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] กนกวรรณ กลอยกล่อม. (2561). การลดต้นทุนการขนส่งภายในประเทศของบริษัทอะไหล่ยานยนต์[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] Container Round Use (CRU). (2020, March 13). <https://www.smri.asia/th/kwe/news/1813/>
- [3] ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์. (2020, June 29). <http://www.hps-trade.co.th/about-container?lang=th>
- [4] Fretlog (2018). FRETLOG - IncoTerms. <http://www.fretlog.com/IncoTerms>
- [5] Toyota Environmental Report 2018. (2018). https://www.toyota.co.th/csr/report/pdf/Environmental_Report_2018.pdf
- [6] WWCF (2018). Shipping Terms for International Trade. <https://www.wwcf.com.au/shipping-terms/>

SBC-03-026

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0

The School Administrator Skills in Thailand 4.0

ณัฐกานต์ แยมชื่น

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : nutthakanbegle@gmail.com

บทคัดย่อ

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหาร ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 ต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารการศึกษา มีทักษะที่ดีแล้วต้องมีความรู้ ความสามารถเป็นผู้นำครูและบุคลากรทางการศึกษา อีกทั้งรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการบริหารงานและพัฒนาสถานศึกษาโดยใช้นวัตกรรมใหม่ คำนึงถึงการบรรลุผลในวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของโรงเรียนเป็นหลักเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสำคัญ : ทักษะผู้บริหารสถานศึกษา ยุค 4.0

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานสัมพันธ์ของผู้บริหารกับครูผู้สอน โดยผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทในการเป็นผู้นำเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุด้วยความตั้งใจ คุณภาพของการศึกษาจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะการบริหารของผู้บริหารเป็นสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพสูงสุดบรรลุตามเป้าหมายการปฏิรูปการศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 “ผู้บริหารสถานศึกษา” ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งทั้งของรัฐและเอกชน ควรเป็นวิชาชีพของคนดี คนเก่งในสังคม โดยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเป็นอาชีพที่สังคมมีความคาดหวังที่จะให้เป็นต้นแบบทางคุณธรรม จริยธรรม ยึดหลักธรรมในการครองตนและมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ การดำรงชีวิตของผู้บริหารสามารถชี้นำสังคมไปในทางที่เหมาะสม การบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีข้อมูล มีทักษะในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ รู้จักใช้ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารและตัดสินใจ รู้จักวางแผนและดำเนินการตามแผน ต้องศึกษากฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน บริหารและตัดสินใจโดยองค์คณะบุคคล จัดระบบบัญชีให้ถูกต้อง บริหารงานโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, 32) จะเห็นว่าบทบาทภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษามีมากมาย ดังนั้น ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันต้องให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารสถานศึกษาจะบริหารงานให้มีคุณภาพ สิ่งสำคัญที่สุดคือตัวผู้บริหารต้องมีคุณภาพ ผู้บริหารต้องพัฒนาตนเอง มีความเป็นผู้นำ ต้องนำความเปลี่ยนแปลงมีความสามารถในการใช้ทักษะการบริหารได้เป็นอย่างดี (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2545, 13)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารสถานศึกษานับเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะจัดการศึกษาได้ประสบผลสำเร็จนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจในหลักการบริหารหรือการจัดการ มีทักษะในการบริหารหรือจัดการตลอดจนมีประสิทธิภาพและทักษะเฉพาะ ดังที่แคทซ์ (Katz, 1974, 91-94) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีเพื่อให้การดำเนินการบริหารได้ผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีอยู่อย่างน้อย 3 ประการ คือทักษะด้านเทคนิควิธีการ (Technical Skill) ทักษะด้านมนุษยนิยม (Human Skill) และทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) ทักษะทั้ง 3 ประการนี้เป็นทักษะที่ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะทั้ง 3 ด้านนี้ จะทำให้การบริหารจัดการสถานศึกษามีประสิทธิภาพสูงสุดส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู ซึ่งครูผู้สอนจะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้มีคุณภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะการบริหารในอันที่จะต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนเป็นอย่างยิ่ง นั้นหมายถึงครูผู้สอนจะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้มีคุณภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เพื่อบริหารการศึกษาและในการจัดการศึกษาหรือการบริหารการศึกษาผู้บริหารสถานศึกษานั้นเป็นผู้มีอิทธิพลส่งผลแห่งชาติ, 2541, 171) ด้วยเหตุนี้จึงเห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาต้องนำทักษะต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งประสิทธิผล

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทางการบริหารในยุค 4.0 อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและการนำไปประกอบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีความทันสมัย สามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร

การบริหารการศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัจจุบันเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายๆด้าน ซึ่งมีผลกระทบต่อการศึกษาและการบริหารการศึกษา ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ ต้องรู้จักใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณภาพดังกล่าวจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารเป็นสำคัญ ผู้บริหารที่สามารถปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญและงานนั้นมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารนั้นมีทักษะการบริหารงาน ซึ่งจะเป็แรงผลักดันกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการบริหารการศึกษาจึงมีความสำคัญมาก การเลือกผู้บริหารไม่ใช่พิจารณาแต่เพียงบุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตาท่าทางภายนอก วุฒิการศึกษาเท่านั้น ไม่ต้องดูว่าผู้บริหารทำอะไร วิธีการทำงานเป็นอย่างไร พิจารณาความรู้และความสามารถทางทักษะของผู้บริหารนั้นเป็นสำคัญ

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา

ความสำเร็จในการบริหารงานหน่วยงาน องค์กรหรือสถานศึกษาสามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จและประสิทธิผลของหน่วยงานและความสำเร็จของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถวัดได้จากประสิทธิผลของการจัดการศึกษาของโรงเรียน องค์กรประกอบของความสำเร็จในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ประการหนึ่งได้แก่ทักษะการบริหารงานซึ่งเกิดจากการนำความรู้ ความสามารถ ความชำนาญมาดำเนินการจนเปิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทักษะการปฏิบัติงานของผู้บริหารจึงไม่ได้เกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น แต่เกิดจากการฝึกฝนหรือพัฒนาในการปฏิบัติงานงานนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ Weigel (2012) ได้ให้ทรรศนะว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ถ้าผู้บริหารโรงเรียนขาดทักษะภาวะผู้นำก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาของโรงเรียนได้ซึ่งทักษะภาวะผู้นำต้อง

อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจเกี่ยวกับภาระงานและบุคลากร ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในบริบทของโลกยุคใหม่

ผู้บริหารสถานศึกษามีหลายบทบาทที่ขึ้นอยู่กับภารกิจและกิจกรรมการบริหารซึ่งการบริหารให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง การบริหารงานการศึกษาในยุคปัจจุบันจะต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก โดยเฉพาะสังคมแห่งการเรียนรู้ในยุคของเทคโนโลยีในการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน ผู้บริหารจะต้องแสดงทักษะอย่างเต็มที่และใช้กลยุทธ์และเทคนิคการบริหารระดับสูงจึงจะสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0

ทักษะ 4.0 เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้นำของสถานศึกษา ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและสำคัญต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาและการบริหารตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการให้ทัศนะในด้านทักษะสำหรับผู้บริหารสถานศึกษายุค 4.0 ดังนี้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทักษะยุค 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษาของแคทซ์ (Katz) ที่เรียกว่า ทฤษฎี 3 ทักษะของแคทซ์ (Katz's Three skills Theory) ซึ่งเขาได้อธิบายทฤษฎีไว้ว่าทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารมีอยู่ 3 ทักษะ ดังนี้

1. **ทักษะด้านเทคนิค (technical skill)** เป็นทักษะที่ผู้บริหารทำงานกับสิ่งของผู้บริหารที่ใช้ความรู้ความสามารถและเทคนิคต่าง ๆ ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริหาร เป็นทักษะเทคนิคที่เกิดจากการฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ต่างๆจากประสบการณ์ จนทำให้ผู้บริหารเกิดความชำนาญในการบริหารงาน เช่น การทำทะเบียนนักเรียน การจัดทำงบประมาณการวางแผนอาคาร สถานที่ การจัดชั้นเรียน เป็นต้น ในปัจจุบันถือว่าทักษะทางเทคนิคที่สำคัญของผู้บริหารประกอบด้วย ทักษะด้านการวางแผน (planning skills) ทักษะทางด้านการกระบวนการกลุ่มและการติดต่อสื่อสารความหมาย (group process and communication skills) ทักษะทางด้านการจัดการ (management and organizational skills) เป็นต้น

2. **ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skill)** เป็นทักษะที่ผู้บริหารต้องเกี่ยวข้องกับคนและไม่ใช่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ แต่เป็นทักษะที่ผู้บริหารสามารถทำงานกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน รู้วิธีสร้างทีมงาน เพื่อให้การบริหารสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ทักษะเทคนิคเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ ส่วนทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานกับคนเป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุด ผู้บริหารจะต้องพัฒนาตนเองจะต้องรู้จักตนเอง มีความมั่นใจ มั่นคงในอารมณ์ จะต้องรู้จักพยายามเข้าใจผู้อื่นและต้องรู้จักใช้คนให้เหมาะสมกับการงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและความสนใจของบุคคลนั้น ๆ

3. **ทักษะด้านความคิดรวบยอด (conceptual skill)** เป็นทักษะของผู้บริหารที่จะมองภาพรวมขององค์กรจากองค์ประกอบย่อยๆ ภายในองค์กรสามารถมองเห็นและเข้าใจในความซับซ้อนภายในองค์กร สามารถที่จะผสมผสานเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ขององค์กรให้เข้ามาช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความสามารถที่จะมองเห็นจุดด้อยขององค์กรที่จะมีผลกระทบต่อส่วนอื่นๆภายในองค์กร นอกจากนี้จะต้องเห็นภาพว่าภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ธุรกิจอื่นๆ ด้านนโยบาย สังคม การเมือง ชุมชนและการพัฒนาของประเทศอย่างไร

แคทซ์ (Katz) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ทักษะด้านเทคนิคมีความสำคัญที่สุดสำหรับผู้บริหารระดับต่ำแต่เมื่อการบริหารจัดการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ การใช้ทักษะการบริหารทักษะด้านเทคนิคมีความสำคัญลดลง โดยมีเงื่อนไขว่า

ผู้บริหารนั้นต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่เก่งทักษะด้านเทคนิค สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ เมื่อมองการบริหารไปถึงระดับสูงพบว่า ทักษะด้านเทคนิคไม่เหลืออยู่เลยหรือเหลืออยู่น้อยมาก ทักษะด้านมนุษย์คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความจำเป็นมากในทุกระดับของการบริหารและมีผลการศึกษสนับสนุนดังนี้

1. ทักษะด้านมนุษย์ มีความสำคัญมากสำหรับหัวหน้าโฟแมน ซึ่งเป็นผู้ต้องลงไปสัมผัสโดยตรงกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

2. ผู้บริหารระดับกลาง ต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น

3. ผู้บริหารระดับสูงสุด ต้องเข้าใจตนเองและเข้าใจในความเป็นมนุษย์และเข้าใจในความสัมพันธ์ของมนุษย์ แฮร์ริส (Harris) ได้พัฒนาทฤษฎี 3 ทักษะของโรเบิร์ต แอล แคทซ์ (Robert L.Katz) ให้สามารถใช้งานได้ง่ายกว่าและใช้ได้กับงานหลาย ๆ ด้าน โดยมีรายละเอียดของทักษะดังต่อไปนี้

1. ทักษะทางด้านมโนภาพ (conceptual skill) ประกอบด้วย การมองเห็นภาพพจน์โดยรวมการวิเคราะห์ การวินิจฉัย การสังเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ การรู้จักใช้คำถาม

2. ทักษะทางด้านมนุษย์ (human skill) ประกอบด้วย การรู้จักสังเกต เข้าอกเข้าใจผู้อื่นรู้จักสัมภาษณ์ รู้จักนำการอธิบาย การมีส่วนร่วมในการอธิบายและสามารถสะท้อนความรู้สึกและความคิดออกมา

3. ทักษะทางด้านเทคนิค (technical skill) ประกอบด้วย การรู้จักฟัง พูด อ่าน เขียน จัดลำดับเรื่อง การสาธิต เขียนแผนภูมิ วาดภาพ คำนวณได้และเป็นประธานในที่ประชุมได้

สรุปได้ว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้บริหารทุกระดับและทุกองค์กร เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจในการบริหารงานในองค์กรที่ตนรับผิดชอบอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีทักษะการบริหาร โดยต้องมีการแสวงหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง โดยการหาความรู้จากหลักการตามแนวทฤษฎี เพื่อทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ โดยใช้หลักการตามทฤษฎีของแคทซ์ (Katz) ทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

บทสรุป

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายปฏิรูปการศึกษาและภารกิจของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย คุณภาพการศึกษานั้นคือผู้เรียนที่จบออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีทักษะสำคัญและมีคุณลักษณะที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแนวทางของประเทศไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูงสอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โลกของการแข่งขัน ทิศทางการพัฒนาและแนวทางในการปฏิรูปการศึกษาของประเทศ พัฒนาสถานศึกษาให้สามารถจัดการเรียนการสอนและปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นผู้ที่เพียบพร้อมด้วยคุณลักษณะที่ดี มีความรู้ ความสามารถ ทักษะกระบวนการทำงานและภาวะผู้นำในการบริหารสถานศึกษา มีการพัฒนาทักษะที่สำคัญๆในการบริหารสถานศึกษายุคใหม่ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่ต้องมี คือทักษะเทคโนโลยีและการใช้ดิจิทัล (Tecnological and digital literlacy skills) และทักษะด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ (Learning innovation skill) ทักษะที่กล่าวถึง เป็นทักษะที่ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ต้องให้ความสนใจและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ จึงจะสร้างแรงบันดาลใจและปลูกศักยภาพในตนเอง นำพาองค์กรพ้นฝ่าความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วในยุค 4.0 ในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดิเรก พรสีมา.(2561).ครูไทย4.0.กระทรวงศึกษาธิการ.สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561,จาก http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=46603&Key=news_research.
- [2] มณฑาทิพย์ นามนุ.(2561).ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2.วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [3] สุริยา ทองยัง.(2558).ทักษะของผู้บริหารโรงเรียนวัดตะล่อม สังกัดกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [4] อุษณีย์ ราไฟ.(2558). ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอแก่งแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาจันทบุรี เขต 1.งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- [5] Katz, A.R.(1974). Skill of an Effective
- [6] Robert L. Katz, “Skill of Effective Administrator”, Harvard Business Review (September - October 1974) : 1 – 12.

SBC-03-027

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

Innovative Leadership

ชาญชัย ศรีภิญโญ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: hanchai.s@toyotacollege.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เล็งเห็นความสำคัญของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ซึ่งในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมามากมายทำให้การดำรงชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมนำไปสู่การปรับตัวเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และจากการที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0 ทำให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงทุกภาคส่วนไม่เว้นแม้แต่วงการศึกษาก็ต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ซึ่งนวัตกรรมจะกลายเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรและบุคลากร

โดยการนำเสนอเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในการที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรมจำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะเชิงนวัตกรรมที่มีคุณสมบัติของการมีวิสัยทัศน์ เปิดกว้าง รับฟังไอเดียใหม่ๆ และนำคนในทีมไปสู่เป้าหมาย ในการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กร

คำสำคัญ : นวัตกรรม ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม กระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 มีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างรวดเร็วในลักษณะพลิกผันหรือที่เรียกว่า Disruptive change ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมามากมายทำให้การดำรงชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมนำไปสู่การปรับตัวเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนา นวัตกรรมจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้ทุกองค์กรสามารถสร้างจุดยืนที่แข็งแกร่งเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมโดยมีเป้าหมายเพื่อความอยู่รอดการเจริญเติบโตและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนดังนั้นการจะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กรได้จึงต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงได้ นวัตกรรมจะกลายเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและคุณภาพของบุคลากร ทั้งนี้การสร้างสรรคนวัตกรรมจำเป็นต้องอาศัยผู้นำเชิงนวัตกรรมที่มีคุณลักษณะของการมีวิสัยทัศน์ เปิดกว้าง รับฟังไอเดียใหม่ๆ นำคนในองค์กรไปสู่เป้าหมาย จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรม

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่มีใครเคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนา ตัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำ นวัตกรรมมาใช้งานจะช่วยทำให้การทำงานนั้น

ได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ดังนั้นไม่ว่าวงการหรือกิจการใด ๆ ก็ตาม เมื่อมีการนำเอาความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมก็เรียกได้ว่าเป็นนวัตกรรม

ทอมัส ฮิวซ์ (Thomas Hughes) ได้ให้ความหมายของ “นวัตกรรม” ว่าเป็นการนำวิธีการใหม่ ๆ มาปฏิบัติหลังจากได้ผ่านการทดลองหรือได้รับการพัฒนามาเป็นขั้น ๆ แล้ว เริ่มตั้งแต่การคิดค้น (Invention) การพัฒนา (Development) ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของ โครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project) แล้วจึงนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการปฏิบัติเดิมที่เคยปฏิบัติมา (boonpan edt01.htm)

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2521 : 14) ได้ให้ความหมาย “นวัตกรรม” ไว้ว่าหมายถึง วิธีการปฏิบัติใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาหรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

จรรยา วงศ์สายัณห์ (2520 : 37) ได้กล่าวถึงความหมายของ “นวัตกรรม” ไว้ว่า “แม้ในภาษาอังกฤษเอง ความหมายก็ต่างกันเป็น 2 ระดับ โดยทั่วไป นวัตกรรม หมายถึง ความพยายามใด ๆ จะเป็นผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดก็ตามที่เป็นไปเพื่อจะนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ทำอยู่เดิมแล้ว กับอีกระดับหนึ่งซึ่งวงการวิทยาศาสตร์แห่งพฤติกรรม ได้พยายามศึกษาถึงที่มา ลักษณะ กรรมวิธี และผลกระทบที่มีอยู่ต่อกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง คำว่า นวัตกรรม มักจะหมายถึง สิ่งที่ได้้นำความเปลี่ยนแปลงใหม่เข้ามาใช้ได้ผลสำเร็จและแผ่กว้างออกไป จนกลายเป็นการปฏิบัติอย่างธรรมดาสามัญ (บุญเกื้อ ควรหาเวช , 2543)

นวัตกรรม แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 มีการประดิษฐ์คิดค้น (Innovation) หรือเป็นการปรุงแต่งของเก่าให้เหมาะสมกับกาลสมัย

ระยะที่ 2 พัฒนาการ (Development) มีการทดลองในแหล่งทดลองจัดทำอยู่ในลักษณะของโครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project)

ระยะที่ 3 การนำเอาไปปฏิบัติในสถานการณ์ทั่วไป ซึ่งจัดว่าเป็นนวัตกรรมขั้นสมบูรณ์

ความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและมีความสามารถในการจูงใจและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวังไว้ซึ่งผู้บริหารยุคใหม่จำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมไว้ดังนี้

อรอนงค์ โรจนวิวัฒน์บุญ (2553 หน้า 179) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมหมายถึง ผู้ที่มีพลังความมุ่งมั่นของคุณลักษณะเฉพาะในการแสดงบทบาท ความสามารถ ในการขับเคลื่อนให้บุคคลกรในองค์กรสามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

Jeffrey Baumgartner กล่าวว่าผู้นำที่มีนวัตกรรมคือผู้ที่มีวิสัยทัศน์เชิงสร้างสรรค์ มีแนวคิดที่ยิ่งใหญ่และสามารถกระตุ้นให้ผู้คนรอบข้างเปลี่ยนความคิดเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมที่สร้างสรรค์ มีจินตนาการที่ทรงพลัง และมีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม มีความมุ่งมั่นและสร้างแรงจูงใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเชี่ยวชาญกับนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง

Weiss and Legrand (2011, PP.36-37) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาถึงความสามารถในการเข้าใจสภาพปัญหาและสาเหตุของการเกิดปัญหาจนนำไปสู่หนทางของการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน ด้วยวิธีการใหม่ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นเลย จนกลายเป็นกระบวนการในการสร้างนวัตกรรมในองค์กร

สรุป ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเป็นความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของผู้นำที่สามารถเข้าถึงปัญหาและสาเหตุรากเหง้าของปัญหาและดำเนินการแก้ไขโดยใช้วิธีการใหม่ๆ โดยให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการอย่างสร้างสรรค์ โดยการคิดอย่างเป็นระบบ

ความสำคัญของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

Loader กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์กรดังนี้

1. สามารถกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่มีกลยุทธ์เชิงนวัตกรรม
2. สามารถนำพาบุคลากรในองค์กรให้ทำงานเป็นทีม สร้างแรงจูงใจ ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความกระหายในนวัตกรรม

3. สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมองเห็นภาพของกระบวนการและขั้นตอนในการสร้างสรรค์นวัตกรรม

4. สามารถสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

Imaginationcomau (2016) กล่าวว่าสภาพสังคมและการดำรงชีวิตในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีความสำคัญกับการบริหารองค์กรดังนี้

1. สามารถสร้างแรงกระตุ้นให้บุคคลมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในงานที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. สามารถทำให้บุคคลในองค์กรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันด้วยความจริงใจ

3. ทำให้บุคลากรให้ความเคารพนับถือซึ่งกันและกันในการทำงาน

4. สามารถสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีเป้าหมายและจุดยืนร่วมกันได้

5. สามารถแสดงผลประเมินการปฏิบัติให้กับบุคลากรได้อย่างครบถ้วน

กระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมประกอบด้วย

1. การนำสู่การเรียนรู้ (Leading to Learn) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ พัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรม มุ่งเน้นการเปิดใจยอมรับแนวคิด หรือ วิธีการทำงานใหม่ ๆ และพร้อมที่จะเรียนรู้ในมุมมองที่หลากหลาย

2. การนำสู่การคิด (Leading to Think) เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นซึ่งจะทำให้ได้แนวคิดและวิธีการ ทำงานใหม่และการนำมาประยุกต์ใช้ที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีนั้น จำเป็นจะต้องนำผลของการเรียนรู้ที่ได้มา วิเคราะห์ ความเหมือนและความต่าง เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กร ผู้บริหารจะต้องคิดอย่างมีวิสัยทัศน์ หรือ การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) ที่สามารถวิเคราะห์ได้ว่า องค์กรมีจุดเด่นและจุดไหนที่ต้องปรับ โอกาสและอุปสรรคมีอะไรบ้าง เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดเป็นแผนงานหรือกลยุทธ์การพัฒนาต่อไป

3. การนำสู่การเปลี่ยนแปลง (Leading to Change) การเปลี่ยนแปลงที่ดีต้องเริ่มจากกระบวนการปรับทัศนคติ เชิงบวก เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีทิศทางการทำงานร่วมกัน ผ่านการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ ผู้บริหารมีบทบาท ใน การโน้มน้าวและเจรจา เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกันว่า การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นส่งผลกระทบเชิงบวกต่อ บุคลากรอย่างไร

4. การนำสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Leading to Innovate) เมื่อบุคลากรภายในตระหนักถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงแล้ว ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยี สารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ สื่อและอุปกรณ์ เป็นต้น

สำหรับการนำเสนอแนวคิดการบริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบันและอนาคตวัตถุประสงค์ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษานั้น ผู้เขียนได้ประยุกต์แนวคิดการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างยั่งยืน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (เอกกมล เอี่ยมศรี, 2554)

1. สร้างความกระหาย โดยการทำให้พนักงานในองค์กรมีความกระหายในการ สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ด้วยการ 1.1 เชิญบุคคลที่มีความสำคัญมาช่วย "สร้างแรงบันดาลใจ" สร้างสรรค์ความรู้สึก กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสร้าง "ทีมนวัตกรรม (Innovation Team)"

1.2 การให้อิสระ ในการสื่อสารระหว่างทีมงาน การให้ความเคารพซึ่งกันและกันยอมรับความผิดพลาดของตนเอง และของสมาชิกในทีมงาน ซึ่งทั้งหมดจะต้องกระทำกันในห้องที่เรียกว่า "ห้องสร้างนวัตกรรมทางความคิด" องค์กรนวัตกรรมทุกแห่งจะมีห้องนี้ ที่ประกอบด้วย อุปกรณ์เกมส์ โต๊ะประชุมแบบทันสมัย เก้าอี้นั่งพักผ่อนคลาย

1.3 การเลือก "หัวหน้าทีม" จากสมาชิกในทีมงานสร้างนวัตกรรม

1.4 นำข้อมูลของผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/บริการด้านนวัตกรรม ที่จะดำเนินการมา "ประชุม ปรึกษาหารือ" เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม เช่น หาจุดอ่อนของนวัตกรรม วิเคราะห์ ด้านตลาด ผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/บริการด้านนวัตกรรม ช่องทางการจำหน่าย เทคโนโลยีที่ใช้ มูลค่า การตลาด

2. กำหนดงบประมาณ การค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะต้องใช้ในการพัฒนาต้นแบบ และการทดลองใช้เบื้องต้นกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยดำเนินการดังนี้

2.1 กำหนดรูปแบบการวิจัยและพัฒนา เช่น ใช้ความรู้ภายในองค์กร (Close Innovation) หรือต้องใช้ความรู้และความร่วมมือจากหน่วยงานเครือข่าย/หน่วยงานภายนอกอื่นๆ (Open Innovation)

3. ค้นหาเมล็ดพันธุ์ของความคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางต้อง ร่วมกันสร้างเครื่องมือเพื่อ ค้นหาเมล็ดพันธุ์แห่งความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ซ่อนอยู่ในตัวของ บุคลากรในองค์กร

3.1 การสร้างสายความคิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงาน โทรมาเล่าแนวคิด นวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับเครื่องบันทึกเทปโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับฟัง

3.2 การจัดประกวดความคิดด้านนวัตกรรมขึ้นภายในองค์กร ให้รางวัลแก่พนักงาน ทุกคนที่ได้รับการ คิดสรรค์ความคิด ในแต่ละสาขาที่ต้องการ

3.3 การกระจายข่าวนวัตกรรม เช่น ติดตั้งโทรทัศน์ในบริเวณที่เป็นจุดพักผ่อน ของพนักงาน นำสารคดี ด้านนวัตกรรม หรือข่าวนวัตกรรมใหม่ๆ มากระตุ้นพนักงานให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงความคิดด้านนวัตกรรมที่ สร้างสรรค์ให้กับองค์กร

บทสรุป

ในยุคของความเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีนั้นว่าเป็นความท้าทายของผู้นำในยุคปัจจุบันและอนาคตซึ่งนวัตกรรมจะกลายเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและคุณภาพของบุคลากรทั้งนี้การสร้างสรรคนวัตกรรมนั้น จะต้องอาศัยผู้นำเชิงนวัตกรรมที่มีวิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรม มีความคิดสร้างสรรค์ มีภาวะผู้นำและมีการมีเหนือผู้ตามโดยอาศัยหลักและแนวคิดทฤษฎีในการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับ เอกกมล เอี่ยมศรี, 2545

ดังนั้นการจะบริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบันและอนาคตนั้นจะต้องอาศัยผู้นำและบุคลากรในองค์กรร่วมกัน พัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยสร้างสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ การสร้างกิจกรรมและผลักดันให้คนในองค์กรเป็นคนมีความคิดเป็นระบบ มีการปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนแบบใหม่ ออกแบบหลักสูตรให้ตรงกับอาชีพในอนาคต การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโรงเรียน

เอกสารอ้างอิง

- [1] เอกกมล เอี่ยมศรี. “8 ขั้นตอนการสร้างวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมที่ยั่งยืน”. (ออนไลน์). สืบค้น15เมษายน 2563 จาก :<http://www.oknation.net/blog/newmanagement/2011/05/15/entry-1>, 2554
- [2] นวัตกรรม สืบค้น 15 เมษายน 2563 จาก <https://sites.google.com/site/phiraphong126/nwatkrrm-laea-thekhnoloyi-sarsnthes-thangkar-suksa/khwam-hmay-nwatkrrm>
- [3] อาภารัตน์ มหาพันธ์ องค์กรนวัตกรรม : การสร้างวัฒนธรรมและระบบนิเวศนวัตกรรม สืบค้น 16 เมษายน 2563 จาก http://www.thaindc.org/images/main_1426099571/11
- [4] อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา.(2562, 28-30 สิงหาคม).ฐานเศรษฐกิจ: เอชอาร์4.0อะไรคือ"สิ่งจำเป็น"ของผู้นำเชิงนวัตกรรม.ฐานเศรษฐกิจ,22

SBC-03-028

คุณลักษณะของนักบริหารการศึกษายุคใหม่

Features of modern education administrators

ปณัฏฐา สุนทรมัจจะ
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: s62561802034@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่วิเคราะห์คุณลักษณะของนักบริหารการศึกษายุคใหม่ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการศึกษาให้กับประเทศชาติ ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า นักบริหารการศึกษายุคใหม่จะต้องพัฒนาทักษะด้านประสิทธิภาพเชิงกระบวนการความเป็นผู้นำที่สามารถต่อยอดนวัตกรรมการพัฒนาก่อสร้างอย่างเนื่องไม่หยุดอยู่กับที่ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่ความยืดหยุ่นให้มากที่สุด ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศในระดับสากล ทั้งที่เป็นระดับท้องถิ่น และระดับนานาชาติ ด้านการเป็นผู้นำทีมงานที่มีศักยภาพสูงสุดด้วยการทำงานเชิงการมีส่วนร่วมของทีมงาน ด้านการทำงานภายใต้ความแปลกแยกของชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติ และความคิดต่าง ๆ ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร ด้านความอุดมการณ์และคุณธรรมที่โดดเด่นและมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กร

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ การมีคุณลักษณะของนักการบริหารการศึกษา

ที่ประสบความสำเร็จในการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ หรือเอกชนมาบริการองค์กร สามารถมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ในการบริหารงาน มีผลงานที่ประสบความสำเร็จจนเป็นหลักประกันถึงความเป็นผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูง มีคุณภาพและมีมาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับ จะมีคุณลักษณะในเรื่องต่อไปนี้ 1. มีบุคลิกภาพที่ดี (Personality) นักบริหารบริหารต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี คนที่มีบุคลิกภาพดีคือ “คนที่มีจิตใจแจ่มใส ภายสง่า วาจาดี หรือคนที่มีมาดต้องตา วาจาต้องใจ ภายใต้ออกเสียง” นักบริหารการศึกษาจะต้องหมั่นตรวจสอบและพัฒนาบุคลิกภาพของตนอยู่เสมอเพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะช่วยสร้างความประทับใจกับบุคคลที่คบหาสมาคม และจะเป็นบันไดสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดีจึงมักจะมีคำกล่าว “มาดดีมีชัยไปกว่าครึ่ง” 2. มีความรู้ดี (Knowledge) นักบริหารการศึกษาจะต้องเป็นผู้มีความรู้ดี ผู้มีความรู้ดีจะเป็นผู้มีบารมีเป็นที่ยอมรับ มีคำกล่าวที่ว่า “Knowledge is Power ความรู้คืออำนาจ” ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารจะเป็นผู้ที่รู้กว้าง และรู้ลึกคือ know something in everything รู้บางสิ่งในทุกอย่าง (ความรู้ทั่วไป ต้องรู้กว้างและรู้ไกล) know everything in something รู้ทุกสิ่งในบางสิ่ง (รู้งานในหน้าที่ต้องรู้ลึก) รวมทั้งรู้อย่างถูกหลักวิชา สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. มีวิสัยทัศน์ (Vision) นักบริหารการศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล วิสัยทัศน์คือสิ่งที่อยากเห็น อยากมี อยากเป็นในอนาคตหรือภาพความสำเร็จในอนาคตที่มีความเป็นไปได้ ทำลาย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต้องเป็นผู้ที่เรียนรู้มาก คือ ได้อ่าน ได้ฟัง ได้เห็น ได้ทำมาก คนที่มีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ (vision with action) มักจะสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามคนที่ไม่มีวิสัยทัศน์แต่ไม่

พยายามนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ (vision without action) ก็เท่ากับการเพ้อฝัน ดังนั้น 4. มีมนุษยสัมพันธ์ (Human relationship) ที่ดีกับทุกคนทั้ง นาย ลูกน้อง เพื่อนและคนทั่วไป เพราะความสำเร็จในการบริหารไม่ได้

เกิดจากการทำงานเพียงลำพังของผู้บริหาร แต่เกิดจากการที่ทุกฝ่ายให้การช่วยเหลือสนับสนุน ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 5. มีภาวะผู้นำ (Leadership) มีคำกล่าวว่า “ผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นนักบริหารการศึกษาแต่นักบริหารจำเป็นต้องเป็นผู้นำ” นักบริหารจะต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง (strong leadership) สามารถนำทีมปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล 6. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (chief change officer) ที่ใดไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่นั่นไม่มีการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง คือการพัฒนา (changing is development) นักบริหารการศึกษาจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีขององค์กรโดยเฉพาะในใหม่ยังมีความต้องการผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงจะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ นักบริหารที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ “มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้สึกและรู้รอบ มีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง” 7. มีคุณธรรมจริยธรรม (Moral & Ethics) ควรให้คุณธรรมให้เป็นผู้ “คิดดี พูดดีและทำดี” “ผู้ที่มีคุณธรรมประจำใจจะมีจริยธรรมที่งดงามเสมอ จึงทำให้ สามารถครองตน ครองคน ครองงาน ได้อย่างสง่างาม 8. บริหารจัดการดี (Administration & Management) นักบริหารการศึกษาจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการ สามารถมองภาพงานได้ตลอดแนว (see through) คือรู้จักจุดเริ่มต้นของงาน และจุดสุดท้ายของงาน และรู้จักกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ สดุดยอดของนักบริหารคือ บริหารแล้วได้ทั้งงาน ได้ทั้งคน หมายความว่า “งานบรรลุผล คนก็เป็นสุข” นักบริหารการศึกษาจะต้องรู้จักประยุกต์ศาสตร์ทางการบริหารมาใช้อย่างมีศิลปะเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ ต้องมีทั้งศาสตร์ สามารถทั้งศิลป์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องแสวงหา นวัตกรรม เทคโนโลยี หลักการ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการอยู่เสมอ 9. มีความสามารถพิเศษรอบด้าน (Talent) ความสำเร็จในการบริหาร นอกจากจะเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารจัดการแล้วนักบริหารการศึกษาจะต้องมีความรู้และทักษะที่สำคัญอื่นๆ อีกมากมาย เช่น กล้าตัดสินใจ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นนักประสานสืบทิต รู้จักบริหารงานแบบมีส่วนร่วม สร้างทีมงานและพัฒนาทีมงาน เสริมสร้างพลังอำนาจ ตลอดจนความสามารถในการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร 10. เป็นผู้นำวิชาชีพ (Professional leader) นักบริหารมืออาชีพจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ของวิชาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอย่างดีมีความสามารถในการประกอบวิชาชีพจนมีความชำนาญการหรือเชี่ยวชาญในวิชาชีพมีผลงานเป็นที่ประจักษ์เป็นที่ยอมรับของผู้ที่ประกอบวิชาชีพด้วยกัน และผู้รับบริการ นอกจากนี้จะเป็นผู้ที่ประพฤติ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ประกอบวิชาชีพ

คำสำคัญ : คุณลักษณะนักบริหารการศึกษา การศึกษายุคใหม่

บทนำ

การที่จะเป็นนักบริหารไม่ใช่ว่า ใคร ๆ ก็เป็นได้เพราะนักบริหาร คือคนที่ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ช่วยทำ นักบริหารไม่จำเป็นต้องลงมือปฏิบัติเองทุกเรื่อง นักบริหารการศึกษาในที่ นี้ หมายรวมถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา การที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงได้นั้นไม่ใช่ว่าท่านจะต้องเก่งความรู้ ควร มีหลักธรรมในการยึดถือปฏิบัติในการบริหารงาน ดังนี้ พรหมวิหาร 4 คือเมตตา กรุณา มุทิตาและอุเบกขา นักบริหารการศึกษา เพราะต้องเป็นผู้นำและผู้ประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีความสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการเรียนการสอน และการเรียนรู้ รวมทั้งประสานสัมพันธ์ ระดมและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องเป็นผู้มีสมรรถนะตามหลักเกณฑ์ มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ มีวิสัยทัศน์เพื่อการบรรลุเป้าหมายของการบริหารงาน นักวิชาการหลายท่าน มีความเห็นตรงกันว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางการศึกษานั้น ขึ้นอยู่กับนักบริหารส่วนหนึ่งดังนั้น นักบริหารจึงเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษา

ให้มีคุณภาพนักบริหารการศึกษายุคใหม่ จึงต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ทางการบริหาร การศึกษาเพื่อพัฒนางานให้ทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของในยุคใหม่

เนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับนักบริหารการศึกษาในสังคมไทย

การจัดการศึกษายุคใหม่นักบริหารการศึกษาที่จะต้องรับผิดชอบต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง คิดหายุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้มีความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติ มีทักษะทัดเทียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่น และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข3 ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับนักบริหารการศึกษายุคใหม่ ควรจะมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

กำหนดเป้าหมายการศึกษาได้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดกระบวนการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ กล้าปฏิรูป ปรับปรุงและพร้อมที่จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถประสานงานทำงานกับ ชุมชน องค์กรต่าง ๆ สามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานเป็นทีมและมุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดได้ มีการกำหนด ยุทธศาสตร์การทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความสามารถในการสร้างทีมงาน ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชามีคุณลักษณะทางอารมณ์และความควบคุมทางปัญญา กล้าคิด กล้าทำกล้านำเสนอ โครงการใหม่ ๆ มีความสุขุมมั่นคง อดทน และหนักแน่น และมีความคล่องแคล่ว เฉลียวฉลาดมีไหวพริบดีด้านความสามารถทาง วิชาการ นักบริหารการศึกษาควรมีการวางแผนกำหนดนโยบาย และเป้าหมายโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกส่วนที่ เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม เป็นผู้ใฝ่ รู้เป็นนักอ่าน เป็นนักคิด เป็นนักเขียนและเขียนในสิ่งที่คิด สื่อความหมายให้ผู้อื่น เข้าใจได้ มีการวิเคราะห์ภารกิจขององค์กร เพื่อประกอบกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน มีการคิดพัฒนางานได้อย่าง ต่อเนื่องและเป็นระบบ รู้และเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพภายใน พร้อมสู่การประเมินภายนอก และมีการ ประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

นักบริหารการศึกษาในยุคใหม่

- นักบริหาร หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นหัวหน้าหรือผู้นำในองค์กรนั้น ๆ ทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายและ แผนงานที่วางไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยความร่วมมือจากผู้อื่น ซึ่งหน้าที่ของนักบริหารโดยทั่วไป คือ
- 1.การวางแผน (Planning) นักบริหารมีหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมายองค์กรไว้ล่วงหน้า กำหนดกลยุทธ์ และ วิธีการทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น
 2. การจัดองค์การ (Organizing) นักบริหารมีหน้าที่ในการกำหนดภารกิจของงาน เตรียมกิจกรรมที่จะ มอบหมายให้คน หรือกลุ่มคนให้ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นไปตามแผนที่กำหนด รวมถึงการประสานงาน จัดทรัพยากร ให้พร้อม
 3. การชักนำ (Leading) นักบริหารมีหน้าที่ในการกำกับดูแลบริหารงาน กระตุ้นและส่งเสริมคนให้ทำงาน จูงใจให้คนเต็มใจที่จะทำงาน พุ่มเท และอุทิศตัวให้กับงานจนได้ผลงานตามที่ต้องการ
 4. การควบคุม (Controlling) นักบริหารเป็นกระบวนการในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน กำหนด มาตรฐาน เปรียบเทียบ ประเมินผล กำกับดูแลการทำงาน ตลอดจนสื่อสารกับผู้ปฏิบัติ ปรับปรุงแก้ไขให้ทำงานตาม เป้าหมาย

องค์ประกอบนักการบริหารการศึกษาในยุคใหม่

1. คุณลักษณะนักบริหารการศึกษายุคใหม่

คุณลักษณะของนักการบริหารการศึกษาในยุคใหม่ ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์

ความสามารถทางวิชาการ การสื่อสาร และเทคโนโลยีการเป็นนักริเริ่ม สร้างสรรค์และประกอบการ

นักสร้างพลังและแรงบันดาลใจเชิงบวก ตัวแบบที่ดีและการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีบุคลิกภาพดี มีปฏิภาณไหวพริบดี มีการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบสูง มีใจเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม มีความอดสาหะวิริยะ อดทน เสียสละ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความกล้าในการพูดและการปฏิบัติ

ทักษะของนักบริหารการศึกษายุคใหม่

ทักษะยุคใหม่เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นนักบริหารการศึกษาที่มีประสิทธิผล

นักบริหารการศึกษา จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและสำคัญต่อการบริหารจัดการ การศึกษาและการบริหารตนเอง อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการให้ทัศนะ ด้านทักษะสำหรับนักบริหารการศึกษายุคใหม่ดังนี้จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทักษะยุคใหม่ของผู้บริหาร

นักบริหารการศึกษายุคใหม่

นักบริหารการศึกษายุคใหม่ ต้องมี คุณลักษณะที่โดดเด่น มีทักษะและบทบาทในการบริหาร

การเปลี่ยนแปลงให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนด ยุทธศาสตร์และ นำไปสู่การปฏิบัติในอนาคต จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ สามารถกำหนดประเด็นศึกษาที่สำคัญ 4 ด้านหลักได้แก่ คุณลักษณะความเป็นนักบริหารการศึกษาในยุคใหม่ ทักษะ ยุคใหม่ บทบาทหน้าที่และคุณธรรมของนักบริหารการศึกษายุคใหม่

ตารางที่ 1

หัวข้อ	รายละเอียด
คุณลักษณะผู้บริหารทางการศึกษาในยุคศตวรรษใหม่	ประกอบด้วย ความรู้ทางวิชาการ นักประกอบการ นักริเริ่มสร้างสรรค์และประกอบการความสามารถด้าน เทคโนโลยี นักสร้างพลังและแรงบันดาลใจเชิงบวก ตัวแบบที่ดี และการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ นอกจากนั้น แล้วสิ่งสำคัญของนักบริหารการศึกษา คือ 1) นักบริหาร ต้องทำความรู้จักกับการเปลี่ยนแปลง 2) นักบริหารต้อง สร้างการเปลี่ยนแปลง 3) นักบริหารต้องเป็นตัวแทน ความเปลี่ยนแปลง 4) ปฏิรูป เป็นนักคิดนักพัฒนา ต้อง ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก5)ประชาธิปไตย 6) ประสาน 7) ประนีประนอม 8) ประชาสัมพันธ์ และ 9) ประชาสงเคราะห์
ทักษะของยุคใหม่	ประกอบด้วยทักษะต่าง ๆ ดังนี้ การคิดวิเคราะห์ และการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การทา งานเป็นทีมเทคโนโลยีและดิจิทัล การตัดสินใจมุ่งผลสัมฤทธิ์ และมนุษยสัมพันธ์
บทบาทหน้าที่	ประกอบด้วย บทบาทในฐานะผู้นำ บทบาทในฐานะผู้รักษาระเบียบวินัย บทบาทในฐานะผู้ประเมิน บทบาทในการทบทวนนโยบาย บทบาทในการการบริหาร หลักสูตรและการสอน บทบาทในการกำหนดตาราง การ ปฏิบัติงานบทบาทในการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรม การเรียนรู้ บทบาทในการส่งเสริม การพัฒนาครูและ บุคลากร บทบาทในการประชาสัมพันธ์บทบาทในการ

	ประสานสัมพันธ์กับชุมชน และบทบาทในการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
คุณธรรมของนักบริหารการศึกษายุคใหม่	นักบริหารการศึกษาสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทการบริหารจัดการซึ่งเป็นคุณธรรมที่มีอยู่ในตัวของนักบริหารการนำหลักธรรมมาปฏิบัติจนเป็นอุปนิสัยติดตัว ประกอบด้วยคุณธรรมจริยธรรมสำหรับตนเอง คุณธรรมจริยธรรมเพื่อการปฏิบัติหน้าที่การบริหาร และคุณธรรมจริยธรรมสำหรับสังคม

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

การศึกษาได้มีการปฏิรูปกันอย่างต่อเนื่อง นักบริหารการศึกษายุคใหม่อาจจะเป็นโอกาสของยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สามารถปรับเปลี่ยนและมีวิธีการ การบริหารที่ยืดหยุ่นในองค์กรได้มากขึ้นซึ่งควรมองเห็นกลไกหรือแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของนักบริหารการศึกษาหรือการปรับเปลี่ยนวิธีการการบริหารองค์กรการศึกษาดังต่อไปนี้ 1. คุณลักษณะของนักบริหารการศึกษายุคใหม่จะต้องพัฒนาทักษะด้านประสิทธิภาพเชิงกระบวนการความเป็นผู้นำที่สามารถต่อยอดนวัตกรรมการพัฒนางานองค์กรอย่างเนื่องไม่หยุดอยู่กับที่ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่ความยืดหยุ่นให้มากที่สุดที่สามารถมองเห็นความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ใหม่ (2560-2579) ที่รัฐบาลได้กำหนดกรอบการพัฒนาคุณภาพทางด้านการศึกษาไว้ด้วยนวัตกรรมทางการศึกษาที่นักบริหารการศึกษาจะต้องมีแนวคิดที่แตกต่างไปจากเดิมให้มากที่สุด โดยเฉพาะความคิดเกี่ยวกับจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการองค์กรแห่งความสุข การจัดการองค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์กรคุณภาพ เป็นต้น ที่สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาไปทั้งระบบไม่ว่ากลไกการบริหารองค์กร ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา การจัดการสภาพแวดล้อม การเชื่อมโยงการศึกษากับองค์ความรู้ร่วมกันชุมชน อีกทั้งการมองเห็นสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเข้าใจและแตกต่างไปจากสภาพที่เป็นอันเป็นสร้างความพร้อมให้เกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด อย่างเต็มกำลัง เต็มศักยภาพ และเต็มความสามารถอันสูงสุด 2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในระดับสากลทั้งที่เป็นระดับท้องถิ่น และระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของนักบริหารการศึกษา เพราะความเคลื่อนไหวของระบบการศึกษาในสังคมโลกมิได้หยุดนิ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการศึกษาของชาติทำให้นักบริหารการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ต้องติดตามอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการรับรู้ข่าวสารที่เป็นภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น หากขาดข้อมูลที่เป็นสากลจะทำให้การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการศึกษาหยุดชะงักไปและล้ำช้ากว่าประเทศอื่น ๆ ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยภาพรวม

บทสรุป

บทความนี้นำเสนอเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบริหารการศึกษายุคใหม่ จะต้องพัฒนาทักษะด้านประสิทธิภาพเชิงกระบวนการความเป็นผู้นำที่สามารถต่อยอดนวัตกรรมการพัฒนางานองค์กรอย่างเนื่องไม่หยุดอยู่กับที่ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมากทำให้คุณลักษณะของนักบริหารการศึกษาต้องปรับเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการศึกษาภายในประเทศซึ่งต้องแสวงหาวิธีการ ทักษะ ศักยภาพ และความสามารถในการนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ นักบริหารการศึกษามีคุณลักษณะเป็น นักสร้างสรรค์ เป็นนักการสื่อสาร เป็นนักคิดวิเคราะห์ การสร้างชุมชน การมีวิสัยทัศน์การสร้างความร่วมมือ และการติดต่อ การสร้างพลังเชิงบวก การสร้างความเชื่อมั่นความมุ่งมั่นและความ

หากเพียง ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ต้องเป็นนักประกอบการ คิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม นักริเริ่มงานดี ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ การเจียมเนื้อเจียมตัว และเป็นตัวแบบที่ดี แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้บริหารการศึกษายุคใหม่ นอกจากต้องพัฒนามิและพัฒนาทักษะดังกล่าวแล้วยังจะต้องพัฒนาทักษะด้านประสิทธิภาพเชิงกระบวนการความเป็นผู้นำ การพัฒนา การรับการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในระดับสากลทั้งที่เป็นระดับท้องถิ่น และระดับนานาชาติ การเป็นผู้นำทีมงานที่มีศักยภาพสูงสุดด้วยการทำงานเชิงการมีส่วนร่วมของทีมงาน การทำงานภายใต้ความแปลกแยกของชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติ และความคิดต่าง ๆ การพัฒนาวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] ประกอบ คุปรัตน์. (2552). ผู้บริหารสถานศึกษา ชื่อและความหมาย . สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2560. จาก http://pracob.blogspot.com/2009/11/blog-post_1389.html.
- [2] สสุคนธ์ มกรมณี. (2555). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษายุคไร้พรมแดน. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2560. จาก <http://www.academia.edu/4001681>.
- [3] ศศิธิดา แพงไทย. (2559). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 6 (1) (มกราคม – มิถุนายน 2559), 7-11.
- [4] ปราชญา กล้าผจญ. “นักบริหารการศึกษามีอาชีพ ” วารสารวงการครู . สิงหาคม 2548, (หน้า 42-45) <https://www.kroobannok.com/23691>
- [5] อนุชิต วรรณสุทธิ์ (2546), อ้างใน ศศิธิดา เพลินจิต, ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ขึ้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1, ครูศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2558), หน้า 29.
- [6] Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants in the horizon. (MCB University Press, Vol. 9 No. 5, October 2001). สืบค้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2556. <http://www.marcprensky.com>.

SBC-03-029

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

School Administrators in Digital Era

พรทิพย์ เลิศรัตนเคทกาล

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802015@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะอภิปรายถึงความเข้าใจและความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล โดยผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลต้องลักษณะองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ด้วยกัน คือ 1) ด้านบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1.1) เป็นผู้นำ/ผู้นำการเปลี่ยนแปลง 1.2) ผู้รักษาระเบียบ วินัย ครูและนักเรียน 1.3) กำหนดวิสัยทัศน์ วางแผนนโยบาย 1.4) ส่งเสริมพัฒนาครูและนักเรียน 2) ด้านคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 2.1) เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญบริหารการศึกษา 2.2) สามารถสังเคราะห์ คัดกรอง แก้ปัญหา 2.3) สามารถสร้างสรรค์ ริเริ่ม นวัตกรรม 2.4) เคารพ ให้เกียรติ 2.5) มีจริยธรรม คุณธรรม 3) ด้านทักษะของผู้บริหาร ประกอบด้วย 3.1) ทักษะการบริหารจัดการ 3.2) ทักษะการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ 3.3) ทักษะการสื่อสาร การติดต่อ การประสานงาน และการทำงานเป็น 3.4) ทักษะนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ 3.5) ทักษะการรู้ การใช้ การประยุกต์ดิจิทัล และ 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประกอบด้วย 4.1) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 4.2) การกระตุ้นทางปัญญา 4.4) การสร้างแรงบันดาลใจ 4.4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

คำสำคัญ : การจัดการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล

บทนำ

ผลการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของบริบทในการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล ที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวหลักในการขับเคลื่อนสังคม ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและแตกต่างไปอย่างมากในช่วงระยะเวลาเพียงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กรทุกรูปแบบ โดยเฉพาะกระทบต่อการจัดการศึกษาในรูปแบบเดิมๆ ที่อาจจะไม่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแล้ว เมื่อสังคมได้เปลี่ยน สถานศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวในการรับมือกับการจัดการเรียนการสอนในยุคของสังคมดิจิทัล เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นพลเมืองสังคมดิจิทัลเต็มรูปแบบ ที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ เป็นอย่างดี สถานศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนในยุคสังคมดิจิทัล ที่ช่วยสร้างและพัฒนาและต่อยอดคนให้มีคุณภาพ เป็นกำลังสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า มั่นคงต่อไปในอนาคต

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรหลักที่สำคัญยิ่งของสถานศึกษา ที่จำเป็นต้องเข้าใจในบริบทของการเปลี่ยนแปลงนี้ ปรับบทบาทตัวเองใหม่ในยุคดิจิทัลให้สามารถสนับสนุนและส่งเสริมให้ครูและนักเรียนได้ต่อยอดความรู้สามารถบรรลุเป้าหมายในการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งมีความแตกต่างและหลากหลาย โดยมีครูเป็นผู้ช่วยชี้แนะ จนผู้เรียนมีรากฐานความรู้ที่แข็งแกร่งสามารถต่อยอดศึกษาในระดับสูงขึ้นไปได้ทันที ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองให้มีคุณลักษณะแลทักษะด้านภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัว กำหนดวางแผนในการนำเทคโนโลยีเข้ามา

ประยุกต์ใช้ สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการเรียนรู้ใหม่ๆ ทั้งของผู้เรียนและครู สร้างนวัตกรรมในการบริหารสถานศึกษาที่เหมาะสมกับบริบทการเปลี่ยนแปลง บูรณาการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล และรับมือการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังจะเห็นการเปลี่ยนแปลงที่คาดไม่ถึง จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบันนี้ ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ทำให้การเรียนการสอนในรูปแบบปกติไม่สามารถทำได้ ทำให้ภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามวิธีการ ทางออกให้การจัดการศึกษาสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยการจัดระบบการศึกษารูปแบบใหม่หรือ New normal ให้หลากหลายด้าน เช่น การนำเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทด้านการจัดการการสอนผ่านระบบออนไลน์ การเรียนในห้องเรียนแบบ Social Distancing ที่จัดให้เหมาะสมกับการป้องกันการแพร่ระบาดของของโควิด-19 การเรียนผสมผสานแบบออนไลน์และออฟไลน์ และการเรียนแบบ Home School แต่เนื่องจากพบว่าทั้งสถานศึกษาและผู้เรียนในแต่ละแห่ง มีความเหลื่อมล้ำหรือความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรือดิจิทัลที่ต่างกัน บางสถานศึกษาไม่สามารถจัดการเรียนผ่านระบบออนไลน์ได้ เนื่องจากปัญหาการขาดเครื่องมือสนับสนุนการเรียนผ่านระบบออนไลน์ รวมทั้งตัวผู้เรียนเองที่ผู้ปกครองยังขาดความพร้อมในการช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องมือการเรียน เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมทั้งปัญหาด้านผู้สอนไม่มีประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และผู้เรียนที่ไม่เคยเรียนผ่านระบบออนไลน์มาก่อน จึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบบริหารสถานศึกษาใหม่ๆ ให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและสามารถบูรณาการเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการศึกษาได้อย่างยั่งยืน

ในบทความนี้มุ่งที่จะให้ผู้บริหารสถานศึกษา ทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการปรับตัวและเตรียมพร้อมสำหรับการบริหารสถานศึกษา เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งเป็นตัวหลักในการขับเคลื่อนสังคมยุคดิจิทัล ที่ได้พลิกโฉมจากการบริหารสถานศึกษารูปแบบเดิม ๆ ให้เป็นการบริหารสถานศึกษารูปแบบใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บูรณาการต่อการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาพลเมืองดิจิทัลได้

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

จากสภาพแวดล้อมและบริบทของสถานศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจต่อผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาอย่างมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นทั้งปัจจัยที่เอื้อ และเป็นอุปสรรคในการดำเนินการจัดการการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีวิสัยทัศน์ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ จึงต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้ทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงต้องจำเป็นต้องปรับบทบาทใหม่ในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ดังที่นักวิชาการได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ไว้ดังนี้

Derick Meado (2016) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่สำคัญมี 9 บทบาท ได้แก่ 1) บทบาทในฐานะผู้นำ (Role as School Leader) จะต้องการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Being an Effective Leader) 2) บทบาทในฐานะผู้รักษาระเบียบ วินัยของผู้เรียน (Role in Student Discipline) 3) บทบาทในฐานะผู้ประเมิน (Role as a Teacher Evaluator) ผู้บริหาร ส่วนใหญ่ต้องมีความรับผิดชอบในการประเมินผลงานของครูด้วยความเป็นธรรม 4) บทบาทในการพัฒนา การดำเนินงาน และ การประเมินโครงการ (Role in Developing, Implementing, and Evaluating Programs) 5) บทบาทในการทบทวน นโยบายและกระบวนการภายใน (Role in Reviewing Policies and Procedures) 6) บทบาทในการกำหนดตาราง (Role in Schedule

Setting)การปฏิบัติงานต่างๆ 7) บทบาทในการจ้างครูใหม่ (Role in Hiring New Teachers) เป็นหน้าที่สำคัญ ของผู้บริหารสถานศึกษา ต้องจ้างหรือรับครูและเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง 8) บทบาทในการปกครอง คุณลักษณะ ทักษะยุคใหม่ บทบาทหน้าที่ คุณธรรม จริยธรรม ผู้บริหารสถานศึกษายุค และ9) บทบาทในการมอบหมายงาน (Delegating)

รัชฎาภรณ์ ทิพย์กาญจน์รัตน์และ เตือนใจ ตลประสิทธิ์ (2563) ได้กล่าวถึงการบริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 หรือยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องมีบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) ผู้บริหารต้องทำความรู้จักกับการเปลี่ยนแปลง (Change) 2) ผู้บริหารต้องสร้างการเปลี่ยนแปลง (Change Intervention) ด้วยการวางแผน 3) ผู้บริหารต้องเป็นตัวแทนความเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ด้วยการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) ผู้บริหารต้องเป็นนักปฏิรูป เป็นนักคิด นักพัฒนา 5) ผู้บริหารต้องส่งเสริมประชาธิปไตย บริหารงานแบบประชาธิปไตย 6) ผู้บริหารต้องเป็นผู้ประสานงานในองค์กรให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น 7) ผู้บริหารต้องเป็นผู้ประนีประนอม พยายามไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา 8) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ 9) ผู้บริหารเป็นนักประชาสัมพันธ์ 10) ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหา

สำหรับบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล มีดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้มีวิสัยทัศน์ ตระหนัก เห็นความสำคัญ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการยกระดับการบริหารจัดการสถานศึกษาและการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ในมิติต่างๆ 2) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องส่งเสริมพัฒนาครู ให้มีวิสัยทัศน์ ตระหนัก เห็นความสำคัญ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนรู้ และส่งเสริมให้ผู้เรียนใฝ่เรียนรู้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ผู้บริหารสถานศึกษาควรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการบริหารจัดการการศึกษาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

4) ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยเทคนิควิธีการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5) ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างโอกาสทางสังคม สร้างความเท่าเทียมกันทางสังคม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ยกระดับคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของผู้เรียน (สงบ อินทรมณี, 2563)

และนอกจากนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องรับผิดชอบบทบาทสำคัญด้านการบริหาร คือการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ การใช้ หลักสูตร ในการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ การออกแบบหลักสูตร การวัดผล และการประเมินผล การบริหาร สารสนเทศ การรวบรวมข้อมูล และกลยุทธ์การวิเคราะห์ข้อมูล และการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ใน ระดับสูงขึ้น (ชัชญา พิระธรณศิริ, 2563)

คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

การนำสถานศึกษาในยุคดิจิทัล คุณลักษณะของบริหารสถานศึกษามีความสำคัญ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณลักษณะที่สอดคล้องกับระบบการจัดการศึกษา สอดคล้องกับผู้สอนและผู้เรียน เพื่อที่จะได้รับและออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม สร้างแรงบันดาลใจให้กับครูและนักเรียน เกิดการพัฒนาความร่วมมือ ต่อยอดให้สถานศึกษาสู่เป้าหมายความสำเร็จ ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไปได้ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ไว้ดังนี้

Maxine, A. B. (2015) Gerald Aungus (2012) และGeorge Couros (2010) ได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง Top 10 Characteristics of Successful 21st Century School Leaders:21st Century Administrators: New Roles, New Responsibilities และThe 21st Century Principal ว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิผลควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) นักสร้างสรรค์ (Creative) 2) นักการสื่อสาร (Communicator) 3) นักคิดวิเคราะห์

(Critical Thinker) 4) สร้างชุมชน (Builds Community) หมายถึง การประสานเชื่อมโยงต่อกับกลุ่มคนที่สร้างโอกาสให้กับ บุคลากรเพื่อเชื่อมโยงต่อกับคนอื่น ๆ 5) การมีวิสัยทัศน์ (Visionary) 6) การสร้างความร่วมมือ และการติดต่อ (Collaboration and Connection) 7) สร้างพลังเชิงบวก (Positive Energy) 8) ความเชื่อมั่น (Confidence) ผู้บริหารต้องมีลักษณะความ มั่นใจ (Confidence) เข้าถึงได้ง่าย 9) ความมุ่งมั่นและความพากเพียร (Commitment and Persistence) ผู้บริหารต้องแสดง ความมุ่งมั่นและความทุ่มเท (Dedication) อย่างจริงจัง 10) ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ (Willingness to Learn) เป็นผู้เรียนรู้ตลอด ชีวิต (Be a Lifelong Learner) 11) ต้องเป็นนักประกอบการ คิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Entrepreneurial, Creative and Innovative) ความสามารถในการคิดนอกกรอบเป็นพลังที่มีอำนาจของผู้บริหาร 12) นักริเริ่มงาน (Intuitive) ผู้บริหารต้อง เรียนรู้ถึงความเชื่อมั่นในสัญชาตญาณ (Instincts) ของตนเอง ความสามารถในการเป็นนักคิด นักริเริ่มสร้างสรรค์ผู้บริหาร สามารถการแก้ปัญหาให้สำเร็จ 13) ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ (Ability to Inspire) 14) การเจียมเนื้อเจียมตัว (Be Humble) ผู้บริหารต้องมีสัมมาคารวะ การรู้จักบุคคลในชุมชน การเปิดโอกาสกับครู และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม 15) ตัว แบบที่ดี (Good Model)

Gardner, H. (2006) ได้เสนอแนวคิดคุณลักษณะแห่งจิต 5 ประการสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ให้สามารถปรับตัวเองให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง โดยจะต้องมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญและความจำเป็นในสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเชี่ยวชาญ ได้แก่ การพัฒนาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาการบริหารการศึกษา เป็นผู้นำทางการศึกษา และการพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีวินัย 2) การสังเคราะห์ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความสามารถในการคัดกรอง การตัดสินใจ ช่วยค้นหาทางออกของปัญหา ช่วยให้เกิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 3) การสร้างสรรค์ เป็นการผลิตความคิดใหม่ๆ ความคิดริเริ่ม 4) ความเคารพ การมีจิตเคารพต่อผู้อื่นจะทำให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม และ 5) จริยธรรม เป็นความคิดที่ยึดหลักจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม จากแนวคิดคุณลักษณะแห่งจิต 5 ประการ มีความเหมาะสมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เนื่องจากยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยข้อมูล ข่าวสาร เทคโนโลยี นวัตกรรม การสื่อสารไร้พรมแดน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะทั้งทางด้านสติปัญญา ด้านจิตใจ ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญ สังเคราะห์ และสร้างสรรค์ ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ รวมทั้งเคารพในปัจเจกบุคคลและยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ย่อมทำให้การบริหารงานในยุคดิจิทัลราบรื่นและประสบความสำเร็จได้

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของโลกในยุคดิจิทัล เป็นความท้าทายใหม่ในบริบทการจัดการศึกษายุคดิจิทัล ที่เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาแตกต่างจากอดีตที่ผ่านมาอย่างมากมาย กระทั่งต่อสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถรับมือและนำพาสถานศึกษาจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนที่เป็นพลเมืองดิจิทัลได้ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาและมีทักษะเพิ่มเติมจากทักษะทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคที่ผ่านมา ซึ่งทักษะที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งพบว่าได้มีทั้งงานวิชาการและงานวิจัยหลายชิ้นด้วยกัน ที่ได้ทำการศึกษาเพื่อหาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่เหมาะสมและจำเป็นต้องมีทักษะ ซึ่งมีดังต่อไปนี้ งานวิจัยของ National Association of Secondary School Principals (NASSP) (2013) ได้ผลการวิจัยทักษะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่จะทำให้สถานศึกษาเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving Skills) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ (Critical Thinking and Creativity Skill) ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ (Learning Innovation Skill) ทักษะด้านการใช้ดิจิทัล

(Digital Literacy Skills) ทักษะการกำหนดทิศทางองค์กร (Setting Instructional Direction Skill) ทักษะการเรียนรู้ได้เร็ว (Sensitivity Skill) ทักษะการพิจารณาตัดสินใจ (Adjustment Skill) และ ทักษะมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Orientation Skill)

สำหรับนักวิชาการของประเทศไทย สักัญญา แซ่มซอม (2561) ได้เขียนองค์ประกอบของทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ทักษะการใส่ใจในรายละเอียด ทักษะความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการสังเกตพิจารณาเพื่อหา จุดดี จุดด้อย และจุดที่ควรพัฒนาของชิ้นงานหรือบุคคลใดๆ ก็ตาม 2) ทักษะการจินตนาการและถ่ายทอดจินตนาการ เป็นทักษะรายละเอียด ทักษะความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในกรวาดภาพความฝัน ความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ถ่ายทอดผ่านทางวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของสถานศึกษา 3) ทักษะการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง การสร้างภาพฝันที่เป็นเป้าหมายเดียวกันของทุกคนในสถานศึกษา แล้วลงมือลงมือปฏิบัติร่วมกันอย่างจริงจัง 3) ทักษะการร่วมในการสืบค้น เป็นทักษะการส่งเสริมให้แต่ละคนนำความสามารถหรือมีความเชี่ยวชาญที่ต่างกัน มาใช้ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา และ 5) ทักษะการสร้างแบบจำลองทางความคิดหรือนวัตกรรม ความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ บูรณาการอย่างสร้างสรรค์ เพื่อหาแนวทางการบริหารในการจัดการองค์การ พัฒนาบุคลากร และบูรณาการเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคสังคมดิจิทัล ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานของประเทศไทยให้แข็งแกร่ง สามารถปรับบทบาทได้ในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ช่วยนำครูผู้สอน สนับสนุน ช่วยชี้แนะให้ผู้เรียนได้ต่อยอดความรู้สามารถบรรลุเป้าหมายในการเรียนรู้และสามารถต่อยอดระดับศึกษาในระดับสูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษาในยุคสังคมดิจิทัลได้ ซึ่งมีนักวิชาการทั้งจากต่างประเทศและนักวิชาการไทยหลายท่านด้วยกัน ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ได้ดังนี้ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) ให้รางวัลตามสถานการณ์ 3) การกระตุ้นทางปัญญา 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 5) การสร้างแรงบันดาลใจ 6) เน้นวิสัยทัศน์ 7) ให้เกียรติ ดูแลเอาใจใส่ 8) การจงใจ 9) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ นวัตกรรมใหม่ 10) การเปลี่ยนแปลง 11) การเป็นพี่เลี้ยงสอนแนะ 12) มีความเชี่ยวชาญความสามารถพิเศษ 13) มีคุณธรรมและจริยธรรม 14) มุ่งเน้นความเป็นเลิศ และ 15) มีความซื่อสัตย์ องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสามารถสรุปโดยภาพรวม องค์ประกอบหลักๆ ที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ 1) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 2) การกระตุ้นทางปัญญา 3) การสร้างแรงบันดาลใจ 4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ทั้งนี้องค์ประกอบอื่นๆ เช่น เน้นวิสัยทัศน์ การจงใจ การเป็นพี่เลี้ยงสอนแนะ มีความเชี่ยวชาญความสามารถพิเศษ มีคุณธรรมและจริยธรรมมุ่งเน้นความเป็นเลิศ มีความซื่อสัตย์ ให้รางวัลตามสถานการณ์ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ นวัตกรรมใหม่ การเปลี่ยนแปลง อาจจะเป็นองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบหลักที่ได้กล่าวมาแล้ว

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นผู้นำของครูและนักเรียนจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ กำหนดแนวทางในการจัดการเรียนในสถานศึกษา เพื่อสนับสนุนส่งเสริมกิดนวัตกรรมการเรียนใหม่ๆ ทั้งของผู้เรียนและครู จากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในยุคดิจิทัล จึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องปรับบทบาทหน้าที่ การพัฒนาคุณลักษณะทักษะของตนเองเพิ่มเติม รวมทั้งจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษาได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งช่วยพัฒนาพลเมืองดิจิทัลของชาติ ให้สามารถขับเคลื่อนประเทศให้เจริญก้าวหน้า ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจึงจำเป็นต้องมีองค์ประกอบด้วยกัน 4 ด้านโดยภาพรวม ดังรูปแบบภูมิ ดังนี้



รูปแผนภูมิ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัล ที่มีผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญยิ่ง ในการส่งเสริมพัฒนาสนับสนุนครูและนักเรียนให้บรรลุเป้าหมายของการศึกษาในยุคดิจิทัล พลเมืองยุคดิจิทัลของไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ทำให้ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต มีความสามารถ มีศักยภาพเต็มสมบูรณ์ ส่งผลต่อการ พัฒนาสังคม และประเทศชาติ นำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการ ขับเคลื่อนสถานศึกษาในการจัดการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมในการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ซึ่งมีลักษณะองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 4 ด้าน ด้วยกัน ดังนี้ 1) 1) ด้านบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1.1) เป็นผู้นำ/ผู้นำการเปลี่ยนแปลง 1.2) ผู้รักษาระเบียบ วินัยครูและนักเรียน 1.3) กำหนดวิสัยทัศน์ วางแผนนโยบาย 1.4) ส่งเสริมพัฒนาครูและนักเรียน 2) ด้านคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 2.1) เป็นผู้มี ความเชี่ยวชาญบริหารการศึกษา 2.2) สามารถสังเคราะห์ คัดกรอง แก้ปัญหา 2.3) สามารถสร้างสรรค์ ริเริ่ม นวัตกรรม 2.4) เคารพ ให้เกียรติ 2.5) มีจริยธรรม คุณธรรม (Ethical-Moral Skills) 3) ด้านทักษะของผู้บริหาร ประกอบด้วย 3.1) ทักษะการบริหารจัดการ 3.2) ทักษะการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ 3.3) ทักษะการสื่อสาร การติดต่อ การประสานงาน และการทำงานเป็น 3.4) ทักษะนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ 3.5) ทักษะการรู้ การใช้ การประยุกต์ดิจิทัล และ 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประกอบด้วย 4.1) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 4.2) การกระตุ้นทางปัญญา 4.4) การสร้างแรงบันดาลใจ 4.4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชัชชญา พิระธรณิศรี. (2563). ความท้าทายการจัดการศึกษาในยุค Disruptive Change ของผู้บริหารสถานศึกษา. ศึกษาศาสตรสาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 4(2).
- [2] รัชฎาภรณ์ ทิพย์กาญจน์รัตน์และ เตือนใจ ดลประสิทธิ์. (2563). คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ยุค 4.0 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน วิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานนทบุรี เขต 1. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(3), กรกฎาคม-กันยายน 2563
- [3] สงบ อินทรมณี. (2562). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 16(1), มกราคม – มิถุนายน 2562
- [4] ไทย สุกัญญา แซ่มซ้อม. (2561). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [5] Derick Meado. (2016). The Role of the Principal in Schools. Retrieved from <http://teaching.about.com/od/admin/tp/Role-Of-The-Principal.htm>.
- [6] Garder, H. (2006) Five Mind for the future Bosston: Havard Business School.
- [7] National Association of Secondary School Principals (NASSP). (2013). Breaking Ranks: 10 Skills for Successful School Leaders. Online. Retrieved February 3, 2019. from: [https://www.nassp.org/Content/158/BR_tenskills ExSum.pdf](https://www.nassp.org/Content/158/BR_tenskills%20ExSum.pdf)

SBC-03-030

องค์กรประสิทธิภาพสูง สำหรับการศึกษาของประเทศไทย 2563

High Performance Organization for Thai Education 2020

สมคิด ภูไพบูลย์กุล
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail : kidphu@gmail.com

บทคัดย่อ

องค์กรประสิทธิภาพสูงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาของประเทศไทยในปีพ.ศ. 2563 องค์กรประสิทธิภาพสูง(High Performance Organization : HPO) ประกอบด้วยหลักการ 4 อย่าง การออกแบบ (design) การเตรียมการ(Implementation) การดำเนินการ(execution) และ การติดตาม(monitoring)และการควบคุม(controlling) ตามแนวทางของ Mathias Krichmer (Kirchmer, High Performance Through Business Process Management, 2017) การบริหารองค์กรตามหลักขององค์กรประสิทธิภาพสูงทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จสามารถอยู่รอดในสภาวะแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการสร้างนวัตกรรม(innovation)และความคล่องตัว(agility) ซึ่งเป็นหัวใจหลักขององค์กรประสิทธิภาพสูงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า(customer needs) และบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถดำเนินงานและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ในด้านการบริหารต้นทุนและการแข่งขันในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม(speed) ตัวอย่างองค์กรที่ได้นำหลักการบริหารงานแบบองค์กรประสิทธิภาพสูงมาใช้จนประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจของประเทศไทยได้แก่ บริษัทไทยออยล์ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ธนาคารกสิกรไทย ภาครัฐวิสาหกิจ เช่น การไฟฟ้าพระนครเหนือ และหน่วยงานภาครัฐ เช่น โรงพยาบาลศิริราช วิทยาลัยพยาบาลศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นต้น ดังนั้นแนวทางของหลักการขององค์กรประสิทธิภาพสูงจึงสามารถนำมาใช้กับองค์กรทั่วไปและสามารถใช้กับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 เพื่อพัฒนาองค์กรการบริหารภาครัฐให้เป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงสร้างนวัตกรรมและมีความคล่องตัวในการดำเนินงานก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนที่จะเป็นกำลังสำคัญของชาติต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : องค์กรประสิทธิภาพสูง องค์กรสมรรถนะสูง องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

บทนำ

องค์กรประสิทธิภาพสูงใช้หลักการบริหาร 4 อย่าง คือ การออกแบบกระบวนการ การเตรียมดำเนินการของกระบวนการ การดำเนินการ การติดตามและการควบคุม เป็นหลักที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อการพัฒนาและการแก้ปัญหาขององค์กรและสร้างความคล่องตัวในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนโดยมีปัจจัยแวดล้อมคือกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและคนเป็นปัจจัยแวดล้อม ผลการดำเนินการแบบองค์กรประสิทธิภาพสูงสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งตัวผู้ประกอบการ ผู้รับบริการ ผู้ขายส่งวัตถุดิบป้อนเข้าองค์กร การปรับองค์กรประสิทธิภาพสูงสามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในสภาวะแห่งการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น

อย่างรวดเร็วเช่นการเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสาร ความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์ การเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของปัญญาประดิษฐ์(AI) และภัยพิบัติที่ไม่อาจคาดคิดได้ กระจกโลกร้อน การพัฒนาการผลิต การเปลี่ยนกระบวนการผลิตที่มีผลเสียต่อสุขภาพและกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโลกเขียว ฟรีคาร์บอนไดออกไซด์ การใช้พลังงานสะอาดเช่นรถไฟฟ้า น้ำมันกำลังถูกกลดบทบาทลง ภัยจากการก่อวินาศกรรม การเมืองที่ไม่แน่นอน สงครามการค้ากับสหรัฐอเมริกา การแข่งขันการค้าในตลาดโลกที่เข้มข้นขึ้น แม้แต่ภัยโรคระบาดเช่น โรคซาร์ส และ โรค covid-19 เกิดแนววิถีชีวิตใหม่ และการศึกษาทางไกลที่มีประโยชน์ในการแก้ปัญหาผู้อยู่ห่างไกลในปัจจุบันถูกปรับใช้เป็นการเรียนออนไลน์เพื่อป้องกันโรคระบาด การดำรงอยู่ได้ขององค์กรต้องอาศัยการปรับตัวที่รวดเร็วทันการ นวัตกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ต้องอาศัยการบริหารงานที่มีความคล่องตัวสูงโดยปรับการจัดการแบบแนวดิ่งเปลี่ยนเป็นรูปแบบแนวนอนเพราะการรวบอำนาจให้ผู้บริหารสูงสุดตัดสินใจทำให้เกิดความล่าช้าเสียหายต่อองค์กรในระยะยาวและจะล่มสลายในที่สุด การปรับการบริหารงานแบบองค์กรประสิทธิภาพสูงจะแก้ปัญหาเหล่านี้ได้อย่างสร้างสรรค์ดังเนื้อหาต่อไปนี้

องค์กรประสิทธิภาพสูง

องค์กรประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization ย่อ HPO) (พสุ เดชะรินทร์, 2550) คือ องค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสภาวะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับ (หมายเหตุ พสุ เดชะรินทร์ ใช้คำว่า องค์กรสมรรถนะสูง สมรรถนะ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า competence ส่วน ประสิทธิภาพ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า performace ดังนั้นผู้เขียนจึงแปล High Performance Organization ว่าองค์กรประสิทธิภาพสูง ตามศัพท์ภาษาอังกฤษ)

องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (HPO) (Schreus & Meingast, 2015) เป็นองค์กรที่สร้างแรงบันดาลใจ แรงจูงใจ และ ความท้าทาย ให้แก่พนักงานและลูกค้า

บทความนี้จะอธิบายหลักการบริหารทางธุรกิจขององค์กรประสิทธิภาพสูง ตามหนังสือ High Performance Through Bussiness Process Management ของ Mathias Kirchmer จัดพิมพ์เป็นครั้งที่ 3 ปี 2017 โดย Kirchmer ได้เสนอรูปแบบการจัดการบริหารแบบองค์กรประสิทธิภาพสูงไว้ 4 ขั้นตอนหลักซึ่งเป็นการจัดการบริหารกระบวนการธุรกิจ(Business Process Management, BPM) ดังนี้

1. การออกแบบกระบวนการ (process design)
2. การเตรียมการกระบวนการ (process implementation)
3. การดำเนินการตามกระบวนการ (process execution)
4. การติดตามและการควบคุมกระบวนการ (precess monitoring and controlling)

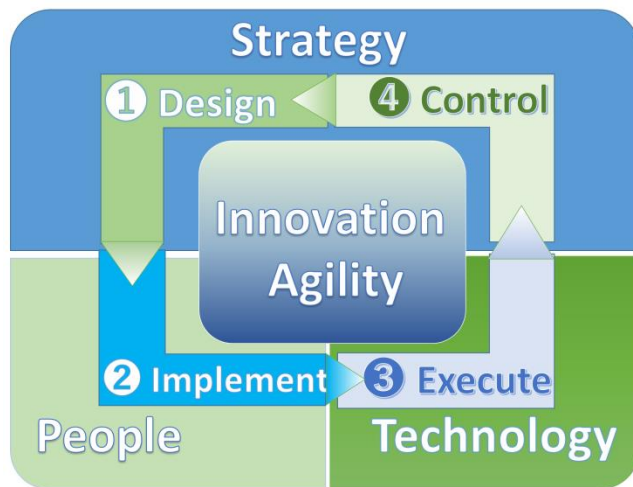
ขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการบริหารจัดการทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำคัญ 2 ประการคือ

1. การสร้างนวัตกรรม (innovation)
2. ความคล่องตัว (agility)

โดยมีปัจจัยควบคุมหรือกำกับ 3 ส่วนหลักคือ

1. กลยุทธ์กระบวนการ (process strategy)
2. คน (people)
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology)

ดังแสดงในรูป 1



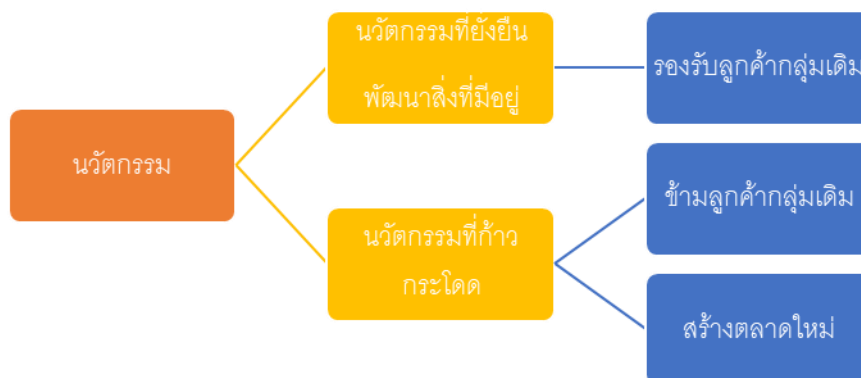
① กลยุทธ์เป็นหลักในการออกแบบกระบวนการดำเนินการหรือกระบวนการ กำหนดให้กับ ② คนเตรียมการส่งต่อให้ ③ เทคโนโลยีดำเนินการ ท้ายสุดส่งผลสู่ ④ การควบคุมที่กำหนดโดยแผนกลยุทธ์เริ่มต้นมีเป้าหมายคือการสร้างนวัตกรรม และ ความคล่องตัว ทำให้กลายเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง HPO

รูปที่ 1 แผนการทำงานของ HPO

ที่มา : ปรับปรุงจากรูปที่ 1.7 หน้า 13 ในหนังสือของ Kirchmer (Kirchmer, High Performance Through Business Process Management, 2017)

นวัตกรรม innovation

หลักสำคัญของความสำเร็จขององค์กรคือนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ(business process innovation) เพื่อให้อยู่รอด องค์กรต้องสร้างนวัตกรรมให้เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจประจำวัน (day to day business) (Kirchmer, 2017) จึงจะสร้างรายได้และให้กำไรตามเป้าหมายแสดงถึงศักยภาพสูงของบริษัท นวัตกรรมมี 2 แบบ คือ นวัตกรรมที่เป็นแบบจำลองทางธุรกิจ (business model innovation) และ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (technology innovation) ทั้งสองแบบต้องการ การเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่มีอยู่ หรือ พัฒนาแนวทางธุรกิจใหม่



รูปที่ 2 นวัตกรรมที่ยั่งยืน(sustaining innovation) และนวัตกรรมที่ก้าวกระโดด(disruption innovation)

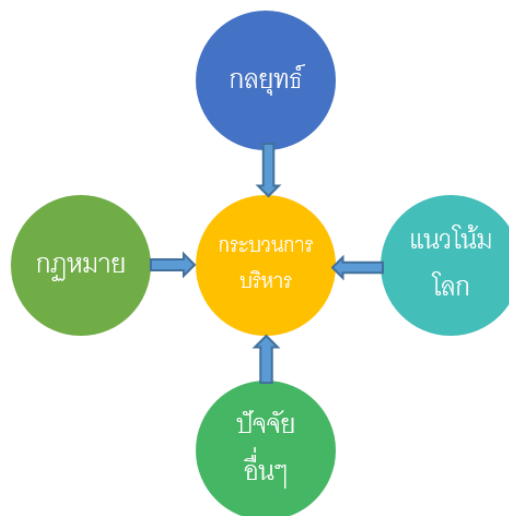
ที่มา : ดัดแปลงจากรูปที่ 2.5 ในหนังสือ High Performance Through Business Process Management (Kirchmer, High Performance Through Business Process Management , Strategy Execution in a Digital World , 2017)

การสร้างนวัตกรรมเป็นเป้าหมายของการจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Management, BPM) ทัวไปซึ่งต้องเป็นแบบเปิดที่ติดต่อกับระบบอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น เพื่อใช้ปัจจัยพื้นฐานหนุนให้บริษัทเกิดความ

คล่องตัวที่เหมาะสมและมีต้นทุนต่ำสุด โดยจะพิจารณาปัจจัยหลัก 3 ประการที่เป็นกรอบให้กระบวนการทั้ง 4 คือ การออกแบบ การเตรียมการ การดำเนินงาน และการควบคุม ของการบริหารแบบองค์การประสิทธิภาพสูงดำเนินไปได้อย่างราบรื่นดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (strategy)

กลยุทธ์ขององค์กรส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานองค์กร (process governance) โดย Kirchmer ได้ให้คำความหมาย กระบวนการบริหารว่า ขั้นตอนและการตัดสินใจกิจกรรม การใช้อำนาจ เป็นการพิสูจน์ประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ทำให้เพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้า ผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้เสีย สร้างความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังขององค์กร นอกจากนี้ปัจจัยด้านกลยุทธ์แล้วยังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารดังแสดงไว้ในรูปที่ 3 คือ เงื่อนไขของกฎหมาย แนวโน้ม ของโลก และปัจจัยอื่นๆ



รูปที่ 3 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อกระบวนการบริหารองค์กร
ที่มา : ดัดแปลงจากรูป 5.7 หน้า 93 ของหนังสือ High Performance
Through Business Process Management ของ Kirchmer (2017).

ปัจจัยคน (People)

การสร้างนวัตกรรมเริ่มจากการหาความคิดจากแหล่งข้อมูลภายในหรือนอกบริษัทแล้วประเมินว่าความคิดใดน่าสนใจที่สุด สิ่งนั้นจะนำมาสร้างเป็นนวัตกรรมต้นแบบซึ่งเป็นหน้าที่ของทีมงานสร้างนวัตกรรมว่าจะทำให้เกิดขึ้นแล้วนำเสนอสู่ตลาด สิ่งสำคัญในกระบวนการหาความคิดที่จะนำมาสร้างนวัตกรรมคือการค้นหาความสนใจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต Kirchmer อ้างถึง Finger ว่า เราควรจะรู้ความสนใจและความต้องการของลูกค้าก่อนที่จะพวกเขาจะรู้ ดังเช่นตัวอย่างที่ Steve Job ทำที่ Apple โดยปกติการหาความคิดในการสร้างนวัตกรรมจะหาจาก ลูกค้าหลัก ผู้ส่งสินค้าป้อนบริษัทที่สำคัญ ผู้มีส่วนร่วมทางการตลาดเช่น ธนาคาร สถาบันวิจัย และมหาวิทยาลัย Krickmer (Kirchmer, 2017) สรุปแนวคิดของนักบริหาร เช่น Davila, Espstein, และ Shelton ว่ามีหลักการสนับสนุนและจัดการกระบวนการสร้างนวัตกรรมดังต่อไปนี้

- ใช้ผู้นำที่เข้มแข็งที่ตระหนักถึงกลยุทธ์และสะสมนวัตกรรม
- รวมนวัตกรรมไปในการดำเนินธุรกิจประจำวัน

- ฉบับในการสร้างนวัตกรรมที่มีความหลากหลายและจำนวนมากพอในสถานะการเฉพาะ
 - จัดการความตึงเครียดระหว่างความคิดสร้างสรรค์กับธุรกิจประจำวันที่จำเป็นต้องดำเนินงาน (เช่น ข้อจำกัดของจำนวนคนงาน เป็นต้น)
 - ควบคุมการต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง
 - สร้างเครือข่ายจากสมาชิกภายในและนอกองค์กร
 - กำหนดและจัดการ การวัดและการให้รางวัลที่เป็นประโยชน์
- หลักการข้างต้นสามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มโอกาสในการทำกำไรได้สูงขึ้นตัวอย่างบริษัทสื่อสารแห่งหนึ่งสามารถลดเวลาในการนำเสนอสินค้าใหม่ลงได้ 50% ทำให้รักษาความสามารถในการแข่งขันไว้ได้ เป็นสิ่งยืนยันว่าการสร้างนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการบริหารธุรกิจ

Hammer (อ้างโดย Krickmer) เสนอ 6 ปัจจัยหลักในการสร้างนวัตกรรมให้สำเร็จดังนี้

- มุ่งเน้นจุดเริ่มต้นของการเริ่มสร้างนวัตกรรม
- กำหนดเจ้าของโครงการ รวมถึงผู้บริการระดับสูงที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- ทีมงานต้องทำงานเต็มเวลา
- การมีส่วนร่วมเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานสร้างนวัตกรรมสามารถทำได้
- การเป็นหุ้นส่วน
- กำจัดอคติในการดำเนินงาน

จากรูปที่ 1 กลยุทธ์เป็นหน้าที่ของผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยหลักการข้างต้น ส่วนการดำเนินงานเป็นหน้าที่ของทีมงานสร้างนวัตกรรมจากการหาแนวคิดและเลือกสิ่งที่ดีที่สุดแล้วสร้างขึ้นเพื่อนำออกสู่ตลาดโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้เสีย นับตั้งแต่ลูกค้า ผู้ป้อนวัตถุดิบ แหล่งเงินทุน ผู้เชี่ยวชาญทั้งในและนอกบริษัทหรือองค์กร ซึ่งนับเป็นปัจจัยของคน จากนั้นอาศัยเทคโนโลยีทั้งระบบการจัดการภายในบริษัทและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ลดเวลาการดำเนินธุรกิจตั้งแต่เริ่มส่งสินค้า การผลิต การชำระเงิน และการจัดส่งสินค้าซึ่งเป็นปัจจัยทางเทคโนโลยีสื่อสาร สุดท้ายคือการควบคุมซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับสู่การวางแผนงานต่อไปเป็นวัฏจักรดังแสดงไว้ในรูปที่ 1 การใช้เทคโนโลยีเพิ่มความคล่องตัวให้แก่บริษัทซึ่งก่อให้เกิดความยืดหยุ่น (Flexibility) และมีต้นทุนต่ำ (Low Cost) ในการผลิตหรือการให้บริการ ในบริษัทขนาดใหญ่จะมีโปรแกรมสำเร็จรูปให้เลือกใช้ แต่องค์กรขนาดเล็กสามารถใช้โปรแกรมขนาดเล็กทั่วไปได้เช่น Office เพื่อลดต้นทุนในการซื้อโปรแกรมการบริหารจัดการ

ตัวอย่างบริษัทเช่น Siemens และ Intel ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีเทคโนโลยีระดับสูง ได้สร้างนวัตกรรมในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) โดยการจำลองสถานการณ์ต่างๆ เพื่อหาวิธีการในห่วงโซ่อุปทานที่ดีที่สุด(ลดเวลาและมีต้นทุนต่ำ) ได้อย่างง่ายดาย และองค์กรทางการศึกษาเช่น Widener University ใน Philadelphia เปิดสอนหลักสูตรเฉพาะการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจระดับประกาศนียบัตรและปริญญาโทที่เปิดให้บริษัทต่าง ๆ มารับสมัครพนักงานที่ศึกษาสาขาการจัดการกระบวนการธุรกิจเน้นการสร้างนวัตกรรมได้โดยตรง

ปัจจัยเทคโนโลยี (Technology)

การทำงานในระบบดิจิทัล (Digitalization) Cambridge Dictionary ให้นิยามว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อทำบางสิ่ง (Cambridge Dictionary, 2020) ปัจจุบันระบบดิจิทัลเป็นกุญแจสำคัญ

พื้นฐานของทุกองค์กร มุ่งเน้นการวางแผนทรัพยากรองค์กร (enterprise resource planning: ERP) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (customer relationship management: CRM) และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (supply chain management: SCM) เทคโนโลยีดิจิทัลใช้พัฒนาปรับปรุงระบบต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจและใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างศักยภาพสูงให้องค์กรทั้งระบบ

การวางแผนทรัพยากรองค์กรครอบคลุมกิจกรรมหลักของบริษัทตั้งแต่ การขาย การจัดการวัตถุดิบ การ-ผลิต การควบคุม การบำรุงรักษา การจัดการสินทรัพย์ การเงิน การควบคุมการเงิน และการบริหารงานบุคคล โปรแกรมทางการค้าพื้นฐานเช่น SAP, Oracle, Microsoft, และ Salesforce.com (Kirchmer, 2017) ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

- ลดรอบเวลาการทำงาน (cycle times)
- การทำธุรกรรมเร็วขึ้น
- การจัดการทางการเงินที่แม่นยำยิ่งขึ้น
- การสร้างระบบพื้นฐานสำหรับ e-business และกระบวนการระหว่างองค์กร
- การมองเห็นความรู้กระบวนการที่ซ่อนอยู่

โปรแกรมเหล่านี้ช่วยให้องค์กรบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ (best practice) ได้โดยมี 3 ส่วนหน่วยหลักคือ การขาย การจัดส่ง การวางแผนการผลิต จากประสบการณ์ (Kirchmer, 2017) พบว่าประสบผลสำเร็จถึง 80% และใช้กับกระบวนการทางธุรกิจทุกส่วนโดยเฉพาะกระบวนการหาแหล่งวัตถุดิบ ใช้กับการเงินเพื่อตอบโต้ข้อกำหนดทางกฎหมาย การจัดการทรัพยากรบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นการใช้ได้ทั่วไปไม่จำกัดเพื่อให้บรรลุในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ โปรแกรมสำเร็จที่ใช้ในการดำเนินงานจะก่อให้เกิดความคล่องตัวและการสร้างนวัตกรรมให้องค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์และต้นทุนการผลิตดังแสดงในรูป 4



รูปที่ 4 ผลทางธุรกิจจากการใช้โปรแกรมในการดำเนินงาน

ที่มา: ดัดแปลงจากรูป 3.5 หน้าที่ 54 ของหนังสือ *High Performance Through Business Process Management* (Kirchmer, 2017)

ระบบดิจิทัลกลายเป็นกำลังสำคัญของทุกองค์กรเป็นการบูรณาการของ ผลิตภัณฑ์ สิ่งของ คนและกระบวนการบนพื้นฐานของ “Internet of everything” เป็นการสร้างนวัตกรรมแบบก้าวกระโดดและรูปแบบธุรกิจใหม่ เป็นแนวคิดแบบ อุตสาหกรรม 4.0 โดยเฉพาะในยุโรปใช้ระบบดิจิทัลบูรณาการ ผลิตภัณฑ์ เครื่องจักร กระบวนการ และคนเข้าด้วยกัน

องค์กรประสิทธิภาพสูงในประเทศไทย ที่ได้รับรางวัล คุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award : TQA

1. โรงพยาบาลรามาริบัติ “การนำอย่างมีวิสัยทัศน์ของทีมผู้บริหารทำให้เกิดนวัตกรรมต่างๆ เช่น รูปแบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวและตอบสนองความต้องการ การมีหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตควบรวมกับหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การจัดตั้งแวล้อมเพื่อส่งเสริม” นวัตกรรมทางการแพทย์ที่ผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ มาทำงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพและขอรับรองตามมาตรฐานต่างๆ ในพันธกิจการศึกษาและการดูแลสุขภาพ” (คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ, 2563)

2. โรงพยาบาลศิริราช “กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ศิริราช (SiSPP) ผู้บริหารทุกระดับรวมระดมสมองใน SiSPP ที่สร้างความต่อเนื่องของการพัฒนา เพื่อขับเคลื่อนให้ศิริราชบรรลุวิสัยทัศน์ โดยกำหนดทิศทาง สมรรถนะหลัก ความยั่งยืน โอกาสเชิงกลยุทธ์ นวัตกรรม intelligent risk ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก วิเคราะห์ SWOT และจัดทำ TOWs Matrix กำหนดยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดระยะสั้น/ยาว ทบทวนระบบงานสำคัญ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของศิริราช สอบทานความสอดคล้อง ความสมดุลด้วย Balanced scorecard จัดทำแผนภาพกลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่บูรณาการกับของมหาวิทยาลัย ทำประชาพิจารณ์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ และคณบดีลงพื้นที่ในทุกภาควิชาและหน่วยงานเพื่อสร้างการรับรู้ทิศทางและถ่ายทอดกลยุทธ์ให้สามารถปฏิบัติ ได้จริงและชัดเจน” คัดจากบทความ TQA (ประสิทธิ์ วัฒนาภา, 2559)

3. โรงไฟฟ้าพระนครเหนือ “โรงไฟฟ้าพระนครเหนือได้นำแนวทางการบริหารจัดการที่ เชื่อมโยงกันเป็นระบบตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นแนวทางในการยกระดับกระบวนการทำงานตั้งแต่ปี 2557 และได้นำ Feedback report มาทำการปรับปรุง การบริหารงานในองค์กรเรื่อยมาทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ส่งผลให้ผลลัพธ์การดำเนินงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่องการได้รับรางวัล TQC ในครั้งนี้ถือเป็นความสำเร็จที่สำคัญอีกก้าวหนึ่ง เราจะยังคงมุ่งมั่นในการสร้างการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้เกิดประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนของสังคมเพื่อการพัฒนาสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศและพร้อมที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ” คัดจากบทความ TQA (เชมญาติ ยมานันตกุล, 2563)

กล่าวโดยสรุปจากรูปที่ 1 การบริหารงานแบบองค์กรประสิทธิภาพสูง (HPO) มีปัจจัยหลักสามประการควบคุมอยู่ภายนอกเป็นกรอบคือ กลยุทธ์ คนและเทคโนโลยี ที่ควบคุมวงจรการบริหารองค์กรตั้งแต่การวางแผน การเตรียมการ ดำเนินงาน และการควบคุม ย้อนกลับไปสู่การวางแผนเป็นวัฏจักร มีเป้าหมายหลักคือการสร้างนวัตกรรมและสร้างคล่องตัวในการดำเนินงาน ทำให้องค์กรแสดงศักยภาพในการแข่งขันและสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืนเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง จากตัวอย่างบริษัทและสถานศึกษาสามารถนำแนวการบริหารองค์กรประสิทธิภาพสูงมาใช้ดำเนินงานประสบให้สำเร็จได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA จึงเป็นการยืนยันว่าหลักการการบริหารแบบองค์กรประสิทธิภาพสูงสามารถใช้ได้กับทุกองค์กร ดังนั้นจึงสามารถใช้กับระบบการศึกษาของประเทศไทย โดยใช้กับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 เพื่อพัฒนาองค์กรการบริหารภาครัฐให้เป็นองค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อสร้างนวัตกรรมและความคล่องตัวในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนที่จะเป็นกำลังสำคัญของชาติต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- [1] Cambride Dictionary. (November 2020). เข้าถึงได้จาก
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/digitalize?q=Digitalization>
[2] K-expert. (11 2563). เข้าถึงได้จาก เรื่องน่ารู้: https://kasikornbank.com/th/k-expert/knowledge/articles/savings/Pages/Invest_A133.aspx

- [3] Kirchmer, M. (2017). High Performance Through Business Process Management. Cham, Switzerland: Springer.
- [4] Marco Schreus, และ Alex Meingast. (2015). A High Performance Organization. HPO Center.
- [5] Mathias Kirchmer. (2017). High Performance Through Business Process Management , Strategy Execution in a Digital World . Cham, Switzerland: Springer.
- [6] เขมณูติ ยมานันตกุล. (2563). โรงไฟฟ้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (11 2563). เข้าถึงได้จาก https://www.rama.mahidol.ac.th/th/global_goals
- [7] ประสิทธิ์ วัฒนาภา. (2559). มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพฯ.
- [8] พสุ เดชะรินทร์. (2550). องค์กรแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์การ. ผู้จัดการรายสัปดาห์.

SBC-03-031

สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

Administrator's competency in the 21st century

สิรินาถ จันทรศิริ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail s62561802021@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ในบทความนี้ผู้เขียนได้กล่าวถึง สมรรถนะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะอธิบายถึงสมรรถนะของผู้บริหารและการบริหารในศตวรรษที่ 21 ได้มีการนำแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านและหลักการที่แตกต่างกันมานำเสนอในบทความนี้ รวมทั้งยังได้สรุปสมรรถนะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ไว้อีกด้วย

ในศตวรรษที่ 21 โลกได้เข้าสู่สังคมที่เรียกว่า “สังคมความรู้” ความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกวันและเราสามารถรับความรู้ได้จากหลายช่องทางและได้รับอย่างรวดเร็ว คนท่องเที่ยวเก่ง เรียนเก่ง จำเก่ง ไม่ใช่ตัวเลือกที่ดีที่สุดอีกแล้ว แต่คนที่พร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ คือคนที่สังคมโลกต้องการ เพื่อที่จะบริหารและดำรงชีวิตในปัจจุบันได้

สมรรถนะถือเป็นหัวใจของระบบการบริหารการศึกษาในปัจจุบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนา วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาจึงส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของผู้เรียนในการบริหารจัดการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคของการเปลี่ยนแปลง นอกจากจะมี สมรรถนะตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากำหนดแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาวิชาชีพอยู่เสมอ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล รวมถึงการเตรียมตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นไปที่การมีสมรรถนะเป็นพื้นฐานในการบริหาร

คำสำคัญ : สมรรถนะ ผู้บริหารสถานศึกษา ศตวรรษที่ 21

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นโลกของเทคโนโลยีและนวัตกรรม เครื่องจักรและหุ่นยนต์ ถูกนำเข้ามาใช้งานทดแทนแรงงานคน เพราะฉะนั้นเราควรมีทักษะบางอย่างที่เครื่องจักรหรือหุ่นยนต์ทำแทนไม่ได้ เช่น ทักษะการคิดแบบผู้เชี่ยวชาญและการสื่อสารที่ซับซ้อน ซึ่งจะมีโอกาสมากกว่าคนอื่น เพราะทักษะขั้นสูงเหล่านี้เครื่องจักรไม่สามารถทำแทนได้ (มูลนิธิยุวพัฒน์, 2562)

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาองค์กรไปจนถึงการพัฒนาประเทศและโลกใบนี้ การที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพขึ้นมาในสังคมได้นั้นหนึ่งในปัจจัยสำคัญก็คือ การศึกษา (Education) นั่นเอง การศึกษานอกจากจะทำให้มนุษย์เกิดความรู้และพัฒนาตนได้แล้ว สิ่งนี้ยังสามารถเป็นตัวกำหนดทิศทางของประเทศได้อีกด้วย เพราะหากประเทศไหนมีการส่งเสริมการศึกษาที่ถูกทิศทาง ตลอดจนวางแผนการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ประเทศนั้นมีต้นทุนที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพในการร่วมกันสร้างประเทศให้ก้าวไกล นั่นรวมถึงหน่วยย่อยอย่างองค์กรด้วยที่หากคัดสรรทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานก็ย่อมส่งผลให้

องค์กรพัฒนาได้อย่างก้าวไกลเช่นกัน ขณะเดียวกันองค์กรก็ควรไม่หยุดที่จะพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรด้วย เพราะการศึกษานั้นไม่มีวันจบ ทุกคนสามารถที่จะเรียนรู้ไปตลอดได้ และพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาด้วยเช่นกัน (Tada Ratchagit, 2562)

ทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ เป็นเป้าประสงค์ของการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ที่ช่วยชี้นำวิธีการสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่พัฒนาชีวิตของผู้เรียนให้มีคุณภาพและประสบความสำเร็จเพื่อการดำรงชีวิตในคริสต์ศตวรรษที่ ๒๑. (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557)

วิจารณ์ พานิช (2555 : 16-21) ได้กล่าวถึงทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ว่า สารวิชามีความสำคัญ แต่ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ เพื่อมีชีวิตในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ปัจจุบันการเรียนรู้สาระวิชา (content หรือ subject matter) ควรเป็นการเรียนจากการค้นคว้าของนักเรียนเอง โดยครูช่วยแนะนำ และช่วยออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้ สารวิชาหลัก (Core Subjects) ประกอบด้วย ภาษาแม่ และภาษาสำคัญของโลก ศิลปะคณิตศาสตร์ การปกครองและหน้าที่พลเมือง เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ โดยวิชาแกนหลักนี้จะนำมาสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและยุทธศาสตร์สำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) หรือหัวข้อสำหรับศตวรรษที่ 21 โดยการส่งเสริมความเข้าใจในเนื้อหา วิชาแกนหลัก และสอดแทรกทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เข้าไปในทุกวิชา แกนหลัก

จะเห็นได้ว่าการจัดและการบริหารการศึกษาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินการจึงจะทำให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และเนื่องจากวิชาชีพทางการศึกษาเป็นวิชาชีพชั้นสูงวิชาชีพหนึ่ง ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ศึกษานิเทศก์และบุคลากรทางการศึกษาจะต้องเป็นมืออาชีพ จึงจะทำให้การศึกษาบรรลุความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธีระ ฤกษ์เจริญ, 2550) การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีความภูมิใจในความเป็นไทยมีความเป็นสากล ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน, 2553)

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในศตวรรษที่ 21 โดยยึดสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา

ศตวรรษที่ 21

สถานการณ์ของโลกในศตวรรษที่ 21 แตกต่างจากศตวรรษที่ 20 และ 19 เป็นอย่างมาก มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี รวมถึงสิ่งแวดล้อม การศึกษาจึงต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นจริงเหล่านี้ ดังนั้นทักษะแห่งอนาคตใหม่ หรือ 21st century skills จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning skill and Innovation)
2. ทักษะชีวิตและการประกอบอาชีพ (Life skill and career skill)
3. ทักษะด้านข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร เทคโนโลยี (Information and Technology skill)

ดร.สมหมาย อ๋าดอนกลอย กล่าวว่า ในศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน พลังขับเคลื่อนของเทคโนโลยียุคดิจิทัลส่งผล

ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นความรวดเร็วที่นักวิชาการเห็นตรงกันว่าเพิ่งจะเริ่มต้นเท่านั้น ในระยะถัดไปจะยิ่งทวีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง

การศึกษาตามไปด้วยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานศึกษาจึงต้องมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะสำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนรู้เพื่อเด็กในศตวรรษที่ 21

ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา จะเป็นบุคคลที่ดำเนินการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้ไปในทิศทางที่สถานศึกษาแต่ละแห่ง ได้กำหนดไว้ โดยผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องดำเนินการและสามารถจัดกระบวนการบริหารและหาแนวทางเพื่อที่จะบริหารสถานศึกษาให้มีการพัฒนาไปในด้านที่ดีขึ้น ขอยกตัวอย่างความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาดังนี้

“ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของ รัฐและเอกชน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542.)

ถวิล อรัญเวศ (2545 : 17) ได้ให้ความหมายผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า บุคคลที่เป็นการบริหารจริง ๆ เช่น มี ประสิทธิภาพงานการบริหารมาอย่างโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ จนได้รับการยอมรับทั้งระดับหน่วยงานระดับอำเภอ ระดับจังหวัด หรือแม้กระทั่งระดับชาติ

วันชัย นพรัตน์ (2540, หน้า 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า คือผู้นำองค์กรที่จะต้อง ดูแลและพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพตามความมุ่งหมายที่วางไว้ ผู้นำสถานศึกษาก็คือ ผู้อำนวยการ สถานศึกษา อาจารย์ใหญ่ หรือครูใหญ่นั้นเอง

ชูสเตอร์ และ เวทสเตอร์ (มุกดา อนุพานนท์, 2550, หน้า 13 ; อ้างอิงจาก Shuster & Wetster, 1958, หน้า 6) ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า คือ ผู้นำทางการศึกษาที่เอาใจใส่ความก้าวหน้าของกลุ่ม เข้าใจ ความหมายทางการศึกษาเป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มในการจัดกิจกรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมาย

ผู้บริหารสถานศึกษาคือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย และมีความรู้ความสามารถตรงตาม คุณสมบัติและรับผิดชอบในการสั่งการและควบคุมกิจกรรมของสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตาม จุดมุ่งหมายขององค์กร (อำนาจ นาคแก้ว)

สรุปได้ว่า ผู้บริหารคือ ผู้นำทางการศึกษาที่มีหน้าที่ดูแลและพัฒนาการศึกษาให้เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมีความรับผิดชอบในการนำสถานศึกษาแต่ละแห่งให้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับโดยจะต้องมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการบริหารเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของแมคเคลแลนด์ (McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบ บุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถ ที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ. 1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท Mcber ซึ่ง แมคเคลแลนด์ (McClelland) เป็น ผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทน แบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้อง เปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่แมคเคลแลนด์ (McClelland) ได้เขียนบทความ Testing for competence rather than for intelligence ในวารสาร American psychologist เผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral event interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง แมคเคลแลนด์ (McClelland) เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ปี ค.ศ. 1994 ฮาเมล และปราชาลาด (Hamel & Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for the future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competency เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร ในปัจจุบันองค์การของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่ต้องการต้องได้รับความพึงพอใจในระดับต้น ๆ มีการสำรวจพบว่า มี 708 บริษัททั่วโลก นำ Core competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Cooperate code of ethics และ Strategic planning (พสุ เดชะรินทร์, 2546, หน้า 13) แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้การบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2558)

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ คือ ทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” ไว้หลากหลายความหมายดังนี้

ถวิล อรัญเวศ ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ ไว้ว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคคลนั้นแสดงออกทางคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิควิธีที่ดีกว่าคนอื่น ๆ

โบยาตซิส (Boyatzis, 1982 : 58) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ประจักษ์ ทรัพย์อุดม (2550 : 3) กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior)

ที่จำเป็นและส่งผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งสมรรถนะของคนเกิดได้จาก 3 ทาง คือ 1. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด 2. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3. เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

สก๊อต บี พาร์รี (Scott B. Parry) นิยาม คำว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2004 : 48)

สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer) ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะที่เป็นรากฐานของบุคคลหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะกับผลงานที่เหนือกว่าเป็นการพิจารณาถึงคุณลักษณะของแต่ละคน

เชอร์มอน (Shermon) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ ไว้ว่า ความสามารถและคุณสมบัติของแต่ละบุคคลที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ทำงานในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดนัย เทียนพุฒ กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง การบูรณะความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลจนทำให้ผลงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดและมีประสิทธิภาพ

ส่วน วัฒนา พัฒนพงศ์ ได้ให้คำนิยาม สมรรถนะ ไว้ว่า ระดับของความสามารถในการใช้กระบวนการค้น
 ทศนคติ พฤติกรรม ความรู้และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการ
 ปฏิบัติหน้าที่ และสามารถเป็นที่ยอมรับได้

ชูชัย สมितिไกร (2552, น.27) ได้ให้ความหมายสมรรถนะไว้ว่า คุณลักษณะที่จำแนกในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้ และต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

จากการศึกษา สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลและคุณสมบัติที่ทุกคนต้องมีซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ อุปนิสัย บุคลิกภาพ พฤติกรรม ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลขั้นสูงสุด โดยที่มุ่งไปที่การทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการและนักบริหารได้แบ่งประเภทของ สมรรถนะ ออกเป็นประเภทที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้ แมคลาแกน (Mclagan, อ้างถึงใน ชัชวาล ทัตติวิช, 2554, น.29) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) แบ่งงานออกเป็นย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของการทำงานได้

2. **สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์** (Competency as Results) ลักษณะของสมรรถนะที่สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบเหล่านั้นจะรวมไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกัน

3. สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) จะต้องหาความต้องการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ตามความต้องการและสามารถกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการได้

4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะและทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill and attitude) คนที่มีความเฉลียวฉลาดมีการแสดงออกทางพฤติกรรม จะมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของเป้าหมาย การค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา

5. สมรรถนะที่แต่ละคนมีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการความรู้ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะอยู่ในความสามารถของแต่ละบุคคลซึ่งมีความสามารถที่พัฒนาจะต้องมี

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, น.10-11) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก คือคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4. จริยธรรม 5. ความร่วมมือร่วมใจ

2. **สมรรถนะประจำกลุ่มงาน** คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น

อาภรณ์ ภักขิพันธ์ (2547, น.45-59) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะไว้เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. **สมรรถนะหลัก** หมายถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกของพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย

2. สมรรถนะด้านการบริหาร คือ ความรู้ความสามารถ ก้าวมการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างตามตำแหน่งการบริหาร ที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องตามแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน คือ ความรู้ความสามารถ ในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ หน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ

องค์การพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งชาติของประทศออสเตรเลีย (United Nations Industrial Development Organization, อ้างถึงใน ชวนพิศ สิทธิธาดา, 2552, น.27) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท

1. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ เป็นสมรรถนะที่พิจารณาสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการหรือรับผิดชอบในการบริหาร

2. สมรรถนะทั่วไปหรือสมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่พิจารณาศักยภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด โดยไม่คำนึงถึงว่าเป็นหน้าที่ใด หรือระดับไหน

3. สมรรถนะด้านเทคนิค/หน้าที่ เป็นสมรรถนะพิเศษที่พิจารณาศักยภาพในการปฏิบัติงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จภายใต้เทคนิค/หน้าที่ที่ชัดเจนของขอบเขตงาน

อํารงค์ดี คงคาสวัสดิ์ (2548, น.31-32) อธิบายถึงประเภทของสมรรถนะ ไว้ดังนี้

1. สมรรถนะด้านสังคม หมายถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่เน้นในเรื่องของการทำงานร่วมกันเพื่อการประสานงานกันด้วยดีซึ่งสมรรถนะนี้จะมุ่งความสัมพันธ์ของคนในองค์กรให้ทำงานด้วยกันอย่างราบรื่น

2. สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถพิเศษซึ่งจะช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีเป็นพิเศษ

3. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ หมายถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พูดถึงการเป็นผู้นำ โดยทั่วไปมักเป็นสมรรถนะที่กำหนดสำหรับคนที่จะต้องไปรับตำแหน่งเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้างาน

4. สมรรถนะในหน้าที่ หมายถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งที่ควรจะมีในตำแหน่งนั้นๆ โดยกำหนดว่าผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ควรมีสมรรถนะใดที่สำคัญ

จากการศึกษาประเภทของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะ ได้ถูกแบ่งออกเป็นประเภทจากลักษณะงานและจากพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะมีผลสำเร็จที่มุ่งไปที่การปฏิบัติงานให้ไปสู่ผลสำเร็จเน้นที่บทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ โดยจะต้องเกิดจากการร่วมมือร่วมใจ การสร้างความเข้าใจในสายงานที่ได้รับหรือถูกกำหนด และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและมีลักษณะความเป็นผู้นำ

บทสรุป

ในศตวรรษที่ 21 โลกได้เข้าสู่สังคมที่เรียกว่า “สังคมความรู้” ความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกวันและเราสามารถรับความรู้ได้จากหลายช่องทางและได้รับอย่างรวดเร็ว คนท้องแก่ เรียนเก่ง จำเก่ง ไม่ใช่ตัวเลือกที่ดีที่สุดอีกแล้ว แต่คนที่พร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ คือคนที่สังคมโลกต้องการ

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนให้เป็นไปในทิศทางที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้า และเน้นพัฒนาให้เกิดความทันสมัย ให้ทันยุคแห่งเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำในทุก ๆ วัน

สมรรถนะในการบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจะยึดจากสมรรถนะหลักที่มุ่งเน้นไปที่ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติ อุปนิสัย พฤติกรรม จริยธรรมและความร่วมมือร่วมใจโดยยึดการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จและทำงานได้เต็มศักยภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดารารัตน์ จันทร์กาย. (2559). สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุดรดิถีในทศวรรษหน้า (2558-2567). วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิถี.
- [2] เบญจพร วาทีกานท์. (2559). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- [3] ปาริฉัตร ช่อชิต. (2559). สมรรถนะผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 8. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- [4] พเยาว์ สุดรัก. (2553). สมรรถนะหลักของผู้บริหารของสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. คณะครุศาสตรอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. จังหวัดปทุมธานี
- [5] สมฤทัย อยู่รอด. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย(สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ภาคินพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- [6] ดนัย เทียนพุด. (2550). ความสามารถในการทรรชนะ ดร.ดนัย เทียนพุดใน กรุงเทพฯ : เอ อาร์ อิน ฟอ์เมชั่น แอนพับลิเคชั่น จำกัด.
- [7] อีระ รุญเจริญ. (2549). สู่ความเป็นผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง
- [8] อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2547). Career Development in Practice. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- [9] McClelland, D. (1999). Testing for Competence Rather than for intelligence. American Psychologist. 28(1), 1-14.
- [10] Spencer and Spencer. (1993). Competency at work: Model for Superior Performance. New York : Willy & Sons.

SBC-03-032

การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า

Logistics Personnel Skills Development of Import Custom Clearance Department

กาญจนา กระจำงสุวรรณ์ และ ณัฏภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: Kanjanakrajangsuwan@gmail.com, natpatsaya.se@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า และ 2) ให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะบุคลากร โดยการนำเสนอเนื้อหาในบทความประกอบไปด้วยความรู้เกี่ยวกับ พิกัดศุลกากร พิธีการศุลกากรขาเข้า ความเกี่ยวข้องของพิธีการศุลกากรกับการจัดการโลจิสติกส์ การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากร วิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า และการปรับปรุงการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า อย่างไรก็ตาม ความรู้จากการเผยแพร่บทความนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้าซึ่งผลจากการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานจะช่วยให้บริษัทลดข้อผิดพลาด ลดค่าใช้จ่ายเพิ่มจากการถูกจับ ลดการจับยึดสินค้า เพิ่มความเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถลดค่าใช้จ่าย ประหยัดต้นทุน และมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นพื้นฐานของการวิจัยต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : การพัฒนาทักษะบุคลากร พิธีการศุลกากรขาเข้า การปรับปรุงการทำงาน

บทนำ

การทำงานของบุคลากรในแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า (Import Custom Clearance) ยังคงพบข้อผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอเรื่องพิกัดสินค้า พนักงานยังไม่มี ความแม่นยำในเรื่องของการตีความสินค้าเพื่อเข้าพิกัดซึ่งถ้าใส่พิกัดสินค้าผิดทางกรมศุลกากรจะจับยึดสินค้าไว้ทำให้สินค้า มีความล่าช้าในการส่งต่อถึงมือลูกค้าและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนงานที่ถูกจับทำให้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของ งาน ความสูญเสียด้านเวลา และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น จากปัญหาข้างต้นส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ เป็นอย่างมาก กับการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้องของพนักงานสร้างความเสียหาย ความผิดพลาด และสะท้อนถึงประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานที่ไม่ดีนัก ดังนั้นหากนำแนวคิดการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากร ขาเข้ามาปรับใช้กับบุคลากรไม่ว่าจะเป็นด้านกฎระเบียบ-การปฏิบัติงานและการประเมินผล การเพิ่มองค์ความรู้พิกัด ศุลกากร การตีพิมพ์พิกัดขาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหาการจับยึดสินค้า (การบันทึกค่าใช้จ่ายเพิ่ม) การ ประสานงานเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยช่วยเพิ่มคุณภาพของงานที่ดีขึ้น ลดการ สูญเสียด้านเวลา และยังไม่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นขึ้นอีกด้วย

พิกัดศุลกากร

พิกัดศุลกากร หรือเรียกชื่อย่อว่า HS CODE (Harmonized System) ระบบการจำแนกประเภทและระบุชนิดสินค้าด้วยรหัสตัวเลข 6 หลัก สำหรับแจ้งภาษีอากร ซึ่งประกาศใช้โดยองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) เกิดจากความร่วมมือกันของสมาชิกกว่า 176 ประเทศ และประเทศไทยได้เข้าร่วม เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2515 และระบบนี้ได้รับการยอมรับจากองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) จึงได้นำมาใช้เป็นสากลทางการค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากแต่ละประเทศมีสินค้าที่หลากหลายเพราะแต่ละประเทศอาจมีวัตถุดิบไม่เหมือนกัน และมีชื่อเรียกแตกต่างกันจึงต้องมีอะไรสักอย่างที่กำหนดให้เข้าใจตรงกันในระดับสากลเกี่ยวกับประเภทและชนิดสินค้านั้นจึงมีการรวมกลุ่มแล้วกำหนดเกณฑ์ให้เข้าใจตรงกัน จึงประกาศใช้ระบบ HS CODE นั้นเอง [14]

ความสำคัญของระบบ HS Code

1) ใช้ในการกำหนดอัตราภาษีทั้งขาเข้าและขาออก แต่ที่ประเทศไทยส่วนใหญ่ขาออกไม่ค่อยเสียภาษี ส่วนมากจะเป็นภาษีขาเข้ามากกว่า

2) ถ้าหากกำหนด HS Code ถูกต้อง ก็จะทำให้การที่จะใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หรือการใช้ฟอร์มลดหย่อนภาษี FTA ต่าง ๆ ย่อมใช้ได้แน่นอน

3) เมื่อเราทราบอัตราภาษีอากรที่ชัดเจนจะนำมาคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

ช่องทางการค้นหาพิกัดสินค้า

สามารถค้นหาพิกัดสินค้าได้จากหลายแหล่ง ได้แก่

1) เว็บไซต์กรมศุลกากร เลือกค้นหาพิกัด หรือที่ Tariff e-service

2) Application กรมศุลกากร ปัจจุบันนี้ยุคสมัยนี้ต้องรวดเร็วหยิบมือถือขึ้นมาทำอะไรได้หลายอย่าง แม้แต่ค้นหาพิกัดสินค้าของเราผ่านทาง Application ได้แล้วภายใต้ชื่อ “HS Check” ทั้งบน Google Play และ App Store

3) ให้ตัวแทนเคลียร์สินค้าที่ชำนาญการ ระบุพิกัดสินค้าให้เพราะเขาจะมีประสบการณ์ ผ่านการเคลียร์สินค้าทุกวันต้องทำเอกสารที่ต้องระบุ HS Code อยู่แล้ว แต่เนื่องด้วยจากโลกของเรามีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีเทคโนโลยีต่าง ๆ มากมายเกิดขึ้นทำให้สินค้าและบริการ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกิดเป็นสินค้าใหม่ ๆ ส่วนผสมใหม่ ๆ รูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทำให้บางครั้งอาจเกิดความสับสนว่าจะใช้พิกัดสินค้าไหนดีดังนั้นเรื่องของพิกัดสินค้ายังคงมีประเด็นในเรื่องการตีความในฐานะที่เราเป็นผู้เสียภาษีอากร จึงจำเป็นต้องตรวจสอบก่อนการนำเข้าสินค้าโดยให้ทางกรมศุลกากรวินิจฉัยพิกัดสินค้าให้ก่อนก็ได้เพราะกรมศุลกากรได้เปิดให้บริการตรวจสอบข้อมูลและวินิจฉัยล่วงหน้าก่อนการนำเข้า ผู้ที่สนใจสามารถยื่นคำร้องสอบถามได้ที่ สำนักพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร หรือติดต่อสอบถามรายละเอียดที่ สายด่วนบริการศุลกากร 1164

พิธีการศุลกากรขาเข้า

ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า

1) ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง หรือผ่าน Service Counter โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ และให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

2) เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้าที่ส่งเข้ามา เช่น ชื่อและที่อยู่ผู้นำของเข้า เลขประจำตัวผู้เสียภาษี พิกัดอัตราศุลกากร ราคา เป็นต้น ถ้าพบว่าข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ส่งมาไม่ถูกต้อง เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทนเพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้อง

3) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าที่ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมกับตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาเข้าในขั้นตอนการตรวจสอบพิธีการเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ แล้วแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทน เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้าใบขนสินค้าขาเข้าประเภทที่ไม่ต้องตรวจสอบ

- พิธีการ (Green Line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์จะสั่งการตรวจ หลังจากนั้น ผู้นำเข้าหรือตัวแทนสามารถนำใบขนสินค้าขาเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและรับการตรวจปล่อยสินค้าได้

- ใบขนสินค้าขาเข้าประเภทที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องนำใบขนสินค้าไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่นำของเข้า

4) ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องจัดเก็บข้อมูลบัญชีราคาสินค้าตามวรรคแรกในรูปของสื่อคอมพิวเตอร์เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือนเพื่อใช้ในการตรวจสอบใบขนสินค้าหลังการตรวจปล่อยโดยให้สามารถจัดพิมพ์เป็นรายงานเมื่อกรมศุลกากรร้องขอ ดังนี้

1) Import/Export Invoice list by declaration item

2) Import/Export Invoice list by invoice item

3) Import/export Invoice list

อย่างไรก็ดี การปฏิบัติพิธีการนำเข้าในการนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า อาทิ กระทรวงพาณิชย์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมปศุสัตว์ ฯลฯ ที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วนโดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า [10]

ความเกี่ยวข้องของพิธีการศุลกากรกับการจัดการโลจิสติกส์

การจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Management) คือ การจัดการในการขนส่งสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีการวางแผน ควบคุม จัดเก็บข้อมูลสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ไปถึงยังจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบโลจิสติกส์นี้ช่วยให้การบริหารงานด้านธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปด้วย การจัดการด้านโลจิสติกส์นั้นจะมีกระบวนการจัดการเริ่มต้นด้วยการรวบรวมสินค้าที่ส่งมอบจากขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนการส่งมอบสินค้าที่จุดหมายปลายทางโดยจะยึดจากความต้องการของลูกค้า มาตรฐานด้านอุตสาหกรรมและมาตรฐานด้านการขนส่ง [3] นอกจากนี้การจัดการด้านโลจิสติกส์ยังช่วยในการวางแผนด้านกลยุทธ์และการดำเนินการอีกด้วย และในที่นี้จะอธิบายถึงการดำเนินการในเชิงการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายอย่าง รวมถึงการเลือกผู้ขายสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม พร้อมความสามารถในการจัดส่งและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการขนส่งการเลือกเส้นทางที่ดีที่สุดเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังจุดหมายการเลือกวิธีการจัดส่งสินค้าหรือบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด การใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีเข้าช่วยในการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการการตัดสินใจที่ผิดพลาดในการจัดการด้านโลจิสติกส์ก็จะก่อให้เกิดประเด็นขึ้นได้หลายประเด็น ตัวอย่างเช่น การส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ผิดพลาดหรือล่าช้าซึ่งนำไปสู่ความไม่พอใจของผู้ซื้อ ความเสียหายของสินค้าจากขั้นตอนการขนส่งที่ไม่ระมัดระวัง การเลือกใช้เส้นในการใช้เส้นทางสำหรับการขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้สูญเสียรายจ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อีกหลาย ๆ อย่าง โดยจากปัญหาเหล่านี้เองที่ล้วนแล้วมีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการตัดสินใจและวางแผนการจัดการที่ไม่ดี การแก้ปัญหาของผู้ขายสินค้าหรือบริการในการจ้างหรือให้บริการในการจัดส่งสินค้า รวมทั้งขั้นตอนของการจัดส่งที่มีคุณภาพและความพร้อมไม่เพียงพอและเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้เองที่องค์กรธุรกิจแต่ละองค์กรควรใช้แนวทางในการจัดการด้านโลจิสติกส์เข้ามาช่วยในการดำเนินการ โดยบริษัทแต่ละบริษัทควรจะไปให้ความสำคัญที่การทำงานร่วมกันมากกว่าการแข่งขัน ซึ่งการบริหารการ

จัดส่งสินค้าหรือบริการที่ตรงระหว่างผู้ขาย ผู้ซื้อ และการจัดส่ง จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่สูญหายไปโดยไม่จำเป็นออกไปได้ ซึ่งการขนส่งสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพจะเป็นส่วนสำคัญมากที่ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสูงสุด

อย่างไรก็ดี ถ้าหากองค์กรสามารถนำการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics management) เข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ จะช่วยทำให้ระบบบริหารกิจกรรมด้านห่วงโซ่อุปทาน ตั้งแต่การจัดการวางแผน การจัดซื้อ การควบคุมการปฏิบัติ การไหลเวียนของสินค้า และการจัดเก็บวัสดุสินค้า การจัดการโลจิสติกส์จะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าและลดค่าใช้จ่ายในองค์กร ด้วยการให้ทรัพยากรให้มีคุณค่าที่สุด

การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า

การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า หมายถึง กรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะเพิ่มพูนทักษะความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้นให้มีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มากขึ้นจนปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งวิธีการพัฒนาทักษะนี้จะประกอบด้วยการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่ กฎระเบียบ-การปฏิบัติงาน และการประเมินผล การเพิ่มองค์ความรู้พิศุทธการ การศึกษาศักดิ์ษาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหาการจับยึดสินค้า และการประสานงานลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา [1]

อย่างไรก็ดีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้ามีความสำคัญยิ่งและเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถด้านโลจิสติกส์ [9] ผู้บริหารระดับสูงควรต้องให้ความสำคัญในการจัดให้มีระบบการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างจริงจัง กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้าเป็นกิจกรรมที่มีบุคลากรในองค์กรเกี่ยวข้องมากมาย ต้องผ่านการทำงานของบุคลากรหลายหน่วยงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล [13] ในการส่งมอบสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งต้องมีกระบวนการที่ดีในการลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานและลดต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวมด้วย ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้สามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้าจะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ดีขึ้นได้

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากร

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คำนึงกับค่าตอบแทนมีความสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เกิดประโยชน์สูงสุด [11] ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานของแผนก สามารถวัดได้จาก 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรวดเร็ว การลดข้อผิดพลาด การลดค่าใช้จ่ายเพิ่มจากการถูกจับ การลดการจับยึดสินค้า และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าซึ่งตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานทั้ง 5 ตัวชี้วัด มีรายละเอียดดังนี้

1) ความรวดเร็ว หมายถึง พนักงานมีทักษะในการทำงานที่ดี ช่วยทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ทักษะพนักงานที่ดี ช่วยทำงานได้ทันเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มองค์ความรู้พิศุทธการแก่พนักงาน ช่วยให้พนักงานจัดการข้อมูลได้เร็วขึ้น

2) การลดข้อผิดพลาด หมายถึง การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยให้พนักงานเกิดความรู้ และความเข้าใจในงานของตนเอง ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในการทำงานระหว่างแผนกระหว่างลูกค้า และระหว่างกรมศุลกากร

3) การลดค่าใช้จ่ายเพิ่มจากการถูกจับ หมายถึง การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการถูกจับจากกรมศุลกากรที่เกิดจากสาเหตุการศักดิ์ษานักข้อมูลผิด การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดจาก

ข้อผิดพลาดในการทำงานให้แก่บริษัทได้ การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น การถูกจับและปรับจากกรมศุลกากร เป็นต้น

4) การลดการจับยึดสินค้า หมายถึง การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยลดการจับยึดสินค้า การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นจากการจับยึดสินค้า

5) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า หมายถึง การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยให้การส่งข้อมูลเพื่อประสานงานแจ้งปัญหาแก่ลูกค้าได้เร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะพนักงานช่วยรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

การวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า

จากการศึกษาปัญหาของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีปัญหาสำคัญ ได้แก่ 1) พนักงานยังขาดทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแผนก 2) พนักงานยังไม่มีความแม่นยำในเรื่องของการตีความสินค้าเพื่อเข้าพิกัด ซึ่งถ้าระบุพิกัดสินค้าผิดทางกรมศุลกากรจะจับยึดสินค้าไว้ทำให้สินค้ามีความล่าช้าในการส่งต่อถึงมือลูกค้า และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนงานที่ถูกจับ และ 3) พนักงานขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ทำให้ทำงานล่าช้า และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยบริษัทฯ ได้มีความต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรและทำให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในแผนกปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ดีการวิเคราะห์ปัญหาการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า นำมาซึ่งการหาวิธีการแก้ไขที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง เพราะลดปัญหาต่าง ๆ ที่นำมาซึ่งความสูญเสียในอนาคต การหาวิธีปรับปรุงจะช่วยให้บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) มีโอกาสได้พัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

การปรับปรุงการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า

สามารถวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะวิธีปรับปรุงการทำงานของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้าเพื่อลดข้อผิดพลาด ลดค่าใช้จ่ายเพิ่มจากการถูกจับ ลดการจับยึดสินค้า เพิ่มความรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งจะดำเนินการปรับปรุงการทำงาน 5 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กฎระเบียบ-การปฏิบัติงานและการประเมินผล คือ การจัดอบรมแนะนำพนักงานใหม่เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจในรูปแบบการทำงานขององค์กร ทำให้ทราบกฎระเบียบ-การปฏิบัติงานและการประเมินผล รวมถึงเข้าใจงานของแผนกอื่นที่เชื่อมโยงกับงานของแผนก มีการสอนงานให้เวลาเรียนรู้ระบบการทำงานของแผนกให้พนักงานได้ทดลองปฏิบัติงานโดยมีการเฝ้าสังเกตการณ์และประเมินผลการทำงานในระหว่างการฝึกปฏิบัติจะต้องมีคำบรรยายลักษณะงานได้ให้รับฟังคู่ขนานเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจการปฏิบัติงานจะต้องมีการแบ่งทีมงานอย่างน้อย 3 ทีม และแต่งตั้งหัวหน้าทีมงานเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกซ้อม/ฝึกปฏิบัติ ก่อนที่จะเข้ารับมอบหมายงานจริง และหลังจบหลักสูตรอบรม และสอบผ่านจึงจะสามารถเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง และแผนก CE รับงานมาจากแผนก CS จะต้องทำการคัดแยก กระจายชิ้นงานให้กับหัวหน้าแต่ละทีม มีการปฏิบัติงาน “การทำใบขนส่งสินค้า” ให้รอลูกค้าติดต่อประสานงานกับแผนก CS ก่อน เพื่อรับทราบทั้งข้อมูลสินค้าและรายละเอียดสินค้าที่ลูกค้าต้องการนำเข้ามายังประเทศไทย และหลังจากแผนก CS ตรวจสอบข้อมูลให้ทำส่งงานต่อไปยังแผนก CE ขาเข้า จากนั้นแผนก CE ขาเข้า ทำการศีกษาข้อมูลเข้าระบบสำหรับทำ “ใบขนสินค้าขาเข้า” และตรวจสอบความครบถ้วนข้อมูลที่ทำการกรอกลงในระบบแล้วส่งต่อใบขนสินค้าขาเข้า ให้แก่ Shipping ดำเนินการออกของให้กับลูกค้า

อย่างไรก็ดีกรณีแผนก CE ทำการตรวจสอบแล้วพบความไม่สมบูรณ์/บกพร่องของข้อมูลให้แจ้งต่อแผนก CE เพื่อทำการ Return กลับไปยังแผนก CS เพื่อปรับปรุงแก้ไข กรณีเอกสารสมบูรณ์ ให้กรอกรายละเอียดใบขนส่งสินค้า ขาลงระบบได้ และแผนก CE ให้ทำการตีความหาพิกัดสินค้าศุลกากรและคิดราคาการขนส่งจากเอกสารที่ได้รับส่ง ต่อใบขนส่งสินค้าที่สมบูรณ์แล้วไปยังฝ่าย QC เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และในกรณี QC ตรวจสอบพบจุดผิดพลาด เช่น การตีความพิกัดสินค้าผิดการคำนวณผิด การใส่ราคาผิด หรือการป้อนข้อมูลผิดในใบขนส่งสินค้าเข้า ให้นำกลับมา แก้ไขจุดผิดพลาดใหม่ให้ถูกต้อง (หากมีข้อผิดพลาดและส่งเข้าหน่วยศุลกากรจะทำให้เกิดการจับยึดสินค้าตามมา) และหลังการแก้ไขข้อผิดพลาดของชิ้นงานหรือใบขน และผ่านการ QC แล้วให้ส่งต่อไปยังแผนก Shipping เพื่อไป ดำเนินพิธีการศุลกากร

2) การเพิ่มองค์ความรู้พิกัดศุลกากร คือ การจัดอบรมองค์ความรู้ขั้นพื้นฐานด้านพิกัดศุลกากรซึ่งพนักงาน จะต้องเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงานโดยมีผู้คอยช่วยเหลือ ใ้เข้าสังเกตการณ์ พร้อมคำบรรยาย มีการส่ง พนักงานเข้าเรียนรู้เรื่องพิกัดศุลกากรนอกสถานที่ มีการประชุมเพื่ออัปเดตการเปลี่ยนแปลงพิกัดอยู่เสมอ ๆ มีการเข้า รับ Training ภายในทีมเป็นระยะ ๆ และพนักงานจะต้องมีการเรียนรู้จากการทำงานที่เคยผิดพลาด เช่น จาก กรณีศึกษา (Case Study) และมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นประจำ

3) การศีกษ์พิกัดขาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ คือ การจัดทำใบขนส่งสินค้าขาเข้าผ่านวิธีการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร เริ่มตรวจสอบเอกสารประกอบที่สำคัญในการทำใบขนส่งสินค้า ได้แก่ Invoice, ใบ AWB, Packing list และรายละเอียดต่าง ๆ ที่ลูกค้าให้มา กรณีเอกสารครบถ้วนให้ทำการศีกษ์ข้อมูลลง ในระบบเพื่อทำใบขนส่งสินค้าขาเข้าส่งต่อใบขนขาเข้าให้แก่แผนก QC เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องก่อนส่งเข้า ระบบกรมศุลกากร กรณี QC ตรวจสอบพบข้อผิดพลาดจะต้องนำมาแก้ไขหรือส่งกลับไปยัง CS ให้ปรับปรุงข้อมูลให้ สมบูรณ์ถูกต้อง และการหาพิกัดสินค้าจะต้องเปิดดูข้อมูลจากระบบที่ทางแผนกได้เก็บไว้ใน Profile ของลูกค้าก่อน ขณะที่การหาพิกัดกรณีลูกค้าในนามบริษัทให้หาพิกัดจาก Profile ที่มีอยู่ในระบบให้นำพิกัดสินค้าที่ได้จาก Profile ในระบบมาเปรียบเทียบกับพิกัดอัตราศุลกากรว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือถูกต้องหรือไม่ กรณีสินค้าไม่คุ้นเคยให้ ดำเนินการขอวัสดุของชิ้นงานที่ต้องการนำเข้าหรือรูปภาพประกอบพร้อมคำบรรยายในการใช้งานเพื่อนำมาตีความ พิกัดศุลกากร

4) การแก้ปัญหาการจับยึดสินค้า คือ การแก้ปัญหาการจับยึดสินค้า (การบันทึกค่าใช้จ่ายเพิ่ม) นำชิ้นงานที่ ผิดพลาดขึ้นระบบเพื่ออัปเดตให้พนักงานเข้าใจและตระหนักถึงพิกัดสินค้าที่ผิดพลาดให้มากขึ้น มีการตรวจสอบ ข้อมูลว่าอะไรทำให้เกิดข้อผิดพลาด มีการตรวจสอบว่าข้อผิดพลาดนั้นเกิดจากพนักงานหรือเกิดจากลูกค้า ข้อผิดพลาดที่เกิดจากเอกสารไม่ครบ จะทำให้มีผลต่อค่าใช้จ่ายเพิ่ม ดังนั้นจะต้องมีความรอบครอบและความ ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด หัวหน้างานสามารถเรียกพนักงานที่ทำงานผิดพลาดเข้าตักเตือนพูดคุยบอกถึงปัญหาและ หาสาเหตุ และให้คำแนะนำเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไป และกรณีเกิดการจับยึดสินค้าจำนวนมากขึ้น ต้องจัดอบรมเพื่ออัปเดตพิกัด อีกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

5) การประสานงานเมื่อเกิดปัญหา คือ การที่แผนก CE ส่งต่อเรื่องให้แผนก CS ได้เรียนแจ้งคุณลูกค้าเพื่อให้ ทราบถึงปัญหา ทำการขอข้อมูลจากลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานที่ถูกต้อง และป้องกันการเกิด ความผิดพลาดซ้ำ การบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบต้องบันทึก 2 ส่วน คือ บันทึกเดิมที่ลูกค้าต้องทำ และส่วนพิเศษที่ แตกต่างกันไป

บทสรุป

การดำเนินการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเข้าถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการด้านโลจิสติกส์ซึ่งเป็นขั้นตอนการขนส่งสินค้าหรือบริการโดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งมีการวางแผน ควบคุม จัดเก็บข้อมูลสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สินค้าหรือบริการไปถึงยังจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยถือได้ว่าบุคลากรก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานของแผนกพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานยังขาดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความแม่นยำในการทำงาน ซึ่งถ้าหากทางองค์กรสามารถแก้ไขและพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความชำนาญในการทำงานก็ยิ่งจะทำให้ผลงานมีคุณภาพได้มาตรฐาน เกิดความรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็น ลดการถูกจับยึดสินค้า และยังเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <http://uc.thailis.or.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b01023528>. (9 มีนาคม 2563).
- [2] กานต์ ศรีวิภาสภิตย์. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พ.ศ.2560. กรุงเทพฯ ฯ สำนักพัฒนาตำราและสื่อสารทางวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- [3] จักรพงษ์ เจริญวงศ์ใหญ่. (2559). การลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท JK Banking จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจกลุ่มวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [4] ฉัตรพล มณีกุล. (2561). กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการผ่านพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.So01.tci-thaijo.org/index.php/CBSReview/Article>. (12 มกราคม 2563).
- [5] ดร.ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์. (2561). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <http://airline.kbu.ac.th/Research%20database/MA%20students/AIRLINE>. (21 กุมภาพันธ์ 2563).
- [6] พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ. คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [7] เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [8] รัชนิพร นาพุดธา. (2559). ความพึงพอใจต่อการอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [9] วรณชัย เจริญศรี. (2562). พัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <https://th.jobsdb.com/th-th/th-th/articles/ข้อผิดพลาดพัฒนาทำงาน>. (24 มกราคม 2563).

- [10] สำนักงานศุลกากร. (2563). พิธีการศุลกากรนำเข้า. [Online]. เข้าถึงได้จาก:
http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?xleft_menu=menu_business. (10 มกราคม 2563).
- [11] สิริวดี ชูเชิด. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. [Online]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>. (10 มกราคม 2563).
- [12] อนุธิดา ปินคำ. (2559). การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ.
- [13] อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [14] ทำความรู้จัก HS Code. (2562). [Online]. เข้าถึงได้จาก: <https://goterrestrial.com/> 2019/11/06/ทำความรู้จัก-hs-code (21 กันยายน 2563).

SBC-03-033

มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแนวใหม่

A New Standards for Evaluating the Performance of Government Teacher and Educational Personnel

ธีระพันธุ์ นาคายน

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : s62561802004@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความ เรื่อง มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแนวใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในแต่ละรอบมีผลต่อขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจ และเกิดความสุข ในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของผู้เรียนสูงขึ้นอีกด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องประเมินบนพื้นฐานของความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัดและหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

คำสำคัญ : มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทนำ

ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือภาวะทางจิตใจของบุคคลในองค์กรต่อเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการมีความร่วมมือร่วมใจ มีความเชื่อมั่นและศรัทธา มีความพึงพอใจ มีระเบียบวินัยของบุคคลหรือหมู่คณะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ขวัญเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ เราอาจจะเรียกขวัญกำลังใจ ในด้านการบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้บริหาร สถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญที่จะดูแลเอาใจใส่ครูให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เต็มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ หากครูได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีย่อมส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพของ ผู้เรียนที่ดีขึ้นตามไปด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ว.6) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นๆ การพัฒนาเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัลจิตใจ การให้ออกจากราชการ และการ บริหารงานบุคคลเรื่องอื่นๆ มีองค์ประกอบต่างๆ เช่น รายการประเมิน เกณฑ์ประเมิน เกณฑ์ตัดสิน มีผลต่อการเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ถือว่าการประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นวิธีการที่สำคัญในการเสริมสร้างขวัญให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

เนื้อหา

การนำเสนอบทความนี้เป็นการนำเสนอสิ่งที่ผู้เขียนได้รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งมีการตีความผลที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีของขวัญในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู และการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ว.6) จากการทบทวนวรรณกรรมและ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน สิ่งแรกที่จะนึกถึงนั่นคือการจูงใจให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมทางลบให้เป็นพฤติกรรมทางบวก หรือไม่ก็คงพฤติกรรมทางบวกให้ดียิ่งขึ้น

ธัญญภัทร์ เลิศจันทร์ทรงกูร (2555, น. 3) ขวัญและกำลังใจเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมตามความรู้สึกตามลักษณะของผลลัพธ์ที่จะตามมา ขวัญและกำลังใจกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่ได้รับขวัญและกำลังใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ไปสู่เป้าหมายด้วยความพยายามต่างจากคนที่ได้รับแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ล้มเลิกการกระทำก่อนที่จะบรรลุเป้าหมาย

เดวิส (Davis, 1985, p. 64) ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า ขวัญคือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกและสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความมีอารมณ์ดี ความมั่นใจ เป็นต้น

ฟิลิปโป (Fippo, 1976, pp. 556-557 อ้างถึงใน ธวัชชัย พิกเทพ, 2551 ใน 19) ได้กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจเป็นสภาพทางจิต ท่าที หรือทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งแสดงออกหรือบ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน

อาจกล่าวได้ว่าขวัญในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือภาวะทางจิตใจของบุคคลในองค์กรต่อเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการมีความร่วมมือร่วมใจ มีความเชื่อมั่นและศรัทธามีความพึงพอใจ มีระเบียบวินัยของบุคคลหรือหมู่คณะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ขวัญเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ เราอาจจะเรียกขวัญกำลังใจ

ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน อุทัย หิรัญโต (อ้างถึงใน วรัญญ พัฒชนะ, 2557, น. 8) กล่าวว่า ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือเอกชน มีลักษณะเป็นการระดมทรัพยากรบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการให้คนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยแต่ละคนมุ่งมั่นถึงวัตถุประสงค์อย่างแรงกล้า

ทฤษฎีการจูงใจ - คำจูงของเฮอริชเบอร์ก (The Motivation-Hygiene Theory) ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีของเขาเรียกหลายชื่อ เช่น Motivation-maintenance theory, Dual factor theory, Motivation-hygiene theory หรืออีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ เฮอริชเบอร์กสามารถแยกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอยู่ 5 ประการ
 - 1) ความสำเร็จของงาน (achievement)
 - 2) การได้รับ การยอมรับนับถือ (recognition)
 - 3) ลักษณะของงาน (work itself)
 - 4) ความรับผิดชอบ (responsibility)
 - 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (advancement)
2. องค์ประกอบด้านสุขอนามัย (hygiene factor) มีทั้งหมด 11 ประการ
 - 1) เงินเดือน (salary)
 - 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)
 - 3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation with subordinate)

- 4) ฐานะของอาชีพ (status)
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with superiors)
- 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation with peers)
- 7) เทคนิคการนิเทศ (supervision technical)
- 8) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (company policy and administration)
- 9) สภาพการทำงาน (working condition)
- 10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life)
- 11) ความมั่นคงในงาน (job security)

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ว.6)

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ว.6) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นๆ การพัฒนาเสริมสร้าง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัลใจ การให้ออกจากราชการ และการบริหารงานบุคคลเรื่องอื่นๆ โดยประเมินปีละ 2 ครั้ง ตามรอบปีงบประมาณ ดังนี้

ครั้งที่ 1 ประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคมถึงวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป และ ครั้งที่ 2 ประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 เมษายนถึงวันที่ 30 กันยายนของปีเดียวกัน

แบบประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา แบ่งเป็น 4 สายงาน คือ สายงานการสอน สายงานบริหารสถานศึกษา สายงานบริหารการศึกษา และสายงานนิเทศการศึกษา สำหรับรายการประเมินองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มี 2 องค์ประกอบ คะแนนรวม 100 คะแนน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

คะแนน 70 คะแนน

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินการปฏิบัติตนในการรักษาวินัย คุณธรรม จริยธรรม และ

จรรยาบรรณวิชาชีพ คะแนน 30 คะแนน

โดยองค์ประกอบที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้รับ การประเมินและผู้บังคับบัญชา ประเมินตามรายการประเมินตามสภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้รับการ ประเมิน โดยมีระดับ ประเมิน 5 ระดับ จากนั้นน้อยไปหามาก ตั้งแต่ระดับ 1 – 5 คะแนนที่ได้มากกว่า นำ ระดับคะแนนประเมินคูณกับ ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบที่ 2 การประเมินการปฏิบัติตนในการรักษาวินัย คุณธรรม จริยธรรมและ จรรยาบรรณ วิชาชีพ จำนวน 6 รายการ รายการประเมินละ 5 คะแนน รวม 30 คะแนน เมื่อนำคะแนนทั้ง 2 ส่วนมา สรุปผลการประเมินว่าผู้รับการประเมินอยู่ในเกณฑ์ตัดสิน ระดับใด ดังนี้

ร้อยละ 90.00 ขึ้นไป ดีเด่น

ร้อยละ 80.00 - 89.00 ดีมาก

ร้อยละ 70.00 - 79.99 ดี

ร้อยละ 60.00 - 69.99 พอใช้

ร้อยละ 59.99 ลงมา ปรับปรุง

ผลคะแนนในแต่ละระดับส่งผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนของครูอีกด้วย จากกฎ ก.ค.ศ. การเลื่อนเงินเดือน ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2561 ข้อ 4 การเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาให้ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการไม่น้อยกว่าสามคน ทำหน้าที่พิจารณา รายงานผลการพิจารณา

และเสนอ ความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้พิจารณาโดยยึดหลักคุณธรรม ความเที่ยงธรรม เปิดเผย โปร่งใส และพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นหลักตามแนวทางการจัดการศึกษาที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งให้พิจารณาถึงความประพฤติในการรักษาวินัย คุณธรรม จริยธรรม

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

สิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรพึงระวังในการในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน นั้นคือ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ทาง ก.ค.ศ. ได้กำหนดไว้ โดยประเมินผลการปฏิบัติงานคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นหลักตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการประเมินในด้านการรักษาวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องแจ้งหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินให้กับครูได้รับทราบก่อนการประเมิน และจะต้องแจ้งผลการประเมินให้ครูได้รับทราบ หากผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวครบถ้วนเชื่อแน่ว่าจะไม่เกิดปัญหาเรื่องการฟ้องร้องหรือร้องเรียนอย่างแน่นอน **“หันกลับไปมองผู้บริหารของตนเองว่าได้ปฏิบัติตามนี้ หรือไม่ ?”**

บทสรุป

การประเมินผลการปฏิบัติงานของครูในแต่ละรอบมีผลต่อขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจ และเกิดความสุขในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของผู้เรียนสูงขึ้นอีกด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องประเมินบนพื้นฐานของความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัดและหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

- [1] กฎ ก.ค.ศ. เรื่อง การเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2561. (2561, 26 กันยายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 135 ตอนที่ 76 ก. หน้า 11 – 12.
- [2] ชีวสาธน์ กิ่งแก้ว. (2561). คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครินทร์.
- [3] ธวัชชัย พักเทพ, พ.อ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมเสมียนตรา สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] ธัญญาภัทร์ เลิศจันทร์ทรงกูร. (2555). **จิตวิทยาทั่วไป**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [5] Herzberg, Frederick, Bernard Mausner, and Barbara B. Snydermen. **The Motivation to Work**. New York: John Wiley & Sons, Inc, 1959.

SBC-03-034

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม

Problems and Obstacles of Petroleum Product Transport Operators

ศิริกานา มินแก้ว และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : sirimin@hotmail.com, chitpong.ay@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันในการประกอบธุรกิจ มักพบปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่มากมาย และสำหรับธุรกิจการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมที่มีช่องทางการขนส่งหลากหลายช่องทาง ทั้งทางเรือ ทางระบบท่อขนส่ง และทางบก ก็พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจเช่นกัน โดยเฉพาะการขนส่งทางบกที่ต้องพบปัญหาจากข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงภัยต่างๆ ปัญหาด้านแรงงาน รวมถึงการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมในประเทศไทย บทความนี้จะรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางบกต้องพบเจอ เพื่อให้กับผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมได้รับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ และสามารถหาช่องทางวิธีการแก้ไข หรือการจัดการปัญหาและอุปสรรคให้ลดน้อยลงได้

คำสำคัญ : ปัญหาและอุปสรรค ผู้ประกอบการขนส่ง ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม

บทนำ

สภาพเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน ได้รับผลกระทบจากสภาวะกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีน ในช่วงปลายปี 2562 ที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณการค้าโลกเป็นอย่างมาก ทำให้การส่งออกของไทยหดตัวลงอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อรายได้และการจ้างงานภายในประเทศอย่างชัดเจน จนทำให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวต่ำกว่าศักยภาพ (อัตราการเติบโตที่ระดับศักยภาพ หมายถึง อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ณ ช่วงที่เศรษฐกิจมีการใช้ทรัพยากรและปัจจัยการผลิตอย่างเต็มประสิทธิภาพ) ประกอบกับในปี 2563 ทั่วโลกประสบปัญหาการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้มีการเพิ่มระดับความเข้มข้นของมาตรการป้องกัน ตั้งแต่การเว้นระยะห่างทางสังคมไปจนถึงการปิดประเทศ โดยมาตรการเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ในธุรกิจเกือบทุกสาขาได้รับผลกระทบมากน้อยแตกต่างกันไป ทั้งธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการส่งออก ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจน้ำมันและก๊าซ และอีกหลายๆ ธุรกิจ บางธุรกิจต้องปิดกิจการลง บางธุรกิจนักลงทุนต่างประเทศต้องย้ายฐานการผลิตกลับประเทศ หรือย้ายไปประเทศอื่นที่มีต้นทุนน้อยกว่า (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ในธุรกิจการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทั้งการขนส่งทางเรือ ทางระบบท่อขนส่ง และทางบก นอกจากจะได้รับผลกระทบจากสภาวะกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีน ผลกระทบจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้ภาคธุรกิจต่างๆมีการใช้ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมลดลงจึงส่งผลให้ปริมาณการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมมีจำนวนลดลงไปด้วย กระทั่งผลประกอบการ กำไร และต้นทุน โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางบก ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจอีกหลากหลายด้าน บทความนี้จึงมี

จุดมุ่งหมายที่จะรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางบกโดยรถบรรทุก ต้องพบเจอ เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขและขจัดปัญหาอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อธุรกิจดังกล่าว โดยมีปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมต้องพบเจอดังนี้

1. การขอใบอนุญาตถึงขนส่งน้ำมัน

ภาระที่ใช้ในการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมคือ ถังขนส่งน้ำมัน ก่อนทำการขนส่ง ต้องยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการถึงขนส่งน้ำมันก่อน ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้ให้คำนิยาม ถึงขนส่งน้ำมัน คือภาระสำหรับบรรจุน้ำมัน เพื่อใช้ในการขนส่งน้ำมันที่นำมาติดตั้งไว้กับตัวโครงรถ หรือแคร่รถไฟ ที่มีปริมาณความจุเกิน 500 ลิตรขึ้นไป



ภาพที่ 1 ถังขนส่งน้ำมัน

ที่มา : กิจการควบคุมตาม พ.ร.บ. ควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิงกับการทำประกันภัย สำนักความปลอดภัยธุรกิจก๊าซปิโตรเลียมเหลว กรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน

ถึงขนส่งน้ำมันจัดอยู่ในกิจการควบคุมประเภทที่ 3 ที่กำหนดให้ต้องยื่นขอใบอนุญาตจากกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน ก่อนจึงจะประกอบกิจการได้ สิ่งที่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมต้องเจอคือเรื่อง การขอใบอนุญาตแบบถึงขนส่งน้ำมัน โดยต้องมีแบบแสดงรายละเอียด และรายการคำนวณ ตามกฎกระทรวง การขนส่งน้ำมันโดยถึงขนส่งน้ำมัน พ.ศ. ๒๕๕๘ แบบแสดงรายละเอียดประกอบด้วย แบบแสดงรายละเอียดการติดตั้งถึงขนส่งน้ำมันกับตัวโครงรถ แบบแสดงรายละเอียดการติดตั้งระบบท่อน้ำมัน และอุปกรณ์ แบบแสดงรายละเอียดการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน (Guard) และกันชน และรายการคำนวณความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัยของถึงขนส่งน้ำมัน ซึ่งในกฎกระทรวง การขนส่งน้ำมันโดยถึงขนส่งน้ำมัน พ.ศ. ๒๕๕๘ จะบอกถึงรายละเอียดของถึงขนส่งน้ำมัน วัสดุที่ใช้ทำถึงขนส่งน้ำมัน แผ่นกัน รัศมีความโค้งของถัง การเชื่อมอุปกรณ์เข้ากับถึงขนส่งน้ำมัน อุปกรณ์รัดท่อร้อยสายไฟ อุปกรณ์นิรภัยแบบระบายความดันและสูญญากาศ และอุปกรณ์อื่นๆ เมื่อผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์

ปิโตรเลียม ได้จัดทำแบบแสดงรายละเอียดแล้ว ต้องยื่นขออนุมัติแบบแสดงรายการดังกล่าวต่อกรมธุรกิจพลังงาน (สำนักความปลอดภัยธุรกิจน้ำมัน กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน, 2558)

ระยะเวลาที่ขออนุมัติแบบแสดงรายละเอียด จำนวน 45 วันทำการ หลังจากนั้น ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ต้องทำการทดสอบระบบแรงดันน้ำ แรงดันอากาศ หรือก๊าซเฉื่อย โดยผู้ที่ทดสอบต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตจากกรมธุรกิจพลังงาน เท่านั้น ระยะเวลาต้องยื่นขอทดสอบแรงดันก่อนวันที่จะทดสอบแรงดัน 15 วันทำการ โดยกรมธุรกิจพลังงาน จะส่งเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมการทดสอบแรงดันด้วย เมื่อการทดสอบสิ้นสุด ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมต้องยื่นผลทดสอบให้กรมธุรกิจพลังงาน โดยกรมจะใช้ระยะเวลาในการออกใบอนุญาตหลังจากได้รับผลทดสอบแล้วประมาณ 30 วันทำการ

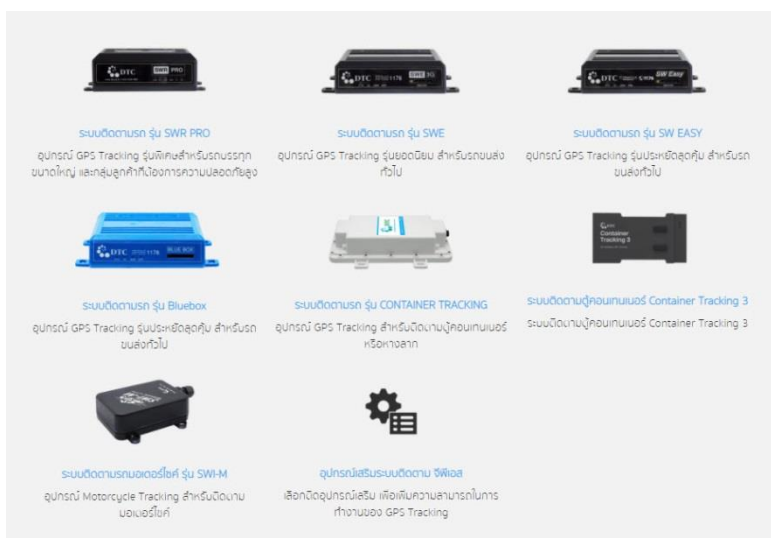
จะเห็นได้ว่าสิ่งที่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม จะได้พบในการยื่นขอรับใบอนุญาตถึงขนส่งน้ำมัน คือ ระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการอนุมัติแบบนานถึง 45 วันทำการ ระยะเวลาในการรอทดสอบแรงดัน 15 วันทำการ และระยะเวลาออกใบอนุญาตถึงขนส่งน้ำมัน 30 วันทำการ ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมต้องเตรียมระยะเวลาในการขออนุญาต โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 90 วันทำการ ดังนั้นผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมจึงต้องให้ความสำคัญกับวางแผนระยะเวลาในการดำเนินการขอใบอนุญาตถึงขนส่งน้ำมัน


ใบอนุญาตเลขที่..... แบบ ธ.พ.น.๒
กรมธุรกิจพลังงาน
ใบอนุญาตประกอบกิจการ.....
ใบอนุญาตนี้ออกให้เพื่อแสดงว่า
.....
ที่อยู่.....
เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓
ตามมาตรา ๑๗ (๓) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๔๒
.....
.....
ใบอนุญาตนี้ให้ใช้ได้จนถึงวันที่ เดือน พ.ศ.
ออกให้ ณ วันที่ เดือน พ.ศ.
ผู้อนุญาต

ที่มา : กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน <https://www.doeb.go.th/dtanotice/form-dlallow56.pdf>

2. การปฏิบัติตามกฎหมายการขนส่งด้าน GPS

จากการขนส่งสินค้าทางบกมีอุบัติเหตุเพิ่มสูงขึ้น และในแต่ละครั้งได้ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงทั้งชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน ตามประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดคุณลักษณะและระบบการทำงานของเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางที่ใช้ในการขนส่ง พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ รถโดยสารสาธารณะทุกประเภท (ยกเว้น รถสองแถว, รถหมวด 4 และรถหมวด 1 ภูมิภาค) รถลากจูง และรถบรรทุกขนาดใหญ่ (10 ล้อขึ้นไป) ที่จดทะเบียนใหม่ ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ต้องติดตั้ง GPS และเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์บริหารจัดการเดินรถของกรมการขนส่งทางบก โดยจัดเก็บข้อมูลหลายด้าน เช่น ข้อมูลการใช้ความเร็ว, ชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ และตำแหน่งพิกัดของรถ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือ ที่สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถติดตามพฤติกรรมผู้ขับรถ เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือบริหารการขนส่งทางบกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



ภาพที่ 3 เครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทาง

ที่มา : บริษัท ดี.ที.ซี. อินเตอร์ไพรซ์ จำกัด <https://www.dtc.co.th>

การนำระบบ GPS มาใช้ ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมต้องทำความเข้าใจกับพนักงานขับรถเพื่อให้พนักงานขับรถรู้สึกว่าคุณผู้ประกอบการติดตั้ง GPS นอกจากทำตามกฎหมายกำหนดแล้วยัง เพื่อเป็นการจับผิดพนักงาน ควรจัดอบรมให้พนักงานเข้าใจร่วมกันว่าการติดตั้ง GPS นี้เพื่อทำตามกฎหมาย และเพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า และหาแนวทางลดต้นทุนการขนส่ง

ผู้ให้บริการระบบ GPS มีหน้าที่ต้องส่งข้อมูลให้กับกรมการขนส่งทางบก ประกอบด้วย รายงานการติดตั้ง เปลี่ยน ถอด หรือยกเลิกการใช้เครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ โดยส่งเป็นข้อมูลเป็นรูปแบบรายงาน ประจำเดือนและรูปแบบข้อมูลสะสม รายงานข้อมูลการใช้งานของรถ ต้องส่งข้อมูลการใช้งานของรถในลักษณะที่เป็นปัจจุบัน อาทิเช่น ข้อมูลความเร็ว ตำแหน่งพิกัดบนโลก สถานะของสัญญาณ สถานะข้อมูล ข้อมูลผู้ขับรถ และข้อมูลการปลดหรือถอดเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ จากข้อมูลที่ได้รับกรมการขนส่งจะตรวจสอบการกระทำความผิดตามกฎหมาย โดยมี 4 เรื่อง คือ ความเร็วเกินกำหนด ไม่แสดงตัวผู้ขับ ใช้ใบขับขีผิดประเภท และขับเกินเวลา

2.1ความเร็วเกินกำหนด พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแล และควบคุมการใช้รถ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ได้กำหนดเกี่ยวกับการขับรถ การบรรทุก การใช้ความเร็ว ข้อห้ามเดินรถ และอื่นๆ โดยการกำหนดการใช้ความเร็ว ดังนี้

2.1.1 รถบรรทุกที่มีน้ำหนักบรรทุกรวมทั้งน้ำหนักบรรทุกเกิน 1,200 กิโลกรัม ให้ขับในเขตกรุงเทพมหานคร เขตเมืองพัทยา หรือเขตเทศบาล ไม่เกินชั่วโมงละ 60 กิโลเมตร หรือนอกเขตดังกล่าวให้ขับไม่เกิน ชั่วโมงละ 80 กิโลเมตร

2.1.2 รถบรรทุกขณะที่ใช้ลากจูงรถพ่วง ให้ขับในเขตกรุงเทพมหานคร เขตเมืองพัทยา หรือเขตเทศบาล ไม่เกินชั่วโมงละ 45 กิโลเมตร หรือนอกเขตดังกล่าวให้ขับไม่เกินชั่วโมงละ 60 กิโลเมตร

2.1.3 รถบรรทุกซึ่งบรรทุกวัตถุอันตรายที่วิ่งในทางพิเศษบูรพาวิถี และทางพิเศษอุดรรัถยา ไม่เกินชั่วโมงละ 70 กิโลเมตร

2.1.4 ยานพาหนะบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ทางสายกรุงเทพมหานคร-เมืองพัทยา และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 (ถนนกาญจนาภิเษก) ทางสายถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครกำหนดให้ใช้ความเร็ว รถบรรทุกที่มีน้ำหนักบรรทุกไม่เกิน 1,200 กิโลกรัม ให้ใช้ความเร็ว ไม่เกินชั่วโมงละ 100 กิโลเมตร และรถบรรทุกอื่น รวมทั้งรถบรรทุกหรือรถยนต์ขณะที่ลากจูงรถพ่วง ให้ใช้ความเร็วไม่เกินชั่วโมงละ 80 กิโลเมตร

จากการจำกัดความเร็วตามกฎหมาย ผู้ประกอบการมักพบว่าพนักงานขับรถ มีการใช้ความเร็วเกินจากที่กฎหมายกำหนด นอกจากจะโดนใบสั่งจากตำรวจจราจรแล้ว ผู้ประกอบการยังจะได้ใบเรียกเข้าพบจากกรมการขนส่งอีกด้วย

2.2 ไม่แสดงตัวผู้ขับ สิ่งที่ผู้ประกอบการพบคือ การไม่แสดงตัวผู้ขับ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการส่งข้อมูลล่าช้า หรือความไม่เสถียรของสัญญาณเครือข่าย ซึ่งมักพบบ่อยครั้ง

2.3 การใช้ใบขับซีดีประเภท ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม มักไม่พบความผิดพลาดจากหัวข้อนี้มากนัก

2.4 การขับเกินเวลา เนื่องจากลักษณะการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เป็นการขนส่งที่กระจายพื้นที่ทั่วประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน ดังนั้นจากรายงานข้อมูล GPS ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมจะพบการกระทำความผิดในหัวข้อ ขับเกินเวลาเป็นจำนวนมาก ซึ่งกรมการขนส่งได้กำหนดให้พนักงานขับรถติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ต้องหยุดพักไม่น้อยกว่า 30 นาที จึงจะขับรถต่อไปได้อีกเกิน 40 ชั่วโมงติดต่อกัน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วต้องเปลี่ยนคนขับทันที ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมจะมีพนักงานขับรถ 1 คน ประจำรถ 1 คัน ดังนั้นในระยะทางการเดินทางสายยาวส่วนมาก จะมีพนักงานรถเพียงคนเดียว เมื่อครบกำหนดช่วงเวลาที่กำหนดแล้ว ไม่มีพนักงานขับรถเปลี่ยน อีกทั้งจุดพักรถที่ปลอดภัยในถนนทางหลวงยังมีไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้ประกอบการมักพบปัญหาด้านการขับเกินเวลาเป็นจำนวนมาก ซึ่งการขับเกินเวลาทำให้เกิดความเหนื่อยล้า การพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นอีกสาเหตุที่ทำความไม่ปลอดภัย และอาจเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงขึ้นได้ ผู้ประกอบการจึงต้องจัดเตรียมพนักงานขับรถเพิ่ม เพื่อเปลี่ยนการขับรถในระยะทางสายยาว แต่จะทำให้ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม มีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)



กรมการขนส่งทางบก (Department of Land Transport)
1032 ถนนพหลโยธิน แขวงจันทบุรี กรุงเทพมหานคร 10900.
โทรศัพท์ (หมายเลขภายใน) : 0-2271-8888
Call Center และศูนย์บริการผู้โดยสารสาธารณะ : 1584

รายงานข้อมูลการกระทำความผิด

ประเภทการขนส่ง : ทุกประเภท
จังหวัดที่กระทำความผิด : ทุกจังหวัด

ลักษณะรถมาตรฐาน : ทุกลักษณะ/ทุกมาตรฐาน
ต้นทางของผู้ประกอบการ :

ต้นทางภายในของผู้ประกอบการ : ทุกใบอนุญาตผู้ประกอบการ

จำนวน :

วันที่ : 09-10-2563 00:00:00 - 09-10-2563 23:59:59

ส	หมวดเฉพาะ	ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	เลขที่เส้นทาง / ชื่อเส้นทาง	จำนวนครั้งที่กระทำความผิด			
					ความเร็วเกินกำหนด	ไม่แสดงตัวผู้ขับ	ใช้ใบขับซีดีประเภท	ขับเกินเวลา
1				-/-	0	1	0	0
2				-/-	0	0	0	1
3				-/-	0	1	0	0

ภาพที่ 4 รายงานข้อมูลการกระทำความผิด

ที่มา : กรมการขนส่งทางบก <https://www.dlt.go.th>

3. การขาดแคลนแรงงานพนักงานขับรถ

บุคลากรที่มีความสำคัญในธุรกิจขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ประกอบด้วยบุคลากร 3 ระดับ คือ หัวหน้าฝ่ายขนส่ง ต้องดูแลการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง ควบคุมและบริหารพนักงานขับรถ กำหนดเวลาการทำงานของพนักงานขับรถ พนักงานควบคุมการเดินรถ ดูแลการจัดให้พนักงานขับรถขึ้นขับรถตามเวลาที่มีความเหมาะสม ติดตามยานพาหนะ ว่ากล่าวตักเตือน ควบคุมการปฏิบัติงาน รายงานการฝ่าฝืนกฎระเบียบต่างๆ และพนักงานขับรถเป็นหัวใจในการขนส่งซึ่งมีหน้าที่ ขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมไปส่งยังจุดหมายปลายทางให้ลูกค้า ซึ่งบุคลากรทั้ง 3 ระดับมีบทบาทในการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมเป็นอย่างมาก เพราะมีการเชื่อมโยงต่อทั้งตัวรถ และสินค้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

การจัดหาบุคลากรทั้ง 3 ระดับเข้ามาทำงานในธุรกิจ ต้องเลือกและพิจารณา คัดเลือกอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นการทดสอบสมรรถนะ การผ่านการฝึกอบรม การสัมภาษณ์ การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม หรือการทดสอบทัศนคติ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะบุคคลกรในตำแหน่ง พนักงานขับรถ ซึ่งที่เป็นผู้ขับรถที่บรรทุกผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม มีความเสี่ยงมากเพราะผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมเป็นวัตถุอันตราย หากเกิดอุบัติเหตุจะมีอันตรายที่รุนแรง ดังนั้น คุณสมบัติของพนักงานขับรถ จึงมีกฎหมายควบคุมคุณสมบัติ การสรรหาพนักงานขับรถจึงเป็นเรื่องไม่ง่ายเลย ทำให้ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม พบปัญหาการขาดแคลนพนักงานขับรถ โดยพบปัญหาและอุปสรรคดังนี้

3.1 พนักงานขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ต้องมีใบอนุญาตขับรถชนิดที่ 4 (ท.4) ตามความในมาตรา 94 (4) แห่งพระราชบัญญัติ การขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก (ฉบับที่ 5) พ.ศ.๒๕๓๕ ได้แก่ รถบรรทุกวัตถุอันตรายที่ถึงบรรทุกมีความจุเกินกว่า 1,000 ลิตร รถบรรทุกกึ่งพ่วงที่ถึงที่ใช้ในการบรรทุกเฉพาะวัตถุอันตราย มีความจุเกิน 1,000 ลิตร รถบรรทุกวัตถุอันตรายที่เป็นวัตถุระเบิด, วัตถุกำมันตรังสี, สารพิษและสารติดเชื้อ และรถบรรทุกวัตถุอันตรายที่เป็นก๊าซ ก๊าซเหลว หรือของเหลวในภาชนะ โดยมีปริมาณรวมกันเกินกว่า 1,000 ลิตร หรือมีน้ำหนักมากกว่า 1,000 กิโลกรัม

3.2 พนักงานขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ต้องมีหนังสือรับรองการอบรมการขับรถวัตถุอันตราย หลักสูตรพิเศษสำหรับการขนส่งวัตถุอันตรายในรูปแบบแท็งก์ ตามประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การขอรับหนังสือรับรองผ่านการอบรมการขับรถวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๕๘ และ ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การขอรับหนังสือรับรองผ่านการอบรมการขับรถวัตถุอันตราย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2564 ด้วยระยะเวลาในการดำเนินการมีน้อย ทำให้พนักงานขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม มีเวลาในการเตรียมตัวไม่ทันซึ่งหากไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาดังกล่าว จะทำให้มีบทบาทจากทางภาครัฐ



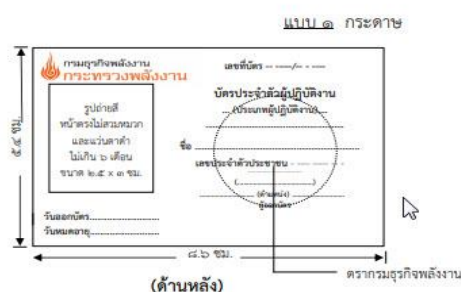
ภาพที่ 5 หนังสือรับรองการฝึกอบรมผู้ขับรถ

ที่มา : <https://www.dailynews.co.th/economic/652846>

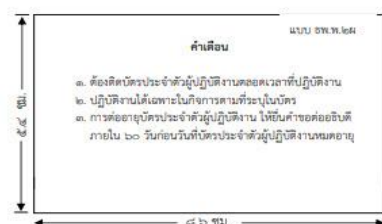
3.3 พนักงานขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ต้องมีบัตรผู้ปฏิบัติงานถึงขนส่งน้ำมัน ประเภทขนส่งน้ำมัน ตาม พระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๕๒ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงานได้ออกเป็นกฎกระทรวง คุณสมบัติและการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๕๘ และ ประกาศกรมธุรกิจพลังงาน เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ แบบคำขอ แบบใบรับรอง แบบบัตรประจำตัว และหลักสูตรการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรม วิทยากร และผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ.๒๕๕๙ กำหนดในการขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ผู้ขับต้องผ่านการอบรมตาม หลักสูตรที่กระทรวงกำหนด และผ่านการทดสอบ จึงจะได้รับบัตรผู้ปฏิบัติงาน

โดยกำหนดคุณสมบัติ ต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับหรือเทียบเท่า คือ มัธยมศึกษาปีที่ 3 แต่ในปัจจุบัน พนักงานขับรถยังมีผู้ที่จบเพียง ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เท่านั้น และกำหนดต้องมีประสบการณ์ ในการทำงานด้านการขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงที่ตนจะปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือตามที่อธิบดีเห็นชอบ แต่ในความจริงผู้มีประสบการณ์การขับรถบรรทุกสินค้าชนิดอื่นๆ มีอยู่มากมาย แต่การขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมเป็นสินค้าเฉพาะ การกำหนดคุณสมบัติเช่นนี้ จึงเป็นอุปสรรคแก่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมในการสรรหาพนักงานขับรถ

แบบบัตรประจำตัวผู้ปฏิบัติงาน
(ด้านหน้า)



(ด้านหลัง)



ภาพที่ 6 แบบบัตรประจำตัวผู้ปฏิบัติงาน

ที่มา : กรมธุรกิจพลังงาน http://elaw.doeb.go.th/document_doeb/TH/636_0001.pdf

4. การแข่งขันด้านราคาและประสิทธิภาพในการทำงาน

ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมมีการแข่งขันสูง เนื่องจากมีรถบรรทุกทุกผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมในระบบของกรมการขนส่งทางบกเป็นจำนวนมาก และปัจจุบันมีผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมรายใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมประมาณ 60% เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก และส่วนมากใช้กลยุทธ์ด้านราคาในการแข่งขัน ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องลดต้นทุน ในการประกอบธุรกิจ เช่น การซ่อมบำรุง การลดค่าใช้จ่าย การเร่งจำนวนรอบในการขนส่ง เพื่อให้ได้จำนวนเที่ยวที่มากขึ้น การบรรทุกน้ำหนักเกิน การลดค่าตอบแทนพนักงานทำให้พนักงานได้ค่าตอบแทนน้อยลง และส่งผลก่อให้เกิดการทุจริต เป็นปัญหาสังคมและทำให้การบริการขนส่งในภาพรวมขาดคุณภาพ

นอกจากการแข่งขันด้านราคาแล้ว ลูกค้าที่ต้องการการให้บริการขนส่ง มีทั้งลูกค้าที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งมีมาตรฐานสูงมาก ความต้องการผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ที่มีศักยภาพ มีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ มีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน Key Performance

Indicator (KPI) โดยตัวชี้วัดอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาการว่าจ้าง รวมถึงความต้องการผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมที่มีชื่อเสียง มีความปลอดภัย ความรวดเร็ว (กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม, 2552)

ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ควรให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เพราะจากการสำรวจงานวิจัยในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านโลจิสติกส์ของบุคลากรในระบบโลจิสติกส์ พบว่า บุคลากรกลุ่มงานการจัดการการขนส่งมีคุณภาพทั้งด้านความรู้ และทักษะในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ไม่ว่าจะเป็นด้านการขาดความรู้ในการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้ด้านถนนและเส้นทางเดินรถ ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกิจการ ละเลยการขับรถที่ปลอดภัย และไม่ใส่ใจในการดูแลจัดการสินค้า ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม จึงต้องหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เช่น การปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้ องค์กรความรู้ที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถให้มีความรู้ความสามารถระดับให้ก้าวอยู่ในระดับสากล เพราะการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถ จะส่งผลที่ดีโดยตรงต่อพฤติกรรมขับรถด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมจะถูกสร้างขึ้นเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด (นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์ และ การุณนันทน์ รัตนแสนวงษ์, 2558)

บทสรุป

ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม นอกจากต้องศึกษาปัญหาและอุปสรรคแล้ว การใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการเพิ่มศักยภาพ ในคุณภาพการบริการ ก็เป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ควรพิจารณาเพิ่มเติม อาทิเช่น การติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อช่วยดูพฤติกรรมขับรถของพนักงานขับรถ เป็นตัวช่วยในการสอบสวนอุบัติเหตุ ระบบการแจ้งเตือนการหลับใน (Fatigue Management System) เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สิ่งที่สำคัญคือ ควรเพิ่มศักยภาพ ในคุณภาพการให้บริการด้วย ลดความเสี่ยงภัยในการขนส่ง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการระดับมาตรฐานที่สูงขึ้น การปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันต่อเหตุการณ์ การติดตามข้อมูลข่าวสาร กฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ทั้ง การเปลี่ยนแปลงตามโครงสร้างเศรษฐกิจของไทย และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับภูมิภาค และโลก ที่มีกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรุนแรงขึ้น ผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ต้องเข้าใจและเตรียมรับมือกับกับกระแสการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาธุรกิจให้ได้รับมาตรฐานต่างๆ ซึ่งมาตรฐานเหล่านั้นเป็นหนึ่งในกลไกที่เป็นทางเลือกในการใช้บริการจากลูกค้าในลูกค้ารายที่มีการกำหนดมาตรฐานผู้ให้บริการที่สูง เช่น มาตรฐาน ISO9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบ การพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ ISO39001 เป็นมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยทางถนน ISO18000 เป็นมาตรฐานการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และ มาตรฐานคุณภาพบริการรถบรรทุก จากกรมการขนส่งทางบก หรือรางวัลต่างๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจได้มากขึ้น และส่งผลต่อปัจจัยการคัดเลือกใช้บริการของลูกค้าด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์, การุณนันทน์ รัตนแสนวงษ์. (2558). ประสิทธิภาพการพัฒนาขีดความสามารถทางด้านระบบความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าอันตรายของประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- [2] กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม. (2552). คู่มือพัฒนามาตรฐาน คุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
- [3] คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. คู่มือพัฒนาศักยภาพ ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก

- [4] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). Cover Story ทิศทางเศรษฐกิจไทย ปี2563. สุรรัตน์ ลัคนานิตย์ (บ.ก.), BOT พระสยาม MAGAZINE (น.4-5). สำนักพิมพ์ธนาคารแห่งประเทศไทย
- [5] สำนักความปลอดภัยธุรกิจน้ำมัน กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน.(2558). พระราชบัญญัติควบคุมเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๕๒ พร้อมกฎกระทรวงและประกาศที่เกี่ยวข้อง (น.1-27).สำนักพิมพ์ออกตาฮีตรอน

SBC-03-035

ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21

School Administrators in 21 Century

กาญจนา พิมพ์แสง
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802010@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญและเป็นตัวแปรสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหาร ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาในยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีคุณลักษณะโดดเด่นเหมาะสมมีความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะ บทบาทหน้าที่ คุณธรรม และประสบการณ์ทางการบริหาร การศึกษายุคใหม่ เพื่อนำพาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จสามารถสนองต่อการแข่งขัน และทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เพราะคำว่าผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ไม่ใช่เพียงแค่เป็นผู้ใช้ ต้องเป็นผู้สร้าง โดยเฉพาะการสร้างคนให้เป็นผู้บริหารนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ดี และเหมาะสมกับกาเปลี่ยนแปลงของโลก

ผู้บริหารยุคใหม่จะเผชิญกับการกิจที่เป็นหลักพื้นฐานสองประการ อย่างแรกคือ พัฒนาและระบอบออกมาให้แน่ชัดตรงจุดว่ามีเป้าหมายอย่างไร และประการที่สอง สร้างสภาวะแวดล้อมในองค์กรให้เป็นมิตร รวมทั้งลงมือทำด้วย แต่ผู้บริหารยุคใหม่ไม่จำเป็นจะต้องแสดงตัวเป็นฮีโร่ มิได้มีหน้าที่บังคับว่าเขาจะต้องแก้ไขปัญหาคือ ทุกปัญหา ด้วยตัวเองตามลำพัง เพราะในยุคนี้ไม่มีใครคนเดียวที่จะจัดการกับปัญหาได้ทุกอย่าง โดยเฉพาะเรื่องจะเอาใจคนในหน่วยงานด้วยคุณภาพ และความรวดเร็วอย่างที่ทุกคนเรียกร้อง แต่สิ่งสำคัญมีเพียงว่า ผู้บริหารจะต้องมีความมั่นใจในตัวเองมากพอที่จะไม่กลัวเสียหน้า มีความมั่นใจในตัวเองมากพอที่จะมอบหมายงานความรับผิดชอบให้กับคนในองค์กร ในขณะที่ตัวเองก็ต้องทำตัวเป็นแบบอย่างด้วย

คำสำคัญ: ผู้บริหารสถานศึกษา ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21

บทนำ

สถานการณ์ของโลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และพลเมืองโลก หลายด้าน ได้แก่ ความผันผวนทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพแวดล้อม การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลก และที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่รวดเร็ว ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมภัยพิบัติทางธรรมชาติของโลก มีแนวโน้มเกิดความรุนแรงมากขึ้น และผลกระทบอื่นๆอีกมากมายที่ทุกคนได้เห็นในสังคมปัจจุบันมีเหตุการณ์ต่างๆเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งถือเป็นสัญญาณเตือนของภัยธรรมชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2558) ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างได้รับผลกระทบจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้อยู่รอด และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าว ผู้บริหารในฐานะผู้นำองค์กรจำเป็นต้องปฏิรูปตนเอง และการเปลี่ยนแปลงองค์กรครั้งใหญ่ เพื่อนำพาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญที่จะต้องบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษาที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด และที่สำคัญคือความสมดุล เพื่อให้การบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จ

ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 เป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรภายใน มีบทบาทต่อการกำหนดทิศทางนโยบาย และนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ ต้องมีความพร้อมในด้านคุณลักษณะที่โดดเด่น เปรียบเสมือนหัวเรือที่มีความแข็งแกร่งที่จะนำพาทุกคนในองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ต้องมีทักษะทางปัญญาสูง เป็นนักบริหารมืออาชีพ มีจิตเชิงสร้างสรรค์ มีเจตคติที่ดี และเป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ มีความคาดหวังสูงที่มุ่งสร้างความสำเร็จของงาน ตลอดจนพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างสถานศึกษาให้เป็นองค์กรนวัตกรรมยุคใหม่ ที่กล่าวมาทั้งหมดคือต้องเริ่มต้นที่ตัวเราเอง คือลงมือปฏิบัติ เปิดใจให้กว้าง กล้าคิด กล้าทำ ยอมรับในสิ่งใหม่ๆที่จะเกิดขึ้นถึงจะบรรลุผล

นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษายังเป็นกลไกเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ และมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหาร ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีคุณลักษณะโดดเด่นเหมาะสม มีความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะ บทบาทหน้าที่ คุณธรรม และประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษายุคใหม่ เพื่อนำพาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ สามารถสนองต่อการแข่งขัน และทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

เนื้อหา

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) คำว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” ไม่ว่าจะเป็นประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษา เรียกว่า Principal หรือเรียกว่า Head of School เป็นคำที่ใช้เรียกผู้บริหารสูงสุดของโรงเรียนของรัฐแต่ถ้าเป็นโรงเรียนเอกชนอาจใช้คำอื่นๆเช่น head teacher, head master หรือ head mistress สำหรับประเทศไทย ผู้บริหารโรงเรียนในปัจจุบันเรียกว่าผู้อำนวยการสถานศึกษาเมื่อก่อนเรียกว่า “ครูใหญ่” หรือ “อาจารย์ใหญ่” (ประกอบคุปรัตน์, 2552)

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญ และมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบการศึกษา ประสิทธิภาพของการบริหารและประสิทธิผลของสถานศึกษานักวิชาการหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางการศึกษานั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารส่วนหนึ่งดังนั้นผู้บริหารจึงเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพผู้บริหารสถานศึกษาในยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้ทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องมีคุณลักษณะที่โดดเด่น มีทักษะ และบทบาทในการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ และนำไปสู่การปฏิบัติในอนาคตจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศสามารถกำหนดประเด็นศึกษาที่สำคัญ 4 ด้านหลัก ได้แก่ คุณลักษณะความเป็นผู้นำยุคใหม่ทักษะยุคใหม่บทบาทหน้าที่ และคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 คือ คุณลักษณะ บทบาทหน้าที่ ทักษะยุคใหม่ คุณธรรมจริยธรรม

องค์ประกอบผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

1. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่

จากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ของ Maxine (2015) Gerald Aungus (2012) และ George Couros (2010) ได้เขียนบทความเรื่อง Top 10 Characteristics of Successful 21st Century School Leaders: 21st Century Administrators: New Roles, New Responsibilities และ The 21st

Century Principal ตามลำดับสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1. นักสร้างสรรค์ (Creative) ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการผลักดันให้บุคลากรในโรงเรียนที่มีความสามารถสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ และมาตรฐานมากขึ้น ต้องผลักดันเพื่อประโยชน์ของนักเรียน และจะต้องหาวิธีจัดการอย่างต่อเนื่องเหมือน "ทฤษฎีน้ำไหล (flow theory) 2. นักการสื่อสาร (Communicator) ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ 3. นักคิดวิเคราะห์ (Critical Thinker) ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจในความคิดที่ครูหรือบุคลากรแสดงออกเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง 4. สร้างชุมชน (Builds Community) ในที่นี้หมายถึง การประสานเชื่อมโยงต่อกัน กลุ่มคนที่เหมาะสมตัวอย่างเช่นวิธีที่จะสร้างโอกาสให้กับบุคลากรเพื่อเชื่อมโยงต่อกับคนอื่นๆที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้มากขึ้น 5. การมีวิสัยทัศน์ (Visionary) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพต้องมีวิสัยทัศน์ในการที่จะทำใหโรงเรียนเตรียมพร้อมที่ดีที่สุดสำหรับนักเรียนไปสู่อนาคตที่ต้องการและสามารถแบ่งปันวิสัยทัศน์ไปพัฒนาชุมชนได้

6. การสร้างความร่วมมือและการติดต่อ (Collaboration and Connection) ผู้บริหารต้องแสวงหาแบ่งปันข้อมูลและความรู้อย่างเปิดเผยชัดเจนมีการค้นหาความเข้าใจและปฏิบัติอย่างเข้าใจกับคนอื่น 7. สร้างพลังเชิงบวก (Positive Energy) ผู้บริหารต้องสร้างหลักการทั้งเชิงบวกเชิงรุกและวิธีการดูแลเอาใจใส่ต้องใช้เวลาในการพบปะพูดคุยกับนักเรียนครูและผู้ปกครองรับรู้และคุณค่าของพวกเขาโดยการพัฒนาความสัมพันธ์ที่แท้จริงให้เกิดขึ้น 8. ความเชื่อมั่น (Confidence) ผู้บริหารต้องมีลักษณะความมั่นใจ (confidence) เข้าถึงได้ง่าย (approachable) มีความโดดเด่น (be visible) ในฐานะที่เป็นผู้นำต้องมีความกล้าที่จะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากซึ่งสถานการณ์เหล่านี้มักจะอยู่ในความสงบเสมอ 9. ความมุ่งมั่นและความพากเพียร (Commitment and Persistence) ผู้บริหารต้องแสดงความมุ่งมั่นและความทุ่มเท (dedication) อย่างจริงจังเพื่อผลักดันให้กับครูและนักเรียนเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานและอย่าย่อมนแพ้ (Never give up) เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ 10. ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ (Wingness to Learn) ผู้บริหารต้องเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอเพราะการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 เป็นที่น่าตื่นเต้นและนำมาใช้เสริมสร้างศักยภาพผู้บริหารและสังคมโรงเรียน 11. ต้องเป็นนักประกอบการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Entrepreneurial, Creative and Innovative) ความสามารถในการคิดนอกกรอบเป็นพลังที่มีอำนาจของผู้บริหารการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการบริหารจัดการกับความซับซ้อนทางสังคมในศตวรรษที่ 21 12. นักริเริ่มงาน (Intuitive) ผู้บริหารต้องเรียนรู้ถึงความเชื่อมั่นในสัญชาตญาณ (instincts) ของตนเองความสามารถการเป็นนักคิดนักริเริ่มสร้างสรรค์ผู้บริหารสามารถการแก้ปัญหาให้สำเร็จอย่างไม่คาดฝันหรือจากการสัญจรใจ (intuitively) 13. ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ (Ability to Inspire) ผู้บริหารควรสร้างความกระตือรือร้นและความคิดเชิงบวกต่อบุคลากรในการร่วมกัน 14. การเจียมเนื้อเจียมตัว (Be Humble) ผู้บริหารมีความสำคัญต่อการทำหน้าที่ในโรงเรียนซึ่งงานผู้บริหารไม่ใช่เป็นรูปปั้นแต่เป็นงานที่เอื้อต่อทุกคนในโรงเรียนนั่นคือต้องมีสัมมาคารวะการรู้จักบุคคลในชุมชนการเปิดโอกาสกับครูและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม 15. ตัวแบบที่ดี (good Model) หากคุณกำลังส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 ต้องรู้และฝึกพวกเขาให้มีความคิดสร้างสรรค์การทำงานร่วมกันฝึกการสื่อสารที่ดีและคิดวิเคราะห์เป็นการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและการปลูกฝังสร้างสรรค์นวัตกรรมจิตสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับการเรียนรู้และความเสี่ยง

สรุปว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์ ความสามารถทางวิชา การการสื่อสาร และเทคโนโลยี การเป็นนักริเริ่มสร้างสรรค์ และประกอบการนักสร้างพลัง และแรงบันดาลใจเชิงบวกตัวแบบที่ดี และการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้

บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมากทำให้คุณลักษณะของผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการศึกษาภายในประเทศ ซึ่งต้องแสวงหาวิธีการ ทักษะ ศักยภาพ และความสามารถในการนำพาองค์กรทางด้านการศึกษาไปสู่โลกใหม่ที่เรียกว่า โลกแห่งการเปลี่ยนหรือโลกศตวรรษใหม่

ดังนั้น ผู้บริหารอาจจะต้องมีการพัฒนาตนเองในหลายๆด้านที่สามารถตอบโจทย์ความคาดหวังของสังคม ได้มากยิ่งขึ้นและเพิ่มการตอบสนองต่อสังคมได้หลากหลายให้มากที่สุด เพราะการจัดการศึกษาใน ศตวรรษที่ 21 มีความจำเป็นอย่างมากต่อนักบริหารการศึกษามีคุณลักษณะเป็น นักสร้างสรรค์ เป็นนักการสื่อสาร เป็นนักคิด วิเคราะห์ การสร้างชุมชน การมีวิสัยทัศน์การสร้างความร่วมมือ และการติดต่อ การสร้างพลังเชิงบวก การสร้างความเชื่อมั่น ความมุ่งมั่นและความพากเพียร ความเต็มใจที่จะ เรียนรู้ ต้องเป็นนักประกอบการ คิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม นวัตกรรมงานดี ความสามารถในการ สร้างแรงบันดาลใจ การเจียมเนื้อเจียมตัว และเป็นตัวแบบที่ดี

แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้บริหารการศึกษาในศตวรรษใหม่นอกจากต้องพัฒนามิและพัฒนาทักษะ ดังกล่าวแล้วยังจะต้องพัฒนาทักษะด้านประสิทธิภาพเชิงกระบวนการความเป็นผู้นำการพัฒนาการรับ การรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในระดับสากลทั้งที่เป็นระดับท้องถิ่น และระดับนานาชาติ การเป็นผู้นำทีมงานที่มีศักยภาพสูงสุดด้วยการทำงานมีส่วนร่วมของทีมงาน การทำงานภายใต้ความแปลกแยกของชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติ และความคิดต่างๆ การพัฒนาวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร การมีอุดมการณ์และคุณธรรมที่โดดเด่น และมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กร ซึ่งผลรวมทั้งหมดจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการจัดการศึกษาในศตวรรษใหม่นั้นเอง

เอกสารอ้างอิง

- [1] ประจบ คุปรัตน์. (2552) . ผู้บริหารสถานศึกษาชื่อและความหมาย. แหล่งสืบค้น:
http://pracob.blogspot.com/2009/11/blog-post_1389.html.
- [2] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558) ทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2564), รายงานสรุปผลการประชุมประจำปี2558 ณ ศูนย์แสดงการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี.
- [3] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา. (2546). ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 120 / ตอนที่ 52 ก.: 66 มิถุนายน, หน้า 1 วิโรจน์ สารรัตน์ (2556). กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษา กรณีทศวรรษต่อการศึกษา ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธิ์.
- [4] <https://www.ignitethailand.org/content/4748/ignite> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2563
- [5] <https://web.chandra.ac.th/blog/wp-content/uploads/2015/10/ทักษะแห่งศตวรรษที่-21> สืบค้นเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2563
- [6] Gerald Augus (2012). 21st Century Administrators: New Roles, New Responsibilities)
- [7] แหล่งสืบค้น <http://www.geraldaungst.com/blog/2012/03/21st-century-administrators-new-roles-newresponsibilities/>
- [8] George Couros (2010) The 21st Century Principal. แหล่งสืบค้น : <http://connectedprincipals.com/archives/1663>
- [9] Mark Mallinge (1998). Management Skills for the 21st Century.<https://gbr.pepperdine.edu/2010/08/management-skills-for-the-21st-century/> professor of applied behavioral science at the Graziadio School of Business and Management's at Pepperdine University.

SBC-03-036

3 ทักษะเพื่อการบริหารสู่ความสำเร็จ

Three Skills for Successful Management

ตรีรัตน์ วงศ์ศรีวัฒนกุล

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: pair.bt89@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับ 3 ทักษะเพื่อการบริหารสู่ความสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับ บทบาทผู้บริหาร คุณสมบัติที่ดีของผู้บริหาร 8 หลักการของผู้บริหารเพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ 3 ทักษะสำคัญของผู้บริหารเพื่อการบริหารสู่ความสำเร็จได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านความคิดรวบยอด

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้อีกทั้งเป็นเครื่องมือหนึ่งเพื่อให้เกิดการวางแผน การจัดการองค์การ การโน้มน้าว และการควบคุมการทำงานซึ่งนำไปสู่การบริหารจัดการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กรหรือหน่วยงาน

คำสำคัญ : ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดรวบยอด

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารสาขาอื่น ๆ ต้องมีการฝึกในการบริหารตามมาตรฐานตำแหน่งให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารในสภาพจริงต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในอัตราส่วนเกือบเท่ากัน เพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทหลายบทบาทตามแต่สภาพการณ์หรือในบางสถานการณ์อาจแสดงหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน แต่บทบาทที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาคือ บทบาทที่ต้องแสดงตาที่ต้องแสดงภาระหน้าที่ของความเป็นผู้บริหาร ความเป็นนักประสานงานและความเป็นนักปฏิบัติการศึกษา ซึ่งการแสดงบทบาทดังกล่าวนี้ผู้บริหารจะต้องมีความเป็นมืออาชีพ นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างมืออาชีพจึงจะสามารถบริหารงานได้อย่างราบรื่นไปได้ การที่ผู้บริหารต้องแสดงหลายบทบาทและต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารนั้น จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องได้รับการพัฒนาด้านความรู้และหลักการในการพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งการเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องการจำเป็นในวงการศึกษ อ่างอิงใน ประทวน บุญรักษา (2561 : 3)

ในยุคปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้นย่อมมีฟันเฟืองในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวเดินไปข้างหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วยปัจจัยที่หลากหลาย อาทิ ปัจจัยสนับสนุนที่มาเอื้อต่อการทำงานขององค์กรอันสำคัญยิ่งนั้นคือ ทักษะ บุคคล งบประมาณ ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร แต่สำหรับการที่องค์กรหรือหน่วยงานหนึ่งๆ จะสามารถขับเคลื่อนไปได้ย่อมต้องอาศัยบุคคลอันเป็นทรัพยากรสำคัญยิ่งของการขับเคลื่อนนั้นคือ ผู้บริหาร เพราะผู้บริหารหรือผู้นำย่อมมีบทบาทที่มีผลต่อ

ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการทำงานอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษา เพราะการศึกษาจะมีประสิทธิภาพหรือเกิดการพัฒนาด้านนั้นย่อมต้องอาศัยปัจจัยหลักสำคัญนั้นคือ ทักษะการบริหาร

ราชบัณฑิตยสถาน (2542:517) ให้ความหมายของทักษะว่า หมายถึง ความชำนาญ สรุขัย เหมือนนิรุทธ์ (2551:13) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่แปลความรู้ที่มีอยู่ออกมาเป็นการกระทำ เป็นความสามารถที่ถูกพัฒนานำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และเหมาะสมโดยการเรียนรู้และการได้รับการฝึกอบรมจนเกิดความชำนาญ Katz (1974) อ้างอิงใน สรุขัย เหมือนนิรุทธ์ (2551:13) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึงความสามารถที่พัฒนาขึ้นได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นทักษะที่มีมาแต่กำเนิดและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ไม่ใช่ทักษะที่แฝงอยู่ในตัว พุฒ วิชิตนนทการ (2553, หน้า 10) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติกิจกรรมออกมาในรูปธรรมอย่างคล่องแคล่ว ชำนาญและเชี่ยวชาญ จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถใช้ความรู้ที่ตนมี พัฒนา แปลเปลี่ยนความรู้ที่ออกมาเป็น การปฏิบัติหรือการกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและชำนาญ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบริหารหรือผู้นำนั้นย่อมจำเป็นต้องมีทักษะและความรู้ในการบริหารงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะการบริหารงาน 3 ด้านได้แก่ 1.ทักษะด้านเทคนิค 2.ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 3.ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะดังกล่าวเหล่านี้เป็นเครื่องมือหนึ่งเพื่อให้เกิดการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กรหรือหน่วยงาน

บทบาทของผู้บริหาร

ผู้บริหาร คือ ผู้นำที่มีความรู้และความสามารถหลายอย่าง และสามารถแบ่งงานให้ได้ตามความสามารถของแต่ละบุคคลอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้องสามารถแนะนำการทำงานให้ได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

คุณสมบัติที่ดีของผู้บริหาร

1. มีความรู้ ความสามารถในการหลายด้าน และมีความทันสมัย

ผู้บริหารต้องมีความรู้และความสามารถในการหลายด้าน รวมถึงต้องอัปเดตเทรนด์ความรู้อยู่เสมอ ติดตามข่าวสารความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในองค์กรเพื่อสามารถสอนเรื่องต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กรให้มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนมากขึ้น

2. มีบทบาทหรืออิทธิพลต่อบุคลากรในหน่วยงาน

ผู้บริหารมีหน้าที่สำคัญในการบริหารงานให้บรรลุและประสบผลสำเร็จได้ ผู้นำจึงจำเป็นต้องสั่งการให้ทุกฝ่ายทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องมอบงานให้กับบุคลากรให้เหมาะสมอีกด้วย

3. เป็นผู้จัดหาสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินงาน มีบทบาทมากกว่าผู้อื่น

ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในเวลาเดียวกันและมีบทบาทมากกว่าผู้อื่น เช่น ต้องหาทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อมาดำเนินงานในองค์กรและเพื่อให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

4. ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์อันดีงามในองค์กร และเป็นที่ยอมรับจากบุคลากรให้เป็นผู้นำ

อีกหนึ่งหน้าที่ของผู้บริหาร คือ ต้องเชื่อมสัมพันธ์ของหน่วยงานและบุคลากรเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้สามารถทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด

8 หลักการของผู้บริหารเพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- 1) การวางแผน คือ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กรต้องให้ความร่วมมือกันในการวางแผนโครงสร้างในอนาคต เพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้
- 2) การจัดวางระบบ คือ ผู้บริหารต้องกำหนดหน้าที่ให้กับบุคลากรในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองให้ชัดเจนและต้องเหมาะสมกับบุคลากรอีกด้วย
- 3) การรับบุคลากรเข้ามาทำงาน คือ การจัดหรือเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีความสามารถรับตำแหน่งในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- 4) การอำนวยการ คือ ผู้บริหารต้องตัดสินใจ สั่งการบุคลากร สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในองค์กร รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ อีกด้วย
- 5) การควบคุม คือ การจัดงานทุกอย่างให้เป็นตามระเบียบแบบแผนตามที่ได้ตั้งไว้
- 6) การประสานงาน คือ ผู้บริหารต้องติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 7) การเสนอรายงาน คือ การรายงานผลปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ได้ทราบการเคลื่อนไหว
- 8) การจัดการงบประมาณ คือ การจัดสรรการใช้ทรัพยากรที่มีในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และจัดระบบการใช้งบประมาณให้เหมาะสมกับงานที่ได้ตั้งไว้อย่างเหมาะสม

พลังแห่งการบริหารคนด้วยทักษะ

ทักษะด้านเทคนิค

จักรกริช บุญเดช และคณะ (2545, หน้า 45) ได้กล่าวถึงทักษะด้านปฏิบัติงานหรือด้าน เทคนิคหรือบางครั้งเรียกว่า เก่งงาน ว่าหมายถึง การมีความรู้ในเรื่องวิธีปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือ เฉพาะอย่างเป็นอย่างดี และเป็นผู้มีความชำนาญในงานเฉพาะสาขาอาชีพ เช่น วิศวกร ศัลยแพทย์ และกล่าวว่าผู้บริหารระดับล่างจะต้องมีความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะปรึกษาให้คำแนะนำแก่ ผู้ปฏิบัติได้ ไซยา ภาวะบุตร (2546, หน้า 37) กล่าวถึงความหมายของทักษะด้านเทคนิค หมายถึง ทักษะที่ผู้บริหารจะใช้ความรู้ความสามารถ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ในการบริหารงานซึ่งทักษะทางเทคนิคนี้ จะเกิดขึ้นจากการฝึกอบรมเกิดขึ้นจากการศึกษาหาความรู้ ต่าง ๆ และจากประสบการณ์ จนทำให้ผู้บริหารมีความชำนาญในการบริหารงาน จะเห็นว่าทักษะนี้ เป็นทักษะที่ผู้บริหารทำงานกับสิ่งของ Sergiovanni (1983, pp. 119-120) กล่าวว่าทักษะด้านเทคนิค ได้แก่ ทักษะในการจัดซื้อ การจัดจ้าง การเงิน และการบัญชี งานสารบรรณ งานบุคคล และการจัดระบบงาน

จากข้อความข้างต้นที่นักการศึกษาได้ให้ความหมายของทักษะด้านเทคนิคสำหรับนักบริหารนั้นเห็นจากตัวอย่างจากประสบการณ์ฟังและอ่านของผู้ค้นคว้าว่า จุดแข็ง ของการบริหาร คือการรู้จักความพิเศษของคนแต่ละคน เพราะความพิเศษของคนแต่ละคนที่มีนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะนั่นคือเทคนิค ที่อยู่นอกเหนือจากนักบริหารที่ต้องทราบก่อนว่าทุกฝ่ายในแต่ละด้านขององค์กรรวมสำหรับการบริหารองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีอะไรบ้าง คือให้รู้จักว่า ฝ่ายใดเป็นอย่างไร รูปแบบต่าง ๆ เป็นอย่างไร เพื่อให้รู้กว้างๆ แต่สุดท้ายย่อมอยู่ที่คน เพราะว่าเมื่อเราอยู่จุดสูงสุดขององค์กรการใช้คน การบริหารคนให้ทำงานตามความคิดเรา ตามเป้าหมายเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะหากในฝ่ายมีการลา ไม่สบาย ลาป่วย ลากิจ ลาคลอด ล้วนเป็นปัญหาทั่วไป แต่ถ้าในกรณีเราจะแก้ปัญหาเราจำเป็นต้องดูแลเคล็ดลับของแต่ละคนด้วยการใช้ทักษะเทคนิคในการดูความสามารถ ตรงกับสิ่งที่เราต้องการมั๊ย และดูทัศนคติสำหรับนักบริหาร สิ่งนี้ คือวิธีการหนึ่งทำให้เรียนรู้เรื่องของการบริหารคน เพราะการบริหารงานของนักบริหารย่อมเริ่มต้นด้วยอำนาจหน้าที่แต่สิ่งสำคัญกว่างานคือ การบริหารคนด้วยทักษะเทคนิคนั่นเอง

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

วิเชียร วิทยอดม (2549, หน้า 266-267) กล่าวว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) เป็นความรู้ความสามารถที่ต้องติดต่อกับผู้ร่วมงานหรือความสัมพันธ์กับคนงาน ทักษะนี้มีความสัมพันธ์กับคนงานทักษะนี้มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารระดับกลาง สุดา ทัพสุวรรณ (2544, หน้า 24) กล่าวว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relationship skill) เป็นทักษะทางด้านความสามารถในการติดต่อคบหากับคนทั่วไปเป็นผู้สร้างมิตรมากกว่าสร้างศัตรู พิภพ วังเงิน (2547, หน้า 296-297) กล่าวว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) หมายถึง ความชำนาญ ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น สร้างความรู้สึกดีและความจงรักภักดี Katz (1974, p. 90) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความจำเป็นและความสำคัญ ต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพทุกระดับ ทั้งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ทั้งนี้เพราะผู้บริหาร ทุกระดับจะต้องทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร ดังนั้น ความเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก การสื่อสารในองค์กร และมนุษยสัมพันธ์ จะมีความสำคัญต่อการบริหารทุกระดับ

จากข้อความข้างต้นที่นักการศึกษาได้ให้ความหมายของทักษะมนุษยสัมพันธ์สำหรับนักบริหารนั้นเห็นจากตัวอย่างจากประสบการณ์การอ่านและฟังของผู้คนคิดว่า โดยธรรมชาติที่เราทราบกันดีอยู่แล้วว่า มนุษย์ถือได้ว่าเป็นสัตว์สังคม เนื่องจากเป็นสัตว์ที่มีวัยเด็กยาวนานที่สุดถึง 10 ปี ผิดกันกับสัตว์ทั่วไปเช่นยีราฟเมื่อเกิดตกจากท้องแม่ประมาณ 1 เมตร ล่วงลงมาลูกยีราฟก็จะวิ่งๆ แล้วก็หายใจได้เองกินข้าวเอง สัตว์หลายตัวที่เลี้ยงลูกด้วยนมย่อมผ่านวัยเด็กด้วยระยะเวลาอันสั้น แต่มนุษย์เป็น 10 ปี กว่าที่อยู่ด้วยตนเองได้โดยไม่ตาย และทำไมมนุษย์จึงยิ่งใหญ่ได้เนื่องจากมนุษย์มีวัยเด็กยาว เราจึงต้องอยู่กันเป็นสัตว์สังคมและต้องมีทักษะในการสอน คือ การสอนตนเองให้เข้าสังคมและการเข้ากับผู้อื่น หมายถึงการที่เรามีพลังจินตนาการและพลังแห่งการรวมกันเป็นสังคมจากการฟังของผู้คนคิดว่าจากรายการยูทูบของคุณ ขุนเขา สินธุเสน ขจรบุตรได้กล่าวว่า สถาบันที่ชื่อ Dale Carnegie เป็นสถาบันการพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในโลก ด้วยหลักการที่ให้นมนุษย์มีอารมณ์ขัน ด้วยการต่อยอดทางความคิดของคุณขุนเขา สินธุเสน ขจรบุตร เองว่า เราจะยิ้มอย่างนั้นต้องออกมาจากภายใน ต้องทำให้ตัวเองมีความสุขเป็นมนุษย์ที่มีความสุขได้จากภายในใจก่อนเพราะการที่คนที่มีความสุขด้วยตนเองไม่ได้ ย่อมไม่สามารถทำให้คนอื่นมีความสุขได้ เพราะมันจะเหมือนกันที่เราฝัน หากมีความสัมพันธ์กับสมองหรือตัวเองได้ไม่ดี ยิ่งเก็บสิ่งไม่ดีไว้ในใจย่อมเป็นการแสดงออกมาด้วยการแกล้งทำ วิธีที่เราจะมีมนุษยสัมพันธ์กับตัวเองที่ดีคือ การใช้การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน คือ การที่เราต้องฟังผู้อื่นเพื่อเราจะได้พัฒนาภาษาและสังคมเพื่อให้มีการเติมเต็มตัวเรา อันดับแรกเราต้องเรียนรู้ การที่ทำให้เรามีความสุขจากภายในแล้วมอบให้ผู้อื่นด้วยการให้หรือทำให้ผู้อื่นมีความสุข เช่น การที่ออกไปได้ช่วยเหลือคนอื่นทำให้เขาหายทุกข์ขึ้น เราจะสามารถพัฒนามนุษยสัมพันธ์ได้ดีต้องนึกถึงผู้อื่นก่อนตัวเอง มีหัวใจของการบริการ ในสมองจะหลั่งสารมีความสุขขึ้นมาชื่อออกซิโตซิน (Oxytocin) หรือเรียกว่าสารสัมพันธ์หรือสารแห่งความรัก การออกไปให้กับผู้อื่น เช่นให้รอยยิ้ม ให้บริการ ให้น้ำใจ แลกเช่นกันเมื่อการบริหารเกิดขึ้นจากผู้บริหารหรือผู้นำได้แสดงพฤติกรรมออกมาด้วยความใส่ใจและจริงใจในการทำงาน ให้รอยยิ้ม ให้ความอบอุ่นใจ ต่อผู้ร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความสุขของวงจรการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ เพราะย่อมมีแต่รอยยิ้มและอารมณ์ขัน เช่น เวลาผู้บริหารอยากจะทำหรือมีการมอบหมายสิ่งใดให้ผู้ปฏิบัติงานทำ การอำนวยความสะดวกหรือให้อำนาจต่อการตัดสินใจต่อผู้ปฏิบัติงานย่อมสร้างความรู้สึกรักยินดีต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยที่ไม่สูญเสียจุดยืนและสามารถรักษาอำนาจของผู้บริหารได้โดยไม่เสียการปกครอง

ทักษะด้านความคิดรวบยอด

ธานี ชื่นบุญ (2551, หน้า 10) กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจโครงสร้างหน่วยงานโดยรวมสามารถประสานสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษามีความคติต่อการทำงานใน

อนาคต แก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ การปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ทักษะทางความคิดรวบยอดที่สำคัญได้แก่ ความคิดกว้างไกล การตัดสินใจ และความคิดสร้างสรรค์ เนติกันต์ พัทบุรี (2552, หน้า 8) กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมของกระบวนการการทำงานและความสัมพันธ์ของงานในโรงเรียนตลอดจนสามารถคาดคะเนผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ชัชมา เทพวรสุข (2553, หน้า 8) กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารโรงเรียนในการเข้าใจระบบโครงสร้างของคน โครงสร้างตำแหน่งนโยบายการจัดการศึกษาและระบบการบริหารจัดการโรงเรียน เพื่อบริหารงานการศึกษาของโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ไพรินทร์ พาระตะ (2555, หน้า 6) กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจหน่วยงานของผู้บริหารโรงเรียนในทุกลักษณะและเห็นความสัมพันธ์ ของหน่วยงานที่มืต่อหน่วยงานตนเองหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง จะต้องเข้าใจว่างานแต่ละหน้าที่ในโรงเรียนจะขึ้นอยู่กับซึ่งกันและกันผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบโครงสร้าง ของงาน โครงสร้างของตำแหน่งนโยบายการจัดการศึกษาและระบบบริหารงานของโรงเรียน เพื่อบริหารงานการศึกษาของโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ผู้บริหารหรือนักบริหารสามารถมีความสามารถมององค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานแต่ละด้านแต่ละฝ่ายด้วยการใช้ทักษะความคิดรวบยอดเพื่อมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติด้วยอย่างลึกซึ้งและเข้าใจตัวตนบุคคล คนในองค์กรในทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

บทสรุป

การบริหารคือการใช้ทักษะทั้ง 3 ด้านมาประกอบการบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร นั้นหมายถึง ทักษะด้านเทคนิค การใช้คนให้ถูกกับงานด้วยการคัดคนเก่ง มองคนเก่ง คนเก่งต้องการอะไรหมายรวมไปถึง การที่นักบริหารมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในการให้อำนาจในการจัดการ ให้อำนาจในการไว้วางใจทำงานเต็มที่ ได้นั้นคือ “ความไว้วางใจจากผู้นำ คือ แรงกระตุ้น ให้ผู้ปฏิบัติกล้าตัดสินใจ” เพราะความไว้วางใจ คือ “ความกล้าที่จะไว้วางใจเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จของงาน” และการที่ผู้บริหารมีพลังต่อการมีทักษะด้านความคิดรวบยอดอย่างเต็มเปี่ยม กล่าวคือ “ทัศนคติที่ดีจะทำให้คนรอบข้างมีความสุข” เพราะการที่ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการมององค์กรทุกด้านเป็นพลังบวกย่อมส่งผลให้การทำงานของบุคลากรในองค์กรมีความสุข และเมื่อองค์กรมีความสุข ย่อมส่งผลให้การทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายย่อมประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก หรือแม้แต่การให้อำนาจ ให้เกียรติ ให้ความไว้วางใจ เลือกคนทัศนคติที่ดี ให้โอกาสล้มเหลว ลองผิดลองถูกยอมทำให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายทำงานไปด้วยความเบิกบานใจและก้าวเดินไปเพื่อพัฒนาองค์กรและให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างภาคภูมิใจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ขวัญพนม สติยชัย. (2558). การศึกษาทักษะการบริหารในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของหัวหน้าฝ่ายบริหาร การศึกษาสังกัดเทศบาลตำบลในจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- [2] บรรจง เอกจักรแก้ว. (2552). ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูในอำเภอนาทม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนครพนม.

- [3] มณฑาทิพย์ นามนุ. (2561). ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [4] ชัยมา เทพอรุณ. (2553). การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู สังกัดโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [5] ปัทมา ประทุมสุวรรณ. (2562). ทักษะการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- [6] อังราพรณ ป้องทองคำ. (2559). ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [7] อุไรวรรณ กุลเวชกิจ. (2559). รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- [8] ประทวน บุญรักษา. บทบาทผู้บริหารและการเป็นผู้บริหารมืออาชีพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม, 2563, จาก <http://www.academia.edu/5955389/>
- [9] สีนุสเสน ขจรบุตร. (2560) ทักษะมนุษยสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม, 2563, จาก [youtube.com/watch?v=l_jSKsjPb5w&t=934s](https://www.youtube.com/watch?v=l_jSKsjPb5w&t=934s)
- [10] Indigo Girl. (2563) บทบาทผู้บริหารหน้าที่และคุณสมบัติ. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน, 2563, จาก <https://campus.campus-star.com/jobs/126849.html>
- [11] JobCute News. (2562) บทบาท หน้าที่และคุณสมบัติของผู้บริหารที่ดีนั้นเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน, 2563, จาก <https://news.jobcute.com/jobcute>

SBC-03-037

พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

Turn Crisis into Opportunity

ภัทรรัตน์ ไทรพ่องศรี

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802009@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ ประเภทของการตัดสินใจในการบริหาร องค์ประกอบในการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจ เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 อย่างสมบูรณ์นั้น การศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แต่การขับเคลื่อนการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญในการจัดการศึกษา การตัดสินใจจึงถือเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารเพราะการตัดสินใจของผู้บริหารนั้นถือเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ การตัดสินใจของผู้บริหารนั้นส่งผลกระทบต่อทั้งในทางที่ดีและไม่ดีต่อบุคลากรในสถานศึกษา รวมถึงนักเรียน ผู้ปกครอง และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นทักษะการตัดสินใจถึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่สำคัญในการทดสอบความรู้ความสามารถของผู้บริหาร

โดยการนำเสนอเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้บริหาร หรือผู้ที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาการบริหารการศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาทักษะการตัดสินใจของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะเมื่อผู้บริหารมีการตัดสินใจในทางที่ถูกต้องย่อมส่งผลดีต่อการบริหารจัดการในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การตัดสินใจ ทักษะของผู้บริหาร การแก้ไขปัญหา

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงทั้งมิติสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี อันเนื่องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับประชาชนเข้าถึงการศึกษามากขึ้น ส่งผลให้มีการเรียกร้องสิทธิและบริการใหม่ๆ ทำให้การดำเนินงานในหน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และความเจริญก้าวหน้าของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การดำเนินงานในองค์กรของผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งคือ ผู้บริหาร เพราะจะเป็นผู้นำองค์กรที่รับผิดชอบให้มีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารจึงมีบทบาท และอิทธิพลสูงสุดต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนั้นๆ ผู้บริหารในสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้มีศักยภาพและมีทักษะในการบริหารจัดการงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะทักษะการตัดสินใจ เพราะเมื่อผู้บริหารได้ตัดสินใจในการ

ดำเนินกิจกรรม หรือการปฏิบัติสิ่งใดก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อคณะครูบุคลากร นักเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน หากเป็นในทิศทางที่ดีก็ส่งผลดี แต่ถ้าตัดสินใจผิดพลาดก็ย่อมส่งผลเสียกับองค์การอย่างแน่นอน ดังนั้นผู้บริหารควรศึกษาทักษะการตัดสินใจเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการตัดสินใจ

ไซมอน (Simon) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การหาทางเลือกที่จะกระทำอย่างใด อย่างหนึ่งตามที่ตนเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและเหตุผลในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

มัวร์และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin) ได้นิยามการตัดสินใจว่าเป็น กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากทางเลือกหลายๆ ทาง

ฮอยและมิเกล (Hoy and Miskel) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ เครื่องมือที่สำคัญในการ บริหารและถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกคนและทุกระดับ การตัดสินใจจึงจำเป็นต้องใช้ สถิติปัญญาในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยนำข้อมูลประกอบการพิจารณาเป็นอย่างมาก ผู้บริหารที่มี คาดว่าจะได้รับในอนาคต รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณสมบัติดังกล่าวจะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการบริหารและการตัดสินใจ โดยศาสตร์และศิลป์ของผู้บริหารเกิดขึ้นได้จากการหลอมรวมองค์ความรู้ จากการศึกษาวិเคราะห์ หลักการ ทฤษฎีการบริหารและการตัดสินใจ รวมทั้งประสบการณ์ในการบริหารและการตัดสินใจ เข้าด้วยกัน ดังนั้น การให้ผู้บริหารได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและกระบวนการตัดสินใจจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็น

มูดี (Moody) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจเป็นการกระทำที่ต้องทำเมื่อไม่มีเวลาที่ จะหาข้อเท็จจริงอีกต่อไป ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อใดถึงจะตัดสินใจว่าควรหยุดหาข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไขจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งการรวบรวมข้อเท็จจริง เกี่ยวพันกับการใช้จ่ายและการใช้เวลา

บรียงค์ ไตจินดา กล่าวว่า การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจและสั่งการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การวินิจฉัยสั่งการ หรือการตัดสินใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะการวินิจฉัยสั่งการจะเป็นการเลือกทางเลือกดำเนินการที่ดีที่สุดในบรรดาทางเลือกหลายๆ ทาง

มนิรัตน์ กมลพัฒนานัน ได้ให้ความหมายการตัดสินใจ ดังนี้ เป็นเครื่องมือในการบริหารและเป็นความรับผิดชอบ ของผู้บริหารทุกคนและทุกระดับ โดยการพิจารณา วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลประกอบกับอิทธิพล จากการรับรู้ของบุคคลแล้วเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลายทาง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

บลาว และ สก๊อต (Blau and Scott) ได้ชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์ที่ได้จากการแก้ปัญหาหนึ่งจะมีประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาครั้งต่อไป ดังนั้น แม้ว่ากระบวนการแก้ปัญหาครั้งแรกมีแนวโน้ม ให้เห็นว่าจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างอื่นแทรกซ้อนขึ้นมามากแล้ว แต่ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ที่ ได้รับจากการแก้ปัญหาครั้งแรกนั้นนับได้ว่ามีส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาใหม่ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะ อย่างยิ่งเมื่อปัญหาใหม่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกับปัญหาเดิม

ไซมอน (Simon) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีเหตุผลในการตัดสินใจไว้ว่า ในความเป็นจริงแล้ว การตัดสินใจที่มีเหตุผลสมบูรณ์ที่สุดนั้นมักจะไม่มี เพราะผู้ทำการตัดสินใจมักจะ มีข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ขาดความรู้ความสามารถ ขาดข้อมูลที่เพียงพอ นอกจากนั้น นิสัยและค่านิยมของผู้ตัดสินใจเองก็เป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความล่าช้าไปในทางหนึ่งทางใดได้

วุฒิชัย จำนงค์ ได้เสนอแนวคิดของ ชัล เดลเบก และคัมมิง (Shull, Delbegg and Comming) ไว้ว่า การตัดสินใจของมนุษย์เป็นกระบวนการที่มนุษย์รู้สึกได้เกี่ยวกับปรากฏการณ์ทาง สังคม และปัจเจกบุคคลที่มีค่านิยม และเรื่องความเชื่อแฝงอยู่ รวมทั้งแนวคิดของ มินซเบิร์ก (Mintzberg) ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของการเป็นมนุษย์ พร้อมทั้งสรุปว่า ภาวะผู้นำจะส่งผล สะท้อนต่อการตัดสินใจ ขณะที่ภาวะผู้นำเปลี่ยนไป กระบวนการตัดสินใจก็จะเปลี่ยนไปด้วย

เนื่องจากมีผู้เสนอทฤษฎีการตัดสินใจที่หลากหลาย จึงสรุปทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ 4 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีแบบใช้หลักสมเหตุสมผล (rational comprehensive decision - making theory) ทฤษฎีนี้มุ่งที่ความสมเหตุสมผลของการตัดสินใจ และพยายามให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการเลือกใช้ทางเลือกนั้นๆ เป็นหลักสำหรับความสมเหตุสมผลนั้น ซีมอน (Simon) ได้อธิบายว่า ความสมเหตุสมผลนั้นเกี่ยวข้องกับการเลือกทางเลือกของการตัดสินใจ กล่าวคือ การตัดสินใจนั้นๆ มีความเป็นรูปธรรม เป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องสำหรับคุณค่าหนึ่งๆ และในสถานการณ์หนึ่ง ในทำนองเดียวกัน เป็นความสมเหตุสมผลที่รู้ตัวอยู่ตลอดเวลา ในการปรับเปลี่ยนระหว่างเป้าหมายกับวิถีทาง ซึ่งเป็น กระบวนการที่รู้ตัวอยู่ตลอดเวลา องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีนี้คือ

1.1 ผู้ตัดสินใจเผชิญหน้ากับปัญหา หรือประเด็นที่ต้องการตัดสินใจ

1.2 ผู้ตัดสินใจระบุเป้าหมายค่านิยม หรือวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ดังกล่าวนั้น แล้วจัดอันดับความสำคัญ

1.3 ผลสำรวจทางเลือกต่างๆ ในอันที่จะแก้ปัญหานั้น

1.4 พิจารณาวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเลือกทางเลือกแต่ละทาง

1.5 เปรียบเทียบผลประโยชน์ ค่าใช้จ่ายของทางเลือกเข้าด้วยกัน

1.6 ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เห็นว่าจะช่วยบรรลุเป้าหมาย ค่านิยม หรือ วัตถุประสงค์สูงสุด

2. ทฤษฎีแบบใช้หลักส่วนเพิ่มขึ้น (incremental decision-making theory) ทฤษฎีนี้ เป็นการเสนอเพื่อแก้จุดบกพร่องของทฤษฎีแบบใช้หลักสมเหตุสมผล ความคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ อยู่ที่ว่า การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่แตกต่างไปจากทางเลือกเดิมๆ มากยิ่งขึ้นเท่าใด การคาดคะเนผลที่จะตามมาก็ยิ่งยากมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งผู้ที่เสนอทฤษฎีนี้คือ ลินบลอม (Linblom) ได้เสนอทฤษฎีนี้ขึ้น เพื่อทางเลือกใหม่ ใช้แทนทฤษฎีแบบใช้หลักสมเหตุสมผลที่มีจุดอ่อนหลายประการ เขาชี้ให้เห็นว่า สภาพที่เป็นจริงแล้ว การตัดสินใจในการบริหารนั้นจะต้องประกอบด้วยลักษณะ ดังต่อไปนี้

2.1 ในการตัดสินใจจะอยู่ในรูปขั้นตอนย่อยๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ไม่ใช่ก้าวกระโดด

2.2 การตัดสินใจนั้นไม่ใช่เป็นการตัดสินใจอย่างครอบคลุมทุกแง่มุม ทั้งนี้ เพราะผู้ตัดสินใจมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด ไม่อาจนำเอาประเด็นทุกแง่มุมมาพิจารณาเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดได้ และก็อาจเข้าใจผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเลือกทางเลือกนั้นได้ถ้อย

2.3 การตัดสินใจในรูปแบบนี้เกี่ยวข้องกับการทำการเปรียบเทียบไปมาระหว่าง ทางเลือกต่างๆ โดยให้นำเอาแนวทางเลือกหลายๆ มาเปรียบเทียบเท่านั้น

2.4 ในความเป็นจริงผู้ตัดสินใจจะพอใจทางเลือกที่เปิดให้ในขณะนั้นเท่านั้น จะไม่พยายามเลือกสรรทางเลือกจนได้ทางเลือกที่ดีที่สุด นั่นคือ ผู้ตัดสินใจที่ดีจะพอใจเพียงแค่ทางเลือกที่ เขาเลือกออกมา 2.5 ตั้งอยู่บนความคิดที่ว่าให้คนสังคมได้มีโอกาสแข่งขัน เพื่อใช้อิทธิพลของตน หรือกลุ่มตนเหนือผู้อื่น ดังนั้นการประนีประนอมจึงเป็นหัวใจของการตัดสินใจในลักษณะนี้

สำหรับทฤษฎีนี้ พอจะสรุปได้ดังนี้ คือ 1) การเลือกค่านิยม จุดมุ่งหมาย และ การวิเคราะห์การกระทำ หรือภารกิจต่างๆ จะกระทำไปพร้อมๆ กัน หรือควบคู่กันไป 2) ผู้ตัดสินใจพิจารณาหนทางปฏิบัติเพื่อการแก้ปัญหาเพียง

บางทางเลือกเท่านั้น และทางเลือกดังกล่าวนี้จะ แตกต่างไปจากเดิมบางเพียงเล็กน้อยเท่านั้น 3) ในแต่ละทางเลือก จะวิเคราะห์ผลกระทบโดยจำกัดเฉพาะทางเลือกที่เห็นว่าสำคัญ 4) มีการปรับขอบเขตของปัญหาเป็นระยะๆ เปิดโอกาสให้มี ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย กับวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายได้มากมายหลายทาง เป็นผลให้สามารถ ดำเนินการกับปัญหาได้ดีขึ้น 5) เป็นการตัดสินใจในลักษณะที่มุ่งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าที่จะมุ่งถึงเป้าหมาย ในอนาคตอันยาวนาน

3. ทฤษฎีแบบใช้หลักผสมกลั่นกรอง (mixed scanning theory) ผู้ที่เสนอทฤษฎีนี้ คือ เอดซีโอนี (Edzioni) ซึ่งเขาใช้การอุปมาอุปไมย เขากล่าวว่า ในการใช้ทฤษฎีนี้ตัดสินใจ สิ่งแรกจะต้อง แยกแยะการตัดสินใจพื้นฐานออก จากการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น การตัดสินใจพื้นฐาน คือ การสำรวจ ทางเลือกหลักๆ ที่ผู้ตัดสินใจเห็นว่าสามารถนำไปสู่ จุดมุ่งหมายโดยไม่ลงไปในรายละเอียด เพื่อให้ มองเห็นภาพกว้างๆ ได้ชัดเจนจริงๆ จากนั้นใช้หลักการตัดสินใจในส่วนที่เพิ่มขึ้น ด้วยการให้รอบการตัดสินใจพื้นฐาน เป็นหลักวิเคราะห์ สำหรับผู้ใช้หลักทฤษฎีผสมกลั่นกรองแล้ว การตัดสินใจจะใช้วิธี ผสมผสานกันระหว่างหลักเหตุผลกับการยึดหลักส่วนเพิ่ม กล่าวคือ การตัดสินใจแบบนี้จะใช้ วิธีการของหลักเหตุผลในการแก้ปัญหาหลัก แล้วใช้หลักส่วนเพิ่มในการแก้ปัญหาย่อยต่างๆ

4. ทฤษฎีการตัดสินใจมุ่งผลการตัดสินใจโดยทำให้เกิดความพึงพอใจ (satisficing in decision – making Theory) ทฤษฎีนี้เสนอโดยไซมอน (Simon) เป็นการเสนอให้เห็นว่ามนุษย์มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ไซมอน (Simon) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับการตัดสินใจอยู่ 3 ประการ ดังนี้

4.1 ผู้ตัดสินใจมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ ในส่วนนี้เกี่ยวกับสถานการณ์การตัดสินใจ

4.2 ผู้ตัดสินใจมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทางเลือกที่พอเป็นไปได้

4.3 ผู้ตัดสินใจไม่สามารถ หรือไม่เต็มใจที่จะคาดการณ์ผลที่เกิดต่อเนื่องของแต่ละทางเลือกที่มีอยู่

จากสมมติฐานทั้ง 3 ดังกล่าว ไซมอน (Simon) จึงเสนอแนวทางการตัดสินใจโดยใช้ หลัก “ยึดความมีเหตุผลในขอบเขตที่จำกัด” (bounded rationality) ใช้ในการตัดสินใจใน ชีวิตประจำวัน หรือการปฏิบัติงานประจำวัน เหตุผลที่มนุษย์ต้องตัดสินใจเช่นนี้ เนื่องจากมนุษย์ มีขอบเขตที่จำกัดในแง่ของค่านิยม เขาจะเป็นผู้แก้ปัญหาเป็น เรื่องๆ ไป ยิ่งกว่านั้นเขานำเอาข้อมูล มาใช้ในการแก้ปัญหาเป็นบางส่วนเท่านั้น

ทฤษฎีการตัดสินใจทั้ง 4 ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีที่เหมาะสมกับปัญหาแต่ละสถานการณ์ที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้ตัดสินใจ ต้องเลือกใช้ทฤษฎีการตัดสินใจแต่ละแบบให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ

ประเภทของการตัดสินใจในการบริหาร

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ ได้แบ่งการตัดสินใจในการบริหารออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

1. การตัดสินใจโดยเอกบุคคลและการตัดสินใจโดยกลุ่ม การตัดสินใจอาจเป็นพฤติกรรมของบุคคลเดียวหรือกลุ่ม ถ้าเป็นการตัดสินใจโดยเอกบุคคลหรือบุคคลเดียวนั้นมักเป็นในกรณีธุรกิจเอกชนที่มีผู้ประกอบการเป็นเจ้าของคนเดียว เขาจึงเป็นผู้ทำการตัดสินใจในทุกอย่างหรือเกือบทุกอย่าง หรือไม่ก็เป็นกรณีที่เป็นเรื่องรีบด่วนหรือฉุกเฉิน ซึ่งจะรอการพูดคุยปรึกษาหารือกับบุคคลอื่นไม่ได้ ส่วนการตัดสินใจโดยกลุ่ม อาจเป็นกลุ่มบริหารด้วยกันหรือกลุ่มในรูปคณะกรรมการ หรือกลุ่มระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การตัดสินใจโดยกลุ่มมักเป็นเรื่องสลับซับซ้อน ซึ่งผู้บริหารแต่ผู้เดียวอาจมีความรู้ ประสบการณ์ความชำนาญ และทักษะไม่เพียงพอที่จะทำการตัดสินใจ การใช้กลุ่มก็จะมีกระบวนการระดมสมอง (brain storming) แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ข้อมูล ถกเถียง อภิปรายในหมู่สมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถอย่างมีเหตุผล ทำให้การกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจมีมากขึ้น และระดมสมองวิเคราะห์ทางเลือกที่ดีที่สุด การตัดสินใจโดยกลุ่มนี้จะยังผลดีอื่นๆ ตามมา อาทิ ผู้ร่วมตัดสินใจจะปฏิบัติตามการตัดสินใจนั้น เพราะมีความผูกพันทางจิตวิทยา เป็นการช่วยพัฒนาสมาชิกกลุ่ม ทำให้มี ข้อมูลในการตัดสินใจมาก ทำให้ได้แนวคิด มุมมองที่หลากหลาย ทำให้เกิดความคิดริเริ่มอย่างแรงกล้า แต่การตัดสินใจโดยกลุ่มก็มี

ข้อเสีย อาทิ ในบางกรณีอาจหาข้อยุติในการตัดสินใจไม่ได้ จึงต้องมีการประชุมกันหลายครั้ง ทำให้ล่าช้า และเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น อาจถูกรอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเป็นการคิดของบุคคลกลุ่มหนึ่ง ซึ่งบางคนในกลุ่มอาจไม่เห็นด้วย แต่ก็ต้องยอมตามกระแสของกลุ่ม อีกทั้งเป็นการตัดสินใจให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการเท่านั้น ไม่ทำให้เกิดการพิจารณาเป้าหมาย อื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. การตัดสินใจในแง่ส่วนตัว และการตัดสินใจในแง่องค์กร เมื่อบุคคลต้องทำการตัดสินใจ เขาอาจจะคิดถึงผลกระทบของการตัดสินใจที่มีต่อตัว เขาในแง่ความปลอดภัย หรือสถานการณ์ หรืออนาคตของตนเอง หากผู้ทำการตัดสินใจคิดคำนึงในแง่นี้มาก อาจกล่าวได้ว่าการตัดสินใจนั้นจะเป็นไปในแง่ส่วนตัวมากกว่าในแง่องค์กร ถ้าเป็นการตัดสินใจในแง่องค์กร บุคคลจำเป็นต้องยึดมั่นในเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่จะต้องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การตัดสินใจจึงต้องเลือกทางเลือกที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ การตัดสินใจในแง่ส่วนตัวและการตัดสินใจในแง่องค์กรจะมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทองค์กร เช่น องค์กรขนาดเล็กอาจรู้ดีกว่าส่วนตัวและองค์กรก็คือสิ่งเดียวกัน เพราะความสำเร็จและความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเขาก็เป็นความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร ด้วย หากแต่บริษัทมหาชน ความอยู่รอดขององค์กรนั้นมีความสำคัญกว่า องค์กรจะมีกลไกที่จะควบคุมตรวจสอบไม่ให้เกิดความเสียหายส่วนตนจากการตัดสินใจในการบริหารเป็นหลักเป็นต้น

3. การตัดสินใจที่กำหนดล่วงหน้า และการตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งเสนอโดยไซมอน (Simon) ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการตัดสินใจ ดังนี้

3.1 การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้า (Programmed Decision) หมายถึง การแก้ปัญหาสำหรับปัญหาใดๆ โดยเฉพาะที่มีการเตรียมการไว้บ้างแล้ว การตัดสินใจประเภทนี้ เกี่ยวข้องกับการกิจที่กระทำตามกฎระเบียบ หรือกระทำตามมาตรฐานที่ใช้ในระเบียบปฏิบัติ ซึ่งได้ผ่านการทดสอบเป็นประสบการณ์ในอดีตมาแล้ว นั่นคือ การตัดสินใจที่เป็นไปตามขั้นตอนการ ดำเนินงานนโยบาย กฎระเบียบ และระเบียบปฏิบัติ ซึ่งได้กำหนดทางเลือกหรืออย่างน้อยก็มีเกณฑ์ ที่ค่อนข้างแน่นอน ซึ่งชี้ให้เห็นแนวทางในการตัดสินใจไว้แล้ว อันเป็นการช่วยให้การตัดสินใจทำได้ง่าย ภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ การตัดสินใจแบบนี้จะเปิดโอกาสให้นักบริหารมีทางเลือกได้น้อย ทั้งนี้ เพราะเรื่องเหล่านี้มักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำวันหรือเกิดขึ้นซ้ำซากจนผู้ทำการตัดสินใจสามารถ กำหนดและคาดหมายผลการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง และเมื่อเกิดกรณีที่จำเป็นต้องตัดสินใจ ผู้ตัดสินใจสามารถตัดสินใจกรณีนั้นๆ ได้ทันที ผู้บริหารระดับสูงอาจไม่กล้า ไม่พร้อม หรือ ไม่ต้องการที่จะตัดสินใจในลักษณะนี้ เพราะจะมีความเสี่ยงอยู่ด้วย อีกทั้ง ข้อมูลข่าวสารก็มิสมบูรณ์ เพียงพอ การทำการตัดสินใจจึงอาจจะกระทบต่อสถานภาพตนเองในอนาคตได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจในลักษณะของปัญหา ตลอดจนรู้จักใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า (Unprogrammed Decision) หมายถึง การแก้ปัญหาที่มีความคลุมเครือและสลับซับซ้อน และการแก้ปัญหาที่ไม่ได้รับการเตรียมการหรือกำหนดรูปแบบไว้ล่วงหน้า ในกรณีนี้ การมีนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ได้มาตรฐานจึงไม่เพียงพอ ทั้งไม่สามารถเอาผลการตัดสินใจในครั้งก่อนๆ มาเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานในการตัดสินใจครั้งนี้ได้ แต่จะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ดุลยพินิจ และสำนึกส่วนตัว ของผู้บริหาร ประกอบกับการใช้เทคนิควิธีในการตัดสินใจของผู้บริหารแต่ละคน ซึ่งจะแตกต่างกัน ในการเลือกทางเลือกต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาที่ต้องเผชิญ หากผู้ตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมก็เป็นการแสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

การตัดสินใจเป็นกระบวนการพื้นฐานของพฤติกรรม และการปฏิบัติงานภายในองค์กร การตัดสินใจจึงมีทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการตัดสินใจระดับชั้นการบังคับบัญชาต่างๆ มักจะมีการตัดสินใจ มากกว่าในระดับสูง มักจะเป็นการ

ตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานประจำวัน ส่วนผู้บริหารในระดับสูงๆ นั้น มักทำการตัดสินใจน้อยกว่า และมักเป็นการตัดสินใจแบบไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวกับกลยุทธ์องค์กรที่มีความสำคัญต่อ องค์กรโดยส่วนรวมมากกว่าระดับล่าง

ทั้งนี้ จะแสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและการตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและการตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ลักษณะ	การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	การตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า
ชนิดของการตัดสินใจ	มีโครงสร้างดี	มีโครงสร้างไม่ดี
ความถี่	ทำซ้ำ,และทำเป็นประจำ	ใหม่ และไม่บ่อย
เป้าหมาย	ชัดเจน, มีลักษณะเฉพาะ	คลุมเครือ
ข่าวสารของข้อมูล	มีพร้อม	ไม่พร้อม, ช่องทางการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน
ผลที่ได้	ส่วนน้อย	ส่วนใหญ่
ระดับขององค์กร	ระดับต่ำกว่า	ระดับสูงกว่า
เวลาเพื่อการตัดสินใจ	สั้น	ค่อนข้างยาวนาน
พื้นฐานสำหรับการตัดสินใจ	มีกฎสำหรับการตัดสินใจ มีระเบียบปฏิบัติ	ใช้ตัดสินใจ และความคิดสร้างสรรค์

ที่มา Gregory Moorhead and Ricky W. Griffin, Organization Behavior : Managing People and Organizations, 4th ed. (Boston, Toronto: Houghton Mifflin Company, 1995), 238.

4. การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ และการตัดสินใจเชิงดำเนินการ

4.1 การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Decision) คือ การตัดสินใจที่ เกี่ยวกับทิศทางในระยะยาวขององค์กร ซึ่งรวมถึงแผนที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน ระยะยาว ในการตัดสินใจเชิง กลยุทธ์นี้ผู้บริหารจะสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ซึ่งจะกระทำได้ โดยการพิจารณาประเด็นต่างๆ อาทิ ในปัจจุบันเทคโนโลยีกำลังรุดหน้า องค์กรต้องการลงทุน ในด้านเทคโนโลยีก็ต้องตัดสินใจว่าควรลงทุนในด้านเทคโนโลยีอะไรเพียงใด การตัดสินใจ เชิงยุทธศาสตร์นี้อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารอาจทำการตัดสินใจได้ใน 3 ระดับ คือ

4.1.1 การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ระดับองค์กรหรือระดับบริษัท (corporate-level strategic decisions) ซึ่งจะมุ่งที่แนวทางภารกิจหลักขององค์กร อาทิ จะเพิ่มการดำเนินกิจการใหม่ๆ หรือไม่ หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจเดิมทั้งหมด เป็นต้น

4.1.2 การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ระดับธุรกิจ (business-level strategic decisions) ซึ่งมุ่งหาวิธีที่หน่วยธุรกิจแต่ละหน่วยสามารถหากำไรหรือผลตอบแทนสูงสุดในการลงทุนการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ชนิดนี้เกี่ยวข้องกับ การกำหนดว่าผลผลิตหรือการบริการแบบใดที่ควรจะเป็นต้น

4.1.3 การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ระดับการปฏิบัติ (function-level strategic decisions) ซึ่งมุ่งหาวิธีที่จะดำเนินการขององค์กรในแง่ต่างๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

ผู้บริหารทำการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์มักจะใช้เวลาค่อนข้างนานเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้ เพราะการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ยังผลมากมายในระยะยาว ดังนั้นการแสวงหาข้อมูลเพื่อจะประเมิน ความเป็นไปได้หรือทางเลือกต่างๆ จึงมีความสำคัญยิ่ง ในทางตรงกันข้าม การตัดสินใจเพื่อการดำเนินการ (operational decision) จะมุ่งไปที่กิจกรรมประจำวันขององค์กรในระดับผู้จัดการหรือ ผู้ปฏิบัติระดับการควบคุมบังคับบัญชาขั้นต้น (first-line supervisory level) ต้องทำการตัดสินใจ เกี่ยวกับตารางเวลาการทำงาน เป็นต้น และต้องจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

เช่น การขาดงานที่ไม่ได้คาดไว้ล่วงหน้า นักบริหารที่ทำการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติจะต้องมีความสามารถในการ ตั้ง
วัตถุประสงค์ กำหนดและประเมินทางเลือก และทำการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

5. การตัดสินใจแบบระดับบนสู่ระดับล่าง และการตัดสินใจแบบให้อำนาจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน การตัดสินใจแบบ
ระดับบนสู่ระดับล่าง (top-down decision) เป็นการตัดสินใจของ ผู้ตัดสินใจระดับบน และส่งผ่านมายังผู้จัดการ
หรือผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง เพื่อการปฏิบัติการตัดสินใจ แบบนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่มีคุณภาพดี ทำได้ทันเวลา แต่
ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในปัจจุบัน หลายองค์กรได้ใช้วิธีการทำงานเป็นทีม และให้ทีมมีความ
รับผิดชอบในด้านการผลิตและการให้บริการเป็นนออย่างมา โดยใช้นโยบายการให้อำนาจกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำ
การ ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถตัดสินใจที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือตัดสินใจที่จะปรับปรุง การดำเนินงานได้
องค์กรเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะทำการตัดสินใจได้ดีกว่า ทั้งนี้ เพราะเขารู้ว่าอะไรเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะทำงานได้ดี
ผู้ปฏิบัติงานที่ทำการตัดสินใจพร้อมที่จะรับในผลการตัดสินใจมากขึ้น ดังนั้นเขาจะพยายามตัดสินใจให้มีคุณภาพ
สูงขึ้น

องค์ประกอบในการตัดสินใจ

แทนเนบอม และ แมสเซอร์ริก (Tannenbaum and Masserik) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นแรงส่งต่อการ
ตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้นำว่า ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้บริหารเอง
- 2) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3) ปัจจัยที่เกิดจากสถานการณ์ต่างๆ

วิลสัน และ อเล็กซิส (Wilson and Alexis) ได้แบ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นเหตุแวดล้อมในการตัดสินใจ
ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้ตัดสินใจ (decision maker) ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบแรกในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นปัจเจกบุคคลหรือกลุ่ม
บุคคลก็ตามที่ทำหน้าที่เลือกทางเลือกหนึ่งในหลายทางเลือก ผู้ที่ขาด ประสิทธิภาพในการตัดสินใจมักมีลักษณะ ดังนี้
คือ เป็นผู้ที่ยอมรับแนวคิดง่ายเกินไป เป็นผู้ที่ชอบหาผลประโยชน์ เป็นผู้ที่ชอบปิดตนเอง และเป็นผู้ที่เป็นนักการ
ตลาด

2. เป้าหมายในการตัดสินใจ (goals to be served) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจ
ของผู้บริหารและเป้าหมายในการตัดสินใจควรเป็นสิ่งเดียวกันกับเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ทางเลือกที่ตรงประเด็น (relevant alternatives) สถานการณ์ในการตัดสินใจ โดยทั่วไปมัก
ประกอบด้วย ทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือกเสมอ ทางเลือกที่เหมาะสมก็คือทางเลือกที่ตรงประเด็นเท่านั้น ส่วน
ทางเลือกอื่นจะถูกตัดทิ้ง

4. การกำหนดทางเลือก (ordering of alternative) เป็นการจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกที่มีอยู่โดย
มี 2 แนวทาง คือ การกำหนดทางเลือกที่เป็นเชิงอัตวิสัย (subjective) ซึ่ง อาศัยเหตุผลของตัวผู้ตัดสินใจกำหนด
ทางเลือกนั้นเป็นหลัก และอีกทางเลือกหนึ่งก็คือ การกำหนดทางเลือกในเชิงภาวะวิสัย (objective) ซึ่งอาศัยปัจจัย
แวดล้อมรอบๆ ตัวผู้ตัดสินใจเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (choice of alternative) การตัดสินใจเลือก ทางเลือกที่ดีที่สุด ถือ
เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของเหตุแวดล้อมในการตัดสินใจ ถือเป็นทางเลือกเพียงทางเลือกเดียวจากทางเลือกต่างๆ ที่ได้
จัดลำดับความสำคัญไว้ และผู้บริหารที่ดีควรตัดสินใจในทางเลือกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว

กระบวนการตัดสินใจ

เฮอร์เบิร์ต ซิมอน (Herbert Simon) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1) นิยามปัญหา (Intelligence Activity) กิจกรรมด้านหาข้อมูล การค้นหาข่าวสาร ในสภาวะแวดล้อมที่ทำให้ต้องมีการตัดสินใจ

2) การศึกษาหาทางเลือก (Design Activity) กิจกรรมด้านการออกแบบให้เป็นการพัฒนา วิเคราะห์ และแนวทางต่างๆ ที่จะนำไปปฏิบัติได้และ

3) การคัดเลือกทางเลือก (Choice Activity) กิจกรรมการเลือกทางเลือกที่เหมาะสมหลังจากการวิเคราะห์ทางเลือกที่มีอยู่ทั้งหมด และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

คอฟแมน (Kaufman) ได้เสนอขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเชิงระบบ มี 5 ขั้นตอน คือ

1) การจำแนกหรือนิยามปัญหา โดยการค้นหาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวปัญหา หรือพยายามแยกตัวปัญหาที่แท้จริงออกมาให้ได้

2) การศึกษาทางเลือกต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา โดย การกำหนดวิธีการแก้ปัญหาให้มากที่สุด

3) การคัดเลือกทางเลือกในการใช้แก้ปัญหาจากสารสนเทศ และ กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาประเมินเพื่อเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง

4) ปฏิบัติตามทางเลือกที่ตัดสินใจเลือกแล้ว

5) การประเมินผลโดยทำการตรวจสอบหรือประเมินผลลัพธ์ที่ได้ว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์จะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ ต่อไป

ชนงกรณ์ กุลชลบุตร กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจมี 6 ขั้นตอน คือ

1) การกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Identifying and diagnosing the problem) ในการตัดสินใจเรื่องใดก็ตามปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ตัดสินใจจะต้องมีความชัดเจนก่อนว่าตนกำลังจะตัดสินใจเรื่องหรือปัญหาใด คำว่าปัญหา หมายถึง สิ่งที่ต้องการหาคำตอบ และผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร โดยพยายามแสดงให้เห็นในลักษณะที่วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม (measurable factors)

2) กำหนดแนวทางเลือกที่จะใช้แก้ปัญหา (Generating alternative solutions) การตัดสินใจในประเด็นปัญหาขององค์กรธุรกิจนั้น เนื่องจากผลของการตัดสินใจอาจกระทบถึง ผลกำไรจำนวนมหาศาล จึงควรมีทางเลือกหลายทางไว้เปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย และยังต้องสรุปข้อได้เปรียบเสียเปรียบสำหรับทางเลือกแต่ละทางด้วย เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบเพื่อตัดสินใจ

3) การประเมินทางเลือก (Evaluating Alternatives) เป็นขั้นตอนของการเปรียบเทียบ เพื่อเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมกับองค์กร โดยทั่วไปแล้วเป็นที่เข้าใจกันว่าจะต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบแต่ละทางเลือก แต่ในความเป็นจริงแล้วจะต้องมองผลได้ในระยะยาวคู่กับข้อจำกัดที่กิจการมีอยู่ ทำให้ผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในระยะยาวบนข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ การประเมินทางเลือกนี้จะต้องพิจารณาผลที่ได้จากทางเลือกแต่ละทางเปรียบเทียบกันซึ่งในบางครั้งอาจเป็นการเปรียบเทียบคนละปัจจัยกัน

4) การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม (Making decision for appropriate alternative) เนื่องจากการตัดสินใจในโลกของความเป็นจริงจะไม่ใช่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด แต่เป็นการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดบนความเป็นไปได้จริงและส่งผลดีในระยะยาวด้วย การตัดสินใจเลือก ทางเลือกใดนั้น สิ่งที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนได้แก่การตอบคำถามว่าเหตุใดจึงเลือกทางเลือกดังกล่าว และเหตุใดจึงไม่เลือกทางเลือกที่เหลือ หากตอบคำถามดังกล่าวได้จะแสดงให้เห็นชัดเจนถึงความเหมาะสมของทางเลือกที่เลือกมา

5) ดำเนินการตามทางเลือกที่ได้ตัดสินใจ (Implementing the decision) เมื่อได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกใดไปแล้ว ในขั้นนี้ ก็จะเป็นเพียงปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจตามระบบของ องค์กร

6) ประเมินผลการตัดสินใจ (Evaluating the decision) ที่เกิดจากทางเลือกนั้นๆ เป็นการพิจารณาคุณค่าของผลงาน และความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์ และมาตรฐานที่ได้เลือกจากทางเลือกที่ตัดสินใจ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องทำการเปรียบเทียบผลงานกับเกณฑ์และ มาตรฐานก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และความแตกต่างนั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยการตีค่าจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

การตัดสินใจถือเป็นอีกหนึ่งทักษะที่ผู้บริหารพึงมี และมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับผู้บริหาร ในการตัดสินใจในแต่ละเรื่องนั้นย่อมอาจทำให้เกิดข้อดีหรือข้อเสีย หรือแม้กระทั่งการตัดสินใจที่อาจตรงใจหรือไม่ตรงใจกับคนหมู่มาก การตัดสินใจของผู้บริหารนั้นส่วนใหญ่จะเป็นการใช้หลักการที่คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลเสียขององค์กรจากการศึกษาเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแยกประเด็นข้อดีและข้อเสียของการตัดสินใจได้ คือ

การตัดสินใจที่ปฏิบัติตามกระบวนการที่ผ่านการตัดสินใจเพื่อมีวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา อย่างตรงจุดโดยการศึกษาและกำหนดที่มาของปัญหา อาจรวมถึงกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาพร้อมกันก่อนการตัดสินใจดำเนินการ ซึ่งการตัดสินใจนั้นเป็นข้อดีประการหนึ่ง คือ เป็นการตัดสินใจที่ทุกคนยอมรับ และร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดจากความเป็นประชาธิปไตยที่ไม่เผด็จการ

แต่การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในบางครั้งก็อาจนำมาซึ่งความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้จากการไตร่ตรองที่ไม่ครอบคลุม หรือแม้กระทั่งการผิดใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความคิด และประสบการณ์ในการวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน ซึ่งหากเป็นเช่นนี้การตัดสินใจได้นั้นถือว่าไม่ประสบผลสำเร็จ และอาจเกิดเป็นปัญหาเรื้อรังต่อไปได้

บทสรุป

ผู้บริหารมีหน้าที่บริหารจัดการการศึกษาให้ขับเคลื่อนและประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ เมื่อมีการบริหารจัดการย่อมเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมามากมาย เพื่อให้ผู้บริหารได้แก้ไขปัญหานั้น การตัดสินใจถือเป็นอีกทักษะหนึ่งที่สำคัญของผู้บริหาร เพราะเมื่อผู้บริหารได้ทำการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจถึงปัญหาที่จะต้องทำการตัดสินใจ ศึกษาแนวคิดและหลักทฤษฎีการตัดสินใจ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ โดยอาศัยกระบวนการตัดสินใจที่ผู้บริหารต้องวิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา โดยหาทางออกหลายหนทาง แล้วเลือกหนทางที่คิดว่าที่เหมาะสมที่สุด จากนั้นก็ดำเนินการตามที่ได้ตัดสินใจ และประเมินผลการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพต่อการบริหารสถานศึกษาที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] Amitai Etzioni, *Management* (Plano Texas: Business Publications, 1967), 213.
- [2] Charles E. Lindblom, *Public Administration : Concepts and Cases* (Boston : Houghton Mifflin Company, 1980), 69-70.
- [3] Grego Moorhead and Ricky Griffin, *Decision - Making and Creativity* (London: Houston Mifflin Co; 1992), 481.
- [4] Herbert A. Simon, *Administrative Behavior* (New York: Free Press, 1976), 23-31.
- [5] Herbert A. Simon, *Administrative Behavior* (New York: Free Press, 1975), 56-57.
- [6] Herbert A. Simon, *Administrative Behavior*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1976), 241.

- [7] Herbert A. Simon, *Administrative Behavior*, 4th ed. (New York: The Free Press, 1997), 164.
- [8] Herbert A. Simon, *The New Science of Management Decision* (New York: Harper & Row, 1960), 5-6.
- [9] Herbert Simon, *The New Science of Management Decision* (New York: Harper & Row, 1997), 53.
- [10] J.G. March, *A Primer on Decision - Making : How Decision Happen* (N.Y.: The Free Press, 1994), n. pag.
- [11] Paul Moody, *Decision - Making : Provan Methods for Better Decision* (Singapore: Mcgraw-Hill Book Company, 1995), 4.
- [12] Peter M. Blau and W. Richard Scott, *Formal Organization : A Comparative Approach* (San Francisco: Chandler, 1962), 53-55.
- [13] Robert Tannenbaum and Fred Masserik, "Participation by Subordinates in the Managerial Decision - Making Process," in *Organization Behavior : Management Approach*, eds. Hary R. Knudson and C. Partick Fleenor (Massachusetts: Winthrop Publishers, 1979), 227-231.
- [14] Roger A. Kaufman, "Systems Approaches to Education : Discussion and Attempted Integration," James M. Liphan and James A. Hoed eds., in *The Principalsip : Foundations and Function* (New York: Harper & Row, 1974), 35.
- [15] Wayne K. Hoy and Cecil G. Miskel, *Educational Administration* (Singapore: McGraw Hill International Editions, 2008), 325
- [16] ชนงกรณ์ กุลชลบุตร, *หลักการจัดการ และองค์การและการจัดการ: แนวคิดการบริหารธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน*, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552), 50-52.
- [17] ชนงกรณ์ กุลชลบุตร, *หลักการจัดการ องค์การและการจัดการสมัยใหม่* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556), 54.
- [18] ชาร์ลส์ ซี. วิลสัน และ มาคัส อเล็กซิส, *องค์ประกอบเหตุแวดล้อมในการตัดสินใจ, อ้างถึงใน แซมเนล ซี. เซอโต, การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)*, แปลโดย พัทนี นนทศักดิ์ (กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น ดินโด้ โชน่า, 2549), 105-106.
- [19] บรรยงค์ ไตจินดา, *องค์การและการจัดการ*, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: รวมสาส์น, 2548), 178.
- [20] มณีรัตน์ กมลพัฒนานัน. (2559). *การตัดสินใจของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [21] วุฒิชัย จำนงค์, *พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจ* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523), 25-26
- [22] สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), 399-403.

SBC-03-038

ผู้บริหารสถานศึกษากับการประเมินภายนอก รอบสี่ แนวใหม่

School Administrators and the New Fourth Round of External Assessment

จรัสรัตน์ พิลิก

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802012@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่ แนวใหม่ เพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญในเตรียมการประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่ แนวใหม่ เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลกับผู้เรียน ตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาชาติ รวมไปถึงชี้ให้เห็นว่า บุคลากรในโรงเรียนทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ปกครอง นักเรียน และสาธารณชนมั่นใจในคุณภาพของสถานศึกษา

คำสำคัญ : บทบาทผู้บริหาร การประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่แนวใหม่

บทนำ

การพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีนั้น ย่อมนำมาซึ่งความเจริญและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมให้แก่ประเทศ บรรจง ลาวะลี (2560) กล่าวว่า การศึกษาจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาคนให้มีคุณภาพทั้งทางด้านสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม จึงได้มีการกำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ขึ้นมา เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาระบบการศึกษาของประเทศไทย จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔๙ ได้ให้มี สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึง ความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังนั้น การบริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามพระราชบัญญัติการศึกษานั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ บทบาทของผู้บริหาร หากผู้บริหารสถานศึกษา มีวิสัยทัศน์ มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ย่อมทำให้การบริหารจัดการสถานศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อผู้รับการศึกษา กลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายนั้น ผู้บริหารต้องเป็นผู้กำหนดทิศทางการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมาย มีการทุ่มเทพลังงาน และความคิดอย่างเต็มกำลัง มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์รอบรู้เป็นที่พึ่งทางวิชาการให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ มีความสามารถในการจัดการองค์กร จัดการบุคลากรภายในสถานศึกษาให้มีศักยภาพและเหมาะสมสอดคล้องกับภาระงาน และที่สำคัญต้องมีความรู้ความสามารถ ซึ่งในบทความนี้ได้นำเสนอ

ความรู้เกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา หลักการ แนวทาง การประเมินคุณภาพ ภายนอกกรอบสี่ และบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่ แนวใหม่

ความหมายและความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของรัฐและเอกชน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒) โดยคำว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” เป็นคำที่ใช้เรียกผู้บริหารสูงสุดของโรงเรียน โดยมีลักษณะงานเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมดูแล และการนิเทศงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลงาน ด้านวิชาการ การปกครอง ธุรการหรือบริหารทั่วไป ความสัมพันธ์กับชุมชนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกสำคัญและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษา นักวิชาการหลายท่าน มีความเห็นตรงกันว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางการศึกษานั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารส่วนหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารจึงเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพตามการประเมินคุณภาพภายนอก จึงต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดไว้

หลักการ แนวทาง การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ การประกันคุณภาพภายนอก หมายความว่า การประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และ มาตรฐานการศึกษา ของสถานศึกษา จากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐาน และ ประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการ ประกันคุณภาพ และ ให้มีการพัฒนาคุณภาพ และ มาตรฐานการศึกษา ของสถานศึกษา

แนวคิดหลัก

1.การประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีความเชื่อมโยงกับระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุถึงเป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้น

2.การประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีความท้าทายและช่วยกระตุ้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดการส่งเสริมการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาสู่สากลตามนโยบายปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาลเพื่อการบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

วัตถุประสงค์

1.สร้างมาตรฐานการประเมินและส่งเสริมให้สถานศึกษาสร้างมาตรฐานการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและทุกกลุ่มประเภทและสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาทุกระดับและทุกกลุ่มประเภท เพื่อให้เกิดกลไกการขับเคลื่อนจากผู้มีหน้าที่ในการสร้างวัฒนธรรมภาพ ภายในสถานศึกษาและการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่สากล ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติและความคาดหวังของประเทศ

2.ประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อสะท้อนคุณภาพการจัดการศึกษา พร้อมทั้งรายงานสถานการณ์ด้านคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ข้อมูลแก่รัฐบาลในการพิจารณากำหนดนโยบายการพัฒนา ที่นำไปสู่การจัดสรรประมาณและทรัพยากรในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย

มีมาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงบริบทของสถานศึกษา มาตรฐานการศึกษา

ชาติ และมาตรฐานระดับสากล พร้อมทั้งรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติต่อรัฐบาลอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของประเทศ

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ แนวใหม่ เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) หรือ สมศ. โดยการประเมินแบบ "กัลยาณมิตร" ในการตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น-จุดด้อยของสถานศึกษา เงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา ช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดและส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อมุ่งให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ผู้ประเมินภายนอกหรือคณาจารย์โรงเรียนมีความเป็นอิสระ และเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกับการประเมินคุณภาพภายนอกจะนำไปสู่การเข้าถึงคุณภาพการศึกษาด้วยความเป็นกลาง เพื่อสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างแท้จริง

บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่ แนวใหม่

จากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสถานศึกษาและหัวหน้างานบริหารงานวิชาการในโรงเรียนวัดรังษีสุทธาวาส จ. ชลบุรี สามารถสรุปบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่ แนวใหม่ ได้ดังนี้

การเตรียมการก่อนดำเนินการ ผู้บริหาร จะมีบทบาทในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้ทักษะต่าง ๆ ให้กับบุคลากร รวมทั้ง การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อร่วมกับผู้บริหารในการประสานกระตุ้น กำกับ ดูแล ให้บุคลากรภายในสถานศึกษา และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกันดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ในการสร้างความตระหนักผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปลูกจิตสำนึก และสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกฝ่ายมองเห็นคุณค่า และมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และผู้บริหารต้องดำเนินการร่วมกับบุคลากรหลักที่ได้รับมอบหมายในรูปของคณะกรรมการ หรือ คณะทำงานในการดำเนินงานต่าง ๆ และต้องกำกับ ดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกัน และเชื่อมโยงกันเป็นทีมเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ขั้นตอนนี้ ผู้บริหารมีบทบาทในการบริหารจัดการ ส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลให้มีการประกันคุณภาพภายใน ที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม โดยในการวางแผนการปฏิบัติงาน (P) ผู้บริหารจะต้องเป็นแกนนำในการจัดทำแผนรวมทั้งกำกับ ติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนการเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาควรจัดให้มีการจัดทำแผนต่าง ๆ คือ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพการศึกษา แผนงบประมาณทั้งรายรับและรายจ่ายของสถานศึกษาซึ่งแผนต่าง ๆ ต้องมีความเชื่อมโยงกันเมื่อมีการวางแผนปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้วจะเป็นการปฏิบัติตามแผน (D) เมื่อบุคลากรร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ผู้บริหารควรที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุขจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำกับ ติดตาม ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด หรือฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน ผู้บริหารต้องนิเทศติดตามการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้หรือมีปัญหาหรือไม่ หากเป็นไปตามแผนหรือมีปัญหาจะได้ให้การนิเทศเพื่อปรับปรุงแก้ไข ในการนิเทศผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในเรื่องการจัด การเรียน การสอน การประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่าง ๆ

โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ แต่ละด้านมาให้การนิเทศ หรือให้บุคลากรไปอบรมเพื่อให้เกิดทักษะในด้านต่าง ๆ หลังจากนั้นจะเป็นขั้นตอน ตรวจสอบประเมินผล (C) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A) ผู้บริหารและครูต้องเข้าใจระบบการประกันคุณภาพอย่างถูกต้อง และต้องตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผล นอกจากนี้ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำและส่งเสริมการนำผลจากการประเมินตนเองมาใช้ในการปรับปรุงสถานศึกษา และการรายงานผลให้สาธารณชนรับทราบขั้นตอนสุดท้าย การรายงาน ผู้บริหารต้องเป็นแกนนำในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปี รวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการประเมิน วิเคราะห์ตามมาตรฐาน และเขียนรายงาน

บทสรุป

จะเห็นว่าการประเมินภายนอกสถานศึกษา รอบสี่ แนวใหม่ นั้น ทางผู้ประเมินจะดูจากการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเป็นหลัก ใช้เกณฑ์ ที่สถานศึกษาดำเนินมา เป็นกรอบอ้างอิงในการประเมิน ดังนั้น ผู้บริหารต้องเป็นหัวใจ และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม ผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทในการเป็นผู้นำเป็นผู้อำนวยการ และเป็นผู้อำนวยการความสะอาด ที่จะต้องนำสถานศึกษาให้เป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติที่มีวัฒนธรรมการทำงานบนฐานคุณภาพ และยึดมาตรฐานการศึกษาเป็นเป้าหมาย เพื่อสร้างผลผลิตให้ผู้เรียนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ และมีสมรรถนะทางด้านร่างกาย จิตใจ คุณธรรม จริยธรรม ทักษะทางด้านการงาน และทักษะทางสังคมตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ ซึ่งการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีคุณภาพนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยการมอบอำนาจ การกระจายอำนาจ ความร่วมมือและสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีภาวะผู้นำ ต้องมีสมรรถนะสูงทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะการบริหาร เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่ทรงพลังจึงจะสามารถนำพาองค์กรสู่คุณภาพและมาตรฐานได้ นอกจากนี้การที่ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ จะเป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

เอกสารอ้างอิง

- [1] บรรจง ลาวะลี.(2560). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไร้พรมแดน. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- [2] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ .(2553, /๑๙ สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๗๔ ก/หน้า ๑/๑๙
- [3] สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2560). โครงการส่งเสริมเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญและหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ; เอกสารประกอบการอบรม

SBC-03-039

คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลง

Leadership Attributes in the Changing Age

พิชญากัท กำจัดภัย

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802025@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันถือเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทุกองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ผู้ที่จะพาองค์กรให้รอดพ้นจากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ได้คือ ผู้นำ

ดังนั้น ผู้นำจึงต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นภาวะผู้นำ ผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีคุณลักษณะของผู้นำ ดังนี้ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นคนกล้าและเปิดเผย เชื่อมมั่นในคนอื่น สร้างแรงบันดาลใจ เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเป็นผู้มองการณ์ไกล

คำสำคัญ : ผู้นำ คุณลักษณะของผู้นำ ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

บทนำ

ปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ องค์กรไม่สามารถที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยนตัวเองได้ จึงต้องมีตัวบุคคลหรือกลุ่มคนที่อยู่ในองค์กรช่วยผลักดันให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลง จึงต้องอาศัยผู้นำ ผู้เขียนจึงขอกล่าวถึง ความหมายคุณลักษณะผู้นำ ความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำ เพื่อให้ทราบว่าผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงควรมีคุณลักษณะอย่างไร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีที่ส่วนสำคัญในการผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและบรรลุเป้าหมายได้ หากผู้นำไม่พัฒนา ถึงแม้ว่ามีเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัยเพียงใด ก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะผู้นำมีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานในองค์กรอย่างมาก

ความหมายคุณลักษณะผู้นำ

Stogdill (1974: 74-75) ได้รวบรวมจำแนกคุณลักษณะที่ดีของผู้นำไว้ดังนี้ 1) คุณลักษณะทางกาย เป็นผู้แข็งแรงมีร่างกายสง่า 2) พื้นหลังทางสังคม เป็นผู้มีการศึกษาดี และมีสถานภาพทางสังคมดี 3) สติปัญญาฉลาด ตัดสินใจดี มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 4) บุคลิกภาพมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง 5) ความสัมพันธ์กับงาน โดยมีความรับผิดชอบขยันและอดทน 6) ลักษณะทางสังคม มีเกียรติและร่วมงานกับผู้อื่นอย่างมีศักดิ์ศรี

Sergiovanni (1996: 24) กล่าวถึงผู้นำที่มีคุณภาพจะต้องมีลักษณะ ดังนี้ 1) สิ่งที่ต้องรู้มาก่อน 2) การมองการณ์ไกล 3) มีหลักการ 4) หลักในการทำงาน 5) หลักการปกครอง 6) ความมุ่งมั่นประสงค์ 7) การวางแผน 8) ความยืดหยุ่น 9) การบริหารคน 10) มีความรักองค์การ

Barnard (1969: 93-100) กล่าวว่า คุณลักษณะที่ดีของผู้นำ คือ 1) ความมีชีวิตชีวาและทนทาน (vitality and endurance) หมายถึง ความคล่องแคล่วตื่นตัวอยู่เสมอ พร้อมที่จะรับสถานการณ์ทุกชนิด ปรับตัวได้ และร่าเริงแจ่มใสอยู่เสมอ 2) ความสามารถในการตัดสินใจ (decisiveness) ผู้นำที่ดีต้องตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็ว การตัดสินใจเป็นลักษณะหนึ่งของความเชื่อมั่นในตนเอง ถ้าผู้นำเชื่อมั่นในตนเองก็จะตัดสินใจได้ดี 3) ความสามารถในการจูงใจ (persuasiveness) หมายถึง ความสามารถในการสนทนา เขียนบทความ ความสามารถในการจับจุดสนใจของบุคคลอื่นได้ รู้จักเอาใจคนถูกจังหวะ ใช้ภาษาได้ดี 4) ความรับผิดชอบ (responsibility) ผู้นำที่ดียอมยินดีรับผิดชอบผิดพลาด และเต็มใจรับคำตำหนิ และเมื่อรับหน้าที่ใดมาแล้วจะบากบั่นทำอย่างถึงที่สุด โดยไม่ทอดทิ้งกัน ความรับผิดชอบจึงเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้นำทุกคน 5) ความฉลาด ไหวพริบ (intellectual capacity) ความฉลาดไหวพริบจำเป็นที่สุดสำหรับผู้นำทุกประเภท ความฉลาดไหวพริบจะมีได้เมื่อ ผู้นำเป็นคนมีความรู้ดี ฐานนโยบาย รู้กระบวนการบริหาร มีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ สนใจในเรื่องต่างๆรอบด้าน มีความคิดริเริ่ม

Yukl (2002: 184-191) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะผู้นำ ที่มีประสิทธิภาพไว้ 8 ประการ ดังนี้

1) มีพลังสูง อดทนต่อความยากลำบากและความกดดัน (higher energy level and stress tolerance) 2) มีความเชื่อมั่นในตนเอง (self confidence) 3) มีความเชื่ออำนาจในตนเอง (internal locus of control) 4) มีวุฒิภาวะและอารมณ์มั่นคง (emotional stability and maturity) 5) เป็นคนน่าเชื่อถือ (personal integrity) 6) มีความสามารถในการจูงใจ (power motivation) 7) การมุ่งสัมฤทธิ์ผล (achievement orientation) 8) ความต้องการทางสังคม (need for affiliation)

Hoy & Miskel (2007: 396-397) ได้แบ่งคุณลักษณะผู้นำออกเป็น 5 ลักษณะ คือ 1) ความเป็นผู้นำมีความสามารถ (capacity) ประกอบด้วย ความมีไหวพริบ การตื่นตัวทันต่อเหตุการณ์การใช้เวลา และภาษาพูด ความเป็นผู้นำริเริ่ม และความเป็นผู้นำตัดสินใจที่ดี 2) ความเป็นผู้นำมีความสำเร็จ (achievement) ประกอบด้วย ความสำเร็จทางด้านวิชาการและการแสวงหาความรู้ 3) ความเป็นผู้นำมีความรับผิดชอบ (responsibility) ได้แก่การเป็นที่พึ่งของคนอื่นได้มีความสม่ำเสมอ มั่นคง อดทน กล้าพูดกล้าทำ เชื่อมั่นตนเอง และมีความทะเยอทะยาน 4) ความเป็นผู้นำมีส่วนร่วม (participation) ในด้านกิจกรรม ด้านสังคมให้ความร่วมมือ รู้จักปรับตัว และมีอารมณ์ขัน 5) ความเป็นผู้นำมีฐานะทางสังคม (status) มีตำแหน่งฐานะทางสังคมเป็นที่รู้จักทั่ว

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภุชณ์ (2549: 60-61) ได้สรุปคุณลักษณะผู้นำที่ดีไว้ดังนี้ 1) มีความเชื่อมั่น และเคารพในความคิดของตนเอง และผู้อื่น 2) มีความสามารถ ความรอบรู้ในงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ 3) มีความคิดริเริ่มและสนับสนุนให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาความคิดริเริ่มด้วย 4) มีความเสียสละ 5) มีความกระตือรือร้นและเข้าสังคมได้ดี 6) มีความซื่อสัตย์สุจริต 7) มีความกล้าในการตัดสินใจ 8) มีความสมานไมตรีและสร้างสามัคคีธรรมกับผู้ร่วมงาน 9) มีดุลยพินิจมั่นคงและรอบคอบ 10) มีความจงรักภักดีต่องานและผู้ร่วมงาน 11) มีความกล้ารับผิดชอบและยอมรับว่ามีพันธะต่อหน้าที่ 12) มีประสบการณ์ในการปกครองบังคับบัญชาจากหัวหน้าแบบต่าง ๆ มาแล้ว 13) มีบุคลิกภาพเข้มแข็งเด็ดเดี่ยว 14) มีเหตุมีผล ยอมรับความจริง 15) มีความตื่นตัว ค้นคว้าหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 16) มีความยุติธรรม

สรุปว่า คุณลักษณะของผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการ การทำงานที่มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน เป็นมีความรอบรู้ มีไหวพริบ ตื่นตัวทันต่อเหตุการณ์ เป็นผู้ริเริ่ม เป็นผู้มีความกล้าในการตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่

ดี มีความสามารถในการสื่อสารและเป็นผู้ประสานงานที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีความอดทนและรับผิดชอบ มีความเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจต่อการทำงาน และจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานจนบรรลุเป้าหมายได้

ความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำ

Gardner (1989: 21) กล่าวถึง ความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นสัญลักษณ์ของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคมเป็นผู้ที่จะนำกลุ่มให้พ้นจากความทุกข์ยากและขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่ม

Conger (1989: 79) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำว่า เป็นจุดรวมพลังความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าและงานมีประสิทธิภาพ

Wright & Noe (1996: 392) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะจะเพิ่มเสริมความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว งานของภาวะผู้นำจึงไม่ใช่เป็นการดำเนินงานตามกรอบงานประจำ แต่จะเป็นการดำเนินงานให้เกิดผลที่สร้างสรรค์ต่อองค์กร และการใช้แนวคิดหรือทฤษฎีใหม่พัฒนาองค์กร

Razik, & Swanson (2001: 317) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะผู้นำ คือ การคิดอุปวิธีที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและผู้นำจะกระทำเหมือนกับผู้ควบคุมการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผู้นำจะมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ประเวศ วะสี (2550: 74) กล่าวว่า คุณลักษณะผู้นำมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร และการจัดการ เพราะจะทำให้มีการปฏิบัติที่จะให้เกิดจุดมุ่งหมายขององค์กรบรรลุเป้าหมาย องค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับภาคีหรือเอกชน ไม่ว่าจะเป็นระดับโลก ระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น ผู้นำล้วนมีความสำคัญ เพราะก่อให้เกิดผลที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัด ผู้นำบางคนทำให้องค์การที่เฉื่อยชา เชื่องช้า กลายเป็นองค์กรที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว บางคนทำให้องค์การที่เคยมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีสิ่งที่ท้าทายให้ทำตลอด กลายเป็นองค์กรที่ทำงานอยู่ในขอบเขตที่แคบ ๆ ขาดสิ่งเร้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร

ปริญญ์ ตันสกุล (2550: 15) ได้วิเคราะห์ความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำใน 3 ประเด็นคือ 1) ผู้บริหารจะต้องตระหนักว่าการจูงใจและผู้นำเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะผู้นำจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารมีความเติบโตก้าวหน้า หากต้องประสบผลสำเร็จก็ต้องพัฒนาทักษะผู้นำ 2) ผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าจะดีหรือไม่ดีด้วย และ 3) คนเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารเพื่อความสำเร็จ หากไม่มุ่งพัฒนาคน ไม่มุ่งพัฒนาผู้นำ แม้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ก็ไม่อาจเติบโตก้าวหน้าได้ จะเห็นได้ชัดว่าผู้นำมีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

รัตติกรณ จงวิศาล (2551: 25) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่าง ๆ ในทุกระดับ ทุกองค์กรต่างก็มีบทบาทของความเป็นผู้นำหรือภาวะการเป็นผู้หนึ่งทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในทางการเมืองและเศรษฐกิจระหว่างประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ มีความเด่นชัดมากขึ้น ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานตามนโยบาย และการปรับตัวของสังคมไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความพร้อมในการเผชิญกับการแข่งขันในโลกที่ไร้พรมแดนตลอดจนความสำเร็จที่จะต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านการได้เปรียบเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน ผู้นำที่มีความพร้อมที่จะรับมือภาวะการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมไทยในทุกระดับและทุกองค์กร เพื่อพัฒนาประเทศให้มีศักยภาพและสามารถแข่งขันในระดับสังคมโลกได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อพัฒนา และเพิ่มความสำเร็จขององค์กร และการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บรรลุความสำเร็จตามที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำของนักวิชาการข้างต้น ผู้เขียนจึงสังเคราะห์คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลง มีรายละเอียด ดังนี้

1) มีความเป็นผู้นำ คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงต้องเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ต้องสามารถประเมินองค์การว่าจะเดินไปในทิศทางไหน ด้วยวิธีอะไร เพื่อเป็นการกำหนดกลยุทธ์ทิศทางขององค์การอย่างชัดเจน สามารถวางระบบงานอย่างมีระบบ เป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถนำศักยภาพของทุกคนมาทำงานร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติ เป็นผู้นำและผู้สนับสนุนไปพร้อม ๆ กัน

2) มีความสามารถในการคิด และการตัดสินใจ ถูกต้อง รวดเร็ว และในการสั่งการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย กล้าทำในสิ่งที่ท้าทาย ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

3) มีความรอบรู้ มีสติปัญญา เก่งทั้งเรื่องคนและเรื่องงาน มีทักษะในการทำงาน มีความคล่องแคล่วตื่นตัวอยู่เสมอ มีไหวพริบ พร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ค้นคว้าหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประโยชน์

4) มีความสามารถในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถวางแผนและเป็นนักประสานความร่วมมือที่ดี มีความสามารถในการสร้างทีมงาน เพราะการสร้างทีมงานจะต้องมีความสัมพันธ์ของคนในทีม งานถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรที่จะต้องทำให้ประสบความสำเร็จ ให้สมาชิกทุกคนสามารถแสดงศักยภาพของตนเองออกมาเต็มศักยภาพ และผู้นำจะต้องไม่แสดงความโอ้อวดหรือแสดงความกลัว การแสดงความคิดเห็นต้องเหมาะสม การพูดในที่ชุมชนต้องแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีความเฉลียวฉลาด มีความรอบรู้ น่าเชื่อถือ

5) มีบุคลิกภาพดี คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงต้องมีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพภายนอกเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้เป็นอันดับแรก ดังนั้นบุคลิกภาพภายนอกถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจได้ รูปร่างหน้าตา ผู้นำไม่จำเป็นต้องมีหน้าตาที่สวยงาม แต่การดูแลสุขภาพร่างกายที่ดีย่อมเป็นบุคลิกที่ทำให้ดูดี การแต่งกายจะต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ทันสมัยหรือล้าสมัยเกินไป การแสดงกิริยาท่าทางต่าง ๆ ต้องสำรวม เพราะผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงต้องมีความสง่างาม สุภาพ เรียบร้อย นอกจากช่วยให้สง่างามแล้ว ยังช่วยสร้างความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจอีกด้วย

6) มีความรับผิดชอบ คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงต้องมี คือ ความรับผิดชอบ ทั้งการกระทำของตนเองและผู้ปฏิบัติงาน หากเกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้น งานที่ส่งไปทำไม่ประสบความสำเร็จ ผู้นำก็ต้องแสดงความรับผิดชอบ ต้องไม่โทษผู้ปฏิบัติ และหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อไปได้และเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดอีก เพราะผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่ทำงานให้กับผู้นำ ดังนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้นำควรแสดงความชื่นชม ให้ขวัญกำลังใจ เสริมแรงผู้ปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความศรัทธาและความเชื่อใจในตัวผู้นำ ทำให้ผู้นำได้ใจจากผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติมีความพอใจ มีความสุขกับงานที่ทำ และมีความยินดีในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

7) เป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ คุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงต้องกระตุ้นให้คนในองค์กร คิดริเริ่มสร้างสรรค์ แก้ไขปัญหา และสร้างสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

บทสรุป

ผู้นำ เป็นบุคคลที่มีสำคัญมีบทบาทในการดำเนินงานขององค์การ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คุณลักษณะของผู้นำจึงมีส่วนทำให้การขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นคุณลักษณะของผู้นำในยุคการเปลี่ยนแปลงต้องมีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ รวดเร็ว ถูกต้อง คาดการณ์เหตุการณ์ได้ดี มี

ความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นผู้มองการณ์ไกล มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร รู้จักใช้ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ วางแผนและประสานงานได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพดี เป็นผู้มีความรับผิดชอบ และเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ สร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ประเวศ วะสี. (2550). ระบบการเรียนรู้ใหม่ไปให้พ้นวิกฤติแห่งยุคสมัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.ปริญญา ตันสกุล. (2550). ศาสตร์แห่งการเป็นผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จิตจักรวาล.
- [2] รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้า.
- [3] สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภุชณ . (2549). หลักการบริหารเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- [4] Cherster I. Barnard. (1969). Organization and management. Cambribge, Mass: Havard Uiversity Press, 93-100.
- [5] Conger, J.A. (1989). The Charismatic Leader : Behind the Mystique of Exceptional Leadership. San. Francisco : Jossey-Bass.
- [6] Gardner, R. A. (1989). Family evaluation in child custody mediations, arbitration and litigation. Creskill, NJ: Creative Therapeutics.
- [7] Ralph, M. Stogdill. (1974). Handbook of Leadership: A survey of theory and research. New York: The Free Press, 74-75.
- [8] Razik, T., & Swanson, A. (2001). Fundamental concepts of educational leadership (2nd ed.). New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- [9] Thomas, J. Sergiovanni. (1996). Leadership for the schoolhouse: How is it different? Why is it important?. New York: McGraw-Hill.
- [10] Wayne K. H. & Cecil G. M. (2007). Education administration (8th ed.).Singapore: McGraw-Hill.
- [11] Wright, P.M., & Noe, R.A. (1996). Management of organizations. Chicago : Irwin.
- [12] Yukl, G. A. (2002). Management of education. New York: McGraw-Hill.

SBC-03-034

วัฒนธรรมองค์กร ; ปัจจัยต่อคุณภาพการศึกษา

Organizational Culture ; Explain the quality of education

บุษยมาศย์ เดชคง

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802011@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการศึกษา บทความนี้จะรวบรวมทฤษฎีที่สำคัญและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งสรุปแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการศึกษา ประกอบปัจจัยใดบ้าง

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการศึกษา

คำสำคัญ : รูปแบบวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการศึกษา

บทนำ

จากสภาวะการณ์ปัจจุบันโลกกำลังเปลี่ยนแปลงเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวตามกระแสโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะอยู่ในโลกนี้ได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สังคมโลกมีวิธีการปฏิบัติเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมกันมากขึ้นมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีการแข่งขันกันมากขึ้น วัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย มนุษย์ก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ สิ่งที่สำคัญคือจะต้องมีคุณภาพชีวิต คือต้องได้รับการศึกษา และกระบวนการของการศึกษาจะต้องมีคุณภาพเพื่อที่จะสร้างและพัฒนาตนเอง ปรับตัวให้อยู่รอดตามยุคสมัย เมื่อวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลง ในมุมมองขององค์กรก็ต้องสร้างหรือกำหนดรูปแบบองค์กรให้มีคุณภาพ

สถานศึกษาถือเป็นองค์กรที่ให้บริการจัดการศึกษาแก่เยาวชน และทุกคนที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียม ดังนั้นผู้บริหารและบุคลากรต้องร่วมกันสร้างและรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของตนเอง เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะสามารถช่วยให้เกิดคุณภาพการศึกษาได้ เป็นบทบาทของผู้บริหารจะเป็นผู้ที่สร้างหรือกำหนดรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรขึ้น

วัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนแบบแผนหรือตัวกลางในการกำหนดทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กรอยู่ในระบบและมีรูปแบบพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติเดียวกันในการดำรงอยู่ในองค์กร ช่วยให้เกิดเอกลักษณ์ในองค์กรและนำพาองค์กรไปสู่การประสบความสำเร็จ

คุณภาพการศึกษานั้นจะแสดงให้เห็นถึงว่าองค์กรนั้นจัดการศึกษามีคุณภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษา ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษา

ที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ จุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

สมาชิกในองค์กรย่อมมีความคิด ความเชื่อ ทักษะคติในการทำงาน มีการทำงานเน้นที่คุณภาพและมีความรับผิดชอบสูง ส่งผลทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ มีหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

Schein (1990 : 109-119 อ้างถึงใน ศศิธร ยติรัตนกัญญา, 2558 หน้า 18) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กร คือ รูปแบบฐานคติที่ค้นพบหรือพัฒนาขึ้นโดยคนกลุ่มหนึ่งเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกหรือการประสานงานภายในและสามารถใช้งานได้ดี จนกระทั่งได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องจึงได้รับการกำหนดแบบแผนไปยังสมาชิกใหม่เพื่อให้เป็นแนวทางในการรับรู้ การคิด รู้สึกและปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2550 : 28 อ้างถึงในเสาวนีย์ ยินงาม, 2553 น.18-19) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นก็ได้แล้วองค์กรจึงเปรียบเสมือนบุคลิกภาพ (Personlily) หรือจิตวิญญาณ(Spirit)ขององค์กรนั้นจะมีลักษณะดังนี้

1) เป็นการรับรู้ร่วมกัน(A Common Perception)ของคนในองค์กรจัดการได้เห็นได้ยินรวมกันในเรื่องสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน

2) วัฒนธรรมการแม้จะต่างตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพก็จะเข้าใจและอธิบายถึงได้ทำองค์กรได้เหมือนกัน

3) วัฒนธรรมองค์กรเป็นการอธิบาย(Description Term)ถึงลักษณะหรือมิติ(Dimension)ที่องค์กรยึดถือต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร

จากการที่ผู้เขียนบทความได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรสามารถสรุปองค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรได้ดังนี้

ไซน์ (Schein) กล่าวถึง คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

1. มีระเบียบและปฏิบัติที่สังเกตได้ (observed behavioral regularities) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกขององค์กรใช้ปฏิบัติสัมพันธ์กัน เช่น ภาษา ศัพท์เฉพาะ รวมทั้งประเพณีที่สมาชิกปฏิบัติด้วยการยอมรับ และด้วยความเคารพ

2. มีปทัสถาน (norms) หมายถึง มาตรฐานการประพฤติปฏิบัติของกลุ่มที่ทำงานร่วมกันซึ่งทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีมาตรฐาน

3. มีค่านิยมที่สำคัญ (dominant values) เป็นค่านิยมที่บุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรสนับสนุนและคาดหวังว่าสมาชิกต้องมีค่านิยมสำคัญร่วมกัน

4. มีปรัชญา (philosophy) คือ ความเชื่อเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการ นโยบายรวมทั้งบทบาทและหน้าที่ขององค์กร

5. มีระเบียบ กฎ และข้อบังคับ (rules) เป็นสิ่งที่สมาชิกต้องเรียนรู้ ยอมรับ และปฏิบัติตาม

6. มีความรู้สึก (feeling) เป็นบรรยากาศโดยรวมที่สมาชิกปฏิบัติต่อบุคคลในองค์กร

จากลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรมีความเป็นเอกลักษณ์ โดยองค์กรแต่ละแห่งก็จะมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไปตามแนวทางปฏิบัติตน ความคิด ค่านิยม กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานในการดำเนินงานสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดเอกลักษณ์ขึ้นภายในองค์กรแต่ละองค์กรจึงมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันไป โดยสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ จะต้องเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปตามแนวทางหรือบรรทัดฐานขององค์กรตนเอง

สรุปวัฒนธรรมองค์กรคือ ค่านิยม ความเชื่อ จิตวิญญาณตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กรที่ยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติสืบต่อกันมาจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจและการปรับเปลี่ยนความคิด พฤติกรรมของตัวสมาชิกให้มีบุคลิกภาพเข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กร อาจเรียกได้ว่าเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์กรมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิผลในการพัฒนาองค์กร เพราะบุคลากรในองค์กรรับรู้ เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรก็จะเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร ตัวบ่งชี้ว่าการจัดการศึกษามีคุณภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับจากระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะสอดคล้องในเรื่องของบทบาทการปฏิบัติงานของบุคคลในการตั้งแต่ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษาหรือผู้ที่สนับสนุนในการจัดการศึกษา เมื่อพวกเขาเหล่านี้เข้าใจบทบาทหน้าที่ ภารกิจต่าง ๆ ระเบียบ แบบแผน ซึ่งเรียกได้ว่ารับรู้วัฒนธรรมองค์กรของตนเอง องค์กรจะเกิดประสิทธิผลและความสำเร็จในการจัดการศึกษา

คุณภาพการศึกษา

"คุณภาพการศึกษา" เป็นนามธรรม หากเข้าใจความหมายไม่ตรงกันแล้ว เมื่อนำลงมาสู่การปฏิบัติ ก็จะแตกออกไปในแต่ละทิศทาง สุดท้ายก็อาจวนอยู่ในอ่างในสังคมไทยยังมีความสับสนระหว่างคำว่า "คุณภาพคน" กับคำว่า "คุณภาพการศึกษา" ที่ผ่านมาสังคมมักจะกล่าวโทษกันว่า คนดีหรือคนไม่ดีเป็นเพราะการศึกษา แท้จริงแล้ว การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณภาพคน เนื่องจาก คุณภาพคนเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม ดังนั้น ทำอย่างไรที่ทำให้สังคมเข้าใจประเด็นนี้ให้ชัดเจนและแยกแยะให้ถูกต้องสำคัญที่สุด คือ กระบวนการสร้างคน ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่ แต่ที่ผ่านมาประเทศไทยทำแบบแยกส่วนต่างฝ่ายต่างพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองทำอย่างไรที่จะให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการ "สร้างคน" ตั้งแต่ พ่อ แม่ ผู้ปกครองที่จะต้องดูแลเอาใจใส่บุตรหลานของตน จากนั้นจึงเป็นสถานศึกษาที่รับช่วงต่อในการสร้างคนให้เป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถ จนกระทั่งเข้าสู่ระบบการทำงาน องค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เป็นคนคุณภาพของสังคม ก็จะต้องมีระบบการสร้างคน สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานที่ถูกต้องด้วยเช่นกัน (ครูบ้านนอก.คอม , ออนไลน์)

ในหมวด 6 มาตรา 47 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ระบุว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้นคือการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ภายในองค์กรความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารและครูอาจารย์ มีความร่วมมือกันในการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรม

องค์กรของตนเอง วัฒนธรรมองค์กรที่ดีและถือว่าประสบความสำเร็จ คือทุกคนในสถานศึกษามีจิตสำนึกและความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ที่ได้มาตรฐานของสถานศึกษาทุกคน และในด้านของการบริหารงาน จำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรเนื่องจากมีอิทธิพลต่อการคิด ความเชื่อ อีกทั้งยังรวมถึงการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระบบการบริหารงาน การขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ผู้เขียนได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวิจัยที่กล่าวถึงรูปแบบวัฒนธรรมมีความหลากหลาย ในองค์กรแต่ละที่ย่อมมีความแตกต่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร เช่น ความคิด มุมมอง บุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรทำให้เกิดเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กรขึ้น ในสถานศึกษาที่ถือว่าเป็นองค์กรที่ให้บริการการศึกษาเป็นสำคัญ สมาชิกในองค์กรก็จะประกอบไปด้วยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้แก่ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ แต่ละองค์กรมีแนวทางการบริหารจัดการแตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมบริบทของตนเอง แต่จุดมุ่งความสำคัญคือการสร้างองค์กรที่มีการให้บริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นสำคัญดังนั้นโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาควรที่จะมีรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1. วัฒนธรรมการปรับตัว เป็นวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ให้ตอบสนองต่อความต้องการ นโยบาย และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้นเช่น การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น การปรับตัวตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

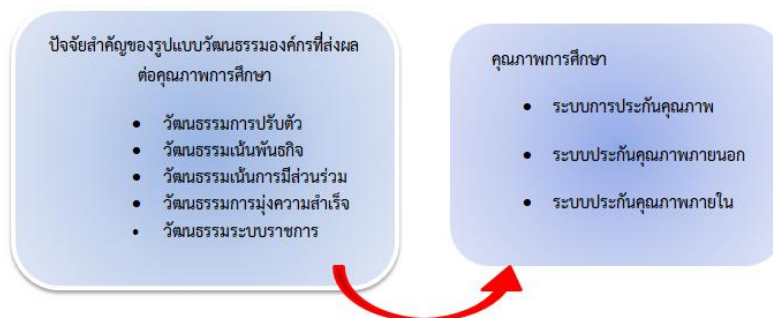
2. วัฒนธรรมเน้นพันธกิจ องค์กรจะเน้นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่องค์กรต้องการ ผู้บริหารจะถูกถ่ายทอดให้ครู บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจ รับรู้ และผู้บริหารจะกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้สำเร็จในระดับเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พันธกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กรที่ต้องทำงาน กำหนดแผนปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อที่จะสร้างความรู้สึกร่วมกันในการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จร่วมกัน และยังสร้างความผูกพันระหว่างสมาชิกและองค์กร

4. วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาและได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นโยบาย วิสัยทัศน์ ฯลฯ สร้างแรงจูงใจในการทำงานและบุคลากรมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ เพื่อประสพผลสำเร็จของงาน

5. วัฒนธรรมระบบราชการ เน้นการกำหนดโครงสร้างและกฎระเบียบร่วมกันของสมาชิก เพื่อที่จะสร้างความร่วมมือกันทำงานตามนโยบาย ธรรมเนียมปฏิบัติ ตามแนวทาง ระเบียบ วิธีปฏิบัติที่ตั้งร่วมกันเอาไว้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเพื่อที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ ดังนั้น ผู้เขียนจึงนำเสนอผังมโนทัศน์รูปแบบวัฒนธรรม

องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้



บทสรุป

วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบแผน ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ จิตวิญญาณ ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กรที่ยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติสืบต่อกันมาจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจและการปรับเปลี่ยนความคิด พฤติกรรมของตัวสมาชิกให้มีบุคลิกภาพเข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กร อาจเรียกได้ว่าเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรนั้น สถานศึกษาเป็นองค์กรที่มีสมาชิกรวมตัวกันปฏิบัติหน้าที่ มีระเบียบ กฎเกณฑ์ และมีความมุ่งหวังในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงองค์กรมีความน่าเชื่อถือ เกิดความก้าวหน้า ผลของการที่องค์กรมีวัฒนธรรมจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินการที่จะช่วยจัดการศึกษาที่มีคุณภาพได้ ถ้ามีการบริหารจัดการองค์กรที่สอดคล้องกับบริบท สภาพการณ์ขององค์กรนั้น ๆ และสมาชิกมีจุดมุ่งหมาย แนวทาง ดำเนินงาน เข้าใจและรับรู้รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรก็ช่วยให้เกิดการสร้างรูปแบบวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพ การศึกษาร่วมกัน จึงเรียกได้ว่าการจัดการศึกษาเกิดคุณภาพด้วยวัฒนธรรมองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 .กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด.
- [2] _____. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (ฉบับที่ 2) และที่แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2545 .กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด.
- [3] _____. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 (ฉบับที่ 3) กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด.
- [4] ครูบ้านนอก.คอม. คุณภาพการศึกษา.คืออะไร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.kroobannok.com/>. [14 เมษายน 2563].
- [5] วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2550), 27.
- [6] _____. (2550). วัฒนธรรมองค์กรในองค์กรธุรกิจยุคใหม่. วารสารรามคำแหง. ปีที่ 24, ฉบับที่ 4 (ต.ค.- ธ.ค.2550), หน้า 231-239. แหล่งที่มา: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>. [13 เมษายน 2563].
- [7] ศศิธร ยติรัตนกัญญา. (2558). วัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต].
- [8] สมภาพ ภูวิจิตร, ยุภาพร ยุภาศ และสัญญา เคนาภูมิ. (2558). รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ.
- [9] JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE. Vol.9 No.1 January – June 2015. http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol9No1_12.pdf

SBC-03-041

“ผู้บริหาร” ผู้นำความสำเร็จ

“Executive” leaders success

ยุทธภูมิ จำรัส

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802023@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การทำงานร่วมกันในองค์กรต้องอาศัยการได้รับความร่วมมือกันของสมาชิกในองค์กร สมาชิกต้องได้รับการดูแล สนับสนุน ให้ขวัญกำลังใจเพื่อที่จะสามารถทำให้สมาชิกมีความสุขกับการทำงาน การให้ความสำคัญกับการรักษาดูแลสมาชิกที่มีคุณภาพให้อยู่ทำงานร่วมกันยาวนานที่สุด ด้วยการสร้างแรงจูงใจ และร่วมกันบริหารงาน ซึ่งในการดูแลสิ่งที่จะทำให้สมาชิกเกิดความรัก สามัคคีเพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ นั่นก็คือผู้บริหาร ขององค์กรซึ่งผู้บริหารจึงต้องแสดงศักยภาพแห่งการเป็นผู้นำของตนเองและมีการใช้เทคนิคในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ความสำเร็จขององค์กรนอกจากการได้รับการร่วมมือจากสมาชิกที่มีคุณภาพ ผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำเพื่อที่จะนำพาให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งรับกับสถานการณ์ หรือการทำงานที่ต้องอาศัยทีมงานที่มีคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารต้องวางแผน การบริหารจัดการ การจูงใจ การประสานหรือสื่อสาร และการประเมินผลงาน ตลอดจนการรักษาความเชื่อมั่นให้เกิดกับสมาชิกเพื่อให้งานร่วมกันเกิดความคล่องตัว ผู้บริหารต้องมีบทบาทของความเป็นผู้นำโดยต้องมีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ต้องรับผิดชอบดูแลสมาชิกวางแผนควบคุมดูแลองค์ประกอบต่างๆ ให้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

คำสำคัญ : ผู้บริหาร ผู้นำ ความสำเร็จ

บทนำ

ในยุคสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ แต่ละองค์กรต้องการความเจริญก้าวหน้าเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้ เช่นเดียวกันการที่องค์กรจะดำรงอยู่ได้ต้องมีหลายภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนช่วยเหลือหรือช่วยพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าขององค์กร สถานศึกษาถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องการพัฒนาให้เกิดความทันสมัย เช่น ด้านสภาพแวดล้อม ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนที่จะส่งผลให้สถานศึกษาเป็นองค์กรที่มีความเหมาะสมสำหรับการเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักเรียน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (กระทรวงศึกษาธิการ,2542) โดยมาตรา 6 ว่าด้วยการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขซึ่งเป็นระบบที่ให้บุคคลได้ศึกษาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิต เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคปัจจุบันที่ต้องดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 โดยถือเป็นหน้าที่ในการบริหารของหัวหน้าสถานศึกษา และบุคลากรใน

สถานศึกษาที่เป็นองค์กรที่ต้องส่งเสริมและสนับสนุนร่วมกับผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาที่ได้บัญญัติขึ้น

การบริหารสถานศึกษาให้เป็นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในด้านการจัดการศึกษาทุกยุคทุกสมัย ผู้บริหารได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลในสถานศึกษา เป็นผู้ทำให้สถานศึกษามีการพัฒนา และสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานให้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะความเป็นผู้นำ มีบทบาทในการเป็นผู้รู้ ประสานงานสนับสนุนอำนวยความสะดวกเพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ใช้ความสามารถของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่จะชี้วัดความสำเร็จ และความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารจะต้องเป็นทั้งหัว และหัวคือมันสมอง สติปัญญา ความสามารถ หน้าที่คือความมีเสน่ห์ความสวยงามและบุคลิกภาพที่ดี(เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์,2540) นอกจากนี้ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องแสดงศักยภาพแห่งการเป็นผู้นำของตนเองและมีการใช้เทคนิคในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ผู้บริหาร

ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริงค์กรที่ต้องมีการจัดการให้ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรลุจุดประสงค์และประสบผลสำเร็จได้มากขึ้นอยู่กับคุณลักษณะหลายประการของผู้บริหาร เนื่องจากสังคมได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ก้าวให้ทันกับยุคสมัย ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของผู้บริหาร ดังนี้

ธร สุนทรยาฤทธิ์ (ม.ป.ป. : 97) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารไว้ว่า ผู้ที่มีอำนาจตามที่ตนได้รับมอบหมายจากผู้ที่มีอำนาจเหนือขึ้นไปโดยรับผิดชอบในหน่วยงานตามระเบียบแบบแผนมีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นได้บัญญัติไว้

ยาเบ็น เรื่องจรูญศรี (ออนไลน์.2552) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารไว้ว่า บุคคลที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล(Effectiveness) ใช้ในกิจการของรัฐบาล

วิโรจน์ สารรัตนะ (2555 : 2) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารไว้ว่า บุคคลที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คม สุวรรณพิมล (ออนไลน์.2553) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารไว้ว่า คือ ผู้ที่มีความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่ มี 3 ส่วน คือ

1. direction ผู้บริหาร คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างวิสัยทัศน์และแนวทางเดินที่ชัดเจน
2. motivation ผู้บริหาร คือ ผู้ที่สามารถสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นทีมงานได้
3. organization ผู้บริหาร คือ ผู้ที่สามารถบริหารจัดการทั้งทีมงานและควบคุมการเดินทางไปสู่

ความสำเร็จได้

สรุปได้ว่า ผู้บริหาร เป็นผู้ที่มีอำนาจตามข้อบังคับ หรือกฎหมาย มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ แนวทางที่กำหนด สามารถสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นการทำงาน บริหารจัดการการทำงานของทีมงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้นำ

องค์กรเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรในสายงานมากมาย สถานศึกษาถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบุคลากรในสายงานซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ตามสายงานของตนเอง โดยบุคลากรในสถานศึกษา ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร ครู และ

บุคลากรทางการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็นสายการสอน และสายสนับสนุนที่จะทำให้สถานศึกษาเกิดการพัฒนามาตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ได้กำหนดไว้ ซึ่งการที่สถานศึกษาจะเดินหน้าเพื่อพัฒนาทั้งองค์กร และพัฒนานักเรียนนั้นต้องอาศัยแม่ทัพที่คอยขับเคลื่อนกระบวนการต่างๆให้เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน และสามารถสะท้อนผลออกมาได้จริง มีความเป็นรูปธรรม โดยแม่ทัพที่จะต้องขับเคลื่อนนั่นก็คือ “ผู้บริหาร” จะต้องเป็นผู้นำที่มีความพยายามในการปฏิบัติงานนำพาสถานศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ มีการวางแผน บริหารจัดการสถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่มีการทำงานของบุคลากรหลายฝ่ายอย่างเป็นระบบ ให้การสนับสนุน ประสานงาน และสื่อสาร ตลอดจนคอยตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ซึ่งในตัวของผู้บริหารจะต้องมีความเป็นผู้นำ ให้กับบุคลากรในสถานศึกษาตลอดจนรักษามูลค่าบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถทำงานร่วมกันและเกิดความพึงพอใจ จึงเป็นภาระกิจที่สำคัญสำหรับผู้บริหารซึ่งจะต้องเป็นผู้นำและขับเคลื่อนสถานศึกษาให้เกิดการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารที่เป็นผู้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของผู้นำ ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราข (2552 : 1) ได้ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการยอมรับให้เป็นหัวหน้าในการดำเนินงานต่างๆในองค์กรต้องอาศัยบุคคลที่เป็นผู้นำ และมีความเป็นผู้นำจึงจะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และนำพาหน่วยงานไปสู่ความก้าวหน้า

ชลธ นววรรณศรีพงษ์ (2553 : 10) ได้ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานอาจได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งหรือบุคคลที่มีอิทธิพลในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้นำกับผู้บริหารอาจเป็นบุคคลเดียวกัน หรือคนละบุคคลก็ได้ ทั้งนี้เพราะว่าผู้บริหารอาจเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่แต่ขาดภาวะผู้นำ หรือความเป็นผู้นำ ซึ่งสามารถจะเป็นผู้บริหารได้แต่อาจมิใช่ผู้นำที่แท้จริงของกลุ่ม ในขณะที่ผู้อื่นอาจเป็นที่ยอมรับนับถือจากสมาชิกในกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม มีพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความเป็นผู้นำ ดังนั้น ในหน่วยงานอาจมีผู้นำหลายคนนอกเหนือจากผู้นำโดยตำแหน่ง ดังนั้นพฤติกรรมความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหาร และผู้นำที่จะดำเนินให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปิยวัฒน์ มีคุณ (2556 : 15) ได้ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่มีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

1. ผู้นำต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นโดยเฉพาะผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะปฏิบัติตามความต้องการของผู้นำ ดังนั้น ถ้าปราศจากผู้ตามแล้วคุณสมบัติของผู้นำในบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็จะเป็นไปไม่ได้
2. ผู้นำจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การจัดสรร และใช้อำนาจที่ไม่เม้าเทียมกันระหว่างผู้นำและสมาชิกของกลุ่มเพื่อสมาชิกแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้นำต้องการหรือคาดหวัง
3. ผู้นำสามารถใช้อิทธิพลกับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา การมีอำนาจในการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานใดปฏิบัติงานหนึ่งเฉพาะ และเนื่องจากอิทธิพลที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้งานดังกล่าวสามารถดำเนินการถึงเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

สมุท ข่านัญญ (2556 : 43) ได้ให้ความหมายผู้นำไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการมอบหมายจากกลุ่มซึ่งอาจได้มาโดยการเลือกตั้ง แต่งตั้ง และได้รับการยอมรับจากกลุ่ม สามารถกระตุ้น ชัดเจนหรือชักนำให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ด้วยความเต็มใจได้

นิลุพัฒน์ จิตรสง่าวค์ (2559 : 17) ได้ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่นในหน่วยงานโดยตำแหน่งเป็นอำนาจที่ได้ตามกฎหมาย ดังนั้น ผู้บริหารอาจเป็นคนเดียวกันกับผู้นำ หรือคนละก็ย่อมได้ ซึ่งถ้าเป็นคนคนเดียวกันจะมีทั้งอำนาจตามกฎหมายและอำนาจบารมี ซึ่งจะมีผลให้การดำเนินงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ฮาลปิน (Halpin.1996 : 199) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำ หมายถึง

1. บุคคลที่มีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าคนอื่น
2. บุคคลที่มีบทบาทเหนือผู้อื่น
3. บุคคลที่มีบทบาทอันสำคัญที่สุด ในการทำงานที่ทำให้หน่วยงานดำเนินไปสู่จุดหมายที่วางไว้
4. บุคคลหนึ่งซึ่งได้รับการคัดเลือกจากบุคคลอื่นให้เป็นผู้นำ
5. บุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งผู้นำในหน่วยงานหรือหัวหน้าหน่วยงาน

เทอร์รี่ (Terry.1997 : 76) ได้ให้ความหมายผู้นำไว้ว่า หมายถึง ผู้ที่ใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือเลือกตั้ง และได้รับการยอมรับ ยกย่อง ให้เป็นผู้มีอำนาจและมีอิทธิพลต่อบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจ จัดสรร ดำเนินงาน สามารถกระตุ้น ชัดเจนหรือชักนำให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกัน ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ด้วยความเต็มใจและมีความเป็นผู้นำที่ส่งผลให้องค์กรดำเนินไปอย่างบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และนำพาหน่วยงานไปสู่ความก้าวหน้า

คุณลักษณะของผู้นำ

การเป็นผู้นำที่ดีสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่บ่งชี้ถึงบุคลิกภาพที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมาร่วมปฏิบัติงาน โดยต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้

1. ต้องเป็นผู้นำ นำได้ นำเป็น กล่าวคือจะมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นทั้งนักคิด นักวางแผน และสร้างสรรค์ และต้องระลึกลักษณะผู้นำ ไม่จำเป็นต้องสั่งการแต่ต้องเป็นผู้ที่สามารถลงมือปฏิบัติ และเป็นแบบอย่างที่ดี มีความกล้าหาญ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ แล้วกล้าเป็นผู้นำในการปฏิบัติไปสู่จุดหมายปลายทางที่วางไว้

2. ต้องรู้จักกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลอื่นคล้อยตามและกระตุ้นการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีการสร้างพลังและแรงกระตุ้นให้ตนเอง และบุคคลซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการเสริมแรงด้วยวิธีการให้รางวัลหรือเสริมสร้างกำลังใจ

3. สร้างคน สร้างทีมงาน การสร้างทีมงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารที่จะต้องเป็นผู้นำให้กับสมาชิกในองค์กร ต้องมีการบริหารทีมงานหรือการบริการคนอย่างมีระบบ เริ่มตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติของบุคคลแล้วเข้าสู่กระบวนการในการคัดเลือก สรรหา สร้างคน บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน เพิ่มพูนและพัฒนาทักษะแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่เข้มแข็ง

4. ต้องเข้าใจ และใส่ใจ ผู้นำต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจและใส่ใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น โดยผู้นำต้องไม่คิดและตัดสินใจการกระทำของบุคคลด้วยอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัว จะต้องตัดสินใจภายใต้ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล ให้ความสำคัญและใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ มีถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน

5. ต้องสื่อสารได้ สื่อสารเป็น ผู้นำที่ดีจะต้องเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี จะต้องพูดเป็น พูดอย่างกระชับชัดเจน ตรงประเด็น สามารถใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสม สามารถสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจตรงกัน นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างมีสติ สามารถจับประเด็นสำคัญได้ และนำข้อมูลไปขยายความต่อได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

นอกจากนี้คุณลักษณะของผู้นำเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้นำจะต้องเป็นทั้งผู้บริหาร และเป็นหัวหน้าในองค์กรนั้นๆ การเป็นผู้นำจึงควรมีคุณลักษณะที่

จำเป็นหลายประการแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำ ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ให้คุณลักษณะของผู้นำไว้ดังนี้

ชาญณรงค์ พงษ์ขันธ์ (2556 : 26) ได้กล่าวว่า การที่จะเป็นผู้นำที่มีคุณลักษณะของผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีคุณลักษณะรวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกันมีความเชื่อมั่นสูง มีความสามารถในหลายๆด้านมีปรัชญาในการบริหาร มีความรอบคอบสามารถสร้างผู้นำรุ่นใหม่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเป็นระบบ ประทีป นิยมมาก (2556 : 26) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำต้องมียุคคุณภาพ ทักษะความสามารถอันเป็นคุณลักษณะรวมอยู่เฉพาะของความเป็นผู้นำ ซึ่งอาจได้มาตั้งแต่กำเนิดและสามารถเรียนรู้ได้ภายหลังจากการศึกษา เรียนรู้ การสั่งสมประสบการณ์ การฝึกฝน ซึ่งจะทำให้ผู้นำ มีคุณลักษณะที่โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป

พนิดา สุวรรณมาลา (2557 : 19) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำนั้นจะรวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน ผู้ที่เป็นผู้นำจะต้องมีความเชื่อมั่นสูง มีความสามารถทุกๆด้าน มีฐานะทางสังคม มีปรัชญาในการบริหาร มีคุณธรรมประจำใจ มีไหวพริบปฏิบัติตนพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างเฉียบแหลมและรอบคอบ สามารถสร้างผู้นำรุ่นใหม่โดยพัฒนาส่งเสริมให้เป็นผู้ตามมีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นระบบและผลที่เกิดขึ้น คือความสำเร็จในการดำเนินงานในองค์กรที่ตนเองรับผิดชอบสิ่งต่างๆเหล่านี้จึงเป็นคุณลักษณะที่แท้จริงของผู้นำ

มนัชา ธรรมลิขิต (2559 : 22-23) ได้กล่าวว่า การที่จะเป็นผู้นำที่ดีได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถทุกๆด้าน ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และฐานะทางสังคมมีความรู้รอบคอบ มีไหวพริบปฏิภาณ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความคิดสร้างสรรค์ ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างผู้นำรุ่นใหม่โดยพัฒนาส่งเสริมให้ผู้ตามมีคุณลักษณะของผู้นำ

วรรณดี ขายสมุทร (2559 : 19) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำเป็นผู้ที่มีความสามารถและศักยภาพในทุกๆด้าน และมีฐานะทางสังคม มีปรัชญาในการบริหาร มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจแก่สังคมสามารถสร้างผู้นำรุ่นใหม่โดยพัฒนา ส่งเสริมให้ผู้ตามมีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์

คูซส์ และพอสเนอร์ (Kouzes and Posner.1997 : 21) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำ ว่าควรประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความซื่อสัตย์
2. มองการณ์ไกล
3. มีความสามารถในการตัดสินใจ
4. มีศักยภาพในการทำงาน
5. มีจิตใจเป็นธรรม
6. ให้การสนับสนุน
7. ใจกว้าง
8. มีความเฉลียวฉลาด
9. มีความกล้าหาญ
10. เป็นที่พึ่งได้
11. มีความตรงไปตรงมา
12. ทำงานร่วมกับคนอื่นได้
13. มีจินตนาการ
14. เอาใจใส่บุคคลอื่น

15. มีความสามารถในการตัดสินใจ
16. มีความทะเยอทะยาน
17. มีความจงรักภักดี
18. มีวุฒิภาวะ
19. ควบคุมตัวเองได้
20. อีสระเป็นตัวของตัวเอง

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถทุกๆ ด้าน มีปรัชญาทางการบริหาร และคุณธรรม จริยธรรมสามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

การบริหารที่จะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำให้กับองค์กร ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นระบบ เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง คอยสนับสนุนสมาชิกในองค์กร หรือหากเป็นสถานศึกษาแล้วนั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่จะขับเคลื่อนให้สถานศึกษาไปถึงความสำเร็จภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการทำงานของผู้บริหารนั้นจะต้องรู้จักการทำงานร่วมกับสมาชิกหรือบุคลากรในสถานศึกษา โดยต้องมีการดูแล สนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้สมาชิกหรือบุคลากรได้มองเห็นศักยภาพแห่งความเป็นผู้นำที่จะนำไปให้เกิดความสำเร็จ นอกจากการสนับสนุนด้านต่างๆ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีลักษณะความเป็นผู้นำ โดยผู้ที่มีความสามารถและศักยภาพในทุกๆด้าน และมีฐานะทางสังคม มีปรัชญาในการบริหาร มีคุณธรรม จริยธรรม กล้าที่จะมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีการบริหารทีมงานหรือการบริการคนอย่างมีระบบ เข้าใจและใส่ใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารที่ดี มีวุฒิภาวะ ใช้เหตุผลและผลในการตัดสินใจ ผู้บริหารต้องมีบทบาทของความเป็นผู้นำโดยต้องมีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ต้องรับผิดชอบดูแลสมาชิก วางแผนควบคุมดูแลองค์ประกอบต่างๆ ให้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ หากผู้บริหารมีคุณลักษณะความเป็นผู้นำตามที่กล่าวมาข้างต้นย่อมจะทำให้ให้องค์กร หรือสถานศึกษาประสบความสำเร็จทางการบริหาร หรือด้านต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งสิ่งสะท้อนการทำงานของผู้บริหารขององค์กร หรือสถานศึกษาให้เห็นได้อย่างชัดเจน คือ คุณภาพของบุคลากร หรือคุณภาพของนักเรียนที่เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและสามารถสร้างสังคมที่มีคุณภาพและเป็นสังคมที่เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ.(2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 .กรุงเทพฯ: บริษัท พรินทวาทกราฟฟิค จำกัด.
- [2] คม สุวรรณพิมล. (2553). ผู้บริหารคืออะไร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :<https://mocatong.wordpress.com>. 15 พฤศจิกายน 2563
- [3] ชาญณรงค์ พงษ์ชัยน. (2556). การศึกษาภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- [4] ชลธณ วรรณศรียพงษ์. (2553). คุณลักษณะภาวะผู้นำผู้บริหารอาชีวศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนจังหวัดระยอง จันทบุรี ตราด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- [5] ธร สุนทรายุทธ. (ม.ป.ป.) หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- [6] นิรุพัฒน์ จิตรสง่าวงค์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา).ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [7] เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2552). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [8] ปิยวัฒน์ มีคุณ. (2556). ภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 อุดรธานี. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา). อุดรธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- [9] ประทีป นิมมาก. (2556). การศึกษาภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [10]พนิดา สุวรรณมาลา. (2557). ภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอโป่งน้ำร้อน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [11]มนัชา ธรรมลิขิต. (2559). ภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [12]ยาเบ็น เรืองจรรยา. (2552). ความหมายของผู้นำ.(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <https://www.kroobannok.com/blog/20427>. 17 พฤศจิกายน 2563
- [13]วิโรจน์ สารัตนะ. (2555). แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 8. หจก.ทิพย์วิสุทธิ.
- [14]วรรณดี ชายสมุทร. (2559). การศึกษาภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดระยอง จันทบุรี ตราด วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา).: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- [15]เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [16]Kouzes, J.M. and Posner, B. (1997). The Leadership Challenge. San Francisco : Jossey-Bass.
- [17]Terry,G.R. (1997). Principle of Management. 3 rd ed. New York : Home wood.

SBC-03-042

การประยุกต์ใช้ ความฉลาดทางดิจิทัล ในการบริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

The applied Digital Quotient in the educational institute administration of Thailand 4.0

ศุภกิตต์ ไชยณรงค์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : s63561802020@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient : DQ) ถือเป็นตัวชี้วัดใหม่ซึ่งกำลังได้รับการพูดถึงในแวดวงการศึกษาโลกยุค 4.0 ที่ผู้เรียนกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน โดยเฉพาะการปรากฏขึ้นของดิจิทัลความสามารถในการปรับตัวของผู้เรียนให้เข้ากับชีวิตยุคดิจิทัลได้นั้น เป็นภารกิจโดยตรงของสถานศึกษา และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ต้องบริหารจัดการหลักสูตร และพัฒนาสถานศึกษา เพื่อรองรับตัวชี้วัด ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient : DQ) ให้ครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ ทศนคติ และค่านิยมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกบนโลกออนไลน์ของผู้เรียน ทั้งในแง่ของทักษะการใช้สื่อ หรือการเข้าสังคมในโลกออนไลน์ ดังนั้น การบริหารสถานศึกษาในบริบทของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใหม่ในระดับสากล หรือแนวนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของไทย ภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะนำความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient : DQ) มาปรับประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษานั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ควรให้ความสำคัญ ซึ่งนับเป็นแนวคิดที่จำเป็นของการศึกษายุคใหม่ ที่จะส่งอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : ความฉลาดทางดิจิทัล บริหารสถานศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0

บทนำ

บริบทโลกยุคปัจจุบัน มีการใส่รหัส (Code) ให้กับยุคสมัยต่างๆ Toffler (1980 จากหนังสือ The Third Wave หน้า 115) ได้กล่าวว่า ยุค 1.0 คือโลกยุคเกษตรกรรม ยุค 2.0 คือโลกยุคอุตสาหกรรม ยุค 3.0 คือโลกยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และปัจจุบัน ยุค 4.0 คือโลกยุคหลังเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือโลกยุคนวัตกรรม ทิศทางที่โลกเคลื่อนไปนี้ ได้ผลักดันให้ทุกวงการทั้งระดับชาติ และระดับนานาชาติ ต้องเคลื่อนตาม ไม่ว่าจะเป็นการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งแวดวงการศึกษา

ประเทศไทยซึ่งเป็นหนึ่งในชาติของประชาคมโลก ได้ดำเนินนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทโลกในปัจจุบัน สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2559 จากเว็บไซต์ www.bangkokbanksme.com/article/10053 หน้า 1) ได้กล่าวว่า แนวคิดไทยแลนด์ 4.0 เป็นการเปลี่ยนแปลงการขับเคลื่อนประเทศ จากภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และปรับเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าในระบบอุตสาหกรรม ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น โดยเฉพาะการมาถึงของโลกยุค 4.0 ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) การเดินทางเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital) ภายใต้ต้นนโยบายไทยแลนด์ 4.0 นั้น การเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสังคมไทยจากยุค 3.0 ไปสู่ยุค 4.0 เป็นภารกิจสำคัญของสถานศึกษาซึ่งมีภาระหน้าที่ใน

การสร้างทรัพยากรมนุษย์โดยตรง หนึ่งในแนวคิดที่นำมาเป็นพื้นฐานในการเตรียมบุคลากรยุคดิจิทัลก็คือการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเน้นไปที่ทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) โดยในปัจจุบันได้มีการกำหนดตัวชี้วัดหนึ่งซึ่งนำมาใช้พิจารณาทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล ก็คือความฉลาดทางดิจิทัล

ความฉลาดทางดิจิทัล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2020 จากเว็บไซต์ www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1355-goto-citizens21st ทักษะดิจิทัลก้าวสู่พลเมืองในศตวรรษที่ 21 หน้า 1) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางดิจิทัล หมายถึงความสามารถทางสังคม อารมณ์ และการรับรู้ ที่จะทำให้นักคนหนึ่งสามารถเผชิญกับความท้าทายบนเส้นทางของชีวิตในยุคดิจิทัล และสามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตดิจิทัลได้ ความฉลาดทางดิจิทัลครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะทัศนคติและค่านิยมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของโลกออนไลน์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทักษะการใช้สื่อและการเข้าถึงสังคมในโลกออนไลน์ โดยนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1905 เป็นต้นมา William Stern นักจิตวิทยาชาวเยอรมันเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับ IQ (Intelligence Quotient) ก่อนที่จะมีนักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้านจิตวิทยานำไปต่อยอด ปรับปรุง และประยุกต์ใช้แนวคิด IQ แก่ไข เพิ่มเติมไปอีกมากมาย อย่างไรก็ตาม หลักการ IQ ได้เป็นหลักในการวัดระดับเชาวน์ปัญญาของผู้คนบนโลกใบนี้มานานกว่า 115 ปี โดยในทุกวันนี้ นอกจาก IQ แล้ว ยังมี Q อื่นๆ เกิดขึ้นอีกจำนวน 6Q รวม IQ ด้วยก็จะเป็น 7Q ได้แก่ 1) IQ (Intelligence Quotient) ความฉลาดทางสติปัญญา 2) EQ (Emotional Quotient) ความฉลาดทางอารมณ์ 3) MQ (Moral Quotient) ความฉลาดทางศีลธรรมและจริยธรรม 4) PQ (Play Quotient) ความฉลาดที่เกิดจากการเล่น 5) CQ (Creativity Quotient) ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ 6) AQ (Adversity Quotient) ความฉลาดในการแก้ปัญหา 7) SQ (Social Quotient) ความฉลาดทางสังคม

Heitin (2019 จากบทความ What Is Digital Literacy? ในเว็บไซต์ www.edweek.org/ew/articles/2016/11/09/what-is-digital-literacy.html หน้า 1) ได้กล่าวว่า โลกยุค 4.0 มีรากฐานมาจากคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำงานด้วยระบบดิจิทัล จึงนำมาสู่แนวคิดที่ว่า เด็กยุค 4.0 ซึ่งเติบโตมากับเครื่องมือดิจิทัล ควรมีเครื่องมือวัดความฉลาดในรูปแบบใหม่ แทนที่ 7Q แบบเดิมๆ โดยเฉพาะเมื่อพูดถึง การศึกษา 4.0 แล้ว ความฉลาดทางดิจิทัลนับเป็นแนวคิดที่จำเป็นของการศึกษายุคใหม่ ดังกรณีศึกษาจากกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาจำนวนมาก โดยเฉพาะในทวีปแอฟริกา หลายชาติก้าวข้ามรูปแบบการจัดการศึกษาแบบดั้งเดิม คือ Face-to-Face หรือ Classical Classroom ที่คุณครูยืนพูดอยู่หน้ากระดานคนเดียวจนจบชั่วโมงเรียน มาสู่ระบบการศึกษา Online ที่นักเรียนสามารถเลือกวัน เวลา สถานที่ และรายวิชาเรียนเองได้ตามความสนใจและความสะดวก เนื่องจากเครื่องมือวัด 7Q แบบดั้งเดิม ไม่สามารถใช้วัดทักษะทางดิจิทัลในยุค 4.0 ได้ การจัดการศึกษาด้วยระบบ Online นี้เอง ที่เป็นเหตุผลหลักของการประดิษฐ์คิดค้นหลักในการวัดระดับสมรรถนะขึ้นมาใหม่ นั่นคือ 8 ทักษะหลักที่ประกอบกันเป็นความฉลาดทางดิจิทัลดังนี้ 1) Identity Skill หรือ ทักษะด้านสถานะตัวตนบนโลกดิจิทัล หมายถึงความสามารถในการสร้างและจัดการตัวตนในโลก Online ซึ่งรวมถึงการรับรู้ Online ของบุคคล และการบริหารจัดการ ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ที่มีต่อผลกระทบของสถานะในการ Online 2) Use Skill หรือ ทักษะด้านการใช้ หมายถึง ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลและสื่อ รวมทั้งการเรียนรู้ด้านการควบคุมดิจิทัลและสื่อ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิต Online และชีวิต Offline 3) Safety Skill หรือ ทักษะด้านความปลอดภัย หมายถึง ความสามารถในการบริหารความเสี่ยง Online ได้แก่ การกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับเนื้อหาที่ล่อแหลม อาทิ ความรุนแรง และเรื่องลามกอนาจาร เพื่อหลีกเลี่ยงและลดความเสี่ยงเหล่านี้ 4) Security Skill หรือ ทักษะด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามในโลกไซเบอร์ เช่น การแฮ็ก

การหลอกลวง หรือมัลแวร์ เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมถึงการใช้เครื่องมือในการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมสำหรับการปกป้องข้อมูล 5) Emotional Skill หรือ ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น ๆ 6) Communication Skill หรือ ทักษะด้านการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร และทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อ 7) Literacy Skill หรือ ทักษะด้านความรู้ หมายถึง ความสามารถในการค้นหา ประเมินผล การใช้ประโยชน์ร่วมกัน และสร้างเนื้อหา ซึ่งต้องเกิดขึ้นพร้อมกับสามารถในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ 8) Rights Skill หรือ ทักษะด้านสิทธิ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ รักษาสิทธิส่วนบุคคล และกฎหมาย รวมทั้งสิทธิในความเป็นส่วนตัวของทรัพย์สินทางปัญญา เสรีภาพในการพูด และการป้องกันจากความเกลียดชัง

การบริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0

Case (2016 จากหนังสือ The Third Wave: An Entrepreneur's Vision of the Future หน้า 651) ได้กล่าวว่า คลื่นลูกที่ 1 ในแง่ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) คือช่วงปี ค.ศ.1985-1999 คลื่นลูกที่ 2 คือช่วงปี ค.ศ.2005-2016 คลื่นลูกที่ 3 ตั้งแต่ปี ค.ศ.2016 เป็นต้นไป Case มองว่า Internet ขยายตัวอย่างมากมายจากปี 1986 จนถึงปัจจุบัน และจะมีบทบาทมากมายในการทำงานให้สังคมโลก ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา สาธารณสุขหรือแม้กระทั่งการแก้ปัญหาการก่อการร้ายเรื่องแก้ปัญหาโลกร้อนและแก้ปัญหาความยากจน สอดคล้องกับ จีระ หงส์ลดารมภ์ (2559) กล่าวว่า ช่วงแรกก็คือช่วงที่ Internet เริ่มใหม่ๆ ยังไม่ขยายตัวมากนัก แต่พอหลังปี 2000 ก็มี Product IT ใหม่ ๆ เช่น Search Engine, Google, Yahoo หรือ Facebook ขยายใหญ่มากขึ้น แต่คลื่นลูกที่ 3 ของ Steve Case คือ Internet of Things บทบาทของ Internet จะขยายไปสู่ประชาชนอย่างกว้างขวาง Internet จะเกิดขึ้นทุกๆ จุดที่เป็นวัตถุ และสามารถเชื่อมโยงได้อย่างมากมาย ซึ่งต่อไปนี้ หุ่นยนต์ Robots คือ Things แต่จะมี Internet หรือ Software ที่มีความสามารถทำอะไรได้มากมาย รวมทั้งคิดเป็นและมีอารมณ์ มีความฉลาดคล้ายๆ มนุษย์ ซึ่งบางที คลื่นลูกที่ 3 ของ Internet ถูกเรียกว่า fourth Industrial Revolution หรือปฏิวัติอุตสาหกรรมขั้นที่ 4 จะเห็นได้ว่า ทิศทางที่โลกเคลื่อนไปนี้ ได้ผลักดันให้ทุกวงการต้องเคลื่อนตาม ไม่ว่าจะเป็นการเมือง เศรษฐกิจ สังคม โดยเฉพาะในแวดวงการศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งบ่มเพาะทรัพยากรมนุษย์ให้กับวงการต่างๆ ทั้งองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ การค้า การพาณิชย์ ภาคการเงินการธนาคาร และภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องเป็นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าว สถานศึกษาในยุคใหม่ ได้เคลื่อนผ่านรูปแบบการบริหารงานจากโครงการและกระบวนทัศน์เก่าๆ มาไกลแล้ว โดยเฉพาะในปัจจุบัน มีการพูดถึงรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานหรือโรงเรียนในลักษณะต่างๆ มากมาย อาทิ โรงเรียนประชารัฐ ซึ่งเป็นนโยบายใหม่ของรัฐบาล (สานพลังประชารัฐ 2559 หน้า 2) ที่จะส่งอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานหรือโรงเรียนต่อไปในอนาคต การพัฒนาประเทศภายใต้แนวคิดไทยแลนด์ 4.0 ภาครัฐได้กำหนดโครงการสานพลังประชารัฐเป็นตัวขับเคลื่อน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาคการเงินการธนาคาร ภาคประชาชน ภาคสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ ร่วมกันระดมความคิด ผนึกกำลังกันขับเคลื่อน ผ่านโครงการ บันทึกความร่วมมือ กิจกรรม หรืองานวิจัยต่างๆ

กล่าวโดยสรุป ไทยแลนด์ 4.0 คือการเปลี่ยนผ่านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจที่มีความเป็นมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ไทยแลนด์ 1.0 ที่เน้นการเกษตร มาสู่ไทยแลนด์ 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา มาเป็นไทยแลนด์ 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก และปัจจุบันกับไทยแลนด์ 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมโดยมีฐานคิดหลักคือเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าสถานศึกษาในยุคต่างๆ ได้ปรับหลักสูตร

รองรับการสร้างทรัพยากรมนุษย์ตามยุคสมัยต่างๆ เรื่อยมา กล่าวคือการศึกษายุคไทยแลนด์ 1.0 เป็นยุคเริ่มต้นของการจัดการศึกษาของชาติ ใช้วัดเป็นสถานศึกษา เน้นคุณธรรมจริยธรรม การศึกษายุคไทยแลนด์ 2.0 เริ่มมีระบบการศึกษาแบบสากล มีรายวิชาพื้นฐาน เชื่อมโยงสู่ทักษะวิชาชีพ การศึกษายุคไทยแลนด์ 3.0 เน้นการศึกษาเฉพาะทางเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม การศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 เน้นให้ผู้เรียนนำองค์ความรู้หลากหลายจากแหล่งต่างๆ มาบูรณาการเพื่อพัฒนานวัตกรรม ผ่านการแสวงหาการเรียนรู้ด้วยตน ต่อยอดความรู้เดิม เพิ่มเติมความรู้ใหม่ คิด วิเคราะห์ แยกแยะ และประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ที่เหมาะสมกับตนเองและสังคม โดยเฉพาะการศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่ควรมีคือความฉลาดทางดิจิทัล เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การบริหารสถานศึกษาเพื่อรองรับความฉลาดทางดิจิทัลต่อไป

ความฉลาดทางดิจิทัลกับการบริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

การบริหารสถานศึกษาในบริบทของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใหม่ในระดับสากล หรือแนวนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 ของไทย ภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะนำความฉลาดทางดิจิทัลมาปรับประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษานั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ควรให้ความสำคัญกับความฉลาดทางดิจิทัล ดังที่ รัชชีกา ฤกษ์สิริกุล (2562) ได้กล่าวว่าความฉลาดทางดิจิทัลมีทั้งมิติของ Educator (นักการศึกษา) เพื่อยกระดับมาตรฐานความรู้เท่าทันดิจิทัล และส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะทางดิจิทัล กับ มิติของ Protector (ผู้ดูแลระบบดิจิทัล) เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ตให้ผู้เรียน ทำหน้าที่พัฒนาระบบคัดกรองคอนเทนต์ออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม

โดยความฉลาดทางดิจิทัลจะสร้างประโยชน์ให้กับสถานศึกษาในหลายด้าน อาทิ 1) ประโยชน์สำหรับผู้เรียน คือการฝึกนิสัยการใช้อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่างสร้างสรรค์ เป็นพลเมืองดีออนไลน์ คิดก่อนโพสต์ รู้จักคิดวิเคราะห์ว่าข่าวใดเชื่อถือได้ และข่าวไหนเป็นข่าวลือ รู้จักป้องกันตัวไม่ให้ถูกหลอกลวงง่าย ทั้งคนแปลกหน้า และซื้อสินค้าออนไลน์ 2) ประโยชน์สำหรับโรงเรียน หลักสูตรความฉลาดทางดิจิทัลช่วยปลูกจิตสำนึกนักเรียนในการใช้อินเทอร์เน็ต และการเข้าสังคมออนไลน์ ฝึกเด็กให้มีวินัยและควบคุมตัวเองได้ ช่วยลดปัญหาการกลั่นแกล้งออนไลน์และใช้โซเชียลมีเดียในทางที่ไม่เหมาะสม คุณครูสามารถนำผลคะแนนความฉลาดทางดิจิทัลไปใช้เปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลกับนักเรียนของโรงเรียนอื่น เนื่องจากความฉลาดทางดิจิทัลเป็นมาตรวัดทักษะและความฉลาดด้านดิจิทัลที่ได้มาตรฐานโลก ได้รับการสนับสนุนจาก WEF (The World Economic Forum) OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) IEEE (The Institute of Electrical and Electronics Engineers) และทุกทวีปทั่วโลก 3) ประโยชน์สำหรับผู้ปกครอง ลดความตึงเครียดจากการดูลูกพอใจที่เห็นลูกมีพัฒนาการการใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์อย่างมีวินัยมากขึ้น ช่วยปูพื้นฐานให้ลูกฝึกทักษะที่สำคัญด้านดิจิทัล รู้จักระมัดระวังคนแปลกหน้าในโลกออนไลน์ รวมถึงการซื้อไอเทมในเกม และซื้อสินค้าออนไลน์ รวมถึงรู้ความเหมาะสมในการโพสต์ข้อความ หรือรูปภาพในโซเชียลมีเดีย ช่วยเตรียมความพร้อมให้ลูกเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวินัย และรับผิดชอบในสังคมออนไลน์ เคารพกฎกติกา มารยาท และกฎหมาย สามารถดูแลตัวเองได้ในโลกออนไลน์

บทสรุป

แวดวงการศึกษาที่เป็นแหล่งบ่มเพาะทรัพยากรมนุษย์ให้กับวงการต่างๆ ทั้งองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ การค้า การพาณิชย์ ภาคการเงินการธนาคาร และภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องเป็นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าว สถานศึกษาในยุคใหม่ ได้เคลื่อนผ่านรูปแบบการบริหารงานจากโครงการและ

กระบวนทัศน์เก่าๆ มาไกลแล้ว โดยเฉพาะในปัจจุบัน มีการพูดถึงรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือโรงเรียนในลักษณะต่างๆ มากมาย โดยใช้เครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการสถานศึกษา ดังได้กล่าวมาแล้วคือ ความฉลาดทางดิจิทัล ซึ่งนับเป็นแนวคิดที่จำเป็นของการศึกษายุคใหม่ ที่จะส่งอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- [1] จีระ หงส์ลดารมภ์. 2559. **แนวคิดคลื่นลูกที่ 3**. (Online). www.naewna.com/view/columntoday/24691. เข้าถึงเมื่อ 12 ตุลาคม 2563.
- [2] ภัชชิกา ฤกษ์สิริบุญกุล. 2562. **8 ทักษะดิจิทัลที่เด็กรุ่นใหม่ต้องรู้** กับการเปิด ‘หลักสูตร DQ’ เครื่องมือพัฒนาทักษะและความฉลาดทางดิจิทัล. (Online). www.salika.co/2019/06/22/dq-program-for-child. เข้าถึงเมื่อ 12 ตุลาคม 2563.
- [3] สานพลังประชารัฐ. 2559. **โรงเรียนประชารัฐ**. (Online). www.pracharathschool.go.th. เข้าถึงเมื่อ 12 ตุลาคม 2563.
- [4] สุวิทย์ เมษินทรีย์. 2559. **Thailand 4.0**. (Online). www.bangkokbanksme.com/article/10053. เข้าถึงเมื่อ 12 ตุลาคม 2563.
- [5] ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. 2020. **ทักษะดิจิทัลก้าวสู่พลเมืองในศตวรรษที่ 21**. (Online). <https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1355-goto-citizens21st>. เข้าถึงเมื่อ 12 ตุลาคม 2563.
- [6] Case, Steve. 2016. **The Third Wave: An Entrepreneur's Vision of the Future**. New York: Simon & Schuster
- [7] Liana Heitin. 2019. **What Is Digital Literacy?**. (Online). www.edweek.org/ew/articles/2016/11/09/what-is-digital-literacy.html เข้าถึงเมื่อ 12 ตุลาคม 2563.
- [8] Toffler, Alvin. 1980. **The Third Wave**. New York: William Morrow and Co.

SBC-03-043

การใช้เทคโนโลยีในการบริหารแหล่งเรียนรู้

Using technology in the management of learning resources

เจษฎากร ชนะพันธ์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : Jadsadakorn.c@gmail.com

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยได้นำมาพาเทคโนโลยีเข้ามาบทบาทกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในหลากหลายมิติทั้งทางสังคมและวัฒนธรรม มนุษย์เรียนรู้การดำรงอยู่จากเหตุปัจจัยต่างๆ และพัฒนาองค์ความรู้ขึ้น เป็นทักษะกระบวนการและต่อยอดเป็นสิ่งใหม่ๆ มากมาย เทคโนโลยีเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่มนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อให้การดำเนินชีวิตนั้นง่ายขึ้น แต่มนุษย์ยังมีความต้องการที่จะเรียนรู้และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเรียนรู้ในปัจจุบัน ไม่เพียงแต่การนั่งเรียนในห้องเรียนหรือการเรียนตามแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เท่านั้น แหล่งเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือหนึ่ง ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ผู้เรียนสามารถเลือกศึกษาเรื่องที่สนใจได้ ดังนั้นแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมากมาย จึงจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับแหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่ ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความน่าสนใจ ทั้งด้านเนื้อหา ด้านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ และด้านประสบการณ์ที่ผู้เรียนจะได้รับ เพื่อให้แหล่งเรียนรู้นั้นเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษามากที่สุด

คำสำคัญ : เทคโนโลยี แหล่งเรียนรู้ การเรียนรู้

บทนำ

มนุษย์กับการเรียนรู้นั้น เป็นสิ่งที่สัมพันธ์ควบคู่กัน ตั้งแต่เกิดจนถึงสิ้นสุดชีวิต การเรียนรู้ของมนุษย์จะถูกพัฒนาอย่างเป็นลำดับขั้น จากการเริ่มทดลอง ฝึกปฏิบัติจนชำนาญ เกิดเป็นทักษะเฉพาะ และสามารถพัฒนาต่อยอดได้อย่างหลากหลาย การเรียนรู้นั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยผ่านปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามากระทำ และจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลที่เราเรียกว่า “ประสบการณ์” ประสบการณ์จะถูกนำออกมาใช้เมื่อมนุษย์ได้ประสบพบเจอกับเหตุการณ์ที่เคยมีความสัมพันธ์ร่วมกัน

(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551) เจตนารมณ์สำคัญของการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติ การ ศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ทั้งนี้โดยมุ่งหวังว่าจะนำไปสู่การพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม เป็นผู้มีจริยธรรมและวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข รวมทั้งมี เจตนารมณ์ในการปฏิรูปการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยในมาตรา 25 ระบุว่ารัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวน

พฤษภาคม ๒๕๖๓ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2553) และหน่วยงานหรือสถานศึกษาจะต้องส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกที่จากแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลาย ซึ่งแหล่งการเรียนรู้ไม่ได้จำกัดอยู่ในเฉพาะในห้องเรียน หรือในสถานศึกษาเท่านั้นซึ่งสถานศึกษาจะต้องพิจารณาใช้แหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่

กล่าวโดยสรุปคือ เจตนารมณ์ในการปฏิรูปการศึกษานั้น ต้องการให้ผู้เรียนเข้าถึงการศึกษาจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งเรียนรู้ที่รัฐได้มีการจัดสรรไว้ให้ หรือ แหล่งเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา นั่นคือ แหล่งเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีเข้าไปการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใดก็ตาม จะช่วยให้แหล่งเรียนรู้นั้นเกิดความน่าสนใจ และเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ความหมายของแหล่งเรียนรู้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ(2550) ได้ให้ความหมายของแหล่งเรียนรู้ หมายถึง แหล่งหรือที่รวมสาระความรู้ซึ่งอาจเป็นสถานที่ ศูนย์รวม ข้อมูลข่าวสาร สาระความรู้ หรือบุคคล ที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้

วิชัย ฤกษ์สุริยัต และคณะ (2548) ได้ให้ความหมายของแหล่งเรียนรู้ หมายถึง สถานที่ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่น่าสนใจ สามารถทำให้เกิดความรู้ต่อผู้ที่ได้เข้าไปอบรม หรือ ศึกษาค้นคว้า ซึ่งแหล่งเรียนรู้นั้นอาจเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ หรือที่มนุษย์สร้างขึ้น

นิคม ชมพุดวง (2550) ได้ให้ความหมายของแหล่งเรียนรู้ หมายถึง มวลประสบการณ์หรือศูนย์รวมความรู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีอยู่ และสามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ หรือ ความเชี่ยวชาญได้ เป็นสิ่งทรงคุณค่า ควรแก่การศึกษา สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนรู้ ซึ่งอาจเป็นสิ่งเกิดขึ้นเอง ตามธรรมชาติ หรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น

สรุปได้ว่า แหล่งเรียนรู้นั้นคือ แหล่งที่รวบรวม มวลความรู้และมวลประสบการณ์ไว้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสามารถแบ่งได้หลากหลายประเภท หลากหลายองค์ความรู้ ให้ผู้ที่สนใจในเรื่องนั้นๆ สามารถศึกษาค้นคว้าได้จากแหล่งเรียนรู้

ความสำคัญของแหล่งเรียนรู้

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544) ได้กล่าวถึงความสำคัญ ของแหล่งเรียนรู้ คือ

1. เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีโอกาสดู คิด ทำ โดยครูและผู้เรียนช่วยกันจัดบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน
2. ได้มีการสรุปสาระการเรียนรู้ สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้ด้วยวิธี ที่หลากหลายและต่อเนื่อง มีแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายและเพียงพอที่ทำให้ผู้เรียนใช้เป็น แหล่งค้นคว้าหาความรู้ตามความถนัด ความสนใจ
3. มีความเหมาะสมกับวัย มีกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีกิจกรรมร่วมกัน ในการเรียนรู้คือการแลกเปลี่ยนความรู้หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ร่วมกันคิดร่วมกัน แก้ปัญหา ร่วมกันทำให้เกิดทักษะและประสบการณ์ตรง
4. สามารถนำมาแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาท้องถิ่นตนเองได้ ทำให้สาระ และ กระบวนการเรียนรู้เชื่อมโยงกับเหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมรอบตัวของผู้เรียน จนผู้เรียน สามารถประยุกต์ผลการเรียนรู้ไปใช้ในชีวิตจริงได้

นอกจากนี้กระบวนการเรียนรู้ยังมี การเชื่อมโยงกับสังคมและองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือให้ผู้เรียน เกิดการเรียนรู้และได้รับประโยชน์สูงสุดจากแหล่งเรียนรู้

(อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548) กล่าวถึง ความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ว่าเป็นการศึกษาทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เพราะแหล่งการเรียนรู้เป็นศูนย์รวมหรือศูนย์กลาง ของความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ในชุมชน เป็นเสมือนห้องปฏิบัติการของการเรียนรู้

(นิคม ชมภูหอง, 2550) กล่าวถึง ความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ว่า เป็นแหล่งสร้างความรู้ ความคิด และประสบการณ์ เป็นแหล่งเสริมสร้างจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ เป็นแหล่งการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นแหล่งเรียนรู้เป็นแหล่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและแหล่ง การศึกษาค้นคว้า เป็นแหล่งส่งเสริมมิตรภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนกับภูมิปัญญา ท้องถิ่น เป็นแหล่งเสริมสร้างประสบการณ์ตรง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ นั้นคือ เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่สำคัญ ที่จะช่วยพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากแหล่งเรียนรู้นั้นได้รวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ ไว้ให้ผู้สนใจ สามารถศึกษาค้นคว้าได้ตามอัธยาศัย และเป็นการจุดประกายการเรียนรู้ที่แท้จริง

หลักการบริหารแหล่งเรียนรู้

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546) ได้กำหนดหลักการจัด กระบวนการเรียนรู้ไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ในมาตรา 24 ข้อ 3 ว่าสถานศึกษาควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ ทำได้ ทำเป็นเกิดนิสัยรักการอ่าน และเกิดการใฝ่เรียนใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง และข้อ 5 ว่าการใช้สื่อนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งเรียนรู้ และเครือข่ายสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริม สนับสนุน ให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพอำนวยการความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียน อาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งเรียนรู้ประเภทต่างๆ

การบริหารแหล่งเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จะต้องอาศัยหลักแนวคิดการบริหารจัดการเข้ามาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน (ธาดา รัชกิจ, 2562) โดยแนวคิดด้านการบริหารจัดการ (Management Concept) ตลอดจนทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) นั้น เป็นการนำเสนอ กรอบความคิดในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพไปพร้อมกัน ในยุคปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ต่างก็ต้องการการจัดการที่ดีทั้งนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาอย่างก้าวหน้าได้ดีที่สุด ในยุคที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เน้นการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการองค์กรจึงมีการผสมผสานหลากหลายรายละเอียดเข้ามา โดยเฉพาะการนำเอาหลักคณิตศาสตร์เข้ามาใช้ในระบบการคำนวณต่างๆ เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ไปจนถึงการบริหารงานบุคคลที่มีความซับซ้อนมากขึ้น รวมถึงการสร้างกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารจัดการออกมาหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด สำหรับในยุคการบริหารสมัยใหม่นี้มีนักทฤษฎียุคใหม่เกิดขึ้นมากมาย และสม่ำเสมอ มีการค้นคิดวิธีการบริหารจัดการหลากหลายรูปแบบออกมาไม่ต่างจากการทดลองทางวิทยาศาสตร์

โดยในบทความนี้ได้นำเสนอแนวคิดการบริหารแหล่งเรียนรู้ โดยใช้วงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือ PDCA เข้ามาบริหารจัดการ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1.ด้านการวางแผน (Plan) 2.ด้านการดำเนินงานบริหารแหล่งเรียนรู้ (Do) 3.ด้านตรวจสอบ ทบทวนและติดตามการบริหารแหล่งเรียนรู้ (Check) 4.ด้านการสรุป รายงานผลปรับปรุงและแก้ไขการบริหารแหล่งเรียนรู้ (Action) โดยทั้ง 4 องค์ประกอบจะต้องมีการผนวกกับเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และพัฒนาให้องค์กรให้ทันยุคสมัยทันสมัย

ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยี

อภิญา ศุภการกำจร, (2558) ได้สรุปความหมายของเทคโนโลยีไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่นกระบวนการต่างๆ ซึ่งเทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติ ซึ่งการปฏิรูปการศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 ได้ให้ความสำคัญกับการนวัตกรรมการเรียน เทคโนโลยีพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่น่าสนใจ การสร้างสื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างวิวัฒนาการและประเมินผลการเรียนรู้ที่ทันสมัยรวดเร็ว นักเรียนสามารถหาความรู้ที่หลากหลายผ่านเทคโนโลยีได้อย่างสะดวก

ดังนั้น เทคโนโลยี จึงมีส่วนสำคัญและมีบทบาทต่อการจัดการศึกษาในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก การบริหารแหล่งเรียนรู้ในยุคใหม่นี้ จึงจำเป็นต้องมีการใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นระบบ

การใช้เทคโนโลยีในการบริหารแหล่งเรียนรู้

การใช้เทคโนโลยีในการบริหารแหล่งเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จะต้องผนวกการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศเข้าด้วยกัน เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลไปยังผู้ใช้ทำให้เกิดความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้ โดยการใช้เทคโนโลยีในการบริหารแหล่งเรียนรู้ นั้น สามารถพิจารณาตามหลักการบริหารแหล่งเรียนรู้ที่ได้นำเสนอไปข้างต้น ดังต่อไปนี้

ด้านการวางแผน (Plan)

มีการกำหนดเป้าหมายการและแผนการดำเนินงานด้านการบริหารแหล่งเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม โดยพิจารณาจากข้อมูลดังต่อไปนี้

1. นำเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เช่น ห้องสมุด สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการ ให้ผู้สนใจเข้าใช้งาน สืบค้นหาหนังสือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ หรืออาจจะมีการใช้งานร่วมกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถ อ่านหนังสือผ่านระบบออนไลน์ได้

2. นำเทคโนโลยีเข้ามามีการบริหารจัดการให้แหล่งเรียนรู้เกิดความน่าสนใจ และดึงดูดให้ผู้พบเห็น อยากที่จะเข้ามาศึกษาเรียนรู้ เช่น การใช้สื่อวีดิโอกระตุ้นความสนใจ หรือการใช้คิวอาร์โค้ด เชื่อมโยงข้อมูลจากป้ายนิเทศไปยังฐานข้อมูลออนไลน์ เพียงใช้สมาร์ทโฟนสแกนที่คิวอาร์โค้ด

3. ใช้เทคโนโลยีเป็นฐานจัดเก็บข้อมูลของแหล่งเรียนรู้เป็นระบบ สามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังได้ และอัปเดตไว้บนคลังข้อมูลออนไลน์เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และการเรียกกลับมาใช้ใหม่

4. พิจารณาด้านงบประมาณในการนำเทคโนโลยีเข้ามามีการบริหารแหล่งเรียนรู้ ว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ เพราะเทคโนโลยีบางอย่างอาจต้องใช้งบประมาณที่สูง เช่น การวางระบบฐานข้อมูลที่มีจำนวนมาก อาจจะต้องใช้งบประมาณสูง

ด้านการดำเนินงานบริหารแหล่งเรียนรู้ (Do)

การดำเนินการบริหารแหล่งเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีนี้นั้น จะต้องพิจารณาจากการกำหนดเป้าหมายและแผนงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ อาจมีการกำหนดกระบวนการ ดำเนินงานไว้ดังต่อไปนี้

1. คัดเลือกรูปแบบของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้กับแหล่งเรียนรู้ว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

2. นำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้กับแหล่งเรียนรู้และมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้สนใจ เข้ามาใช้บริการ

ด้านตรวจสอบ ทบทวนและติดตามการบริหารแหล่งเรียนรู้ (Check)

1. มีการบันทึกข้อมูลผู้เข้าใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบจำนวนการเข้าใช้งานแหล่งเรียนรู้ ก่อนการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการและหลังการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการ
2. มีแบบทดสอบความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ ก่อนการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการและหลังการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการ
3. ตรวจสอบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ในการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ เช่น ความผิดพลาดของข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์

ด้านการสรุป รายงานผล ปรับปรุงและแก้ไขการบริหารแหล่งเรียนรู้ (Action)

1. สรุปผลการดำเนินงานด้านการนำเทคโนโลยีในการบริหารแหล่งเรียนรู้ ถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่เกิดขึ้น
 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน และจัดเก็บเป็นข้อมูลในการพัฒนาครั้งต่อไป
- จากการข้อมูลที่กำลังมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้บริหารจัดการด้านการศึกษา ทำให้การเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่เดิมนั้น สะดวก และมีความน่าใจมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่แหล่งเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในรูปแบบออนไลน์ได้ด้วย ทำให้ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาสามารถเข้ามาศึกษาแหล่งเรียนรู้จากสื่อออนไลน์ได้ โดยการประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีกับแหล่งเรียนรู้นั้นอาจขึ้นอยู่กับบริบทของแหล่งเรียนรู้นั้นด้วย ว่ามีความเหมาะสมจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศใดเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ

บทสรุป

การศึกษาเรียนรู้ในยุคปัจจุบันนั้น ได้มีพัฒนาไปอย่างมาก โดยมีการผนวกเทคโนโลยีกับการศึกษาเข้าด้วยกัน ทำให้การเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ นั้น เป็นเรื่องง่าย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจ หากแหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่ ไม่ได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยก็จะเกิดการเสื่อมโทรม และไม่น่าที่จะเข้าไปศึกษาเรียนรู้ในที่สุด การนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้นั้น จะช่วยพัฒนาการจัดการศึกษาและพัฒนาผู้เรียนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). รายงานการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการแหล่งเรียนรู้ปี 2549-2550. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- [2] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). การปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ.
- [3] กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). การจัดการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้. ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- [4] วิชัย ถูกษ์ฤทธิ์ และคณะ. (2548). รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (ม.ป.ท.)
- [5] นิคม ชมพูลง. (2550). นวัตกรรมกรณีศึกษาการศึกษา : แนวทางการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ มหาสารคาม : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1. (ม.ป.ท.)
- [6] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). การปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ.

- [7] อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. (2548). รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต. วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- [8] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2546). แผนหลักโครงการ “หนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน” Master Plan of Lab School Project. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- [9] ธาดา รัชกิต. (2562, 19 เมษายน). แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ (Management Concept). <https://th.hmote.asia/orgdevelopment/190419-management-concept>.
- [10] อภิญา ศุภการกำจร. (2558). องค์ประกอบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ ของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดพะเยา. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 18(18), 61.

SBC-03-044

บทบาทของผู้บริหารสู่สถานศึกษาแห่งนวัตกรรม

The role of the administrators to the educational institution of innovation

ณัฐนทพล แก้วพูล
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอบทบาทสำคัญของสถานศึกษาในยุคปัจจุบัน ซึ่งเข้าสู่ยุคแห่งเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based-Economy) ซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้ว การพัฒนานวัตกรรมจึงจำเป็นอย่างมากในการช่วยให้องค์กรเข้มแข็งและอยู่รอด และเจริญเติบโต ดังนั้นการศึกษาที่ปลูกฝังให้เด็กรุ่นใหม่ได้ฝึกสร้างนวัตกรรม โดยการจัดการเรียนรู้และสร้างบรรยากาศให้เด็กได้สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่อยู่เสมอ ผู้บริหารสถานศึกษาถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญ และเป็นตัวแปรในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องมีคุณลักษณะที่โดดเด่น ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ทักษะ บทบาทหน้าที่เพื่อนำพาสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันที่สูงของโลกในยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ : นวัตกรรม ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม บทบาทของผู้บริหาร

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้ว ในขณะเดียวกันหากมองในมุมกลับการเปลี่ยนแปลงนี้ก็สร้างโอกาสใหม่ ๆ ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติ ดังนั้นการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กรจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารจะต้องใช้ทั้งเทคนิคในการบริหารจัดการ (Management) และความเป็นผู้นำ (Leadership) เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง (อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์ , 2559)

การที่องค์กรการศึกษาจะประสบความสำเร็จ และอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว ดังกล่าว ขึ้นอยู่กับการมีความคิดสร้างสรรค์ การค้นพบสิ่งใหม่ ๆ และการสร้างนวัตกรรม (องค์การ ประจันเขตต์ , 2557 หน้า 46) จากองค์กรแบบการตั้งเดิม (Traditional Organization) ที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่าง ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ควบคุมสั่งการและวางแผนการทำงานทั้งหมด ต้องเปลี่ยนลักษณะองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมการศึกษา (Educational Innovative Organization) ที่ต้องมีการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษา การบริหารงานใหม่ ๆ รวมไปถึงการสร้างนิสัยนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรนั้นก็คือครูบุคลากรทางการศึกษา ในสถานศึกษาที่จะต้องมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์รูปแบบการทำงาน สร้างสื่อการสอน และวิธีจัดการเรียนการสอนใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาสถาบันการศึกษา เพราะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ถือเป็นจุดกำเนิดของการสร้างนวัตกรรมให้

เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นทรัพย์สินทางปัญญา ที่ไม่อาจจับต้องได้ (intangible asset) แต่มีค่ามหาศาลมากกว่าทรัพย์สินทางกายภาพ (tangible asset)

การพัฒนาสถานศึกษาในปัจจุบันก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกันอันเป็นที่มาของกระแสโรงเรียนนวัตกรรมที่กลายเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและคุณภาพของบุคลากรและสถานศึกษา ทั้งนี้การสร้างสรรค่นวัตกรรมทางการศึกษาของสถานศึกษาจำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรม โดยการบริหารจัดการสถานศึกษายุคใหม่จะต้องนำไปสู่นวัตกรรม (อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์, 2559)

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “nova” ซึ่งแปลว่า “ใหม่” หรือ “innovare” แปลว่า “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา” ส่วนคำว่า “นวัตกรรม” มาจากคำบาลีสันสกฤตคือ “นว” แปลว่าใหม่และ“กรรม” หมายถึงความคิดการปฏิบัติซึ่งนักวิชาการที่เกี่ยวข้องคนสำคัญ คือ โรเจอร์ (สุกัญญา แซ่มซ้อย , 2555 หน้า 119 อ้างถึง Roger, 1983 หน้า 11) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่าคือความคิดการกระทำหรือวัตถุใหม่ ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคมซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางความคิดการผลิตกระบวนการหรือองค์กรไม่ว่าการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอดให้สามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชนการพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นนวัตกรรมหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่ดังที่นวัตกรรมของ บุคคลกลุ่มหนึ่งอาจไม่ใช่ นวัตกรรมของ บุคคลกลุ่มอื่น ๆ ก็ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ของ บุคคลนั้นว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับพวกเขาหรือไม่และขอควรพิจารณาอีกอย่างหนึ่งของความใหม่ คือ ระยะเวลาโดยสิ่งใหม่ ๆ ตามความหมายของนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องใหม่จริง ๆ แต่อาจจะหมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นความคิด หรือการปฏิบัติที่เคยทำกันมาแล้วแต่ได้หยุดไประยะเวลาหนึ่งต่อมาได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาทำใหม่เนื่องจากเห็นว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาในสภาพการณ์ใหม่นั้นได้ก็นับว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งใหม่ได้

สรุป นวัตกรรม คือการทำงานสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิตกระบวนการหรือองค์กร ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด และในหลายสาขา เชื่อกันว่าการที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความแปลกใหม่อย่างเห็นได้ชัด และไม่เป็นแค่เพียงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ เป็นต้นว่า ในด้านศิลปะ เศรษฐศาสตร์ เศรษฐกิจ และนโยบายของรัฐ ในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น การเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องเพิ่มมูลค่า เป้าหมายของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เพื่อทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น นวัตกรรมก่อให้เกิดได้ผลิตผลเพิ่มขึ้น และเป็นที่มาสำคัญของความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ ดังนั้นการปลูกฝังให้คนรุ่นใหม่จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเริ่มจากการเรียนรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษา และพัฒนาต่อยอดเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องสร้างสรรค์กระบวนการจัดการเรียนรู้ ที่กระตุ้นให้ผู้เรียนคิดค้นนวัตกรรม

แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษา

สำหรับการนำเสนอแนวคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษานั้นผู้เขียนได้ประยุกต์แนวคิดการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovations) ของโรเจอร์ส (Rogers, 1995 อ้างใน สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2555 หน้า 121) ที่ได้กล่าวว่าเป็นกระบวนการเผยแพร่โดยการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ในเวลาหนึ่งระหว่างสมาชิกที่อยู่ในระบบสังคมหรือในที่นี้คือสถานศึกษาโดยกำหนดกระบวนการเรียนรู้และยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นตอนที่รับรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นและหาข่าวสารจนมีความเข้าใจในนวัตกรรมนั้น ๆ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรมขั้นตอนที่ 2 การชักชวน (Persuasion) เป็น

ขั้นตอนที่บุคคลมีเจตคติต่อสูงใหม่ ๆ ในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อ"นวัตกรรม" นั้น ๆ ซึ่งนวัตกรรมควรมีลักษณะ 5 ประการได้แก่

- (1) มีประโยชน์มากกว่าของเดิม (Relative Advantage)
- (2) สอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคมที่เป็นที่ยอมรับ (Compatibility)
- (3) ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนมากนัก (Less Complexity)
- (4) สามารถรับมาปฏิบัติเป็นครั้งคราวได้ (Divisibility) และ
- (5) มองเห็นและเข้าใจได้ง่าย (Visibility)

ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่บุคคลสนใจเข้าร่วมกิจกรรมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและตัดสินใจว่าจะรับนวัตกรรมนั้น หรือไม่โดยทั่วไปการตัดสินใจนั้นยังไม่ถาวรอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลังขั้นตอนที่ 4 การนำไปใช้ (Implementation) เป็นขั้นนำไปใช้ทดลองใช้อย่างเป็นขั้นตอน หรือเป็นช่วง ๆ ถ้าเกิดผลดีก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วขั้นตอนที่ 5 การยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการซึ่งเป็นการหาข้อมูลมาสนับสนุนการตัดสินใจของเขาอาจมีระยะเวลายาวนานจนกระทั่งยอมรับแนวความคิดใหม่ ๆ ไปปฏิบัติเป็นการถาวร

ผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leader)

แนวคิดเชิงนวัตกรรมที่สำคัญอีกแนวคิดหนึ่งในระดับปัจเจกบุคคลโดยเฉพาะผู้นำหรือผู้บริหารที่จะต้องไปมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้การดำเนินการตามขั้นตอนการแพร่กระจายนวัตกรรมในขั้นตอนที่ 2 การชักชวน (Persuasion) ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจ (Decision) และขั้นตอนที่ 4 การนำไปใช้ (Implementation) เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นคือผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leader) ดังที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อรอนงค์ โรจน์วัฒนบุลย์ (2553, หน้า 179) กล่าวว่าผู้นำเชิงนวัตกรรมหมายถึงผู้นำที่ใช้พลังแห่งคุณลักษณะของตนเองในด้านสมรรถนะบุคลิกภาพพบปะพบและลักษณะทางสังคมขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

วีชและเลแกนด (Weiss and Legrand, 2011, p. 36-37) กล่าวว่าผู้นำเชิงนวัตกรรมคือผู้นำที่มีความสามารถในการเข้าถึงปัญหาหรือโอกาสที่สลับซับซ้อนและค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ หรือไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนโดยผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมีความฉลาดทางนวัตกรรมความฉลาดทางนวัตกรรม (Innovative Intelligence) เพื่อช่วยให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริงได้ดีขึ้นและช่วยให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรมากขึ้นอีกด้วยโดยคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรมประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้านดังนี้ (อรอนงค์ โรจน์วัฒนบุลย์ , 2553, หน้า 179)

1. ด้านบุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วยควมมีคุณธรรม (Integrity), กล้าเสี่ยงกล้าเปลี่ยนแปลง (Risk Takers), มีจิตใจเปิดกว้างเป็น ผู้ฟังที่ดี (Opened Minded), มีจิตวิญญาน ผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Instinct), ชอบความท้าทาย (Challenge Rule and Past Practices) และเชื่อมั่นสัญชาตญาณ (Intuition Minded)
2. ด้านทักษะ (Skills) ประกอบด้วยการมีวิสัยทัศน์และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Visionary and Leading Change), การถ่ายทอดความคิดสู่การปฏิบัติ (Alignment and Execution), ความสามารถในการเรียนรู้ (Capability to Learn), สมรรถนะในการกระตุ้น การสร้างนวัตกรรม (Encourage Innovation), ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking), การสร้างความไว้วางใจ (Trusted Influence), การขับเคลื่อนผลลัพธ์ (Drive Results and Outcomes) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
3. ด้านบทบาท หน้าที่ (Roles) ประกอบด้วย การเป็น ผู้นำความคิด (Idea Champion), เป็นแบบอย่างที่ดี (Positive Role Model) การเป็นผู้นำทีมและการมีส่วนร่วม (Team Leader and Participating), การสร้าง

บรรยากาศองค์การแห่งการเรียนรู้ (Creating Learning Organization), การเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator), และการให้รางวัล แก่ความสำเร็จ (Reward Success)

4. ด้านสังคม (Social Characteristics) ประกอบด้วย การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others), การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication), การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Intelligence), ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility), การสร้างเครือข่ายและสายสัมพันธ์ (Network and Connection) จากแนวคิดเชิงนวัตกรรมในระดับปัจเจกบุคคลนั้นจะสังเกตได้ว่านวัตกรรมจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่เปลี่ยนแปลงวิธีคิดให้เป็นการคิดเชิงนวัตกรรมและฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking Skill) โดยส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีทักษะการคิดในลักษณะนี้ด้วยซึ่งกระบวนการคิดจะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหาร (Trait) ที่สะท้อนพฤติกรรมในการนำองค์การให้สามารถพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลลัพธ์ขององค์การและในที่สุดองค์การจะมุ่งไปสู่การเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

1. ผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้นวัตกรรมเป็นฐาน ซึ่งนวัตกรรมจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์การพัฒนาสถานศึกษาที่บุคลากรทุกคนจะต้องร่วมกันบริหารจัดการเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องชี้แจงให้บุคลากรมีความเข้าใจตรงกันว่าการสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ เช่น เทคนิคการสอนแบบใหม่ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนแบบใหม่ การพัฒนากิจกรรมเสริมการเรียนรู้ เป็นต้น จะเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าทางวิชาชีพและสามารถนำผลงานดังกล่าวประกอบการขอวิทยฐานะของครูให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมให้ครูสามารถออกแบบแผนงาน หรือโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทุกกล่มสาระการเรียนรู้จะต้องมีนวัตกรรมประจำกลุ่ม อย่างน้อย 1 ชิ้น/ ปีการศึกษาหรือคณะกรรมการระดับชั้นเรียนจะต้องมีนวัตกรรมร่วมกันอย่างน้อย 1 ชิ้น/1 ภาคเรียน เป็นต้น โดยการประเมินการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเชิงนวัตกรรมจะเป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของบุคลากรและสถานศึกษาอันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาสถานศึกษาและแผนการยกระดับสมรรถนะเฉพาะทางสำหรับครูในลำดับต่อไป

3. ผู้บริหารมีบทบาทในการสนับสนุนสภาพแวดล้อม/บรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานแบบต่างคนต่างทำนั้นไม่เอื้ออำนวยต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษาใหม่ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลของผู้เรียน ผู้บริหารควรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานของครูที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learning & Sharing) เน้นการทำงานแบบร่วมมือ (Collaboration) ที่ไม่จำกัดเพียงแค่ครูภายในกล่มสาระการเรียนรู้เดียวกันหรือครูในระดับชั้นเดียวกันเท่านั้น แต่จะเป็นการร่วมเรียนรู้และร่วมมือร่วมทำของครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาในลักษณะของเครือข่ายการเรียนรู้ ครูนวัตกรรม (Teacher Innovation Network : TIN) ที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดที่หลากหลายของครูที่มาจากกล่มสาระการเรียนรู้หรือระดับชั้นต่าง ๆ โดยผู้บริหารจะต้องจัดสรรเวลาและสถานที่เพื่อให้ครูได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่า ครูท่านใดต้องการการสนับสนุนด้านใด เพื่อให้การปฏิบัติงานนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

4. ผู้บริหารมีบทบาทใน การระดมทรัพยากรและความรู้ความมือจากหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนการพัฒนาของสถานศึกษา โดยส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สร้างความรู้ความมือกับนักวิชาการจากสถาบันการศึกษาในบริเวณใกล้เคียงสถานศึกษาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ

ให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องประสานความร่วมมือกับสถานประกอบการผู้ผลิตสื่อการเรียนการสอนร่วมกันพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่มีส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

5. บทบาทของคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ปกครอง ครูหัวหน้าระดับชั้นเรียน และเลขานุการระดับชั้นเรียน ที่ผ่านมาคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองมีบทบาทในการสนับสนุนส่งเสริมการจัดกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้และพฤติกรรมของนักเรียนเป็นหลัก ยังไม่ค่อยมีการส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาครูซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียน ดังนั้น บทบาทของคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองที่จะส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษามีดังต่อไปนี้

5.1 กำหนดแผนงาน/โครงการการพัฒนานวัตกรรมระดับชั้นเรียนเพื่อสนองต่อนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยใช้นวัตกรรมเป็นฐานโดยแผนงาน/โครงการดังกล่าวจะต้องเกี่ยวข้องกับการค้นพบเทคนิคการสอน สื่อการเรียนการสอนการบริหารจัดการชั้นเรียนแนวใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทของผู้เรียนและสถานศึกษา เช่น โครงการครูคิดนวัตกรรมระดับชั้น ม. 1 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครูนวัตกรรมภาษาต่างประเทศระดับชั้น ป.6 เป็นต้น

5.2 จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครูระดับชั้นเรียน โดยจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งตามแผนงานการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนของครูแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ ในการประชุมจะต้องมีการกำหนดหัวข้อและครูที่จะเป็นแกนนำในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้งซึ่งจะต้องหมุนเวียนให้ครบทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยครูแกนนำการเรียนรู้นี้จะต้องนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากค้นคว้าเพียงแค่ 15 นาทีจากนั้นจะเปิดโอกาสให้ครูท่านอื่นร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูอาวุโสหรือครูที่มีประสบการณ์การสอนยาวนานจะต้องมีบทบาทในการชี้แนะ (Coaching) และการเป็นพี่เลี้ยง(Mentoring)ให้กับครูใหม่ เพื่อถ่ายทอดกลยุทธ์การสอน เทคนิคการจัดการชั้นเรียน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาทางวิชาชีพ การแลกเปลี่ยนดังกล่าวส่งเสริมให้เกิดการจัดทำองค์ความรู้ภายในสถาน ศึกษาหรือที่เรียกว่า KM(Knowledge Management)

5.3 รวบรวมนวัตกรรมดีเด่นของครูแต่ละระดับชั้นเรียน เพื่อคัดเลือกผลงานที่ดีที่สุดเป็นตัวแทนสถานศึกษาในการเข้าร่วมประกวดนวัตกรรมทางการศึกษาในองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเชิดชูเกียรติและสร้างขวัญกำลังใจในการพัฒนาทางวิชาชีพของครูนอก จากนี้สถานศึกษาสามารถจัดกิจกรรมเชิดชูเกียรติครูนวัตกรรมภายในสถานศึกษาเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ครูได้อีกช่องทางหนึ่ง โดยจัดให้มีการมอบโล่ครูนวัตกรรมต้นแบบการมอบเกียรติบัตรครูแกนนำด้านนวัตกรรม การมอบเงินทุนสนับสนุนครูนวัตกรรมชั้นยอด เป็นต้น

5.4 จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายครูนวัตกรรมประจำปีการศึกษา โดยคัดเลือกครูนวัตกรรมระดับชั้นเรียนดีเด่นร่วมกันถ่ายทอดเทคนิคและกระบวนการพัฒนานวัตกรรมให้แก่เพื่อนครูทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ผู้ปกครองชุมชน นักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าวเพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของสถานศึกษาสำหรับปีการศึกษาต่อไป (องอาจ สิมเสน, 2563 หน้า 320 - 323 อ้างถึงอนุสรณัฐวรรณวงศ์ ,2559 : ออนไลน์)

บทสรุป

กระบวนการจัดการเรียน รู้สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างนวัตกรรมเป็นของผู้เรียนหรือคนยุคใหม่ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก สำหรับการทำงานในยุคของการแข่งขัน ดังนั้นสถานศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญต่อการปลูกฝังทักษะที่สำคัญในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆหรือนวัตกรรม และเหตุนี้ผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งและต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาสถานศึกษาไปสู่สถานศึกษาแห่งนวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดร.อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์ , ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม(InnovativeLeadership), <https://www.trueplookpanya.com/knowledge/content/52233/> - edu-teaarteduteaart-teaartdir, สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2563
- [2] สุกัญญา แซ่ม้อย, แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21,วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2555, หน้า 121 - 123
- [3] องค์การ ประจันเขตต์, องค์การแห่งนวัตกรรมการศึกษา ทางเลือกใหม่ของการบริหารการศึกษา, วารสารพยาบาลทหารบก, 2557, หน้า 46
- [4] งามอาจ สิมเสน, ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาสถานศึกษาสู่มาตรฐานสากลประเทศไทย 4.0, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น, 2563, หน้า 320
- [5] อรอนงค์ โรจน์พัฒนบูลย์. (2553). การพัฒนาตัวแบบผู้นำเชิงนวัตกรรม.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [6] Roger, Everett M. (1983). Diffusion of Innovations. 3rd ed. New York : A Division of Macmillan Publishing"
- [7] Weiss, S. Davic and Legand, P. Claude.(2011).Innovative Intelligence.Ontario : John Wiley & Sons Canada,Ltd.

SBC-03-045

GFMIS ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

Government Fiscal Management Information System in Electronic Government Financial Management

สมใจ แสนโคตร

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: somjai.sankote@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะกล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) มาประยุกต์ใช้กับงานด้านการเงิน การบัญชี และระบบเบิกจ่ายภาครัฐ ซึ่งจะเข้ามาช่วยในการจัดทำข้อมูลในส่วนของภาครัฐ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่วนราชการใช้ในการบริหารงบประมาณ เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการคลัง และปรับทิศทางทางเศรษฐกิจ เพื่อให้ทันสมัยสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ

คำสำคัญ : GFMIS การบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

บทนำ

การดำเนินงานด้านการปฏิรูประบบราชการไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ รวมทั้งมีวิธีทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ตลอดจนตอบสนองการบริหารประเทศที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับล่างและท้องถิ่น ในภาพรวมของการบริหารประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายพัฒนาการบริหารงานให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ในอนาคต

สำหรับการบริหารงานด้านการคลัง รัฐบาลมีนโยบายดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานด้านการคลังของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นโดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐไปสู่การปฏิบัติจริง รวมถึงสามารถเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานจากแนวนโยบายดังกล่าว รัฐบาลจึงได้เร่งปฏิรูประบบการบริหารและการปฏิบัติงานทางด้านการเงินการคลังให้มุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ริเริ่มให้มี “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ ระบบ GFMIS (Government Fiscal Management System) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ จากแนวคิดดังกล่าว วันที่ 22 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรี จึงได้มีมติเห็นชอบให้มีการออกแบบระบบการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดสร้างเป็น National System เพื่อเป็นลิขสิทธิ์ของรัฐบาล ซึ่งทุกส่วนราชการทั่ว

ประเทศได้เริ่มนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาปฏิบัติงานแบบ Online Real Time ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 โดยเริ่มเบิกจ่ายตรงในระบบ GFMS เพียงระบบเดียว ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2548 (กระทรวงการคลัง. 2550)

บทความนี้จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ Government Fiscal Management Information System หรือ ระบบ GFMS เป็นการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับกระบวนการดำเนินงาน และการจัดการภาครัฐ ด้านการงบประมาณ การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย และการบริหารทรัพยากร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายปฏิรูปราชการที่เน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งหวังให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการคลังภาครัฐ ที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ

ระบบการบริหารการเงินการคลังของภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์หรือ GFMS

ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ GFMS ย่อมาจาก Government Fiscal Management Information System เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานการคลังภาครัฐ และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจกับนโยบายการคลัง และการปรับทิศทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีเป้าหมายเพื่อที่จะออกแบบจัดสร้างระบบบริหารงาน การคลังภาครัฐของประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ ในด้านรายรับ รายจ่าย การกู้เงิน เงินคงคลัง บัญชีการเงินแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีสินทรัพย์ถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร แบบการนำเข้า ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Single Entry) รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำการอนุมัติการเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณ ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ (Output Outcome) เพื่อสร้างให้เกิดฐานข้อมูลทางด้านการเงินการคลังภาครัฐ แบบหลายมิติ (Matrix) และแบบทันทีทันใด (Online Real Time) ทั้งตามโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัดโดยทุกส่วนราชการเริ่มใช้งาน ระบบจริง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 (กระทรวงการคลัง.2550)

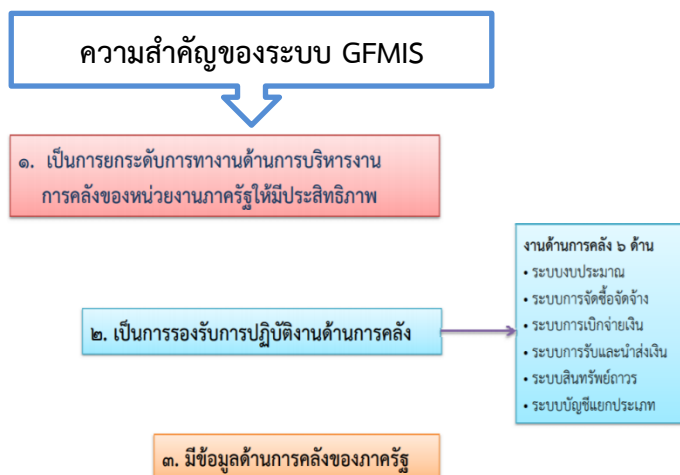
ความหมาย ที่มาและความสำคัญของระบบ GFMS



ความหมาย GFMS

เป็น เครื่องมือ ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานการคลัง ภาครัฐ และสามารถใช้เป็น ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการคลัง (ซึ่งเป็นนโยบายทางเศรษฐกิจที่รัฐบาลใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจ และรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ)ได้อย่างทันทั่วทั้งที่

ภาพที่ 1 ความหมาย ที่มา
ที่มา: กระทรวงการคลัง. (2550)



ภาพที่ 1 ความสำคัญของระบบ GFMIS
ที่มา: กระทรวงการคลัง. (2550)

วัตถุประสงค์ของระบบ GFMIS

วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMIS คือ เพื่อออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐอย่างสมบูรณ์แบบ ในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านรายรับรายจ่าย เงินคงคลัง บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำการอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณแผ่นดิน เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบ Output – Outcome เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลในภาพรวมด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ตามโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ขอบเขตของระบบ GFMIS ประกอบด้วยงาน 2 ด้านหลัก ได้แก่

1. ระบบด้านปฏิบัติการ หรือ Operation System ซึ่งรองรับโดย Software SAP R/3 ประกอบด้วยงานด้านระบบการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่ายและติดตามการใช้งบประมาณ บัญชีแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารเงินสดและเงินคงคลัง ตลอดจนข้อมูลบุคคล
2. ระบบข้อมูลด้านการบริหาร หรือ Business Warehouse ซึ่งรองรับโดย Software SAP BW ประกอบด้วยข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลังแบบ Online Real Time สำหรับนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดีกรม ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารด้านการเงิน

ทั้งนี้ ในด้านภาพรวม ระบบ GFMIS จะแบ่งออกเป็น 5 ระบบงาน ดังนี้

1. **ระบบบริหารงบประมาณ** เป็นการรับข้อมูลการอนุมัติงบประมาณจากระบบ BIS ของสำนักงานงบประมาณ แต่การเปลี่ยนแปลงหรือการจัดสรรเงินจะทำในระบบ GFMIS โดยข้อมูลดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ เช่นระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบบัญชี เป็นต้น

2. **ระบบจัดซื้อจัดจ้าง** เป็นการบันทึกการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณ เพื่อตรวจสอบวงเงินงบประมาณ และเชื่อมโยงกับระบบสินทรัพย์ถาวรกรณีที่เป็นการจัดซื้อสินทรัพย์ถาวรมูลค่า ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

3. **ระบบการเงินและบัญชี** ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย คือ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและ นำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร

4. **ระบบบัญชีต้นทุน** เป็นระบบที่จะให้ข้อมูลเพื่อการบริหาร โดยหน่วยงานต้องกำหนดโครงสร้าง ภายในหน่วยงานเป็นศูนย์ต้นทุน ศูนย์กำไร งานหลัก งานสนับสนุน และกิจกรรม เพื่อรองรับข้อมูลในส่วนที่เป็น ค่าใช้จ่าย และกำหนดเกณฑ์การปันส่วนต้นทุน เพื่อใช้เป็นหลักในการปันส่วนต้นทุนให้แต่ละผลผลิตที่เกี่ยวข้อง

5. **ระบบบริหารบุคคล** เป็นระบบที่รับข้อมูลบุคลากรสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยรับข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้าราชการ การฝึกอบรม และการปรับโครงสร้างองค์กรจากส่วนราชการ และรับข้อมูลเงินบัญชีถือ จ่ายจากกรมบัญชีกลาง

ระบบ GFMS จะครอบคลุม การบริหาร การใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินนอก งบประมาณ ที่ผ่านบัญชี เงินคงคลัง และไม่ผ่านบัญชีเงินคงคลังบางส่วน เฉพาะยอดเงินที่ สามารถระบุ ติดตามและบันทึกรายการในระบบใน ปัจจุบันได้ วิธีการใช้งาน GFMS สามารถบันทึกข้อมูลและรับข้อมูลได้ 3 วิธี

1. บันทึกโดยตรงเข้าระบบ SAP (Terminal GFMS) ที่ติดตั้งให้ส่วนราชการ
2. Load ผ่านเข้าระบบ Excel Loader วิธีนี้ใช้สำหรับส่วนราชการที่ไม่ได้รับการจัดสรร Terminal GFMS ให้สามารถนำเข้าข้อมูลประเภทที่เกิดขึ้นประจำ เข้าสู่ระบบ GFMS จาก File Excel Format มาตรฐานที่ โครงการสร้างขึ้นในแต่ละระบบงาน

3. Interface ข้อมูลเข้ามาจากระบบอื่น ซึ่งเป็นการรับข้อมูล Text File ที่ประมวลผลจากระบบบัญชี การเงินของส่วนราชการ (ที่มีระบบของตนเอง) มาบันทึกในระบบ GFMS

ระบบงานในระบบ GFMS

ระบบ GFMS เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่กำหนดให้ระบบงานมีความเชื่อมต่อในฐานข้อมูลเดียวกัน การบันทึก รายการเป็นแบบ Online Real Time สามารถตรวจสอบ ติดตามสถานะของข้อมูล และรายงานได้โดยไม่ต้องรอให้ ปิดบัญชี การตรวจสอบหรือวิเคราะห์ข้อมูลสามารถทำได้ทั้งบนหน้าจอ หรือจากการพิมพ์ มีความยืดหยุ่นในการปรับ ระบบให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน และขั้นตอนการทำงาน ของทุกระบบเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เป้าหมายของระบบ GFMS

ให้มีระบบบัญชีที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากรที่สอดคล้องกับความเป็นจริง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งจะทำให้รัฐบาลเห็นข้อมูลตัวเลขที่ชัดเจนและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อจัดทำระบบข้อมูลหลัก เกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจที่สามารถรวบรวมข้อมูลด้านการเงิน การบัญชี การลงทุน สินทรัพย์ หนี้สิน หลักทรัพย์ การกู้ยืม เงินนำส่งรายได้แผ่นดิน การเบิกจ่ายเงินของรัฐวิสาหกิจทุกแห่งรวมทั้งข้อมูลสภาพทั่วไปขององค์กร ข้อมูลด้าน บุคลากรทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ให้เชื่อมโยงอย่างบูรณาการเป็นระบบเดียว มีความถูกต้อง เป็นเอกเทศและภาครัฐสามารถควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของรัฐวิสาหกิจได้ และจัดทำระบบ ฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการวิเคราะห์ทางการเงินของรัฐวิสาหกิจ เพื่อสนับสนุนระบบประเมินผลการ ดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ โดยเชื่อมต่อฐานข้อมูลการบริหารการเงิน การคลังของประเทศในระบบ GFMS Management Cockpit ปัจจุบัน

ข้อดีของโปรแกรม GFMS 1. ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล และลดขั้นตอน / ภาระในการจัดทำ เอกสาร 2. ติดตามสถานะการเบิกจ่ายงบประมาณในระบบได้ทุกขั้นตอน 3. มีเครื่องมือในการจัดสรร / ติดตาม /

บริหารงบประมาณ ภายในหน่วยงาน 4. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ ลดภาระการจ่ายเงิน 5. มีระบบเพื่อรองรับการบริหารต้นทุน โดยเฉพาะต้นทุนกิจกรรม เพื่อประเมินผลสำเร็จของ ผลผลิตและผลลัพธ์ 6. สามารถเรียกดูข้อมูล รายงาน ในระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องและทันที เพื่อการตรวจสอบ

ประโยชน์ของระบบ GFMS 1. เป็นเครื่องมือสำหรับ CFO ในการบริหารข้อมูลด้านการเงินการคลัง 2. ลดเวลาในการจัดทำรายงานฯ การปิดบัญชีประจำวัน/เดือน/ปี 3. เพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผน บริหารและติดตามการรับจ่ายเงิน 4. รองรับการปฏิบัติงานในระบบบัญชีแบบเกณฑ์คงค้างและการบริหารต้นทุนการผลิต 5. เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง 6. ลดเอกสารและระยะเวลาในการรับจ่ายเงิน 7. มีข้อมูลการเงิน การคลังเพื่อติดตามตรวจสอบทั้งลักษณะและข้อมูลสะสมย้อนหลัง

ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึง ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ Government Fiscal Management Information System (GFMS) ไว้ดังนี้

ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) ได้กล่าวถึง ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) อันได้แก่ ความไม่พร้อมของหน่วยงาน การไม่เปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยงานได้ศึกษาสภาพปัญหา ความพร้อม หรือข้อมูลต่าง ๆ ก่อนนำระบบมาใช้ เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบขาดความเชี่ยวชาญ มีการหมุนเวียน ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา อีกทั้ง มีข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และงบประมาณที่รัฐจัดสรรไว้เพื่อใช้ดำเนินงานในระบบ GFMS ไม่ครอบคลุม ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับแต่ละหน่วยงาน อีกทั้ง วัสดุอุปกรณ์ก็ขาดประสิทธิภาพ ตัวระบบเองก็มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา รวมถึงขาดการสนับสนุนและการสั่งการที่ดีของผู้บริหาร

ณัชชา ศิริพงศ์ศุภมาส (2555) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพจากการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น คือ 1) ด้านความถูกต้องแม่นยำส่งผลให้บุคลากรไม่ต้องเสียเวลากลับไปแก้ไขงานใหม่ 2) ด้านความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ส่งผลให้การทุจริตและคอร์รัปชันในองค์กรลดน้อยลง 3) ด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายส่งผลให้องค์กรมีงบประมาณเหลือที่จะพัฒนาหรือดำเนินการในส่วนอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในส่วนรวมขององค์กรได้ และ 4) ด้านความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ส่งผลให้บุคลากรมีเวลาเหลือสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานส่วนอื่น ๆ หรือนำไปพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ตนเองและองค์กรได้

วนิดา ชูติมากุล (2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี คือ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้มีความทันสมัยจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี และการจัดให้มีการฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

จำลอง ต๊ะกาบโพธิ์ (2558) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลของการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1.ด้านบุคลากร 2. ด้านการฝึกอบรม 3. ด้านข้อมูล 4. ด้านเว็บไซต์ 5. ด้านอุปกรณ์

สิริกร พรหมพิงกา (2560) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของระบบ GFMS ไว้ดังนี้ การนำเข้าข้อมูลความรู้ ความสามารถของบุคลากร ชีตความสามารถของเทคโนโลยี และการสนับสนุน ของผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบ GFMS

ตารางสังเคราะห์ ความคิดเห็นของนักวิชาการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

ความคิดเห็นด้าน	ดัชนี ศีรพงษ์ศุภมาส	วินิตา ชูติมากุล	จำลอง ตีระภักดิ์โพธิ์	ชมพูนุช พุ่มนาค	สิริกร พรหมเป็งกา
1.ความถูกต้องแม่นยำ	✓	✓	✓	✓	✓
2.ความโปร่งใส	✓	✓	✓	✓	✓
3.ความประหยัด	✓	✓	✓	✓	✓
4.ความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ	✓	✓	✓	✓	✓
5.บุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓
6.อุปกรณ์		✓	✓	✓	
7.เทคโนโลยี		✓	✓	✓	✓

จากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านเกี่ยวกับการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สรุปได้ว่า ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จะมีประสิทธิภาพได้สามารถวัดได้จากประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ GFMIS 4 ด้าน คือ 1. ความถูกต้องแม่นยำ 2. ความโปร่งใส 3. ความประหยัดค่าใช้จ่าย 4. ความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ และยังมีปัจจัย และปัญหาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีการเงิน และประสิทธิภาพของระบบ GFMIS มาจากการนำเข้าข้อมูล ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ GFMIS และประสิทธิภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

บทสรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า GFMIS เป็นโปรแกรมระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี GFMIS เป็นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานด้านการเงิน การบัญชี และระบบเบิกจ่ายภาครัฐ ช่วยในการจัดทำข้อมูลในส่วนของภาครัฐ เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการคลังและปรับทิศทางการเศรษฐกิจ เพื่อให้ทันสมัยสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ แต่ในขณะเดียวกันการใช้โปรแกรมจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานอย่างถ่องแท้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาในการจัดทำรายงานการเงิน การคลัง การปิดบัญชี ประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี โดยระบบจัดทำรายงานงบทดลองประจำวัน งบดุล และงบการเงินอื่นๆ ทั้งระดับกรม กระทรวง สามารถเรียกดูข้อมูล (Drill-Down) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ได้ทันทีแบบ Online Real-Time ถึง รายละเอียดทุกรายการที่บันทึก(Line Items) และเนื่องจากโปรแกรม GFMIS การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ มีข้อมูลที่มีความสำคัญ จึงควรมีระบบป้องกันความปลอดภัยขั้นสูง ระบบการเข้าใช้ตามลำดับ ตามระดับสิทธิ์การใช้งาน จำเป็นต้องมีระบบสำรองข้อมูลในกรณีข้อมูลสูญหายจากกรณีต่าง ๆ รวมทั้งคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีสมรรถนะและมีประสิทธิภาพสูงรองรับการใช้งานจำนวนมากด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงการคลัง. (2550). GFMS ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นวันที่ 22
- [2] ตุลาคม 2563, จาก
https://www.gfmis.go.th/?page_id=873https://sites.google.com/site/ggovernment01/pea-hmay-khxnggfmis
- [3] วันดี บุญยั้ง. (2558). GFMS คืออะไร. สืบค้นวันที่ 22 ตุลาคม 2563, จาก
<http://www.kmitl.ac.th/plandiv/plan%20web2/GFMS/GFMIS01>
- [4] ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2556). มารู้จักโครงการ GFMS เบิกจ่ายงบประมาณออนไลน์ โปร่งใสฉบับผ่านกรุงไทย. สืบค้นวันที่ 22 ตุลาคม 2563, จาก
<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2004q3/article2004sep29p6.htm>.
- [5] ชมพูนุช หุ่นนาค. 2553. การประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล
- [6] ณัฏชา ศิริพงศ์สุภมาส (2555) ประสิทธิภาพและผลกระทบจากการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [7] วนิตา ชูติมากุล (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
- [8] จำลอง ต๊ะกาทโพธิ์ . (2558). ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอุตรดิตถ์.
- [9] สิริกร พรหมปิงกา. (2560). การนำเข้าข้อมูลความรู้ความสามารถของบุคลากร ชีตความสามารถ ของเทคโนโลยี และการสนับสนุนของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบ GFMS ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

SBC-03-046

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ : พลังขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ

Professional Learning Community : Driving force in the development of the organization to success.

ดารณี ขอรักษ์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: Taew.drn@gmail.com

บทคัดย่อ

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community : PLC) เป็นการรวมตัว ร่วมมือ ร่วมใจ และร่วมเรียนรู้ร่วมกันของครู ผู้บริหาร และนักการศึกษา บนพื้นฐานความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร มีวิสัยทัศน์ คุณค่า เป้าหมาย และภารกิจร่วมกัน ทำงานร่วมกันแบบทีม โดยใช้เทคนิคในการสร้างดังนี้ เทคนิคการทบทวนผลปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) โดย AAR จะเป็นการปฏิบัติเพื่อทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการทบทวนสิ่งที่ได้ดำเนินการมาแล้วเพื่อนำไปสู่การวางแผนดำเนินการในครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป เทคนิคการใช้เล่าเรื่อง (STORYTELLING) เป็นอีกหนึ่งเทคนิคที่ให้ผู้มีส่วนร่วมนำเสนอสาระสำคัญการเล่าเรื่องทำให้ค้นพบ ค้นหาและความหมายของเรื่องที่ต้องการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องอาศัยทักษะการฟังและการสื่อสารที่ดี ผลดังกล่าวจะเป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ

คำสำคัญ : ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ พลังขับเคลื่อน องค์กรสู่ความสำเร็จ

บทนำ

ในยุคปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ล้วนมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรของตนให้ขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จทั้งในทางรูปธรรมและนามธรรมซึ่งแต่ละองค์กรมีเทคนิคที่แตกต่างกันออกไป หนึ่งในเครื่องมือที่ใช้กันอย่างกว้างขวางคือชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หรือ PLC ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพหรือ PLC มีวรรณกรรมทางการศึกษาจากการวิจัยหรือโครงการศึกษา ต่างๆ สามารถ เรียบเรียงสรุปเป็นความหมายคือ กระบวนการหนึ่งของการบริหารที่มุ่งเน้นให้ชุมชนและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่เพียบพร้อมไปด้วยประสิทธิภาพ และมีผลงานการปฏิบัติงานเต็มเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ เชื่อมโยงรูปแบบ เปิดโอกาสให้ทีมงานนั้นทำงานประยุกต์เข้ากับงาน มีการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์อันเป็นผลให้เกิดศักยภาพ (วีรจ ฆะศิรินันท์. 2547:21) เป็นที่ซึ่งมีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและกลุ่ม มีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง ขณะเดียวกันก็ช่วยชุมชนเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งผลที่ทำให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Marguardt & Reynolds. 1994:212) การมีคุณค่าร่วมและวิสัยทัศน์ร่วมกันไปถึงการเรียนรู้ร่วมกันและการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ อย่างสร้างสรรค์ร่วมกัน การรวมตัวในรูปแบบนี้เป็น เหมือน

แรงผลักดัน โดยอาศัยความต้องการและความสนใจของ สมาชิกใน PLC เพื่อการเรียนรู้และพัฒนา วิชาชีพสู่มาตรฐานการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นหลัก (Senge, 1990)

ความเป็นมาของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

เซอร์จิโอวานนิ (Sergiovanni. 1994 : 1-37) ได้ให้มุมมองใหม่เกี่ยวกับโรงเรียนแห่งการเรียนรู้โดยอธิบายว่าการอุปมาที่เปรียบเทียบให้ "โรงเรียนเป็นองค์กรนั้น" น่าจะไม่เหมาะสมและถูกต้องทีเดียวนัก โดยเขาเห็นว่าควรเป็น "โรงเรียนเป็นชุมชน" จะมีความเหมาะสมมากกว่า

ดังเหตุผลที่เขาอธิบายไว้ในงานเขียนชื่อ Building in Schools ซึ่งเรียกร้องให้เปลี่ยนมุมมองโรงเรียนในฐานะที่เป็นองค์กรแบบทางการไปสู่ความเป็นชุมชนแทน โดยเซอร์จิโอวานนิ เห็นว่า "ความเป็นชุมชน" จะยึดโยงภายในต่อกันด้วยค่านิยม แนวคิด และความผูกพันร่วมกันของทุกคนที่เป็นสมาชิก ซึ่งเป็นแนวคิดตรงกันข้ามกับ "ความเป็นองค์กร" มีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในลักษณะที่ยึดตามระดับลดหลั่นกันลงมา มีกลไกการควบคุมและมีโครงสร้างแบบตึງตัวที่เต็มไปด้วยกฎระเบียบและวัฒนธรรมของการใช้อำนาจเป็นหลัก ในขณะที่ "ชุมชน" ให้อิทธิพลที่เกิดจากการมีค่านิยมและวัตถุประสงค์ร่วมกัน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเชิงวิชาชีพมีความเป็นกัลยาณมิตรเชิงวิชาการหรือวิทย์สัมพันธ์ต่อกัน และยึดหลักต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ "องค์กร" ยังทำให้เกิดคุณลักษณะบางอย่างขึ้น เช่น ลดความเป็นกันเองต่อกันลงมีความเป็นราชการมากขึ้น และถูกควบคุมจากภายนอกให้ต้องรักษาสถานภาพเดิมของหน่วยงานไว้ ดังนั้นเซอร์จิโอวานนิ (Sergiovanni. 1994 : 1-37) จึงเห็นว่าถ้ามองโรงเรียนในฐานะแบบองค์กรดังกล่าวแล้ว จะทำให้โรงเรียนมีความเป็นแบบทางการที่สร้างความรู้สึกละห่างเป็นระหว่างบุคคลมีมากยิ่งขึ้น มีกลไกที่บังคับควบคุมมากมายและมักมีจุดเน้นในเรื่องที่เป็นงานด้านเทคนิคเป็นหลักแต่ทางตรงข้ามถ้ายอมรับว่าโรงเรียนมีฐานะแบบที่เป็นชุมชนแล้ว บรรยากาศที่ตามมาคือ สมาชิกมีความผูกพันต่อกันด้วยวัตถุประสงค์ร่วม มีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ใกล้ชิดสนิทสนม และสร้างบรรยากาศที่ทุกคนแสดงออกถึงความห่วงหาอาทรต่อกันและช่วยดูแลสวัสดิภาพร่วมกัน

ความสำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ในการปรับเปลี่ยนสถานศึกษาของตนให้เป็น "โรงเรียนแห่งการเรียนรู้" นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถจัดความสำคัญเป็น 3 ระดับ โดยแต่ละระดับซึ่งมีความเป็นชุมชนเรียนรู้ย่อย ได้แก่ ระดับนักเรียน ระดับวิชาชีพ และระดับชุมชน (จำเรียง วิวัฒน์ และเบญจมาศอำพันธ์. 2540 : 12) กล่าวคือ

ความสำคัญระดับที่ 1 ระดับนักเรียนซึ่งนักเรียนจะได้รับการส่งเสริมและร่วมมือให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น จากครูและเพื่อนนักเรียนอื่นให้ทำกิจกรรมเพื่อแสวงหาคำตอบที่สมเหตุสมผลสำหรับตน นักเรียนจะได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญ คือทักษะการเรียนรู้วิธีการเรียน และทักษะการสืบค้นความรู้ด้านเนื้อหาของวิชาที่กำลังศึกษา นักเรียนสามารถทำการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริงได้ต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมายของการเป็นผู้เรียนเชิงรุก และการเป็นนักตั้งปัญหา และการเป็นนักแก้ปัญหา ที่มีประสิทธิภาพในที่สุด กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของการมีชุมชนแห่งการเรียนรู้ของนักเรียนในสถานศึกษา ก็เพื่อให้นักเรียนรู้จักการสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก และการสร้างความหมายจากสิ่งที่เรียนนั่นเอง

ความสำคัญระดับที่ 2 ระดับผู้ประกอบการวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยครูผู้สอนและผู้บริหารของโรงเรียน โดยชุมชนแห่งการเรียนรู้ในระดับที่สองจะมีลักษณะเด่นตรงที่มีการจัดตั้งสิ่งที่เรียกว่า "ชุมชนแห่งวิชาชีพ หรือ Professional Community" ซึ่งเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการเป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ การมีชุมชนแห่งวิชาชีพจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งครูผู้สอนและผู้บริหารได้ใช้หลักแห่งวิชาชีพของตน ไปเพื่อการปรับปรุงด้านวิธีสอนและด้านทักษะภาวะผู้นำ โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ที่ไตร่ตรอง การใช้วิธีเสวนา และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ที่แต่ละคนมีต่อกันกลับคืนมา เป็นต้น ในการที่จะบรรลุความเป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ได้นั้น ทุกคนต้อง

มาร่วมกันพิจารณาหาหนทางนโยบายการปฏิบัติต่าง ๆ และกระบวนการบริหารจัดการต่างๆ ของโรงเรียนเสียใหม่ โดยยึดหลักในการปรับปรุงแก้ไขสิ่งเหล่านี้ก็เพื่อให้สามารถบริการด้านการเรียนรู้ แก่นักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขดังกล่าว นำมาสู่การสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานวิชาชีพของครูผู้สอนและผู้บริหาร ให้มีคุณภาพและประสิทธิผลสูงยิ่งขึ้น มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีต่อกันของทุกฝ่าย ทั้งผู้บริหาร ครูผู้สอน นักเรียนและผู้ปกครอง

ความสำคัญระดับที่ 3 เป็นระดับการเรียนรู้ของชุมชน ที่ครอบคลุมถึงผู้ปกครอง สมาชิกชุมชนและผู้นำชุมชน โดยบุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องมีส่วนเข้ามาร่วมสร้างและผลักดันวิสัยทัศน์ของโรงเรียนให้บรรลุผลตามเป้าหมาย กล่าวคือ ผู้ปกครองนักเรียนผู้อาวุโสในชุมชนตลอดจนสถาบันต่าง ๆ ของชุมชนเหล่านี้ต้องมีส่วนร่วมในการส่งเสริมเป้าหมายของการเรียนรู้ของชุมชนและโรงเรียน กล่าวคือ ผู้ปกครองมีส่วนร่วมทางการศึกษาได้โดยการดูแลแนะนำ การเรียนที่บ้านของนักเรียน รวมทั้งให้ความสนับสนุนแก่ครู และผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ให้แก่บุตรหลานของตน ผู้อาวุโสในชุมชนสามารถเป็นอาสาสมัครถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของตนแก่โรงเรียนและชุมชนของตน สำหรับหน่วยงานและสถาบันที่อยู่ในชุมชนซึ่งอาจเป็นภาคธุรกิจเอกชนหรือสถาบันอุดมศึกษา ก็มีส่วนสำคัญในการให้โอกาสทางการ

ศึกษาแก่นักเรียน ตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เป็นโลกแห่งความเป็นจริงในสังคมที่โรงเรียนสามารถใช้เป็น แหล่งฝึกประสบการณ์ให้กับนักเรียนได้ ด้วยเครือข่ายการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางจากชุมชน ไม่ว่าประชาชนที่ อาศัยภาคธุรกิจต่าง ๆ และสถาบันอื่นอย่างหลากหลายเช่นนี้ จึงทำให้กรอบความคิดและนิยามของชุมชนแห่งการ เรียนรู้ตามระดับที่ 3 นี้ ขยายตัวกว้างขวางออกไปอีกมาก

แนวทางการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

แนวทางการดำเนินงานสถานศึกษาให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพมี 4 ด้านดังนี้

1. สร้างภาวะผู้นำร่วมกันและเป็นไปในทางสนับสนุน

คาร์มิเชล (Carmichael. 1982 : 127) กล่าวว่า แนวทางในการสร้างภาวะผู้นำร่วมกันนั้นผู้บริหารไม่ทำตัว เป็นผู้คอยออกคำสั่งและคอยควบคุมการปฏิบัติของครูในทุกเรื่องควรเปิดโอกาสให้ครูได้ใช้ภาวะผู้นำในการ ปฏิบัติงานบางเรื่องในสถานศึกษา ควรมีการยกย่องและให้การยอมรับความสามารถของคณะครูในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ และมอบอำนาจในการตัดสินใจในบางเรื่องให้แก่ครู โดยมีการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้แก่คณะครู ในการร่วมปฏิบัติงานต่าง ๆ ร่วมกันในสถานศึกษาผู้บริหารไม่ควรใช้อำนาจของตนเองเข้าไปบงการ ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นอย่างจริงใจออกมาให้เห็นว่าต้องการให้ครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่สำคัญ ๆ ของสถานศึกษา

คลาย-เคริก (Kleine-Kracht. 1993 : 391-399) กล่าวว่า การปฏิบัติตนเป็นผู้ต้องเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ และลง มือปฏิบัติการต่างๆ ตามหน้าที่นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรร่วมมือกับคณะครูในฐานะที่เป็นเพื่อนร่วมงาน

2. การสร้างและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่หมู่คณะ

หลุยส์ และครูซ (Louis & Kruse. 1995 : 23) กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาให้เอื้อต่อการ ส่งเสริมให้คณะครูได้คิดในสิ่งที่แปลกใหม่ไปจากเดิม และให้คณะครูในสถานศึกษายอมรับความคิดใหม่ๆ ของครูที่ เสนอ นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้คณะครูได้เรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกันอยู่เป็นประจำและเปิดโอกาสให้คณะครูได้ สร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการที่จะสร้างจริงๆ เป็นแนวทางในการสร้างและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่ หมู่คณะ

แกมสัน (Gamson. 1994 : 44-49) ได้กล่าวถึง การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่หมู่คณะ ดังนี้

1. จัดเสวนาเกี่ยวกับการเรียนการสอนและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้คณะครูได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เป็นประจำ

2. ส่งเสริมให้คณะครูมีนิสัยในการสืบค้นวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ที่มีอยู่ในสถานศึกษา
3. ส่งเสริมให้คณะครูได้โต้แย้งหรือถกเถียงกันทางความคิดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่สำคัญๆ ในสถานศึกษา
4. ช่วยให้ครูเข้าใจและเห็นคุณค่าในงานที่ครูคนอื่นปฏิบัติ และเกิดการยอมรับ
5. การนำเสนอความคิดใหม่ ๆ ที่ได้จากการเสวนาร่วมกับคณะครูไปใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานในสถานศึกษา
6. จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เกื้อกูลต่อการเสวนาและเปลี่ยนความคิด

3. การสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วม

ไอแซคสัน และแบมเบิร์ก (Isacson & Bamburg. 1992 : 42-44) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมว่า ควรมีการส่งเสริมให้คณะครูได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์สถานศึกษา และการใช้วิสัยทัศน์เป็นหลักประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนในสถานศึกษาอย่างจริงจัง

หลุยส์ และครูซ (Lous & Kruse. 1995 : 27) ระบุว่า การสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมต้องช่วยให้ครูมองเห็นความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถตามวิสัยทัศน์ พร้อมทั้งกระตุ้นให้คณะครูมีจิตใจมุ่งมั่นในอันที่จะทำให้วิสัยทัศน์ที่ร่วมกันกำหนดขึ้นมากลายเป็นความจริง และต้องให้การสนับสนุนให้มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยใน

สถานศึกษาเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการไว้วางใจซึ่งกันและกัน

4. การสร้างเงื่อนไขที่เกื้อกูล

วอตส์ และแคทเทิล (Watts & Castle. 1993 : 306-310) กล่าวถึงหลักการ สร้างเงื่อนไขที่เกื้อกูล ควรมีการดำเนินการดังนี้

- 4.1 การจัดสรรทรัพยากรทางการศึกษาที่ใกล้เคียงกันให้แก่ครู
- 4.2 การส่งเสริมให้คณะครูได้ปฏิบัติงานในลักษณะที่ต้องร่วมมือช่วยเหลือกัน
- 4.3 การส่งเสริมให้คณะครูมีอิสระในการดำเนินงานต่าง ๆ มากขึ้น
- 4.4 การพัฒนาหรือปรับปรุงช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ
- 4.5 การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา

บอยด์ (Boyd. 1992 : 47) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างเงื่อนไขที่เกื้อกูล ว่าควรมีการดำเนินการส่งเสริมให้ครูตั้งใจรับฟังข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

บอยด์ และฮอร์ด (Boyd & Hord. 1994 : 34) กล่าวว่า การใช้กลยุทธ์ "เพื่อนช่วยเพื่อน" โดยให้ครูที่มีความชำนาญในการสอนเป็นผู้คอยช่วยเหลือแนะนำครูที่ยังขาดความชำนาญ และเปิดให้ครูมีโอกาสร่วมในกระบวนการสัมมนา คัดเลือกและบรรจุครูใหม่ หรือครู

ที่ย้ายมาใหม่

เทคนิคที่ใช้ในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้

เทคนิคการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (AFTER ACTION REVIEW:AAR) เทคนิคการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) เป็นเครื่องมือถอดบทเรียน หรือองค์ความรู้ เป็นการรวบรวมบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติ บางคนเรียกว่า เครื่องมือวิเคราะห์หลังปฏิบัติ การทบทวนหลังปฏิบัติงาน การทบทวนหลังทำกิจกรรม เป็นต้น การทำ AAR นั้นสามารถดำเนินการได้ไม่ว่าการปฏิบัตินั้นจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว เพราะการทำ AAR มีเป้าหมายที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัตินั้นๆเพื่อให้สามารถทำได้ดีขึ้น ในครั้งต่อไปการทำ

AAR จะอยู่ในส่วนหนึ่งของวงจรแห่งการวางแผนการเตรียมความพร้อมการปฏิบัติ และการทบทวน จะเห็นได้ว่ามีส่วนคล้ายกับวงจรที่คุ้นเคย นั่นคือ วงจร PDCA(Plan, Do, Check, Act) นั่นเอง โดย AAR จะเป็นการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งนี้ ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่ให้เกิดปัญหานี้อีก ในขณะเดียวกันก็คงไว้ซึ่งวิธีการที่ดีอยู่แล้ว โดยที่ผู้ทบทวนจะต้องทราบถึงเป้าหมายหรือสิ่งที่ตั้งเป้าไว้แล้วนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บรรลุ เป็นการทบทวนการทำงานการปฏิบัติงานของตนเองโดยยังไม่ต้องไปทบทวนหรือวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในการทำ AAR นั้นเป็นการปฏิบัติเพื่อทบทวน (reflective practice) สิ่งที่ได้ดำเนินการมาแล้วเพื่อนำไปสู่การวางแผนดำเนินการในครั้งต่อไปที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ขั้นตอนการใช้เทคนิคการทบทวนผลการปฏิบัติงาน

1. รวบรวมพล/ผู้เข้าร่วม AAR ควรทำ AAR ทันที หลังจากจบงานนั้นๆ หรือเร็วที่สุดที่จัดหาเวลาได้ เพราะยังจำได้ดี การเรียนรู้จะได้ถูกนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. แนะนำกฎกติกาการยาบ สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองในการทำ AAR ต้องมีการเปิดใจและยอมรับที่จะเรียนรู้ ไม่มีการกล่าวโทษ ชำเติม ตอกย้ำซึ่งกันและกัน ทุกคนควรมีส่วนร่วมในบรรยากาศที่อิสระไม่มีความเป็นเจ้านาย หรือลูกน้อง AAR เป็นการเรียนรู้จากเหตุการณ์

มากกว่าการวิจารณ์

3. ทบทวนเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้นและควรเกิดขึ้น โดยมีคำถามดังนี้ เมื่อทำ นั้นทำอะไร ทำอย่างไร คุณรู้สึกอย่างไร ด้วยเหตุผลใด จึงทำเช่นนี้ มีปัจจัย หรือองค์ประกอบใดที่มีผลต่อการทำ อะไรคือเป้าประสงค์ที่ตั้งใจ อะไรคือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ทฤษฎีบทกล่าวว่อย่างไร

มีทางเลือกอะไรบ้าง ครึ่งหน้าจะทำให้แตกต่างอย่างไร

ทักษะและความรู้ที่ต้องมีก่อนการทำครึ่งหน้า คุณคิดว่าเรียนรู้อะไร

4. บันทึกประเด็นสำคัญ การบันทึกประเด็นสำคัญหลังจากที่ได้มีการชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนในการทำ AAR แล้วถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ภายในทีมงานด้วยกันและเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ที่กว้างมากขึ้นกว่าเดิมในองค์กร

เทคนิคการใช้เรื่องเล่า (STORYTELLING) เป็นอีกหนึ่งเทคนิคในการใช้สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ (PLC) ที่เป็นวิถีทางในการเก็บข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และชีวิตของผู้ให้ข้อมูล ถือว่าเป็นวิธีวิทยาเรื่องเล่า (Narrative Method) ที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องของผู้ให้ข้อมูลผ่านวิธีการเล่าเรื่อง ให้ความสำคัญกับเสียงและประสบการณ์ที่ผ่านการเล่าเรื่องโดยผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยทราบและรับรู้ถึงชีวิตของผู้ให้ข้อมูล การเล่าเรื่องจึงเป็นวิธีที่ทำให้เกิดการค้นพบ ค้นหา และความหมายของเรื่องให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูล การประยุกต์ใช้เรื่องเล่าจึงต้องมีการประยุกต์ใช้และศึกษาอย่างเป็นองค์รวมโดยไม่ละทิ้ง เพิกเฉย ต่อรายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในเรื่องเล่า นั้น นอกจากนั้นยังมีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญคือ ผู้ให้ข้อมูลทุกคนจะต้องเล่าเรื่องของตัวเองในภาษาของตน ภาษาเป็นพลังในการจัดระบบเรื่องเล่า และเป็นแม่พิมพ์ของเรื่องเล่า เรื่องเล่ามีความแตกต่างหลากหลายขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของผู้เล่าแต่ละบุคคล การวิเคราะห์เรื่องเล่าจึงต้องวิเคราะห์ผ่านโครงสร้างของภาษาที่ใช้ รูปแบบในการเล่าเรื่องมิได้เพียงสะท้อนลักษณะเฉพาะของผู้เล่าเท่านั้น โครงสร้างของเรื่องเล่าเองยังสามารถแสดงถึงสถานภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มุมมองต่อภาษา ตัวตน และโลกของผู้เล่าเรื่องได้ด้วย ดังที่ Robert Atkinson (1998 อ้างใน กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2552) ได้กล่าวใน Contexts and Use of Life Stories ว่าเรื่องเล่าหรือการศึกษาประวัติชีวิตนั้น ความสำเร็จ

อยู่ที่ความพยายามทำความเข้าใจตำแหน่งของผู้อื่นในชีวิต หรือการอธิบายตัวเองที่สัมพันธ์กับคนอื่น เพื่อให้เสียงเหล่านั้นเป็นที่ได้ยิน เพื่อให้ผู้เล่าได้พูดเพื่อตนเองและพูดเกี่ยวกับตนเองก่อน Atkinson เชื่อว่าหากเราต้องการรู้จักประสบการณ์และทัศนะของปัจเจกบุคคล หนทางที่ดีที่สุดคือการฟังเจ้าของเสียงนั้น ดังนั้นในการเรื่องจึงควรเล่าจากถ้อยคำของเจ้าของเรื่องเอง ในแง่นี้ผู้เล่าจึงเป็นผู้ที่มีความคนแรก ผ่านการสร้างความจริงส่วนตัวและเรื่องที่เล่า ส่วนผู้ศึกษาก็คือผู้ที่เข้าไปเรียนรู้จากสิ่งที่ต้องการ (กิตติพัฒน์ นนทปัทมดลย์, 2552)

ขั้นตอนการใช้เทคนิคการใช้เรื่องเล่า (STORYTELLING) ในการศึกษาที่ใช้เรื่องเล่าในการศึกษามักเน้นความหมายของภาษา (Narrative semantics) โดยเน้นแนวเรื่องเล่าที่รวมศูนย์ความสนใจอยู่ที่เนื้อหา (content) อันมากมายของเรื่องเล่าที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ของบุคคลผู้เล่าเรื่องเป็นสำคัญ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีมาตรฐาน (Standard content-analytic techniques) ในการวิเคราะห์เรื่องราว หรือสิ่งที่นักวิจัยเก็บรวบรวมในลักษณะของเรื่องเล่า เช่น การถามด้วยคำถามที่เปิดให้ผู้ตอบเล่าเรื่องราว การวิจัยแนวเรื่องเล่าที่เน้นความหมายของภาษาหรือความหมายของเรื่องเล่า บางครั้งเรียกว่า การวิจัยเรื่องเล่าที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ประสบการณ์ (experience-centred narrative research) (Wendy Patterson, 2008)

อ้างอิง กิตติพัฒน์ นนทปัทมดลย์, 2552) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มและผู้เล่าเรื่อง โดย Facilitator อธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษา สิ่งที่ต้องการศึกษาหรือต้องการให้ผู้เล่าแก่ผู้ให้ข้อมูลและแจ้งการพิทักษ์สิทธิ์แก่ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยเช่น ชื่อนามสกุล

2. ให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเรื่องจากประสบการณ์และนำถ้อยคำที่มีการพูดออกมา ไปสู่การเรียบเรียงเป็นตัวบทลายลักษณ์อักษร ตรวจสอบว่ามีความครบถ้วนและน่าเชื่อถือได้เพียงไร โดยในการเล่าเรื่อง ผู้เล่าเรื่องตามวัตถุประสงค์การศึกษาโดยในเรื่องเล่าแต่ละเรื่อง ประกอบด้วยองค์

ประกอบสำคัญดังต่อไปนี้ (Eric Miller, 2011)

1. ตัวละครในเรื่องเล่า (Characters) มีใครบ้าง
2. สถานที่ (Place)
3. เวลา (Time) ต่อเนื่อง หรือ ก้าวข้ามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 4.เค้าโครงเรื่อง (Storyline or Plot)
5. องค์ประกอบทางประสาทสัมผัส (Sensory Element) กลิ่น รส สี พื้นผิวและอื่น ๆ
6. วัตถุ (Objects) เช่น เครื่องแต่งกาย ของใช้
7. ลักษณะทางกายภาพและทัศนคติของตัวละคร (Physical gestures, and attitudes)
8. อารมณ์ความรู้สึกในเรื่อง (Emotions in the story) ตัวละคร ผู้เล่าและผู้ฟัง
9. มุมมองของผู้เล่าเรื่อง (Narrator's Point of View) ใครเป็นคนเล่า เป็นเรื่องราวที่ถูกบอกโดยตัวละครในเรื่องนี้หรือไม่

10. โทนเสียงและลักษณะเสียงของผู้เล่า (Narrator's Tone of Voice, Style) สบายๆเป็นทางการ อื่นๆ

11. ใจความสำคัญของเรื่อง (Theme) ความหมาย, ศีลธรรม, ข้อความ, ความคิดองค์ประกอบข้อนี้ได้มาจากการวิเคราะห์ สรุปจากองค์ประกอบที่ 1 -10

3. ตีความหมายจากเรื่องเล่านั้น

ตัวอย่าง : โครงสร้างของเรื่องเล่าที่ดีจะมี 9 องค์ประกอบ และมี 5 ประเด็นที่ควรเล่าเรื่องไปพร้อมๆ กันเริ่มจาก 1 → 2+3 → 4+5+6 → 7+8 และ 9 ตามลำดับ

ผลดีของการมีชุมชนแห่งการเรียนรู้หลังเป็นขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ

ซึ่งปรากฏทั้งในลักษณะรูปธรรมและนามธรรม

ฮอร์ด (Hord. 1997 : 39-44) ได้ทำการสังเคราะห์รายงานการวิจัยเกี่ยวกับโรงเรียนที่มีการจัดตั้งชุมชนแห่งวิชาชีพ โดยใช้คำถามว่า โรงเรียนดังกล่าวมีผลลัพธ์อะไรบ้างที่แตกต่างไปจากโรงเรียนทั่วไปที่ไม่มีชุมชนแห่งวิชาชีพ และแตกต่างแล้วจะมีผลดีต่อครูผู้สอนและต่อนักเรียนอย่างไรบ้าง ได้ผลสรุปเป็นประเด็นย่อ ๆ ดังนี้

ผลดีต่อครูผู้สอน ได้แก่

1. ลดความรู้สึกโดดเดี่ยวในงานสอนของครูลง
2. เพิ่มความรู้สึกร่วมกันต่อพันธกิจและเป้าหมายของโรงเรียนมากขึ้นโดยเพิ่มความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติให้บรรลุพันธกิจอย่างแท้จริง รู้สึกว่าต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อการพัฒนาการโดยรวมของนักเรียน และร่วมกันรับผิดชอบเป็นกลุ่มต่อผลสำเร็จของนักเรียน
3. รู้สึกเกิดสิ่งทีเรียกว่าพลังการเรียนรู้ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติการสอนในชั้นเรียนของตนมีผลดียิ่งขึ้น กล่าวคือ มีการค้นพบความรู้และความเชื่อใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับวิธีการสอนและตัวผู้เรียนซึ่งตนไม่เคยสังเกตหรือสนใจมาก่อน
4. เข้าใจด้านเนื้อหาสาระที่ต้องทำการสอนได้แตกฉานยิ่งขึ้น และรู้ว่าตนเองควรแสดงบทบาทและพฤติกรรม การสอนอย่างไร จึงจะช่วยให้ นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุดตามเกณฑ์ที่คาดหวัง
5. รับทราบข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วขึ้น ส่งผลดีต่อการปรับปรุงพัฒนางานวิชาชีพของตนได้ตลอดเวลา ครูเกิดแรงบันดาลใจที่จะสร้างแรงบันดาลใจต่อการเรียนรู้ให้แก่ นักเรียนต่อไป
6. เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มขวัญกำลังใจต่อการปฏิบัติงานสูงขึ้น และลดอัตราการลาหยุดงานน้อยลง
7. มีความก้าวหน้าในการปรับเปลี่ยนวิธีสอน ให้สอดคล้องกับลักษณะผู้เรียนได้อย่างเด่นชัดและรวดเร็วกว่าที่พบในโรงเรียนแบบเก่า

8. มีความผูกพันที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้ปรากฏอย่างเด่นชัดและยั่งยืน

9. มีความประสงค์ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ต่อปัจจัยพื้นฐานด้านต่างๆ

ผลดีต่อนักเรียน ได้แก่

1. ลดอัตราการตกซ้ำชั้น และจำนวนชั้นเรียนที่ต้องเลื่อนหรือชะลอการสอนให้น้อยลง
2. อัตราการขาดเรียนลดลง
3. มีผลการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นเด่นชัด ปรากฏให้เห็นทั่วไปโดยเฉพาะในแทบทุกโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก
4. มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และวิชาการอ่านที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด เมื่อเทียบกับโรงเรียนแบบเก่า
5. มีความแตกต่างด้านผลสัมฤทธิ์การเรียน ระหว่างกลุ่มนักเรียนที่มีภูมิหลังไม่เหมือนกัน ลงลงชัดเจน .

บทสรุป

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community : PLC) เป็นนวัตกรรมสำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน มีการสะท้อนคิดเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา นำข้อบกพร่องมาแก้ไข โดยยังคงข้อดีไว้ ซึ่งส่งผลดีต่อนักเรียน ครูผู้สอน และองค์กร เกิดการพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุดอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดร.เสถียร อ่วมพรหม. (2560). แนวทางการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. อุทัยธานี : ชมรมเด็ก
- [2] ซาโต มานาบุ. (2562). การปฏิรูปโรงเรียน แนวความคิด ชุมชนแห่งการเรียนรู้ กับการนำทฤษฎีมาปฏิบัติจริง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์
- [3] มูลนิธิสถาบันวิจัยระบบการศึกษา(IRES). (2558). *ถอดบทเรียน จากกิจกรรมโรงเรียนสุภาพะ*. มปท
- [4] วิจารย์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ ฯ : ตาตาพลับลิเคชั่น จำกัด.

SBC-03-047

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0

Transformational Leadership in Thailand 4.0

สมยศ สิงห์คำ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email-s62561802042@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ในบทความนี้ผู้เขียนได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับสังคมไทยในปัจจุบันที่กำลังเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรม โดยกล่าวถึงนักวิชาการที่เสนอแนวคิดถึงลักษณะของผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันและได้สรุปนำเสนอถึงลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

การพัฒนาประเทศภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เข้ามาบริหารประเทศภายใต้วิสัยทัศน์ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ซึ่งมีการให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาประเทศ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในศตวรรษที่ 21

ในการบริหารองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชน สิ่งสำคัญคือการมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและ ทักษะในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะสามารถนำพาองค์กรมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ครอบคลุมด้าน เท้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ และการสื่อสารที่ดีต่อบุคคลรอบข้าง กล้าคิด กล้าทำ อย่างสร้างสรรค์ วิเคราะห์สถานการณ์อย่างรอบคอบบนพื้นฐานของข้อมูล ย่อมส่งผลดีต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง , ผู้บริหารสถานศึกษา , ไทยแลนด์ 4.0

บทนำ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ประเทศไทยจะมีความก้าวหน้าในด้านการเข้าถึงการศึกษาในระดับอนุบาลจนถึงระดับมัธยมศึกษา รวมทั้งมีการปฏิรูปเชิงโครงสร้างเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา แต่ประเทศไทยยังคงประสบความท้าทายอีกหลายประการตลอดจนประเด็นปัญหาการศึกษาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ประชากรวัยเรียน 3-21 ปี ไม่ได้เรียนกว่าร้อยละ 13 หรือราว 2.08 ล้านคน นักเรียนที่ออกกลางคันช่วง ม.ปลายสูง สัดส่วนเด็กที่ไม่ได้เรียนม.ปลายกว่า ร้อยละ 30 ของประชากรวัยเดียวกัน แม้ว่าการลงทุนด้านการศึกษาจะยังคงสูง ขณะที่แรงงานร้อยละ 45.27 มีการศึกษาแค่ชั้นประถมและต่ำกว่า (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2561) แนวทางการแก้ปัญหาที่ถูกหยิบยกขึ้นคือการปรับ หลักสูตร ปรับกระบวนการจัดการศึกษา ครูต้องปรับ บทบาทตัวเองเพื่อสร้างผู้เรียนให้มีทักษะที่จำเป็นในการสร้างความก้าวหน้าในยุค 4.0 โดยนำความสามารถทาง เทคโนโลยีมาผสมผสานกับการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มและมูลค่าเชิงสร้างสรรค์บทบาทการเป็นผู้บริหารทางการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยจึงเป็นส่วนสำคัญเพื่อพัฒนาระบบการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่วิธีการในการค้นคว้าหาความรู้ วิธีการการกลั่นกรองการพัฒนา

ระบบการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ไทยบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งจะช่วยเพิ่มศักยภาพโอกาส และความเท่าเทียมทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ททรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะคือปัจจัยสำคัญของความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในอนาคต ดังนั้น คุณภาพของระบบการศึกษา ตลอดจนสมรรถนะและทักษะของผู้สำเร็จการศึกษา จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะตอบโจทย์ดังกล่าว ความท้าทายของผู้บริหารคือจะทำอย่างไร จึงจะสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ตอบสนองต่อความคาดหวังและเป้าหมายในการพัฒนาของประเทศ

สรุปแล้วการพัฒนาการศึกษาไทยเพื่อไปให้ถึงไทยแลนด์ 4.0 ประเทศไทยมีเรื่องที่ต้องดำเนินการและที่สำคัญบทบาทของผู้บริหารทางการศึกษาของไทยจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ต้องมีวิสัยทัศน์ จำเป็นต้องใช้ความเข้าใจการร่วมมือจากภาคสังคม ชุมชนและประชาชน ระบบการศึกษาจำเป็นต้องปรับตัว โดยไม่ใช่แค่การปฏิรูปเพียงครั้งคราว แต่ต้องเป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของเยาวชน สังคมและตลาดแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แผนพัฒนาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ได้มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ การหล่อหลอมให้คนไทยมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคม เป็นคนดี มีสุขภาวะที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ของคนในแต่ละช่วงวัยตามความเหมาะสม การเตรียมความพร้อมของกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงโลกในอนาคต ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพดีที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสุขภาพและการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี, 2560) การศึกษาเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคน ทั้งนี้เพราะความสามารถและศักยภาพของคนจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญ ประเทศใดที่พลเมืองมีการศึกษาดีย่อมได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเกษตรกรรมหรืออุตสาหกรรมก็ตาม เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีปัจจัยสำคัญๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนหลายประการ เช่น การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา การสนับสนุนจากภาครัฐ ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ และชุมชน ทั้งนี้ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ ผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้บริหารเปรียบเสมือนเฟืองหลักที่ต้องรับผิดชอบสูงสุดต่องาน และภารกิจต่างๆ ในสถานศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษา อาทิเช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปัญหาการคงสภาพการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียน ปัญหาเหล่านี้ส่วนหนึ่งเป็นผลที่เกิดจากการบริหารนั่นเอง (ศศิวิมล สุขทนารักษ์, 2554)

ตามกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหารงานทั้ง 4 กลุ่มบริหารงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 1) กลุ่มบริหารวิชาการมีภาระหน้าที่ 17 อย่าง 2) กลุ่มบริหารงานงบประมาณมีภาระหน้าที่ 22 อย่าง 3) กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียนมีภาระหน้าที่ 20 อย่าง และ 4) กลุ่มบริหารงานทั่วไปมีภาระหน้าที่ 21 อย่าง (พรบ. การศึกษา, 2560) ผู้บริหารจึงต้องมีความสามารถในการบริหารงานตามมาตรฐานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา นอกจากผู้นำที่มีวิสัยทัศน์จะมีการมองการณ์ไกลไปถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์กรต้องการจะผลักดันให้เกิดขึ้นในอนาคตระยะยาวทำให้สามารถวางแผนกลยุทธ์เป็นแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นการ

กำหนดทิศทาง และกระตุ้นสร้างแรงบันดาลใจให้แก่องค์กรในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและมีความก้าวหน้า (พัญศรี สุขจรัส, 2557)

ผู้บริหารสถานศึกษานับเป็นกลไกสำคัญและมีอิทธิพลสูงต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบการศึกษา ทั้งด้านประสิทธิภาพของการบริหารการศึกษา และประสิทธิผลขององค์การทางการศึกษานักวิชาการหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่าความสำเร็จและความล้มเหลวทางการศึกษานั้น ผู้บริหารนับว่าเป็นตัวแปรสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทย คุณภาพและประสิทธิภาพ ทางการศึกษามักแปรปรวนไปตามผู้นำเสนอ ซึ่งหน้าที่ของผู้นำที่สำคัญนั้น จะต้องจัดการภายในองค์การเพื่ออำนวยความสะดวกให้ทรัพยากรที่เป็นตัวคนและวัตถุประสงค์เข้าด้วยกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำองค์การให้สามารถดำเนินไปได้ ผู้นำที่มีความสามารถจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความขยันขันแข็ง สามัคคี มุ่งมั่น เต็มใจ และมีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาภาวะผู้นำ ที่มีความเหมาะสมกับยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงนี้ แนวคิดทฤษฎีใหม่ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกันมากในปัจจุบันคือ แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1. ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้ Bass (1985) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่กระตุ้น จูงใจผู้ตามให้กระทำ มากกว่าที่คาดหวัง มีความเชื่อมั่น ที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามที่ปรารถนาและใช้ความพยายามเพื่อยกระดับความต้องการของผู้ตามให้เป็นลำดับความต้องการที่สูงขึ้น

Bass & Avolio (1994) กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า สามารถเห็นได้จากผู้นำที่มีลักษณะดังนี้คือ มีการกระตุ้น ให้เกิดความสนใจในระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ตามให้มองงานของพวกเขาในแง่มุมใหม่ๆทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจ(Mission) และวิสัยทัศน์ (Vision) ของทีมและองค์การมีการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาเองไปสู่สิ่งที่จะทำให้กลุ่มได้ประโยชน์ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชักนำผู้อื่นให้ทำมากกว่าที่พวกเขาตั้งใจตั้งแต่ต้นและบ่อยครั้งมากที่พวกเขาเชื่อมั่นว่าจะเป็นไปได้ผู้นำจะมีการท้าทายความคาดหวังและมักจะทำจะนำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่สูงขึ้น

Dessler(1998) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการใช้อิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในเรื่องทัศนคติ และข้อสมมุติฐานของสมาชิกองค์การและต่อการสร้างความผูกพันสำหรับพันธกิจวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์การ

กนกวรรณ วิเชียรเขต (2551)ได้สรุปและให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่าหมายถึง ระดับพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงาน สูงขึ้นกว่า ความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวังพัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับ ที่สูงขึ้น โดยผู้บริหารแสดงบทบาททำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกไว้วางใจ ตระหนักรู้ภารกิจและวิสัยทัศน์ ความจงรักภักดีและจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของตน ซึ่งนำไปสู่การบรรลุประสิทธิผลขององค์การ

วลีรัตน์ ตันจุลเศรษฐ์ (2552)ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึงผู้นำที่ใช้การปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในการสร้างความร่วมมือ สร้างแรงจูงใจให้สูงขึ้น จนส่งผลให้ผู้ร่วมงานอยากจะเปลี่ยนแปลงและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่มีความสามารถใช้คุณลักษณะของตนในการบริหารงาน ได้การสร้างบารมี การสร้างแรงบันดาลใจการกระตุ้น เข้าวินิจฉัยหรือการใช้ปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจก

บุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้ตามให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

สุพานิสฤฎ์วานิช (2553) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่าหมายถึง ผู้นำที่ใช้บารมีเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่แก่องค์กร สามารถพลิกฟื้นองค์กรที่มีปัญหานั้นให้ประสบความสำเร็จจากความหมายสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง(Transformational Leadership) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานสามารถจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สามารถเปลี่ยนองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งประกอบด้วยการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้น การใช้ปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2. ความสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีนักคิด นักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

สมชาย นำประเสริฐชัย (2553) กล่าวว่าในยุคนี้วงการต่าง ๆ มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรหรือปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลต่อองค์การ ตัวแปรหรือปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือของกลุ่มทำงาน รวมถึงการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพของพนักงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ได้รับการยอมรับว่ามีอิทธิพลมากคือ ภาวะผู้นำทั้งภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในทุกๆ ระดับและทั้งภาวะผู้นำของพนักงานทุกคนในองค์กรด้วย ภาวะผู้นำในที่นี้หมายถึงพฤติกรรมหรือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นหรือกลุ่มในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ในทศวรรษที่ผ่านมาการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีจำนวนมาก แต่มีแนวคิดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและกล่าวถึงกันมากคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่งมีงานวิจัยมากมายที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ในทั่วโลกและยืนยันว่า ทฤษฎีสามารถนำไปประยุกต์ได้

Cook, Hunsaker and Coffey(1997) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์เชิงพฤติกรรมสำหรับภาวะผู้นำไว้ 3 ประการ คือ

1. การสร้างวิสัยทัศน์ โดยวิสัยทัศน์จะให้ทิศทางต่อสมาชิกและองค์การในวิธีที่สอดคล้องกับแบบของผู้นำปรัชญาและความยึดมั่น ความกดดันในสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรขององค์การ วิสัยทัศน์ที่ดีที่สุดอยู่บนพื้นฐานขององค์การและบ่งบอกถึงความสามารถที่คงทนขององค์การที่จะเปลี่ยนแปลงผู้นำและองค์การที่เหนือธรรมชาติ
2. การระดมความผูกพัน เป็นการยอมรับโดยบุคลากรที่จะทำให้วิสัยทัศน์ใหม่ ๆ ที่วางไว้ให้ได้บังเกิดผลผู้นำแสดงและนำเสนอวิสัยทัศน์ต่อกลุ่มในทุกโอกาสใช้การกระตุ้น จูงใจโดยผ่านการติดต่อสื่อสารภายในและการโฆษณาประชาสัมพันธ์แทนการสั่งการด้วยคำสั่ง

3. การเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบัน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมองให้ครบทั้งระบบ และยกระดับกระบวนการแก้ปัญหาและกระบวนการตัด สิ้นใจ มีการใช้วิธีการปฏิบัติใหม่กระจายทั่วทั้งองค์การแทนที่จะจำกัดอยู่กับกลุ่มผู้บริการระดับสูงในองค์การผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และมีความเชื่อมั่น ที่ จะพบกับความท้าทายยกระดับการรับรู้มาตรฐานและการตัดสินใจ

Harris (1990) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ดังนี้

1. ให้ผู้ตามมีอิสระในการทำงานส่งเสริมให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเอง
 2. มีความเป็นมิตรกับผู้ตาม ใช้วิธีแบบไม่เป็นทางการกับผู้ตามเหมือนกับบิดาที่บุตรจะไปหาเมื่อไรก็ได้
 3. เป็นแบบอย่างของความซื่อสัตย์ ความยุติธรรมและมีมาตรฐานสูงในการปฏิบัติงาน
- ขณะเดียวกันก็มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

4. ย้ายผู้ได้บังคับบัญชาด้วยการให้คำแนะนำช่วยเหลือ สนับสนุนยกย่องยอมรับและเปิดใจกว้าง ขณะเดียวกันก็แลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญกับผู้ได้บังคับบัญชา

5. แสดงให้เห็นว่า มีความเชื่อมั่น กระตือรือร้น ตระหนักในศักดิ์ศรีของบุคคลมีความรักดีสำหรับบริบทของโรงเรียนนั้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลง สรุปได้ว่า ผู้นำคือผู้ที่ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมโดยการตัดสินใจเลือกสิ่งที่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและจุดประกาย สร้างวิสัยทัศน์ สร้างการระดมความผูกพัน และสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบัน

1.3 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่านักคิดนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

Yukl(1992)กล่าวว่า ก่อนจะมาเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีภาวะผู้นำเริ่มต้นมาก่อน คือทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมี(Charismatic Leadership) โดย แมกซ์เวเบอร์ (Max Weber) ในทศวรรษที่ 1920 ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมี เมื่อผลงานของเขาได้แปลเป็นภาษาอังกฤษในปี ค.ศ. 1947 ได้กระตุ้นความสนใจของนักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ที่ศึกษาด้านภาวะผู้นำต่อมาในทศวรรษที่1980 นักวิจัยทางจิตวิทยาและการจัดการ ได้แสดงความสนใจอย่างมากต่อภาวะผู้นำแบบบารมีนี้เนื่องจากในช่วงทศวรรษนั้นเกิดการแปรรูปและมีการฟื้นฟูองค์การต่างๆ อย่างมากและผู้บริหารองค์การต่างในสหรัฐอเมริกาได้มีการยอมรับกันว่า มีความต้องการและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการเรื่องต่างๆ เพื่อองค์การสามารถอยู่ได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ผู้นำบารมี(Charisma) หรือเสน่ห์ (CharismaticLeadership) มีคุณสมบัติพิเศษของผู้นำซึ่งมีเป้าหมาย มีพลังและมีความแตกต่างอย่างพิเศษจากคนอื่นหมายถึง ภาพความคิดของผู้ตามที่มีมองว่าผู้นำเป็นผู้มีพรสวรรค์มีความเป็นพิเศษและเหนือคนทั่วไปผู้ตามจะมีความเชื่อมั่น เคารพและบูชาในตัวผู้นำในลักษณะที่เป็นวีรบุรุษเหนือมนุษย์หรือเป็นเทพ

1.3.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทัศนะของBurns (Burns's Theory of Transformational Leadership)

Burns(1978) อธิบายถึงภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามและในทางกลับกันผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงมองได้ทั้งในระดับแคบที่เป็นกระบวนการ ที่ส่งอิทธิพลต่อปัจเจกบุคคล(Individual) และในระดับกว้างที่เป็นกระบวนการในการใช้อำนาจเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมและปฏิรูปสถาบัน และในหนังสือที่เขาแต่งขึ้น ชื่อ “ภาวะผู้นำ” (Leadership) เขามีความเห็นว่าการศึกษาภาวะผู้นำจะส่งนำความคิดเกี่ยวกับผู้นำและผู้ตามมารวมกันทำให้บทบาทของผู้นำกับผู้ตามกลายเป็นหนึ่งเดียวกัน (United Conceptually) คือเป็นปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของผู้นำกับผู้ตาม และให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า “การทำให้ผู้ตามปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่แสดงออกถึงค่านิยมแรงจูงใจความต้องการความจำเป็น ความคาดหวังของทั้งผู้นำและผู้ตาม” และมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจระดับแรงจูงใจและทักษะเพื่อไปสู่จุดหมายรวมกันซึ่งเกิดขึ้นไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำริเริ่มติดต่อกับผู้ตาม เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกัน และกัน โดยใช้กระบวนการต่อรองโดยผู้นำการแลกเปลี่ยนจะใช้รางวัลสนองความต้องการของผู้ตาม เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทุ่มเท ความพยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จ ซึ่งถือว่าทั้งผู้นำและผู้ตามมีความต้องการอยู่ในระดับแรกของระดับความต้องการของมาสโลว์(Maslow's need hierarchy theory)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม พัฒนาผู้ตาม ผลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือผู้นำและผู้ตามมีแรงสัมพันธ์กันในการยกระดับความต้องการซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่ายคือเปลี่ยนผู้ตามไปเป็น

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำจริยธรรม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม โดยการกระตุ้น ให้ผู้ตามเกิดความสำนึก (Conscious) ของความต้องการ ยกย่องความต้องการ ของ ผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับความต้องการของมาสโลว์และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์อันสูงส่งและ ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรมเป็นค่านิยมจุดหมาย(End Values) เช่น อีสรภาพความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน เป็นต้นทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ตามถูกรอบำด้วยอำนาจฝ่ายต่าง เช่น ความกลัวความโลภ ความเกลียด ความอิจฉาริษยา เป็นต้น

3. ภาวะผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกลายเป็นผู้นำจริยธรรมอย่างแท้จริง ก็ ต่อเมื่อเขาได้ยกระดับ ความประพฤติของมนุษย์และความปรารถนาเชิงจริยธรรมของทั้ง 2 ฝ่ายให้สูงขึ้น และ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย สาละสำคัญของผู้นำจริยธรรมคือการที่ผู้นำตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริง ของผู้ตามอำนาจของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พึงพอใจต่อสภาพเดิม ทำให้ผู้ตามเกิดความ ขัดแย้งระหว่างค่านิยมกับวิธีปฏิบัติสร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามรู้สึกเกิดความต้องการอย่างแรงกล้าและเป็นความต้องการ ที่สูงกว่าเดิมตามระดับความต้องการของมาสโลว์แล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนแปลงคงจะทำให้ผู้ตามร่วมกัน เคลื่อนไหว ไปสู่จุดหมายที่สูงส่งที่จะยังประโยชน์ทั้งแก่ผู้นำและผู้ตาม

ซึ่งผู้นำที่กล่าวมาทั้ง 3 ลักษณะนี้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะเกิดผลประโยชน์เอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน เพื่อ แลกเปลี่ยนกับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมุ่งผู้นำและผู้ตามมีส่วนร่วม กัน เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำจริยธรรมผู้ตามมีความสำนึก ตามระดับของมาสโลว์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม

1.3.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทัศนะของ Bass

จากทฤษฎีของบาส (Bass,1999) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีรายละเอียดมากขึ้นเพื่ออธิบายกระบวนการ เปลี่ยนสภาพในองค์กรและได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างภาวะการเปลี่ยนแปลงแบบบารมีและแบบแลกเปลี่ยน บาส (Bass) นิยามภาวะผู้นำในแง่ของผลกระทบของผู้นำที่มีต่อตัวผู้ตามผู้นำเปลี่ยนสภาพผู้ตามโดยการทำให้พวกเขาดูตระหนักในสำคัญและคุณค่าในผลลัพธ์ของงานมากขึ้นหรือโดยยกระดับความต้องการของผู้ตามหรือโดยชัก จูงให้พวกเขาเห็นแก่องค์กรมากกว่า การสนใจตนเอง (Self-interest) ผลจากอิทธิพลเหล่านี้ทำให้ผู้ตามมีความ เชื่อมั่น และเคารพในตัวผู้นำและได้รับการจูงใจให้ทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างมาก ที่คาดหวังในตอนแรก บาส (Bass) เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นมากกว่าคำเพียงคำเดียวที่เรียกว่าบารมี(Charisma) ซึ่งบารมีได้รับการนิยามว่าเป็น กระบวนการซึ่งผู้นำส่งอิทธิพล ต่อผู้ตาม โดยการปลุกเร้าความเข้มแข็ง และความเป็นเอกลักษณ์ของผู้นำ โดยเขา เห็นว่าความมีบารมีมีความจำเป็น แต่ไม่เพียงพอสำหรับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีส่วนประกอบที่สำคัญอีกสาม ส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่นอกเหนือจากบารมี คือ การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)และการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)ทั้งสามองค์ประกอบรวมกับการสร้างบารมีเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อสร้างความ เปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้ตาม ผลที่ผสมผสานนี้ทำให้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกับผู้นำแบบมีบารมีนอกจากนี้ผู้นำการ เปลี่ยนแปลงพยายามที่จะเพิ่มพลัง(Empower) และยกระดับผู้ตามในขณะที่ผู้นำแบบบารมีมีหลายคนพยายามที่จะ ทำให้ผู้ตามอ่อนแอและต้องคอยพึ่งพาผู้นำและสร้างความจงรักภักดีมากกว่าความผูกพัน ในด้านแนวคิด ซึ่งเขาได้ให้ นิยามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทางที่กว้างกว่าแนวคิดของ Burnsโดยไม่ใช้เพียงแต่การใช้สิ่งจูงใจ(Incentive) เพื่อให้มีความพยายามมากขึ้น แต่จะรวมการทำให้งานที่ต้องการมีความชัดเจนขึ้น เพื่อการให้รางวัลตอบแทน และ เขายังมองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความแตกต่างจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน แต่ไม่ใช้กระบวนการที่เกิดขึ้น แยกจากกันซึ่งเขายอมรับว่า ในผู้นำคนเดียวก็อาจใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบแต่ในสถานการณ์หรือเวลาที่แตกต่างกัน

และยังกล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นผู้นำที่ทำให้ผู้ตามอยู่เหนือกว่าความสนใจในตนเองผ่านทางการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์การสร้างแรงบันดาลใจการกระตุ้น ทางปัญญาและการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำจะยกระดับ วุฒิภาวะและอุดมการณ์ของผู้ตามที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์การบรรลุผลจะแห่งตน ความเจริญรุ่งเรืองของสังคม องค์การและผู้อื่น นอกจากนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีแนวโน้ม ที่จะช่วยกระตุ้นความหมายของงานในชีวิตของผู้ตามให้สูงขึ้น อาจจะชี้นำหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความต้องการทางศีลธรรมให้สูงขึ้นด้วย โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจมาอธิบาย มโนทัศน์ของผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจนขึ้นและอธิบายไว้ว่าผู้ตามของผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชื่นชมไว้วางใจ จงรักภักดีต่อผู้นำและผู้นำจะกระตุ้น ให้ผู้ตามทำได้มากกว่าที่คิดไว้ตั้งแต่ต้นเมื่อกระทำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำจะจูงใจผู้ตามโดย

1. ทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความต้องการให้สำนึกถึงความสำคัญและคุณค่าของจุดมุ่งหมาย วิธีการบรรลุจุดมุ่งหมาย

2. ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อทีมงานและองค์การ

3. ยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น

ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ซึ่งเมื่อแรกเริ่มเสนอทฤษฎีใหม่ๆ Bass ได้ระบอบุคคลประกอบของผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ 3 ประการ

1. ความเสนอหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence :II) คือ พฤติกรรมที่สามารถกระตุ้นความรู้สึกด้านอารมณ์ของผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเลียนแบบและผูกพัน ต่อตัวผู้นำ

2. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) คือ พฤติกรรมของผู้นำในการนำความเข้าใจกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้นสามารถทำให้ผู้ตามมองเห็นปัญหาดังกล่าวจากมุมมองใหม่ของตนเอง

3. การคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์บุคคล (Individualized Consideration: IC) คือ พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและเป็นรายบุคคล สนใจและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคลเป็นพิถีพิถันคอยให้คำแนะนำและส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้พัฒนาตนเอง ต่อมาทฤษฎีของ Bass ได้ปรับปรุงใหม่ Bass & Avolio (1990) จึงเพิ่มพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงอีก 1 องค์ประกอบ คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation: IM) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อดึงดูดใจผู้สวักสันโดยการใช้อยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการใช้ความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น และการที่ผู้นำแสดงแบบอย่างของพฤติกรรมแก่ผู้ตามเป็นต้น ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำแนวใหม่หรือเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ไปสู่ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (vision) มีการกระจายอำนาจหรือการเสริมสร้างพลังใจเป็นผู้มีคุณธรรม และมีการกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำด้วย (สมเกียรติ บาลลา, 2554)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยุค “ไทย 4.0”

พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ประกาศนโยบายการบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง จัดระบบ และสร้างแนวทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 ได้ ประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมามีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ยุคแรก เรียกว่า “ประเทศไทย 1.0” ซึ่งเน้นการเกษตรเป็นหลัก เช่น การผลิตและการขายพืชไร่ พืชสวน และปศุสัตว์ เป็นต้น ยุคสองจะเรียกว่า “ประเทศไทย 2.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมแต่เป็นอุตสาหกรรม เบา เช่น การผลิตและการขายรองเท้า เครื่องหนัง เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับกระเป๋ เครื่องเขียน เครื่องดื่ม เป็นต้น และปัจจุบันจัดอยู่ในยุคที่สามเรียกว่า “ประเทศไทย 3.0” เป็นอุตสาหกรรมหนัก และการส่งออก

เช่น การผลิตและการส่งออกเหล็กกล้า ปูนซีเมนต์ การกลั่นน้ำมัน การแยกก๊าซ ธรรมชาติ เป็นต้น ในสถานการณ์ปัจจุบันการแข่งขันในการค้าการลงทุนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างประเทศชาติให้ทันกับนานาประเทศ เป็นเหตุให้นำไปสู่ยุคที่สี่ภายใต้ รหัสใหม่ว่า "ประเทศไทย 4.0" ซึ่งเป็นยุคสมัยที่เราต้องสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์ สิ่งใหม่ได้เพื่อการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นลักษณะของผู้บริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาสถานการณ์ปัจจุบัน

ดร.ถวิล อรัญเวศได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่าคุณลักษณะของนักบริหารยุคไทยแลนด์ 4.0 ไว้ดังนี้

1. มีวิสัยทัศน์ นักบริหารจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกลสามารถมองเห็นภาพ ในอนาคตและแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาทั้งปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี

2. กล้าตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหาร นักบริหารจะต้องมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการ เป็นคนที่สุ่มรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ

3. ไวต่อข้อมูล นักบริหารจำต้องเป็นคนที่ทันสมัยไวต่อข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ฉะนั้นจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ติดตามข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ

4. เกิดทุนความซื่อสัตย์ นักบริหารหรือคนที่จะเป็นใหญ่เป็นผู้นำได้นั้น ต้องเป็นคนใจซื่อมือสะอาด บริหารงานด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

5. คัดสรรเทคนิควิธีการทำงาน นักบริหารจะต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ผลงานให้ปรากฏต่อสายตาเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอมีวิธีปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นเลิศ (Best Practice)

6. ประสานสิบทิศนักบริหารมืออาชีพจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่สามารถประสานงานกับ หน่วยงาน หรือบุคคลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถไกล่เกลี่ยข้อกรณีพิพาทได้และสามารถ ขจัดปัดเป่าปัญหา ต่างๆ ในหน่วยงานได้

7. มีจิตยึดมั่นในความสามัคคีปรองดองสมานฉันท์ นักบริหารยุคนี้ต้องสร้างความสามัคคีปรองดองสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานองค์กร สังคม ชุมชน ประเทศชาติ

8. ผลักดันใจเพื่อร่วมงาน จำเป็นต้องมีบุคคลที่สามารถโน้มน้าวผลักดันหรือจูงใจเพื่อนร่วมงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความรับผิดชอบต่องานสูง ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม รู้จักให้การชมเชย ให้รางวัลหรือบำเหน็จความชอบ

9. ทนทานต่อปัญหาและอุปสรรคนักบริหารจะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่กำลังเผชิญ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างสันติสุขไม่หนีปัญหาและไม่พอกพูนปัญหาไว้

10. รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ นักบริหารมืออาชีพจะต้องรู้จักยืดหยุ่น และอ่อนตัวตามเหตุการณ์นั้นๆ ไม่ตึงเกินไปหรือไม่หย่อนเกินไป บางครั้งก็ต้องดำเนินการในสายกลาง แต่ในบางครั้งต้องมีความเด็ดขาด มีทั้งไม้เด็ดไม้ฉนวนนั่นเอง

11. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม จะต้องบริหารงานแบบให้ทีมงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจและร่วมรับผิดชอบ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง(Transformational Leadership)ในการบริหารองค์กรยุค 4.0 ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานภายในองค์กร คือการมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและ ทักษะในการบริหาร ผู้บริหารต้องมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานสามารถจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สามารถเปลี่ยนองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีอุดมการณ์การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้น การใช้ปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่จะปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันได้ หัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรปรับตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ได้ ก็คือการมีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับ

เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ การบริหารงานในยุค 4.0 ด้วยการนำเทคโนโลยีมาเป็นตัวช่วยในการบริหาร การบริหารงานผ่านระบบออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- [1] ถวิล อรัญเวศ : [ออนไลน์].สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.facebook.com/notes/8C-40/1843712475670>
- [2] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(2550). การพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอนหน่วยที่1-7.กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์.
- [3] มุนาดียา วาบา. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- [4] รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2553). การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 4 สงขลา : บริษัทนำศิลป์โฆษณา จำกัด.
- [5] วลีรัตน์ ตันจุลเศรษฐ์. (2552). ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลพนมมหาสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [6] วัชรภรณ์สมพงษ์ผึ่ง. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารวิชาการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จังหวัดระยอง. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [7] วัฒนา โรจน์เจริญชัย. (2553). การบริหารงานวิชาการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตรอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [8] วิภา ทองหงษ์. (2554). รูปแบบการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [9] ศุภินี สุวรรณศรี.(2554). การดำเนินงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 36. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [10] โสภางค์ วงษ์นาคเพ็ชร. (2553). การบริหารงานวิชาการกับประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [11] สมชาย นำประเสริฐชัย. (2553). การจัดการความรู้. [ออนไลน์].สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2561 จาก <http://webcache.googleusercontent.com>.
- [12] สหชาติ เหล็กชาย. (2553). แนวทางการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2553. วารสารวิชาการ. 13(3) : 72-76.
- [13] สันติ บุญภิรมย์. (2552). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2551). แนวปฏิบัติงานการจัดการศึกษาของ
- [14] สถานศึกษานิตบุคคลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- [15] สุพานี สฤกษ์วานิช. (2553). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [16] อรรณพ ค่ายอด. (2555). สมรรถนะครูที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 2. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [17] Bass, B. M., &Avolio, B. J. (1990). Developing transformational leadership: 1992 and beyond. Journal of European industrial training, 14(5).

- [18] Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectations. Collier Macmillan.
- [19] Bass, B. M., & Steidlmeier, P. (1999). Ethics, character, and authentic transformational leadership behavior. *The leadership quarterly*, 10(2), 181-217.
- [20] Bruce, A. D., & Cowley, R. A. (1978). The theory of structurally incommensurate systems. III. The fluctuation spectrum of incommensurate phases. *Journal of Physics C: Solid State Physics*, 11(17), 3609.
- [21] Burns, E. M., & Ward, W. D. (1978). Categorical perception—phenomenon or epiphenomenon: Evidence from experiments in the perception of melodic musical intervals. *The Journal of the Acoustical Society of America*, 63(2), 456-468.
- [22] Cook, C. W. (1997). Management and Organizational Behavior/Cook CW, Hunsaker PL & Coffey RE—Chicago.
- [23] Dessler, A. E., Burrage, M. D., Grooss, J. U., Holton, J. R., Lean, J. L., Massie, S. T., & Jackman, C. H. (1998). Selected science highlights from the first 5 years of the Upper Atmosphere Research Satellite (UARS) program. *Reviews of Geophysics*, 36(2), 183-210.
- [24] Harris, A. P. (1990). Race and essentialism in feminist legal theory. *Stanford law review*, 581-616.
- [25] Yukl, Gary and Van David, D. Fleet. (1992). Theory and Research on Leadership in Organizations. In Handbook of industrial and Organizational Psychology. California : Consulting Psychologists.
- [26] Yukl, G., & Tracey, J. B. (1992). Consequences of influence tactics used with subordinates, peers, and the boss. *Journal of Applied psychology*, 77(4), 525.

SBC-03-048

การมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล

Participation in the education administration of the digital epoch

ฉันทพร เหมพิจิตร

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: naam1632@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความปริทัศน์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย องค์ประกอบ หลักการ ขั้นตอนในการบริหาร การศึกษาอย่างมีส่วนร่วม และศึกษาถึงเพื่อศึกษาถึงหลักการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัล และสรุปเป็นความหมาย การมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล ซึ่งการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยทั่ว ไปมีการกิจการ บริหารงานหลัก 4 ด้าน คือ การ บริหารทั่วไป การบริหารงบประมาณ การบริหารบุคคล และการบริหารวิชาการ และในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นระยะเวลาของยุคดิจิทัล ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร การขยาย โครงข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงที่ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ และคนเกือบทุกคน เกือบทุกวัยต่างใช้เทคโนโลยีเพื่อ การสื่อสารในชีวิตประจำวัน เช่น สมาร์ทโฟนและสมาร์ตทีวี เป็นต้น จึงสรุปความหมายของการมีส่วนร่วมในการ บริหารการศึกษายุคดิจิทัลไว้ เป็นการบริหารที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการเรียนการสอนของครู การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคลและงบประมาณ และการบริหารกิจการนักเรียน

ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล เป็นการบริหารที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยใน การจัดการเรียนการสอนของครู การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคลและงบประมาณ และการบริหารกิจการนักเรียน รวมถึงการสื่อสารกันผ่านระบบดิจิทัลมาช่วยในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในทุกกลุ่มการบริหาร กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็น แหล่งข้อมูลในการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างราบรื่นมากที่สุด

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การบริหารการศึกษา, ยุคดิจิทัล

บทนำ

การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยทั่ว ไปมีการกิจการบริหารงานหลัก 4 ด้าน คือ การ บริหารทั่วไป การ บริหารงบประมาณ การบริหารบุคคล และการบริหารวิชาการ โดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการเป็นงานที่เกี่ยวข้อง กับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนของนักเรียน ในการดำเนินงานสถานศึกษาสามารถจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ให้เป็นไปตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน และสังคม ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะผู้นำ และมีความรับผิดชอบในการ บริหารงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ(ฉบับที่3) พ.ศ.2553 มาตรา 39 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารการจัด การศึกษา ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง เพื่อให้เกิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมและเกิดประสิทธิผลของโรงเรียน เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและครูในโรงเรียนได้

ทำงานร่วมกัน จนก่อให้เกิดความสำเร็จ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี, 2553) และในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นระยะเวลาของยุคดิจิทัล ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร การขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงที่ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ และคนเกือบทุกคน เกือบทุกวัยต่างใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เช่น สมาร์ทโฟนและสมาร์ตทีวี นอกจากนี้ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน ที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลให้ทางราชการมีคำสั่งให้หลายองค์กรให้พนักงานหรือบุคคลในองค์กรทำงานอยู่ที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ล้วนส่งผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำความเข้าใจ และเตรียมพร้อมนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระบบดิจิทัลหรือเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สื่อออนไลน์ มาใช้ประโยชน์สำหรับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วยเช่นกัน (สงบ อินทรมณี, 2562, น.353)

เนื้อหา

เนื้อหาในบทความปริทัศน์บทความนี้ ประกอบด้วย

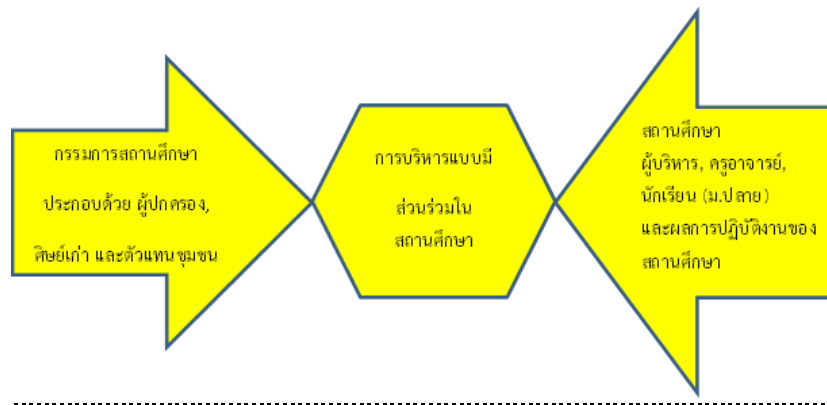
1. ความหมายของการบริหารการศึกษาอย่างมีส่วนร่วม
2. องค์ประกอบของการบริหารการศึกษาอย่างมีส่วนร่วม
3. หลักการของการบริหารการศึกษาอย่างมีส่วนร่วม
4. ขั้นตอนในการบริหารการศึกษาอย่างมีส่วนร่วม
5. เพื่อศึกษาถึงหลักการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัล

หัวข้อที่ 1 ความหมายของการบริหารการศึกษาแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมเป็นการดำเนินงานที่ต้องอาศัยการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน สร้างร่วมกันทำ ร่วมกันประเมินผล และมีการรับผลประโยชน์ร่วมกัน ต้องมีส่วนร่วมที่ต้องอาศัยด้วยเหตุและผล ที่ลักษณะทางสังคม ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นช่วยกัน คิดหาแนวทางอันนำไปสู่การป้องกันและพัฒนา กิจกรรมหรือโครงการ (ณัฐนนท์ คำชาย, 2562, น. 23) และการที่บุคคลทุกฝ่ายได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในด้านแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (กนกรัตน์ ทำจะดี, 2560, น. 25)

หัวข้อที่ 2 องค์ประกอบของการบริหารการศึกษาแบบมีส่วนร่วม

องค์ประกอบของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วยปัจจัยด้านกรรมการสถานศึกษาและด้านสถานศึกษา ในที่นี้คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูอาจารย์ และผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา (ทับทิม แสงอินทร์, 2559, น. 39-40) ซึ่งคณะกรรมการโรงเรียนที่มีคณะกรรมการสถานศึกษา มีบทบาทกำกับ และส่งเสริมสนับสนุนนั้น โดยหลักการแล้วเป็นที่ที่พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู ครูใหญ่ (นักเรียน ในกรณีที่เป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) และผู้แทนชุมชนของโรงเรียนและที่โรงเรียนตั้งอยู่มารวมทำงานในแบบร่วมมือกันส่งเสริมกิจการของโรงเรียนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมหรือ เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพของนักเรียน ในโรงเรียนนั้น ๆ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2547) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 องค์ประกอบของการบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา
ที่มา วันชัย โกลละสุด. (2549). การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม. สืบค้นจาก
<https://www.google.com/>

หัวข้อที่ 3 หลักการของการบริหารการศึกษาแบบมีส่วนร่วม

หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถได้
เข้ามามีส่วนร่วมกับผู้บริหาร การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยทั่วไปมี 2 รูปแบบ (ไศภิดา คล้ายหนองสรวง, 2558, น.
22-23) คือ

1. การมีส่วนร่วมที่สร้างสรรค์ (Constructive participation) คือการมีส่วนร่วมที่ทั้งสองฝ่ายต่าง

มองโลกไปในทางที่ดีพร้อมที่จะร่วมกันสร้างสรรค์ด้วยการปรับทัศนคติเข้าหากัน เกิดการเรียนรู้และสร้าง
ความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาและหาข้อยุติต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจบนพื้นฐานที่
ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายพึงพอใจการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ จะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าและเป็นสิ่งที่สังคมพึงปรารถนา

2. การมีส่วนร่วมที่มีความขัดแย้ง (Conflictive participation) คือการมีส่วนร่วมที่ทั้งสองฝ่ายมีอคติต่อกัน
เป็นการมองโลกในแง่ร้าย เมื่อมีโอกาสเผชิญหน้ากันจะพยายามหักล้าง ความคิดซึ่งกันและกันโดยไม่มีการปรับ
ทัศนคติเข้าหากัน จึงยากที่จะหาจุดร่วมให้เกิดความพึงพอใจ กันได้การร่วมมือร่วมใจจึงแอบแฝงไว้ซึ่งความไม่จริงใจ
ต่อกันในการดำเนินกิจกรรมความขัดแย้ง เริ่มตั้งแต่มีคน 2 คนขึ้นไป ทำงานร่วมกัน ดังนั้น ที่ใดมีสังคมมนุษย์ที่นั่น
ย่อมมีความขัดแย้ง เกิดขึ้นเสมอเพราะในแต่ละสังคมมีพื้นฐานหลายอย่างแตกต่างกัน เช่น เพศ วัย ความรู้
ความสามารถ อาชีพ ศาสนา วัฒนธรรม เป็นต้น ปรัชญาของความขัดแย้งเห็นว่าความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งเลวร้าย ไม่ควร
จะหลีกเลี่ยงแต่เราต้องเผชิญกับมันและยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มิประโยชน์ช่วยกระตุ้น ให้เกิดความคิดในการ
แก้ไขปัญหา

หัวข้อที่ 4 ขั้นตอนของการบริหารการศึกษาแบบมีส่วนร่วม

แนวปฏิบัติในการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการบูรณาการในการปฏิบัติที่ผู้ปกครอง ชุมชน และทุกฝ่ายที่เป็น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้มีโอกาสมีส่วนร่วม ได้ร่วมกันกำหนดนโยบาย กลยุทธ์กำหนดวิธีดำเนินงาน
และเป้าหมายของการจัดการศึกษาของแต่ละสถานศึกษาร่วมกัน บทบาทของกรรมการสถานศึกษาหรือสภาโรงเรียน
ในลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นได้ชัดว่าเน้นที่การสร้างการมีส่วนร่วมแบบหุ้นส่วนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจากทุกฝ่ายที่มี
ส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุน การพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้พ่อแม่ ผู้ปกครองได้มีสิทธิ มีเสียง มีส่วน
ร่วมในการร่วมตัดสินใจกับโรงเรียน ในการให้ข้อเสนอแนะ ให้การ สนับสนุนในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนและ
การเรียนรู้ของผู้เรียน ในขณะเดียวกันกับที่มีบทบาทร่วมทำงานและกำกับดูแลการบริหารจัดการ (อุทัย บุญ
ประเสริฐ, 2547)

หัวข้อที่ 5 หลักการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัล

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลนอกจากต้องดำเนินการตามหลักการดังกล่าวนี้แล้ว ควรต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา การบริหารเทคโนโลยีสำหรับสถานศึกษา และการนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล และส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีไปพร้อมกัน มีแนวทางโดยสังเขปดังนี้

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในสถานศึกษายุคดิจิทัล มีประเด็นสำคัญดังนี้

1.1 การกำหนดนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุน ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดนโยบายและส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณสำหรับสถานศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการให้ครอบคลุมภารกิจของ สถานศึกษา ทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ บริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป

1.2 การเสริมสร้างพัฒนาภาวะผู้นำ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้บริหารสถานศึกษา มีการส่งเสริมพัฒนาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้ปกครอง เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ยุคดิจิทัล

1.3 การสร้างวัฒนธรรมสถานศึกษาที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงจากเดิม ไปสู่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการและการเรียนรู้ ทั้งนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นการทำงานร่วมกันของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ที่ต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนในสถานศึกษาให้มีความเห็นและทำงานร่วมกันสู่เป้าหมายเดียวกัน

1.4 การส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เป็นการพัฒนาที่เชื่อมโยงความรู้กับการทำงานตามภารกิจของครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้สอดคล้องกับบริบท สภาพปัญหา และความ ต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นการเรียนรู้แบบทีม ก่อให้เกิดพลังในการเปลี่ยนแปลง เช่น การประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น เป็นการแบ่งปันความเชื่อและความเข้าใจ เสริมสร้าง ปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีท่าทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน การตระหนักถึงมุมมองแต่ละ คนและกลุ่มที่เห็นต่าง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนอย่างมีความหมาย ซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการ เรียนรู้ แบ่งปันข้อมูล และการแบ่งปันข้อมูลได้

1.5 การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในสถานศึกษา โดยกระตุ้น ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ในสถานศึกษา เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สามารถนำองค์กรสู่การเป็นผู้นำ โดยพัฒนาความรู้สร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น การจัดการความรู้มีความสำคัญในการสร้างความรู้สึกร่วมของคนในสถานศึกษา สร้างความภาคภูมิใจในการทำงานและกระตุ้นให้คนทำงานเต็ม ตามศักยภาพ

1.6 การทำงานอย่างเป็นเครือข่าย การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในสถานศึกษา ยุคดิจิทัล จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทำงานร่วมกัน เพื่อผลักดันการจัดการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนในการเข้าสู่การทำงาน และการศึกษาต่อ กล่าวได้ว่าประเด็นสำคัญในการบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมสถานศึกษาที่เอื้อต่อ การเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ในสถานศึกษายุคดิจิทัล และการทำงานอย่างเป็นเครือข่าย

2. การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถานศึกษา การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถานศึกษายุคดิจิทัล มีประเด็นสำคัญมีดังนี้

2.1 การยอมรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง การกิจที่สำคัญในการบริหารสถานศึกษา

ยุคดิจิทัล คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจแนวความคิดยอมรับเทคโนโลยี นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร โดยที่การยอมรับระดับบุคคลนี้ มีการยอมรับที่ไม่เท่ากัน และมีขั้นตอนของการยอมรับที่ แตกต่างกันไป ส่วนการยอมรับในระดับองค์กรนั้น เป็นการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม ที่วิเคราะห์แล้วว่า เป็นประโยชน์มาทดลองใช้ เพื่อให้เกิดการยอมรับนำไปสู่วัฒนธรรมของสถานศึกษา

2.2 การเข้าถึงเทคโนโลยี การบริหารเทคโนโลยีสำหรับสถานศึกษายุคดิจิทัลที่สำคัญ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถส่งเสริมสนับสนุนให้ครูนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน พร้อมๆกับใช้เป็นเครื่องมือในการค้นคว้าพัฒนา ความรู้ของตน รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาของโรงเรียน รวมทั้งมีแผนการจัดการที่ชัดเจน มีการวางโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องทั้ง สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ และการพัฒนาบุคลากร

2.3 การเสริมสร้างการยอมรับให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารสร้างความเข้าใจ สร้างการยอมรับ และจูงใจให้ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้เรียน และผู้ปกครองใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการและการพัฒนาผู้เรียน

2.4 การเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งเสริมให้ครูพัฒนาตนเองในเรื่องไอซีที นำไอซีทีมาเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน มีการอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของตน

2.5 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดและการเรียนการสอนของครูและการศึกษาค้นคว้าของผู้เรียน ครูมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการศึกษาค้นคว้า หรือเป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การสร้างผลงานทางวิชาการ ผู้เรียนมีกิจกรรมโต้ตอบระหว่างระหว่างกัน จัดทำโครงงานระหว่างการเรียนรู้ มีการสร้างสรรค์งานเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เป็นต้น กล่าวได้ว่าประเด็นสำคัญในการบริหารเทคโนโลยีสำหรับสถานศึกษาได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี นวัตกรรมและการ เปลี่ยนแปลง รวมทั้งการเข้าถึงเทคโนโลยี

3. การนิเทศ ติดตาม ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีการติดตามและ

ประเมินผลการ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการให้ครอบคลุมภารกิจของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมาย มีการยก ย่องเชิดชูเกียรติครูและนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจของบทความปริทัศน์นี้ ประกอบด้วย ความหมาย องค์ประกอบ หลักการ ขั้นตอนในการบริหารการศึกษาอย่างมีส่วนร่วม และศึกษาถึงเพื่อศึกษาถึงหลักการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัล และสรุปเป็นความหมายการมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล

บทสรุป

การมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษายุคดิจิทัล เป็นการบริหารที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการเรียนการสอนของครู การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคลและงบประมาณ และการบริหารกิจการนักเรียน รวมถึงการสื่อสารกันผ่านระบบดิจิทัลมาช่วยในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูและบุคลากรในทุกกลุ่มการบริหาร กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างราบรื่นมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] วันชัย โกลละสุต. (2549). การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม. สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [2] ศรัณย์ เจียรโน, พิมพา ม่วงศิริธรรม และอัศวิน มณีอินทร์. (2558). รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ปีที่ 16 ฉบับที่ 2, 44-53. สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ[กพร.]. (2560). การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม:เทคนิควิธีและการนำไปสู่การปฏิบัติ. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.
- [4] สุทธิวรรณ ตันติธรรมาวงศ์ (2562). แนวคิดร่วมสมัยทางการบริหาร. สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [5] อุทัย บุญประเสริฐ. (2547). บทบาทและการมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาในประเทศไทยที่คัดสรร. สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [6] กนกรัตน์ ทำจะดี. (2560). การศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมในงานวิชาการของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2 (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม). สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [7] ทับทิม แสงอินทร์. (2559). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร). สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [8] ไชยิดา คล้ายหนองสรวง. (2558). การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา). สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [9] วีระศักดิ์ วงศ์อินทร์. (2557). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี). สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [10] ญัฐนันท์ คำชาย. (2562). การบริหารจัดการงานกิจกรรมนักเรียนแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนเทพดินทร์วิทยา เชียงใหม่ (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [11] สงบ อินทรมณี. (2562). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, ปีที่ 16 ฉบับที่ 1, 353-360. สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.
- [12] ต้องลักษณะ บุญธรรม. (2559). การเป็นผู้นำยุคเศรษฐกิจดิจิทัลกับการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรทางการศึกษา วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1, 217-225. สืบค้นจาก <https://www.google.com/>.

SBC-03-049

มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทย

Thailand Standards and Quality Assurance of Basic Education

วิภาวี อนุจาผัด

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s63561802041@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความเป็นมา รายละเอียดตาม “กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561” และรายละเอียดตาม “ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ” ซึ่งนำเสนอหลักการ แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานและระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยในปัจจุบัน ให้ ความรู้และความเข้าใจที่สมบูรณ์และลึกซึ้ง ซึ่งจะทำให้ผู้อ่านได้สารสนเทศด้านแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานและระบบประกันคุณภาพการศึกษา

คำสำคัญ : มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา ประเทศไทย

บทนำ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง การศึกษา และวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้บุคคลต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย การศึกษาที่มีคุณภาพสูงจะช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัวของบุคคลได้ ดังนั้นการศึกษาที่มีคุณภาพสูงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน “คุณภาพ” เป็นคำศัพท์ทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นศาสตร์ทางการบริหารจัดการที่เริ่มเกิดขึ้นในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรม ศาสตร์นี้ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับศาสตร์ด้านอื่น ๆ มากมายรวมถึงศาสตร์ทางการศึกษา “คุณภาพการศึกษา” คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธาน และภารกิจของการจัดการศึกษาตามนโยบายของประเทศ ซึ่งมีมาตรฐานเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้เป็นหลักในการประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษา

เนื้อหา

“การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายถึง การมีระบบกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ เป็นกลไกในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตามประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561 “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ซึ่งสถานศึกษาแต่ละแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเอง ให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี และให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาต้องจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาพร้อมกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้นให้แก่ สมศ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการประเมินคุณภาพภายนอกให้ สมศ. ดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินและการติดตามตรวจสอบดังกล่าว พร้อมข้อเสนอแนะให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ๆ เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา(กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561, 2561) ดังแสดงในรูปที่ 1



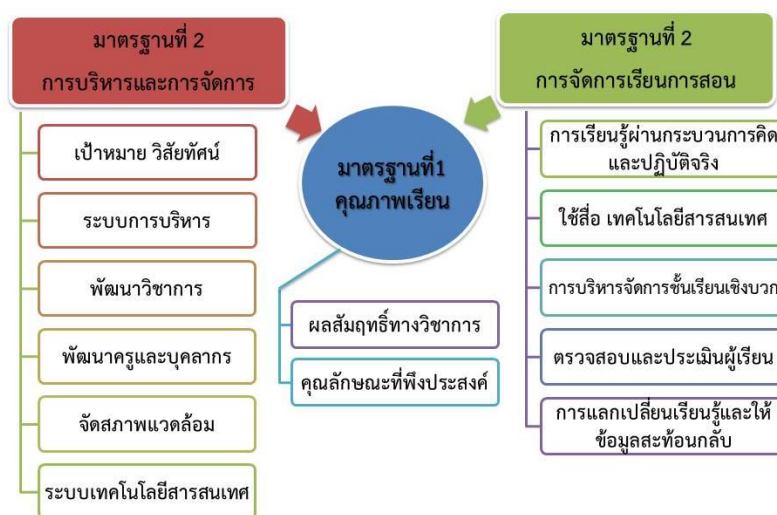
รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะอาศัยกระบวนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพแบบ PDCA คือ มีกระบวนการวางแผนกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (Plan) ดำเนินการตามแผนควบคู่กับการติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพระหว่างดำเนินงาน (Do & Check) กระบวนการนำผลการประเมินมาเป็นฐานการตัดสินใจพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นต่อเนื่องตามลำดับ (Act) ซึ่งกระบวนการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา หน่วยงานภายนอก(สมศ.)จะทำการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุน

มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

“มาตรฐาน” เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะของคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา มาตรฐานถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2561 เป็นมาตรฐานที่ประกาศใช้อยู่ในปัจจุบันของไทย ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน 21 ประเด็นในการพิจารณาคุณภาพ มีเกณฑ์การประเมินแบบ Holistic Rubrics ซึ่งเป็นเกณฑ์การให้คะแนนผลงานหรือกระบวนการที่ไม่ได้แยกส่วนหรือแยกองค์ประกอบการให้คะแนน จะประเมินในภาพรวมของผลงานหรือกระบวนการนั้น โดยวัดและประเมินภาพรวมของแต่ละรายมาตรฐาน ไม่มีการกำหนดน้ำหนักคะแนน มีคำอธิบายรายมาตรฐานกว้าง ๆ โดยให้สถานศึกษานำเสนอข้อมูลสนับสนุนการตัดสินคุณภาพที่ชัดเจน โดยมีการกำหนดระดับคุณภาพรายมาตรฐานและภาพรวม ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ กำลังพัฒนา ปานกลาง ดี ดีเลิศ และยอดเยี่ยม ไม่มีน้ำหนักคะแนน การตัดสินคุณภาพเน้นฉันทามติ และข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นภายใต้ข้อมูลที่หลากหลายตามสภาพบริบทของสถานศึกษานั้น ๆ ดังแสดงในรูปที่ 2 (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ, 2561)



รูปที่ 2 มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2561

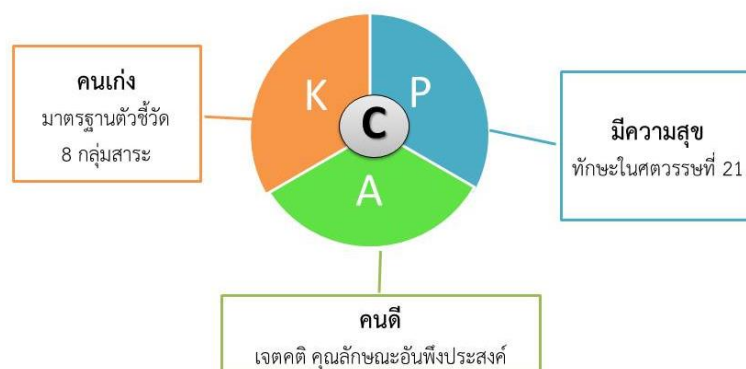
มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2561 มีจำนวน 3 มาตรฐาน ได้แก่ คุณภาพของผู้เรียน กระบวนการบริหารและการจัดการ และกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน

มาตรฐานนี้จะมีประเด็นในการพิจารณาคุณภาพทั้งหมด 2 ด้าน 10 ประเด็น ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลการเรียนรู้ที่เป็นคุณภาพของผู้เรียนทั้งด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ ประกอบด้วยความสามารถในการอ่าน การเขียน การสื่อสาร การคิดคำนวณ การคิดประเภทต่าง ๆ การสร้างนวัตกรรม การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตร การมีความรู้ทักษะพื้นฐานและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ และด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่เป็นค่านิยมที่ดีตามที่สถานศึกษากำหนด ความภูมิใจ ในท้องถิ่นและความเป็นไทย การยอมรับที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่าง และหลากหลาย รวมทั้งสุขภาวะทางร่างกายและจิตสังคม

ประเด็นในการพิจารณาคุณภาพในมาตรฐานนี้ จะใช้สมรรถนะของผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 (หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551, 2552) มาเป็นตัวชี้วัดประเมินผลคุณภาพ สมรรถนะ (Competence) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้(Knowledge) ทักษะ (Practice) และเจตคติหรือคุณลักษณะอันพึงประสงค์(Attitude) ที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรู้ ดังแสดงในรูปที่ 3

คุณภาพผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551



รูปที่ 3 มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2561

มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ

มาตรฐานนี้จะมีประเด็นในการพิจารณาคุณภาพทั้งหมด 6 ประเด็น เป็นการจกระบบบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา มีการกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างชัดเจน สามารถดำเนินงาน พัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพผู้เรียนรอบด้านตามหลักสูตรสถานศึกษาในทุกกลุ่มเป้าหมาย จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาดำเนินการพัฒนาคูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ และจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการเรียนรู้ รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ (แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ, 2561)

ประเด็นในการพิจารณาคุณภาพในมาตรฐานนี้ จะดูคุณภาพการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของสถานศึกษา 3 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไปว่ามีกระบวนการดำเนินงานที่สามารถส่งเสริมและเอื้อต่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพในระดับใด แต่ทั้งนี้ไม่ได้กล่าวถึงคุณภาพการดำเนินงานด้านการบริหารงานงบประมาณ

มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

มาตรฐานนี้จะมีประเด็นในการพิจารณาคุณภาพทั้งหมด 5 ประเด็น เป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานและตัวชี้วัดของหลักสูตรสถานศึกษา สร้างโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านกระบวนการคิด

และปฏิบัติจริง มีการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ครูรู้จักผู้เรียนเป็นรายบุคคล ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบและนำผลมาพัฒนาผู้เรียน รวมทั้ง ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำผลที่ได้มาให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ (แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ, 2561)

ประเด็นในการพิจารณาคุณภาพในมาตรฐานนี้ จะดูคุณภาพในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาว่ามีกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการคิดและลงปฏิบัติมากน้อยเพียงใด มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายหรือไม่ มีการตรวจสอบและประเมินความรู้ของผู้เรียนที่เป็นระบบหรือไม่ รวมทั้งมีการนำผลการผลการประเมินไปพัฒนาผู้เรียนมากน้อยเพียงใด

บทสรุป

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้มีกลไกที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น (แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ, 2561)

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา มาตรฐานและกระบวนการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ การศึกษามากน้อยเพียงใด พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542)

การบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นไปตามมาตรฐานและตัวชี้วัด จะส่งผลกระทบต่อสถานศึกษาหลายอย่าง เช่น ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่มาตรฐานสากล มีการใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเข้าศึกษาที่ถูกต้องและเป็นระบบ ต้นสังกัดมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และการจัดบริการการศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ครู หน่วยงานการจัดการศึกษาในท้องถิ่น มีส่วนร่วมกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ผสมกลมกลืนระหว่างมาตรฐานสากล มาตรฐานชาติและมาตรฐานท้องถิ่น ซึ่งผลกระทบเหล่านี้จะทำให้มาตรฐานของสถานศึกษามีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542, 19 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า/1-23.
- [2] กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561. (2561, 23 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนที่ 11 ก. หน้า/3-5.

- [3] ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ. (2561, 24 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนพิเศษ 235 ง. หน้า/4-5.
- [4] สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2561). แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- [5] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

SBC-03-050

บทความวิชาการ เรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการศึกษา

Academic paper on the impact of technology on education

อิศเรศ วงศ์ศรีณย์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail:akeitsares@gmail.com

บทคัดย่อ

ในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีมีอิทธิพลในการดำรงชีวิตและการทำงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสถานศึกษาเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการเลือกนำเทคโนโลยีมาปรับใช้โดยศึกษาถึงผลกระทบข้อดีและข้อจำกัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สูงสุดแก่ผู้เรียนและองค์กรในสถานศึกษา

คำสำคัญ: ผลกระทบ,เทคโนโลยี,การศึกษา

บทนำ

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อก (Analog) ไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital) และยุคโรบอติกส์ (Robotic) จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ในการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (culture shock) เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ (cyber) เป็นต้น Digital literacy หรือทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ ในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยให้ครูผู้สอน สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสถานศึกษาจึงเป็นพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” สร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) (สำนักงานข้าราชการพลเรือน,2563) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนและองค์กรภายในสถานศึกษา

ความหมายของเทคโนโลยี

จากการศึกษาหาแหล่งข้อมูลโดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยี ดังนี้

เทคโนโลยี หมายถึง ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงการนำความรู้ทางธรรมชาติ และต่อเนื่องมาถึงวิทยาศาสตร์ มาเป็นวิธีการปฏิบัติและประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ อันก่อให้เกิดวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร แม้กระทั่งองค์ความรู้นามธรรมเช่น ระบบหรือกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อก (Analog) ไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital) และยุคโรบอดิกส์ (Robotic) ซึ่งแท้ที่จริงแล้วคำว่า เทคโนโลยี ซึ่งมาจากภาษาละติน แปลว่า Techno รวมกับ Logos นั้น หมายถึง ศาสตร์ที่ว่าด้วยวิธีการหรือการศึกษาที่ว่าด้วยวิธีการ มีนักวิชาการบางท่านเคยใช้คำว่า เทคนิควิทยา แต่ไม่เป็นที่แพร่หลายเพราะเป็นคำผสมฝรั่งเศสกับภาษาบาลี จึงได้ทับศัพท์อย่างที่ใช้กันอยู่ปัจจุบัน ความหมายของเทคโนโลยีการศึกษาจำแนกได้ตามแนวคิดของตะวันตกและตะวันออก ได้ 3 แนวคิด คือ แนวคิดทางวิทยาศาสตร์กายภาพ แนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ และแนวคิดปัญญาคาสตร์ศาสตร์เทคโนโลยีการศึกษาเป็นการขยายแนวคิดที่เข้าใจมาแต่เดิมว่า หมายถึงการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ โสวัตศนะศึกษา ให้กว้างขึ้น

ปัจจุบันแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษามี 2 ประการคือ 1.แนวคิดทางวิทยาศาสตร์กายภาพ 2. แนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ 3.แนวคิดทางปัญญาคาสตร์ศาสตร์สองแนวคิดแรก คือ แนวคิดทางวิทยาศาสตร์กายภาพ และแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกายและสมอง ส่วนแนวคิดที่สามเป็นแนวคิดที่มาจากแต่เดิมเกี่ยวกับสถานะที่ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยตา หู จมูก ลิ้นและกาย แต่เพิ่งพัฒนาเป็นแนวคิดทางเทคโนโลยีใหม่เมื่อมนุษย์ได้เห็นความสำคัญของจิตที่มีใช้เรื่องสมองว่า ด้วยอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์

เทคโนโลยีการศึกษา (Educational Technology)

ความหมายและกรอบแนวคิดของเทคโนโลยีการศึกษาตามได้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เทคโนโลยีการศึกษา หรือคำว่า Educational Technology หรือ Instructional Technology เทคโนโลยีทางการสอนเป็นคำศัพท์ทางการศึกษาที่มีการเรียกชื่อลักษณะนี้ ในระยะเริ่มต้นจากแนวคิด การศึกษาผ่านการมองเห็น หรือ Visual Education เป็นสิ่งแรกที่นักศึกษาเริ่มให้ความสนใจ ดังจะพบได้จากประวัติของการจัดการเรียนรู้ของมนุษย์ นับตั้งแต่การเรียนรู้ผ่านภาพ ดังตัวอย่างหนังสือ The Word in Picture ของ John Amos Comenius (พ.ศ.2135-2213) ซึ่งแสดงภาพประกอบการเรียนเกี่ยวกับภาษาละติน และวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีนักการศึกษาที่สำคัญอีกหลายคน นับตั้งแต่ JH Pestalozzi (พ.ศ.2289-2379), Froebel, Herbart และ Montessori ได้มีส่วนส่งเสริมด้วยกรอบแนวคิดของความเชี่ยวชาญของแต่ละท่านได้ทำให้เทคโนโลยีทางการศึกษาได้พัฒนามาเป็นการศึกษาแนวก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น Edward L.Thorndike และ John Dewey ได้ช่วยสร้างเป็นความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น ในการสร้างทฤษฎีการเรียนรู้ และใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่ง Thorndike ได้สร้างการยอมรับมากเกี่ยวกับกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

เทคโนโลยี หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นผลพวงของความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ที่นำมาช่วยสร้างความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในเวลาที่ยากัดความพยายาม นำเอาเครื่องมือที่เกิดจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ นำเข้ามาเพื่อประยุกต์ใช้กับงานการศึกษาเพื่อจัดการเรียนรู้อการจัดการกับปัญหาการศึกษาในมิติต่างๆ จะมีลักษณะของการพยายามหาหนทางหรือค้นหาจุดเด่น ข้อดี ข้อได้เปรียบของวัสดุ อุปกรณ์ที่ถูกประดิษฐ์คิดค้นขึ้น นำมาจับคู่ให้ได้พอดีกับปัญหาและความต้องการจำเป็นของปัญหาการศึกษา หรือหากจะเปรียบกับการสร้างบ้าน เปรียบได้กับการสร้างบ้านที่ต้องการสร้างบ้านตามวัสดุอุปกรณ์เท่าที่มีอยู่ต้องพยายามนำ วัสดุ อุปกรณ์อาจมีอยู่แล้วอย่างจำกัดแล้วสร้างบ้านออกมาให้ได้ตามต้องการให้ใกล้เคียงที่สุด ทั้งๆที่อาจจะมีแบบบ้านหรือความต้องการที่จำเป็นอีกหลายอย่าง แต่ก่อสร้างบ้านนั้นไม่ได้ เพราะขาดวัสดุ อุปกรณ์ ที่จำเป็นก็เปรียบได้กับแนวคิดที่เรียกว่า เทคโนโลยีการศึกษา(Technology in Education) หรืออาจกล่าวอีกลักษณะหนึ่งว่า เทคโนโลยีในการศึกษา จะมีลักษณะของการเป็น Tools Technology มากกว่า เพราะเป็นการนำเข้ามาของวัสดุ อุปกรณ์ ที่จะนำมาเพื่อประยุกต์ใช้ในการศึกษา (วิลาวลัย โพธิ์ทอง (2561) หน้าที่ 6)

พัฒนาการของเทคโนโลยีการศึกษา

จากการศึกษาความหมายของเทคโนโลยีทางการศึกษา วิวัฒนาการของเทคโนโลยีทางการศึกษามีมาตามขั้นตอนและพัฒนาการของเทคโนโลยีตามที่นักวิชาการได้ให้ข้อมูล ในฐานะที่เป็นศาสตร์ว่าด้วยวิธีการศึกษา เทคโนโลยีการศึกษาได้วิวัฒนาการมาควบคู่กับมนุษยชาติ เพียงแต่ไม่ได้มีการจารึกจดจำไวจนกระทั่ง มีการประดิษฐ์เกิดขึ้นการประดิษฐ์อักษรทั่วโลกบันทึกและรับทราบกันว่า ชาวซูเมอร์เป็นกลุ่มแรกที่รู้จักขีดเขียนตัวอักษรรูปลิ่มลงบนแผ่นดินเหนียวเมื่อประมาณสามพันปีมาแล้ว แต่จากบันทึกที่ปรากฏในกระเบื้องจารที่คูบัว มีการประดิษฐ์อักษรไทยและการจารึกอักษรไทยไว้ในกระเบื้องจารมาก่อนชาวตะวันตกโดยกษัตริย์องค์หนึ่ง คือ ขุนเสือไทย ซึ่งได้ประดิษฐ์ลายเสือไทย ขึ้นเมื่อปีอิน 1235 และขุนขอมไทย (พระเชษฐาของขุนเสือไทย) ซึ่งได้ประดิษฐ์ลายขอมหรืออักษรเมื่อปีอิน 1250 ประมาณ 6,500 ปีมาแล้ว ก็ถือเป็นจุดเริ่มต้นของเทคโนโลยีการศึกษาในดินแดนที่ประเทศไทย เทคโนโลยีการศึกษาเริ่มมีบทบาทต่อระบบการศึกษาตั้งแต่เริ่มมีระบบการSเรียน โดยมีพัฒนาการตามแนวความคิดของกลุ่มนักรู้หรือโซฟิสต์ โซเครติส อาบิลาร์ด โคมินิอุส แลงแคสเตอร์ เปสตาลอซซี พรอยเบล แฮร์บาท ธอร์ด์ไคค์ ดิวอี้ และคิลแพทริค การสอนแบบโปรแกรม การสอนแบบศูนย์การเรียนรู้และการศึกษาทางไกล (คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา,(2562) หน้าที่ 20)

บทบาทของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสถานศึกษา

บทบาทของการนำเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.254และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้บัญญัติในการปฏิรูปการศึกษาโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในหมวด 9 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579 กำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในยุทธศาสตร์ที่ 4 และ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาโดยการพัฒนาระบบเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาและการบริหารจัดการที่ทันสมัยและไม่ซ้ำซ้อนให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพในกระบวนการและการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพของการศึกษา จากการศึกษาสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1.การผลิตสื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประเภทสื่อมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์,ประเภทสื่อมัลติมีเดียเกม การศึกษาสามมิติ,ประเภทสื่อมัลติมีเดียประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนที่ดียิ่งขึ้น

2.การส่งเสริมด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยการจัดระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมในการรองรับการใช้การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเรียนรู้,การจัดระบบอินเทอร์เน็ตให้รองรับในการใช้สื่อและความต้องใช้ของผู้ใช้บริการภายในโรงเรียน,การจัดสรรอุปกรณ์ให้มีความพร้อมและเพียงพอ ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และอุปกรณ์อื่นๆ

3.การส่งเสริมด้านการพัฒนาครูและบุคลากร ในการฝึกอบรมให้ความรู้ในการผลิตสื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์, การศึกษาดูงานและการจัดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

4.การส่งเสริมด้านการจัดกระบวนการนิเทศการศึกษา คือการวางแผน การลงมือปฏิบัติและการสร้างแรงบันดาลใจในการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบการจัดการเรียนการสอน การดูแลช่วยเหลือนักเรียน การปฏิบัติงานและการสื่อสารผ่านโปรแกรมต่างๆภายในโรงเรียน

อ้างอิง สมเกียรติ สรรคพงษ์ (2560) การส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา www.obec.go.th 2019/08 หน้าที่ 1,5 สืบค้น วันที่ 12 ตุลาคม 2563

หลักการนำเทคโนโลยีมาบริหารใช้ในสถานศึกษา

จากการศึกษาในแหล่งข้อมูล ของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี ได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อการศึกษามาใช้สำหรับการบริหารจัดการในสถานศึกษา มีการรวบรวมเก็บข้อมูลไว้ดังต่อไปนี้

ด้านวิชาการ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในกลุ่มห้องเรียนพิเศษและจัดการเรียนการสอนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโคโรนาไวรัส 2020 มีจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ในโปรแกรม Hot App ซึ่งเป็นโปรแกรมที่โรงเรียนจัดทำขึ้นมาใช้ภายในโรงเรียน

ด้านงานงบประมาณ และแผนการปฏิบัติงานมีการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรวบรวมของมูลในโปรแกรม School ICT

ด้านงานบุคคล มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของโรงเรียน การสื่อสารเอกสารทางราชการในระบบ my office ในระบบของโรงเรียน

ด้านงานทั่วไป ฝ่ายกิจการนักเรียนมีการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระบบ mTeacher ซึ่งเป็นการผ่านเข้า-ออกโรงเรียนของนักเรียนมีการเช็คการมาเรียนของโรงเรียนผ่านในระบบด้านอาคารสถานที่มีการใช้บัตรนักเรียนในการขึ้น-ลง ลิฟต์ให้เป็นไปตามเวลาที่โรงเรียนกำหนด

และการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ ได้แก่ การใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) การสร้าง (create) การเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อ้างอิง สำนักงาน ก.พ. Digital Literacy <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp> สำนักงาน ก.พ สืบค้นวันที่ 16 ตุลาคม 2563

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน



รูปที่ 1 ภาพทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน

ที่มา : <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp> สำนักงาน ก.พ.สืบค้นวันที่ 12 ต.ค.2563

สรุปภาพ ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการทำงานเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อดีของการใช้เทคโนโลยี

นักวิชาการ นายกิตติ สีสัน (2560) หน้า 15 ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีการศึกษาเป็นรายด้านดังนี้
ด้านประโยชน์สำหรับผู้เรียน ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองในการเรียนรู้เต็มที่ มีโอกาสตัดสินใจในการเลือกเรียนตามช่องทางที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง ทำให้กระบวนการเรียนรู้ง่ายขึ้น มีอิสระในการเลือกสามารถเรียนรู้ในทุกเวลาทุกสถานที่ ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลาในการเรียนรู้และสามารถเรียนรู้ได้มากกว่าเดิมในเวลาเท่ากันทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทั้งในแนวกว้างและแนวลึก ช่วยให้ผู้เรียนรู้จักแสวงหาแหล่งการเรียนรู้ฝึกให้ผู้เรียนคิดเป็น และสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้

ด้านประโยชน์สำหรับผู้สอน ผู้สอนจะได้ประโยชน์ ดังนี้

ทำให้ประสิทธิภาพของการสอนสูงขึ้นผู้สอนสามารถจัดกิจกรรมได้หลากหลายทำให้ผู้สอนมีเวลามากขึ้น จึงใช้เวลาที่เหลือในการเตรียมการสอนได้เต็มที่ ทำให้กระบวนการสอนง่ายขึ้น ลดเวลาในการสอนน้อยลง สามารถเพิ่มเนื้อหาและจุดมุ่งหมายในการสอนมากขึ้น ผู้สอนไม่ต้องใช้เวลาสอนทั้งหมดอยู่ในชั้นเรียนเพราะบทบาทส่วนหนึ่งผู้เรียนทำเอง ผู้สอนสามารถแก้ปัญหาความไม่ถนัดของตนเองได้ สามารถสอนผู้เรียนได้เนื้อหาที่กว้างและลึกซึ้งกว่าเดิม ง่ายในการประเมิน เพราะการใช้เทคโนโลยี มุ่งให้ผู้เรียนประเมินตนเองด้วย

ด้านประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

สามารถเปิดโอกาสของการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง ทำให้ลดช่องว่างทางการศึกษาให้น้อยลงสามารถสร้างผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมทำให้การจัดการและการบริหารเป็นระบบมากขึ้นทำให้ลดการใช้งบประมาณและสามารถใช้งบประมาณที่มีอยู่ให้คุ้มค่าสามารถแก้ปัญหาทางการศึกษาได้หลายประการ อ้างอิง นันทกร วีระสุข สกสศ 2562 เทคโนโลยีการศึกษาของอาเซียนในศตวรรษที่ 21วารสารวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 หน้า 15-16 สืบค้น วันที่ 10 ตุลาคม 2563

โดยการสรุปข้อดีของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วลดข้อผิดพลาดและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นเครื่องในการสร้างสื่อ บทเรียนสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี

โดยการสรุปข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีตามที่ได้ศึกษาข้อมูล มีดังนี้ ผู้เรียนขาดปฏิสัมพันธ์ในการเรียนระหว่างครูผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนขาดสมาธิในการเรียนและการขาดทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยีของครูผู้สอน ปัญหาของระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องมืออุปกรณ์ความพร้อมในการรองรับด้านเทคโนโลยี การใช้งบประมาณที่มีค่อนข้างสูงในการสร้างระบบ เครือข่ายภายในโรงเรียน

ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการศึกษา

ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีผลต่อการศึกษามีนักวิชาการ ดังที่กล่าวมาแล้วว่า เทคโนโลยีเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาอย่างมากมานั้น รูปแบบของการจัดการศึกษาก็ต้องเปลี่ยนแปลงจากการเป็นผู้สอนและผู้เรียนเป็นการจัดการศึกษาในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนในการเรียนรู้ (Partnering) โดยองค์ประกอบที่สำคัญของสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีทางการศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้เรียนในยุคดิจิทัล และครูในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้นการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับยุคสมัย โดยการนำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่ต้องมีภาวะเชิงผู้นำเชิงเทคโนโลยีและผู้นำเชิงนวัตกรรม

การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในยุคดิจิทัล จากบริบทของสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายและรวดเร็วดังที่กล่าวมานั้น การจัดการศึกษาในยุคดิจิทัลนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องมีความยืดหยุ่นในการจัดการค่อนข้างสูงโดยต้องอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์หรือวินิจฉัยองค์การที่มีบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ เพื่อกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางในการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัลให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของผู้เรียนในสังคม โดยกระบวนการการบริหารการเปลี่ยนแปลงนี้ มีความจำเป็นที่จะต้องทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษายอมรับการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลก่อนเพื่อนำไปสู่การยอมรับการเปลี่ยนแปลงในระดับสถานศึกษา จนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์การและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนในความหมายของผู้เขียน คือ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสถานศึกษาที่มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งยิ่งขึ้น

การบริหารเทคโนโลยีสำหรับสถานศึกษาในยุคดิจิทัล เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาทราบแนวทางที่จะทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษายอมรับการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่างๆในระดับบุคคลแล้วลำดับต่อไปก็คือ การส่งเสริมให้เกิดการนำเทคโนโลยีไปสู่ห้องเรียนยุคดิจิทัล โดยจะมุ่งเน้นที่ครูต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของความรู้เนื้อหาสาระวิธีการสอน และเทคโนโลยี (Technological Pedagogical Content Knowledge : TPACK Model) เพื่อใช้ในการจัดการเรียนรู้ และผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล โดยจะต้องมุ่งพัฒนาให้ครูมีคุณลักษณะตามมาตรฐานด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนรู้ของครูในยุคดิจิทัล และผู้เรียนมีคุณลักษณะตามมาตรฐานด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียนในยุคดิจิทัล และจากนั้นก็ได้นำไปใช้ให้ทั่วสถานศึกษาและเกิดเป็นวัฒนธรรมที่ยั่งยืน หรือมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ซึ่งหมายถึง การมีวัฒนธรรมที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และ ในท้ายที่สุดจะทำให้สถานศึกษากลายเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม หรือสถานศึกษาแห่งนวัตกรรม (innovative School) สุกัญญา แซ่มซ้อย.(2562) หน้าที่3-4

บทสรุป

ในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีมีอิทธิพลในการดำรงชีวิตและการทำงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสถานศึกษาเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการเลือกนำเทคโนโลยีมาปรับใช้โดยศึกษาถึงผลกระทบข้อดีและข้อจำกัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สูงสุดแก่ผู้เรียนและองค์กรในสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- [1] คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. (2562) เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและการศึกษา หน้า 1-5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาการศึกษา: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- [2] สุกัญญา แซ่มซ้อย. (2562) การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [3] วิลาวลัย โพธิ์ทอง. (2561) พื้นฐานนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา: ปีพีเค พรินต์ติ้ง จำกัด
- [4] สมเกียรติ สรรคพงษ์ (2560) การส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา www.obec.go.th 2019/08 หน้าที่ 1,5 สืบค้น วันที่ 12 ตุลาคม 2563
- [5] นันทกร วีระสุขสกุล 2562 เทคโนโลยีการศึกษาของอาเซียนในศตวรรษที่ 21วารสารวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 หน้าที่ 15-16 สืบค้น วันที่ 10 ตุลาคม 2563
- [6] สำนักงานข้าราชการพลเรือน Digital Literacy <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp> สำนักงาน ก.พ สืบค้นวันที่ 16 ตุลาคม 2563

SBC-03-051

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของครูอย่างไร?

Transformational leadership of school administrators
How does it affect teachers' satisfaction?

ธนากร ศรีประเสริฐ
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: s62561802040@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นบทความวิชาการที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอวิสัยทัศน์และคุณลักษณะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0 โดยผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำและต้องมีความสามารถในการเผชิญ
กับปัญหาสถานการณ์สลับซับซ้อน มีการบริหารจัดการที่ดีจะเป็นการทำงานที่เป็นระบบ
มีแผนปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนมีการทำงานที่เป็นทีมมีการกำกับตรวจสอบที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีคุณลักษณะผู้นำ ด้านภูมิฐาน ด้านภูมิวุฒิ ด้านภูมิธรรมและมีความชัดเจน
ในศิลปะ ถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สถานศึกษามีการพัฒนา มีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับโลกปัจจุบัน
ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการจูงใจคนให้ทำสิ่งต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้คนรู้สึกอยากจะทำตาม
ไปทุกหนแห่งขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมลูกน้องให้ได้แสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกความสามารถให้มีโอกาสพัฒนาตนให้ดี
ขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ต้องสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกน้อง
เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์เป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ การ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อสนับสนุนความรู้ข้อมูลใหม่ให้กับผู้ที่ทำงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ และยัง
เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ นวัตกรรม และสามารถประยุกต์ใช้และเผยแพร่สู่สาธารณชน ให้เกิดประโยชน์ต่อ
ผู้อ่านต่อไป

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ การศึกษา ครู

บทนำ

การศึกษาในปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงให้มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรม และ
เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตของคน ในสังคม ทำให้เกิดปัญหา
หลายด้าน เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหายาเสพติด ฯลฯ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากความไม่สมดุลกัน
ระหว่างความเจริญทางเทคโนโลยีกับความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษาของคนไทยทำให้คณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐานกำหนดนโยบายทางการศึกษาเพื่อที่จะนำมาพัฒนาประเทศ ดังในนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐานปีงบประมาณ พ.ศ.2558 กล่าวว่า “ยกระดับความแข็งแกร่งมาตรฐานวิชาชีพครูและผู้บริหารสถานศึกษา
ให้ครูเป็นผู้ที่มีความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษา

ความสามารถในการบริหารจัดการและเป็นผู้นำ ทางวิชาการ ครูและผู้บริหารสถานศึกษาประพุดิตตนเป็นแบบอย่างที่ดี” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 2) การที่จะพัฒนาคนพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นต้องเริ่มจากการให้การศึกษาที่ทั่วถึงการศึกษาที่เป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ต้องเริ่มจากนโยบายทางการศึกษา ลงสู่ต้นสังกัดลงสู่สถานศึกษา แต่จะอย่างไรให้สถานศึกษาเกิดความเข้มแข็งและเป็นระบบบุคคลที่มีความสำคัญต่อการศึกษามีการปฏิรูปทางการศึกษา คือผู้บริหารที่เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่ปรับเปลี่ยนการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย จุดมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ โดยการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ผู้บริหารจึงมีความสำคัญต่อการบริหารให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำในภาวะผู้นำนั้นจะต้องมีความสามารถในการเผชิญ กับปัญหาสถานการณ์สลับซับซ้อนมีการบริหารจัดการที่ดีจะเป็นการทำงานที่เป็นระบบมีแผนปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการทำงานที่เป็นทีมมีการกำกับตรวจสอบที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีคุณลักษณะผู้นำด้านภูมิฐาน ด้านภูมิวุฒิ ด้านภูมิธรรมและมีความชัดเจนในศิลปะ (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2556, หน้า 18-29) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สถานศึกษา มีการพัฒนามีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับโลกปัจจุบัน และจะต้องเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำผู้บริหารในยุคของ การปฏิรูปทางการศึกษา จะต้องเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงดังคำกล่าวที่ว่า “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำพยายามเปลี่ยนแปลงผู้ตามให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความไว้วางใจเกิดความจงรักภักดีและเชื่อถือในตัวผู้นำเกิดความคล้อยตามพยายามแก้ปัญหาในการปฏิบัติเกิดความมั่นใจในตนเองมีความรับผิดชอบและยอมอุทิศตนเพื่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำ การเปลี่ยนแปลงที่ดีจึงต้องมีความสามารถในการจูงใจคนให้ทำสิ่งต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้คนรู้สึก อยากจะติดตามไปทุกหนแห่งขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมลูกน้องให้ได้แสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกความสามารถให้มีโอกาสพัฒนาตนให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ต้องสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกน้องเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร” (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2556, หน้า 123) จะเห็นได้ว่าผู้บริหารจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยอาศัยทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ลำดับขั้น คือความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการมีชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิด Abraham Maslow อับราฮัม มาสโลว์ (อ้างถึงใน ศิริพงษ์ เสาภายน, 2556, หน้า 98-100)

การศึกษาจะมีความเจริญก้าวหน้าเทคโนโลยีและยุคปัจจุบัน เกิดจากการบริหารงานที่เป็นระบบพร้อมและยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงผู้นำการเปลี่ยนแปลงก็มีความสำคัญต้องมีภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษา จึงเป็นตัวแปรที่สำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำทางด้านการแบบอย่างที่ดี ด้านภูมิฐาน ด้านภูมิวุฒิ ด้านภูมิธรรมและมีความชัดเจนในศิลปะ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของครู จึงเป็นแนวคิด ที่มีความเหมาะสมในสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบันที่แสดงให้เห็นข้อมูลการพัฒนาตนเองของผู้บริหารใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี 2)ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ 3)ด้านกระตุ้นทางปัญญา 4)ด้านความเป็นปัจเจกบุคคล จะให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

วอร์เรน ทอมมา (2556, หน้า 23) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหมายถึงการแสดงพฤติกรรมของผู้บริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองเห็นในหลักการและกระบวนการที่ผู้นำต้องกระตุ้นให้เกิดความสนใจระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ตามทำให้เกิดการตระหนักว่ามีความต้องการและความพึงพอใจมากกว่าที่มีอยู่ให้มีความสำคัญของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้มองเห็นงานในแง่มุมใหม่โดยมีการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองไกลเกินกว่าความสนใจของตนเองไปสู่ประโยชน์ของสถานศึกษา เกิดเป็นความภาคภูมิใจในตนเองเกิดการกระตุ้นทางปัญญาหรือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยผู้นำจะยกระดับบุคลิกภาพและอุดมการณ์ของผู้ตามผู้บริหารต้องแสดงวิสัยทัศน์และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี พอล เฮอร์เซย์และเคนเนธ บลันด์ชาร์ด (Paul Hersey and Kenneth Blanchard)

ทฤษฎีพอล เฮอร์เซย์ และเคนเนธ บลันด์ชาร์ด (ศิริพงษ์ เสาภายน ,2556 ,หน้า 40) ทฤษฎีภาวะผู้นำของเฮอร์เซย์และบลันด์ชาร์ดเป็นทฤษฎีหนึ่งที่มีชื่อเสียงมากเรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์” (Situational Leadership Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตามที่มีวุฒิภาวะพฤติกรรมการทำงานของผู้ตามและพฤติกรรมความสัมพันธ์ของผู้ตามโดยสรุปทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าภาวะผู้นำจะมีประสิทธิภาพได้ถ้าใช้กับผู้ตามที่บรรลุวุฒิภาวะแล้ว

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีของแพทริกและล๊อค (Shelly Kirkpatrick and Edwin Locke)

Kirkpatrick and Locke 1991 (อ้างถึงใน อำนวย ทองโปรง ,2556,หน้า16) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะของผู้นำ สรุปได้ว่า

1. ความมุ่งมั่น (Drive)
2. ความปรารถนา (Desire to lead)
3. ความซื่อสัตย์และคุณธรรม (Honesty and integrity)
4. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence)
5. ความมีสติปัญญา (Intelligence)
6. ความรู้ความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้อง (Job – relevant Knowledge)

ทฤษฎีของสต็อคคิลล์ (Stogdill)

Stogdill 1948 (อ้างถึงใน อำนวย ทองโปรง ,2556,หน้า16-17) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ คุณลักษณะเฉพาะประจำตัวของผู้นำ จะต้องมึลักษณะดังนี้

1. มีความสามารถ (Capacity) ได้แก่ ความสามารถด้านสติปัญญา ความคิดริเริ่ม ความสามารถในการใช้คำพูด ความสามารถในการวินิจฉัย มีความรอบคอบในการตัดสินใจ
2. มีความสำเร็จ (Achievement) ได้แก่ ความเป็นนักวิชาการ รอบรู้ คงแก่เรียน ความสำเร็จทางการแข่งขัน และสามารถปรับตัวไปสู่ความสำเร็จได้
3. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ ความเป็นผู้ที่ไว้วางใจและพึ่งพาได้ คิดริเริ่มสร้างงานด้วยตนเอง มีความมั่นคงอดทน กล้าพูด กล้าทำ เชื้อมั่นในตนเอง และมีความปรารถนาที่จะทำดี ทำในสิ่งที่ถูกต้อง
4. ความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ ความสามารถในการทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มได้ เข้าสังคม ให้ความร่วมมือ ปรับตัวได้และมีอารมณ์ขัน
5. ความมีสถานภาพ (Status) ได้แก่ การมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความมีเกียรติ มีการศึกษา และได้รับการยกย่องจากสังคม

บทสรุป

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของครูมีความเหมาะสมอย่างมากที่จะนำมาใช้ในการบริหารองค์การในยุคปัจจุบัน แนวทางที่ผู้นำจะทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แสดงทัศนคติด้านต่างๆ ให้ทราบถึงการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนในการบริหารงานวิชาการและปรับปรุงการบริหารงานวิชาการโรงเรียนให้เป็นที่พึงพอใจต่อบุคลากรในโรงเรียนอันจะส่งผลดีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครูให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลและคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนให้ได้มาตรฐานการศึกษาของชาติ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2556). *ภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.
- [2] วรณันท์ ทองมา. (2556). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามทฤษฎีของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 1. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [3] ศิริพงษ์ เสาภายน. (2556). *หลักและกระบวนการบริหารการศึกษา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.
- [4] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). *นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- [5] อำนวย ทองโปร่ง. (2556). *ภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ จำกัด.

SBC-03-052

ผู้บริหารมืออาชีพในยุคไทยแลนด์ 4.0

Professional management in the era of Thailand 4.0

ฉันทธรณ์ มายูร

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: Tanthonmayoon@gmail.com

บทคัดย่อ

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ใช้เป็นการรอบหรือแนวทางการพัฒนาประเทศ เป็นการปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ปฏิรูปองค์ความรู้ผ่านการวิจัยและพัฒนาการปฏิรูปคน และปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมกัน เพราะฉะนั้นการบริหารงานในทุกองค์กรในยุคปัจจุบันต้องการผู้บริหารที่มีความเป็นมืออาชีพมาทำหน้าที่บริหารจัดการความก้าวหน้าโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การที่เป็นผู้บริหารมืออาชีพนั้น ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อบริหารองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น รวมทั้งมีโลกทัศน์ที่กว้างไกลที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ที่สามารถกำหนดภาพในอนาคตขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0

คำสำคัญ : ผู้บริหารมืออาชีพ, ไทยแลนด์ 4.0

บทนำ

“ไทยแลนด์ 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า นวัตกรรม (Innovation) เป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับต้นๆสำหรับอัตราเติบโตและการแข่งขันของเศรษฐกิจไทย เพราะจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้เกิดทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนในยุคที่มีการแข่งขันสูง จนเกิดนโยบาย Thailand 4.0 ที่ทางรัฐบาลได้ใช้โอกาสดังกล่าวในการปรับเปลี่ยนแนวทางในการพัฒนาประเทศจากประเทศที่แข่งขันด้วยความได้เปรียบเชิงความสมบูรณ์ทางทรัพยากรบุคคล ธรรมชาติ ชีวภาพและวัฒนธรรม เพื่อไปสู่ประเทศที่แข่งขันด้วยความได้เปรียบเชิงแข่งขันที่ในนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างมูลค่าและคุณค่า (Value added and value creation) โดยนโยบาย Thailand 4.0 นั้น โดยมุ่งไปที่การสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลักที่มีความสอดคล้องกับความสามารถของประเทศไทยและความต้องการของ

ตลาดโลก โดยมีกลไกประชารัฐเป็นกลไกขับเคลื่อน จากนโยบายดังกล่าว ภาคเอกชนและประชาชนต้องปรับตัว เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ไทยแลนด์ 4.0 เป็นการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ ปฏิรูปการสร้างความรู้ผ่านการวิจัยและพัฒนา การปฏิรูปคน และปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมกัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต่างๆ ผู้บริหารถือเป็นกลไกสำคัญ และเป็นตัวแปรสำคัญในการบริหารงานในองค์กรต่างๆ ให้มีคุณภาพ ฉะนั้น ผู้บริหารในองค์กรที่มีคุณลักษณะเป็น “ผู้บริหารมืออาชีพ” จะสามารถนำพา การปฏิรูปไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และบริหารจัดการให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้

แนวคิดเกี่ยวกับไทยแลนด์ 4.0

โลกอุตสาหกรรมกำลังก้าวสู่การปฏิวัติครั้งใหม่ ที่เรียกว่า อุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ‘Industry 4.0’ มาจากชื่อนโยบายอุตสาหกรรมแห่งชาติของเยอรมนีเมื่อปี ค.ศ.2013 แนวคิดก็คือ โลกของเราจะเข้าสู่ช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ภายใน 20 ปีข้างหน้า ทำให้หลายประเทศต่างก็ตื่นตัวกับผลกระทบที่จะติดตามมาเนื่องจากปัจจุบันทุกประเทศบนโลกมีการเชื่อมต่อกันอย่างไร้พรมแดนในทุกมิติ ทั้งความร่วมมือทางการค้า ความร่วมมือด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ในอีกมุมหนึ่ง ก็ย่อมเกิดการแข่งขันกันสูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุผลประการหลังนี้เองหลายประเทศจึงจำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่การพัฒนาในยุคอุตสาหกรรม 4.0 เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองในการแข่งขันกับประเทศอื่น ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน (ก้าวสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 อุตสาหกรรมไทยจะปรับตัวและรับมืออย่างไร?, 2559)

ประเทศไทยโดยรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีก็เห็นความสำคัญของ “อุตสาหกรรม 4.0” จึงเป็นที่มาของนโยบาย “ประเทศไทย 4.0”

“ประเทศไทย 4.0” หมายถึงการปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ที่เน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนา โดยที่ภาคการเกษตรยังคงเป็นแกนหลัก แต่จะเปลี่ยนการเกษตรแบบดั้งเดิมไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ โดยสร้างเกษตรกรปราดเปรื่อง (Smart Farmer) และสนับสนุนให้เกษตรกรเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น

เดิมประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รูปแบบ “ประเทศไทย 1.0” ที่เน้นด้านการเกษตร จนถึงรูปแบบ “ประเทศไทย 2.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และ รูปแบบ “ประเทศไทย 3.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก ซึ่งทำให้เราติดอยู่ใน 3 กับดัก คือ รายได้ปานกลาง ความเหลื่อมล้ำ และความไม่สมดุลในการพัฒนา ซึ่งรัฐบาลจะต้องปฏิรูปเพื่อการเปลี่ยนผ่านจากประเทศไทย 3.0 ไปสู่ “ประเทศไทย 4.0” ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม คือ เปลี่ยนจากการทำปริมาณมากแต่ได้ผลน้อย เป็นการทำปริมาณน้อยแต่ได้ผลมาก ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการพัฒนา 3 เรื่อง คือ

- 1) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม
- 2) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนด้วยอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี
- 3) เปลี่ยนจากภาคผลิตสินค้า ไปสู่ภาคบริการมากขึ้น

ดังนั้น เราจึงต้องค้นหาเครื่องยนต์เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่จะสร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืนให้กับประเทศไทยในศตวรรษที่ 21 โดยการแปลง “ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ” ของประเทศที่มีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหลากหลายเชิงชีวภาพ และความหลากหลายเชิงนวัตกรรม ให้เป็น “ความเปรียบในเชิงแข่งขัน” ใน 5 กลุ่มเทคโนโลยี และอุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีการแพทย์

กลุ่มที่ 3 กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม

กลุ่มที่ 4 กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและฝังกับอุปกรณ์ต่างๆ และ
กลุ่มที่ 5 กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (จดหมายข่าวรัฐบาลเพื่อประชาชน, 2559)

เพื่อให้เข้าใจคำว่า ประเทศไทย 4.0 ได้ดียิ่งขึ้นจึงนำแนวคิดของ ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ มานำเสนอ ดังนี้

“ประเทศไทย 4.0 : สร้างความเข้มแข็งจากภายใน เชื่อมโยงเศรษฐกิจไทยสู่โลก” พลวัตการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันซึ่งเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มี 3 กระแสหลัก คือ

- 1) Globalization โลกกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ เหล่านี้พร้อมกัน อาทิ
 - กระแส Digitization ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนและรูปแบบในการทำธุรกิจ
 - กระแส Urbanization ที่กระจายไปโดยรอบ ทุกคนเริ่มมีวิถีความเป็นอยู่แบบคนเมือง มีการกระจายตัวทางความเจริญไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น
 - กระแส Commonization ที่เป็นเรื่องที่ ผลคนในโลกได้รับผลกระทบร่วมกันอย่างถ้วนทั่ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางสภาพอากาศ การก่อการร้าย โรคระบาด ที่สามารถแพร่ไปในทุกภูมิภาคของโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

- 2) Regionlization กระแสการรวมกลุ่มกันในภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นในเชิงภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์ การรวมกลุ่มดังกล่าวทำให้มีอำนาจต่อรองของประเทศที่อยู่ในกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

- 3) Localization กระแสของการมีความเป็นท้องถิ่นและชุมชนอย่างเข้มข้น เช่น เชียงใหม่เป็นตัวอย่างหนึ่งของการมี Locality ที่เข้มแข็ง เนื่องจากมีความเป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ที่ชัดเจน รวมถึงมีศิลปะและวัฒนธรรมที่สืบทอดและเชื่อมโยงคนในท้องถิ่นมายาวนาน

ทั้งหมดนี้ จึงเป็นที่มาของการเปลี่ยนผ่านสู่ “Thailand 4.0” ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนตัวเองและสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนต่อไป (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559)

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ รองนายกรัฐมนตรีด้านเศรษฐกิจ กล่าวว่า “...เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มดีขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจไทยในยุค 4.0 ต้องกล้าลงทุนในการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงระบบ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยใช้เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ เน้นภาคบริการ แทนการผลิตภาคอุตสาหกรรมในการขับเคลื่อนประเทศ แนวทางสำคัญคือการเพิ่มมูลค่าให้สินค้า โดยเฉพาะบริษัทใหญ่ที่กล้าลงทุน ค้นคว้าวิจัย เพื่อพัฒนาทั้งอุตสาหกรรมและการบริการ ให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้ พร้อมทั้งพัฒนาระบบดิจิทัล ให้เทียบเท่ากับต่างประเทศ เพราะเศรษฐกิจในยุค 4.0 เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหัวใจสำคัญในการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลง...” (อนาคตเศรษฐกิจไทย 4.0 ปาฐกถาพิเศษ, 2559)

ดร.พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กล่าวว่า “...กลไกหนึ่งที่จะขับเคลื่อนไปสู่เศรษฐกิจไทย 4.0 นั่นคือ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม ซึ่งจะต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาผลิตสินค้าต่างๆ มากยิ่งขึ้น จากความร่วมมือกับบริษัทชั้นนำระดับโลกอย่างเช่นบริษัท ออโต้เดสก์ กับ สวทช. จะช่วยยกระดับเอสเอ็มอี (SMEs) ” ไทยในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการออกแบบและผลิต รวมทั้งยกระดับความสามารถของบุคลากรไทยให้รองรับอุตสาหกรรมการผลิตในอนาคต ซึ่งนับว่าเป็นก้าวแรกเพื่อพัฒนาประเทศไทยตามโมเดลประเทศไทย 4.0....” (ศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2559)

เพราะฉะนั้น ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า นวัตกรรม (Innovation) เป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับต้นๆ สำหรับอัตราเติบโตและการแข่งขันของเศรษฐกิจไทย เพราะจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้เกิดทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนในยุคที่มีการแข่งขันสูง จนเกิดนโยบาย Thailand 4.0 ที่ทางรัฐบาลได้ใช้โอกาสดังกล่าวในการปรับเปลี่ยนแนวทางในการพัฒนาประเทศจากประเทศที่แข่งขันด้วยความได้เปรียบเชิงความสมบูรณ์ทางทรัพยากรบุคคล ธรรมชาติ ชีวภาพและวัฒนธรรม เพื่อไปสู่ประเทศที่แข่งขันด้วยความได้เปรียบเชิงแข่งขันที่ในนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างมูลค่าและคุณค่า (Value added and value creation) โดยนโยบาย Thailand 4.0 นั้น โดยมุ่งไปที่การสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลักที่มีความสอดคล้องกับความสามารถของประเทศไทยและความต้องการของตลาดโลก โดยมีกลไกประชารัฐเป็นกลไกขับเคลื่อน จากนโยบายดังกล่าว ภาคเอกชนและประชาชนต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารมืออาชีพ

ความหมายของผู้บริหารมืออาชีพ

มีนักวิชาการให้ความหมายของผู้บริหารมืออาชีพหลายท่าน ดังนี้

หวน พินธุพันธ์ (2548: 15-17) ได้ให้ความหมายว่า ถ้าแยกคำว่านักบริหารมืออาชีพออกเป็น “นักบริหาร” คำหนึ่งกับ “มืออาชีพ” คำหนึ่ง จะได้ให้ความหมายของคำทั้งสองคำ โดยเริ่มจากความหมายของนักบริหาร ดังนี้

1. นักบริหาร คือ ผู้ที่ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการในหน่วยงานหรือองค์กรจำต้องมี “นักบริหาร” หรือบางแห่งเรียกว่า “ผู้บริหาร”

2. นักบริหาร คือ คนที่ทำงานร่วมกับคนอื่น ความสำเร็จของเรา อยู่ที่การทำงานร่วมกับคนอื่น หรือเราเป็น Input การบริหารเป็น Process ความสำเร็จ Output ของการบริหาร ต้องผ่านการกระทำของบุคคลอื่น จึงต้องมีเพื่อนร่วมงาน ส่วนความหมายเชิง “มืออาชีพ” นั้นมีความหมายดังนี้

1. มืออาชีพ หมายถึง ผู้ที่มีความชำนาญทางด้านนั้น ๆ เป็นอย่างมาก จนกระทั่งสามารถนำเอาความรู้ ความชำนาญ ที่มีอยู่นั้นไปประกอบอาชีพได้อย่างดี และถึงแม้ว่าไม่ได้นำเอาความรู้ความชำนาญ และความสามารถ ไปใช้ประกอบอาชีพ

2. มืออาชีพ (Professional) เป็นคำที่เราไปยืมมาจากวงการกีฬาในวงการกีฬา มีอยู่ 2 คำคือ มืออาชีพ และมือสมัครเล่น ซึ่งแยกความต่างได้อย่างชัดเจน หากเมื่อไหร่เป็นมืออาชีพ แปลว่าคนคนนั้นต้องดำรงชีวิตด้วยกีฬาประเภทนั้น เช่น ฟุตบอลอาชีพ นักมวยอาชีพ ในการเป็นมืออาชีพนั้นมีความมุ่งมั่นมากมาที่ต้องปฏิบัติตาม

สำหรับ “ผู้บริหารมืออาชีพ” หรือ “นักบริหารมืออาชีพ” มีความหมายทั้งที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันคือ ผู้บริหารที่พยายามทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือนโยบาย ขององค์กรด้วยเหตุผล และหลักการซึ่งเป็นที่ยอมรับ โดยประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวทางต่าง ๆ อย่าง ผสมกลมกลืนกันแล้วนำไปสู่ปฏิบัติ นักบริหารมืออาชีพ หรือที่เรียกกันง่าย ๆ ว่า “มือโปร” มาจาก ภาษาอังกฤษว่า Professional Manager นั้น มีคุณสมบัติหลัก ๆ คือ มีการศึกษามีประสบการณ์ กว้างจากงานหลายด้าน และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างชาญฉลาด โดยกระทำอย่าง เป็นระบบ มีลำดับขั้นตอนเป็นระเบียบ และมีแบบแผน คุณสมบัติดังกล่าวนี้ จะได้อีกโดยการฝึกฝน เรียนรู้ และพัฒนามาอย่างเป็นระบบและใช้เวลายาวนานทีเดียว และที่สำคัญคือ จะต้องมีการผ่าน ประสบการณ์จากการปฏิบัติมากพอควรด้วย ผู้บริหารมืออาชีพยังหมายถึง ผู้บริหารที่พยายาม ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรด้วยเหตุผลและหลักการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวทางต่าง ๆ อย่างกลมกลืนกันแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ

สรุปได้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารได้อย่าง ยอดเยี่ยม สามารถผลิตผลงานที่โดดเด่นแตกต่างจากผู้บริหารอื่น ๆ มีความเป็นผู้ที่มีทั้งศาสตร์และ ศิลป์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด และพร้อมที่จะนำพาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

คุณลักษณะของผู้บริหารมืออาชีพ

คุณลักษณะของผู้บริหารหรือนักบริหารมืออาชีพนั้น มีผู้ทำวิจัยไว้ดังนี้

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546 : 126) ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้บริหารที่สามารถพิสูจน์ตัวเองได้ว่าเป็นผู้มีความรอบรู้ความสามารถ และประสบการณ์ มีความชำนาญงาน และมีประสิทธิภาพ

สุบรรณ พงษ์จันโอ (2546 : 22) ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้บริหารที่เป็นสัตบุรุษ นำเอาหลักสัปปริสธรรม 7 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ ทั้งด้านบริหารตนเอง บริหารทีมงาน บริหารงานให้เป็นไป ตามแผนงาน โครงการ เวลาที่วางไว้ บริหารชุมชน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเราด้วยความยึดมั่นในธรรม ไม่ประมาท มีสัมมาทิฐิ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ กล้าเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดีขึ้น

พรพิมล นิยมพันธุ์ (2550 : 14) ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพนั้น หมายถึง ผู้บริหารที่มีการใช้หลักวิชาประยุกต์กับความสามารถมีการใช้ศิลปะหรือยุทธศิลป์ควบคู่กับยุทธศาสตร์หรือหลักการต่างๆ ในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบาย

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546 : 127-136) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้บริหารมืออาชีพว่า ควรประกอบด้วย

1. เป็นนักบุกเบิก (Pioneer) ผู้บริหารมืออาชีพควรมีจิตใจที่ขบค้นหาสิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่ง ขึ้น เช่น ใช้เทคนิคการบริหารงานรูปแบบใหม่

2. มีวิสัยทัศน์ (Vision) ในการบริหารงาน ผู้บริหารมืออาชีพต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยน โดยต้องยอมรับความเป็นจริงและปรับตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น

3. มีความทันสมัย (Modern) ก้าวทันโลก ทันเหตุการณ์ และต้องก้าวทันคู่แข่งแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเทคโนโลยี ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อจะได้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

4. มีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้บริหารมืออาชีพควรคำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวขององค์กรโดยให้ความสำคัญแก่การวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้แก่องค์กร ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการพัฒนาเป็นหัวใจขององค์กรที่เป็นภารกิจสำคัญ ซึ่งผู้บริหารต้องกระทำอย่า

5. เป็นนักสู้ (Determined Fighter) เพราะโลกในยุคไร้พรมแดน แม้จะมีการพึ่งพาอาศัยกัน แต่ก็มีการแข่งขันต่อสู้ในเชิงเศรษฐกิจควบคู่กันไปด้วย ทำให้ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องมีความพร้อมที่จะแข่งขันกับนานาประเทศในระดับโลกทุกรูปแบบโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้น ก็พร้อมจะเผชิญกับความไม่แน่นอนที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในมุมบวกและมุมลบโดยผู้บริหารจะต้องสามารถปรับตัวและแก้ไขสถานการณ์ที่เลวร้ายให้กลายเป็นดี

6. เป็นนักประสาน (Coordination) ผู้บริหารมืออาชีพจะต้องสามารถประสานทุกฝ่ายเข้าหากันเพื่อจะได้ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีบทบาทร่วมกับภาครัฐในการประสานประโยชน์ของส่วนรวมร่วมกัน เพื่อจะได้ขจัดปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของประเทศชาติโดยรวม

7. มีจรรยาบรรณและจริยธรรม (Ethics) ผู้บริหารมืออาชีพควรมีความรับผิดชอบในวิชาชีพและมีจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับเป็นกรอบแนวคิด ในทางปฏิบัติผู้บริหารควรประพฤติและปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม เพื่อสร้างศรัทธาโดยการยึดมั่นในธรรมะ ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในทางกฎหมายหรืออัตราของตนเอง

ในทัศนะของผู้เขียน มีความเห็นว่า ผู้บริหารหรือนักบริหารมืออาชีพ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. กล้าตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหาร ผู้บริหารมืออาชีพต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการ เป็นคนที่สุขุมรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ ไม่ด่วนเชื่อ แต่ต้องมีความรอบคอบโดยอาศัยข้อมูลจากหลายส่วนที่เป็นปัจจุบันทันสมัยประกอบการตัดสินใจ

2. ใฝ่หาข้อมูล นักบริหารมืออาชีพ จำเป็นต้องเป็นคนที่มีทันสมัย ใฝ่หาข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ฉะนั้นจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ติดตามข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ โดยสามารถสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ หรือสื่อสารที่ไร้พรมแดนในรูปแบบต่าง ๆ

3. เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ นักบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล สามารถมองเห็นภาพในอนาคตและวางแผนหาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาในอนาคตได้เป็นอย่างดี

4. ซื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน นักบริหารมืออาชีพ นอกจากจะต้องเป็นคนซื่อสัตย์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งแล้ว ยังจะต้องพยายามสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอและนำมาเผยแพร่ผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และเว็บไซต์

5. ประสานสัมพันธ์ นักบริหารมืออาชีพจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่สามารถประสานงานกับหน่วยงาน องค์กร หรือบุคคลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถไกล่เกลี่ยข้อกรณีพิพาทได้ และสามารถ ขจัดปัดเป่าปัญหา ต่างๆ ในหน่วยงานได้อย่างสันติวิธี โดยอาศัยหลักการปรองดองและสมานฉันท์เป็นบรรทัดฐาน

6. คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆ นักบริหารมืออาชีพ จะต้องคิดหาวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ หรือหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อประกอบการบริหารงานเป็นระยะ ๆ ตามแต่โอกาสอันสมควร

7. จูงใจเพื่อร่วมงาน นักบริหารมืออาชีพ จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาวะผู้นำเพื่อโน้มน้าวหรือจูงใจเพื่อนร่วมงาน ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานสูง ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม รู้จักให้การชมเชย ให้รางวัลหรือบำเหน็จความชอบในระบบคุณธรรม และคุณงามความดีของแต่ละคนที่ได้สะสมมา โดยจะต้องศึกษาข้อมูลของเพื่อนร่วมงานที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาให้ดีพอก่อนตัดสินใจให้ความดีความชอบเพื่อให้ขวัญและกำลังใจเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเสมอภาคและทั่วถึง

8. ทนทานต่อปัญหาและอุปสรรค นักบริหารมืออาชีพ จะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่กำลังเผชิญ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างสันติสุข ไม่หนีปัญหาและไม่หมกมุ่นปัญหาไว้ให้พอกพูนขึ้นเรื่อย ๆ

9. รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ นักบริหารมืออาชีพจะต้องรู้จักยืดหยุ่น และอ่อนตัวตามเหตุการณ์นั้นๆ ไม่ตึงเกินไปหรือไม่หย่อนเกินไป บางครั้ง ก็ต้องดำเนินการในสายกลางหรือที่ทางพระพุทธศาสนาแนะนำให้ดำเนินในทางสายกลางแต่ในบางครั้ง ต้องมีความเด็ดขาดและฉับไวเพื่อฟันธงในการแก้ไขปัญหาให้หมดไปอย่างรวดเร็ว

10. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม นักบริหารมืออาชีพ ต้องบริหารงานโดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุก ๆ ฝ่าย จะต้องบริหารงานในรูปแบบให้ทีมงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษา

กุสุมา ยี่งู (2553) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารมืออาชีพที่พึงประสงค์ในทรรคนะของครูโรงเรียนชุมชนบางไผ่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต ๒ คือความเป็นผู้นำ การมีทักษะในการบริหาร การมี

วิสัยทัศน์ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารมืออาชีพควรมีคือ การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านวิชาชีพ การเป็นผู้นำที่สร้างสรรค์ สร้างโอกาสการพัฒนาได้ทุกเมื่อ แสวงหาข้อมูลข่าวสารสำหรับการพัฒนาตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับการพัฒนาบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน

เหมรัฐ อินสุข และคณะ (2552) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความเป็นมืออาชีพในระดับมาก 6 ด้าน คือ คุณธรรม จริยธรรม การจัดระบบงาน ด้านวิชาการด้านบริหารจัดการ ด้านสังคมและชุมชน และด้านการพัฒนาตนเองในทางบริหารสรุปได้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในทางการบริหารจัดการองค์กร หน่วยงาน หรือสถานศึกษา มีทักษะในการกำหนดนโยบายเป้าหมายและวิธีการทำงานที่ชัดเจน สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยใช้ศาสตร์ และศิลป์ควบคู่กับยุทธศาสตร์ หรือหลักการต่าง ๆ ในการบริหารงานอย่างสูงสุดจนเป็นแบบอย่างและเป็นต้นแบบที่ดีแก่ผู้บริหารการศึกษาอื่น ๆ และองค์กรอื่น ๆ

1. มีบุคลิกภาพที่ดี ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลิกภาพของตนเอง นอกจากจะช่วยสร้างความประทับใจกับบุคคลที่ร่วมงานด้วยแล้ว บุคลิกภาพยังถือเป็นบันไดสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี
2. มีวิสัยทัศน์ ผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ต้องเป็นผู้ที่เรียนรู้มาก และมักนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ
3. มีมนุษยสัมพันธ์ นักบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนทั้ง เจ้านาย ลูกน้อง เพื่อนและคนทั่วไป

4. มีคุณธรรมจริยธรรม ผู้ที่มีคุณธรรมประจำใจจะมีจริยธรรมที่งดงามเสมอ จึงทำให้ สามารถครองตน ครองคน และครองงาน ได้

5. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ลึกและรู้รอบ มีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง

สรุปได้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึงผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย สามารถครองตน ครองคน ครองงาน และประสานสัมพันธ์ได้

บทสรุป

การเป็นผู้บริหารการศึกษามืออาชีพในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผู้บริหารต้องมีทักษะในด้านการบริหารที่จะมุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี เป็นผู้บริหารที่สามารถพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาไทยแลนด์ 4.0 มีความสามารถพิเศษรอบด้าน (Talent) ความสำเร็จในการบริหารนอกจากจะเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารจัดการแล้วนักบริหารมืออาชีพจะต้องมีความรู้และทักษะที่สำคัญอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น กล้าตัดสินใจ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นนักประสานสืบทอด รู้จักบริหารงานแบบมีส่วนร่วม สร้างทีมงานและพัฒนาทีมงาน เสริมสร้างพลังอำนาจ ตลอดจนความสามารถในการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร

เอกสารอ้างอิง

- [1] ภักดี รัตนมุขย์ (2560). Thailand 4.0 ตอบโจทย์ประเทศไทย?. สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- [2] สุวิทย์ เมษินทรีย์, แนวทางนโยบายไทยแลนด์ 4.0 จะเกิดขึ้น ได้ประชาชนต้องเป็นคน 4.0, 2560, จากเว็บไซต์ http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=6722&filename=index

- [3] ก้าวสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 อุตสาหกรรมไทยจะปรับตัวอย่างไรดี?. (2559). สืบค้น 16 ตุลาคม 2563 จาก <http://www.mmthailand.com/mmnew/industry-4-0.html>.
- [4] เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานวิชาการ. (2559) **ประเทศ 4.0**. สืบค้น 17 ตุลาคม 2563 จาก [:http://parliament.go.th/library](http://parliament.go.th/library).
- [5] เพื่อนสอบ. (ม.ป.ป.) **ผู้นำมืออาชีพ**. [ออนไลน์]. สืบค้น 17 ตุลาคม 2563 จาก [:https://biuesuvit.wordpress.com](https://biuesuvit.wordpress.com).
- [6] ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2560). สูดยอดผู้บริหาร.พิมพ์ครั้งที่ 1 : ธรรมกลการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.

SBC-03-053

แนวทางการบริหารการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมแกรนิตและหินอ่อนของผู้จัดจำหน่ายในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

Warehouse Management Guidelines for Granite and Marble Industry Group of Distributors in Nonthaburi Province

จิรภิญญา อภิวัฒน์ และ ณัฏภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail : jirapinya.sbp@gmail.com, natpatsaya.se@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการคลังสินค้าในด้านการใช้อุปกรณ์และการใช้เทคโนโลยีภายในคลังสินค้า 2) ให้ข้อเสนอแนะแก่บุคลากรภายในบริษัทสำหรับการใช้กลยุทธ์และเทคโนโลยีต่างๆ ในคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพโดยการนำเสนอที่ประกอบด้วยเนื้อหา 1) ประเภทของหินที่นำเข้าและจัดจำหน่าย 2) กระบวนการผลิตจนถึงกระบวนการส่งออกและจัดจำหน่าย 3) กระบวนการ PDCA ในการพัฒนาการทำงาน 4) แนวทางการลดปัญหาสินค้าค้างสต็อกและการจัดการระบบคลังสินค้า และ 5) การใช้กลยุทธ์ WMS มาแก้ปัญหากระบวนการบริหารคลังสินค้า

อย่างไรก็ดี ความรู้จากการเผยแพร่บทความนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการคลังสินค้าได้โดยตรงซึ่งต้องคำนึงถึงลักษณะงานในแต่ละกิจกรรมเป็นหลัก เช่นกระบวนการรับสินค้า เป็นการนำเข้า ระบบเก็บสินค้า รวมถึงงานดูแลรักษาสินค้า การตรวจนับคลังสินค้า การจ่ายสินค้าและจัดส่ง ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น และยังมีแนวคิดเพื่อช่วยบุคลากรภายในบริษัทในการทำงานที่เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง และยังช่วยลดต้นทุนในการจัดการสินค้าภายในคลังสินค้าเพราะนำกลยุทธ์และเทคโนโลยีมาปรับใช้ ทำให้เพิ่มมูลค่าตัวสินค้านอกจากนี้ยังนำไปใช้ประโยชน์แก่ตัวผู้ประกอบการอย่างแน่นอนรวมถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานของการทำวิจัยต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : การบริหารจัดการคลังสินค้า ลดต้นทุน การเพิ่มมูลค่าตัวสินค้า

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมแกรนิตและหินอ่อนไทยเป็นธุรกิจที่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังภายในระยะเวลาเพียง 5 ปีเท่านั้น อุตสาหกรรมนี้มีความแตกต่างและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพราะเป็นตลาดของผู้ซื้อโดยรูปแบบการนำเข้าผลิต และส่งออกสินค้าชนิดนี้มีเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องลงทุนสูงทางผู้ประกอบการจะต้องแบกรับต้นทุนของสินค้าคงคลังที่มากเกินไปและปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบอยู่คือภายในคลังสินค้าสินค้าจะสูญหายและเสียหายอยู่เป็นประจำและตรวจสอบสินค้าไม่ได้ และไม่มีระบบบาร์โค้ดตัดสต็อก จึงทำให้เสียพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า สินค้าไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามีหรือต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าไร ทำให้ทางผู้ประกอบการมีต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

จึงทำให้แนวทางการบริหารการจัดการคลังสินค้าเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์การทำงานที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และสามารถต่อสู้กับคู่แข่งในด้านการแข่งขันทางธุรกิจได้ซึ่งคลังสินค้ามีความสำคัญ

ที่สุด ในระบบโลจิสติกส์ในการบริหารจัดการคลังสินค้าซึ่งต้องมียุคประกอบที่สำคัญหลายอย่างเข้ามารวมด้วย รวมถึงการนำกลยุทธ์และเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบการบริหารจัดการคลังสินค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อทบทวนวรรณกรรมและศึกษาแนวทางการทางแก้ไขทางการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมแกรนิตและหินอ่อนของผู้จัดทำหน่วย

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 ประเภทผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่ายได้แก่ หินแกรนิต แกรนิตโต้ หินอ่อน หินเทียม คริสตัล หินทราย หินโบราณ กระเบื้อง ลามิเนต ดาวแกรนิตโต้ โดยที่จะมีการนำเข้าจากหลายประเทศด้วยกัน ได้แก่ ทวีปยุโรป ทวีปเอเชีย อิตาลี ตุรกี จีน อินเดีย เวียดนาม เป็นต้น

3.1.1. หินแกรนิต : หินแกรนิตนำเข้า หินแกรนิตไทย 60L 80L Slab หินแกรนิตเป็นหินที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีความแข็งแกร่ง ลวดลายสวยงาม หลากหลายสี แล้วแต่แหล่งที่กำเนิด และตามแร่ธาตุที่ผสมอยู่ในเนื้อหิน ทำให้เกิดลักษณะลายและสีเฉพาะ เมื่อนำมาตัดให้เป็นแผ่นบางๆ และขัดให้หน้ามันเงา นิยมนำมาปูพื้น ผนัง เคาน์เตอร์ ห้องครัว ห้องน้ำ สามารถทนความร้อนและด่างอ่อนได้ดี ทำความสะอาดได้ง่าย มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวสวยงาม คงทน ถาวร เรียบ จึงนิยมนำมาปูพื้น ผนัง และบันได เราเป็นโรงงานผู้ผลิต นำเข้าโดยตรง สำหรับขนาดมาตรฐาน 30x60 40x80 60x60 60L 70L 80L SLAB หรือสั่งตัดตามขนาดที่ลูกค้าต้องการ

3.1.2. แกรนิตโต้ : ผิวเรียบ ผิวหยาบ ผิวนาโน ผิวแกรนิต ผิวหินอ่อน ผิวปูน ผิวลายไม้

แกรนิตโต้ เป็นกระเบื้องเซรามิคชนิดหนึ่ง ที่ถูกผลิตขึ้นด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยใช้วัสดุหลายๆชนิดผสมกัน แล้วนำไปเผาที่อุณหภูมิสูง 1,200 องศาเซลเซียส ทำให้มีความแข็งแกร่ง ไม่บิด ไม่โค้ง ไม่โก่งงอ ได้จากทุกแผ่น ผ่านการคัดสรรคุณภาพแล้วเป็นอย่างดี ได้รับมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9001:2000 ทำให้ทนทานกว่ากระเบื้องชนิดอื่น มีให้เลือกมากมายหลายแบบ และเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป ตามผู้ผลิตและผู้จำหน่าย นิยมนำมาปูพื้นและผนัง มีความแข็งแกร่งทนทาน น้ำหนักเบากว่าหินธรรมชาติไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องซึมน้ำ ยิ่งถ้าเคลือบผิวหน้าด้วยเทคโนโลยีนาโน ก็จะทำให้เพิ่มความแข็งแกร่ง และความมั่นใจ ป้องกันคราบสกปรก ได้ดีกว่า ผลิตออกมาตามขนาดมาตรฐาน เช่น 120x120cm. 100x100cm. 80x80cm. 60x60cm. 30x60cm.

3.1.3. หินเทียม : หินสังเคราะห์ประเภท Engineered Stone หินสังเคราะห์ประเภทนี้ส่วนใหญ่จะมีแร่ หินควอตซ์ แก้ว โพลีเมอร์เรซิน และสี คุณสมบัติพิเศษของหินสังเคราะห์ประเภทนี้คือ มีความต้านทานต่อการเกิดรอยด่างสูง และสามารถทนต่อความร้อนได้สูง ผลิตโดยกระบวนการหล่อขึ้นรูป ด้วยวัสดุจากธรรมชาติ ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เรียบเนียน แข็งแรง ทนทาน มีความหนาแน่นสูง ไม่ดูดซึมน้ำ ทำความสะอาดง่าย เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

3.1.4. คริสตัล : เป็นหินที่ผลิตขึ้นด้วยการนำ แร่ธาตุ และสารต่างๆ มาผสมกันขึ้นรูปเป็นแผ่น แล้วนำไปเผา ในอุณหภูมิสูง เนื้อหินเผาแกร่งแต่เปราะ เหมือนกระจก ผิวหน้าเงาจากการเผา และส่วนผสมของสารเคมีทนรอยขีดข่วน ทนกรดด่าง สารเคมี ซึมน้ำน้อย โดยทั่วไปมักใช้ปูพื้นภายในอาคาร ตัดตามแบบ ทำที่อปกรณ์ ชิงค์ ครัว โต๊ะเคาน์เตอร์

3.1.6. หินโบราณ : ผลิตด้วยวัตถุดิบ ที่คำนึงถึงสีของธรรมชาติ ความโดดเด่น งดงาม แข็งแรง และพริ้วไหว เป็นเอกลักษณ์อันสวยงาม ที่ได้จากสีของธรรมชาติ มีหลากหลายสี ลวดลาย และรูปแบบ โดยเน้นการเข้าถึงธรรมชาติ และสีของการนำมาประยุกต์ใช้กับการตกแต่งที่หลากหลาย

3.1.7. หินอ่อน : เกิดจากการเปลี่ยนรูป หินอ่อนมีโครงสร้างทางเคมีเหมือนหินปูน หินอ่อนสามารถขัดได้ หินอ่อนบริสุทธิ์เมื่อขัดแล้วจะมีสีขาวหินอ่อนเป็นหินแปรที่แปรสภาพมาจากหินปูน โดยการแปรสภาพที่มีอุณหภูมิสูง

จนแร่แคลไซต์หลอมละลายและตกผลึกใหม่ โดยไม่มีการเรียงตัวของเม็ดแร่ ถ้าหินเดิมมีความบริสุทธิ์มาก เนื้อหินอ่อนจะมีสีขาวแต่โดยทั่วไปก็มีแร่อื่นๆ เจือปนอยู่เสมอทำให้หินอ่อนมีสีต่างๆ กัน หินอ่อนสีดำเกิดจากการปนเปื้อนของสารอินทรีย์ หินอ่อนสีเขียว เกิดจากการปนของแร่ไดออปไซด์ ฮอร์นเบลนด์ เซอร์เพนทีน หรือทัลค์(ข้อมูลจากกรมทรัพยากรธรณี) เมื่อทำปฏิกิริยากับกรดทำให้เกิดฟองฟู ประโยชน์ใช้ทำหินขัด หินประดับ หินตกแต่ง ทำถนน รองทางรถไฟ แกะสลัก ปูพื้น ปูนั่ง ทำบันได ทำโต๊ะ

3.2 แนวทางการบริหารการจัดการคลังสินค้าในอุตสาหกรรมแกรนิตและหินอ่อนด้วยกระบวนการ PDCA ในการพัฒนาการทำงานPDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต(Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิต โดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจรPDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำคือ

- P : Plan = วางแผน
- D : DO = ปฏิบัติตามแผน
- C : Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
- A : Action = ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

3.2.1.การวางแผน (Plan: P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเดมมิง เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผล ในขั้นตอนนี้ มีการดำเนินการดังนี้

(1.) ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยสมาชิกแต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิด ในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงาน เพื่อที่จะร่วมกันทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป

(2.) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงาน หรือหาสาเหตุ ของปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรจะวางแผนและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตารางตรวจสอบ แผนภูมิ แผนภาพ หรือแบบสอบถาม เป็นต้น

(3.) อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุ ของความบกพร่อง ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิหรือแผนภาพ เช่น แผนภูมิแกงปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุกคน ในทีมงานคุณภาพเกิดความเข้าใจในสาเหตุและปัญหาอย่างชัดเจน แล้วร่วมกันระดมความคิด (Brainstorm) ในการแก้ปัญหา โดยสร้างทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อมาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินการ

(4.) เลือกวิธีการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ และวิจารณ์ทางเลือกต่างๆ ผ่านการระดมความคิด และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาที่

เหมาะสมที่สุดในการดำเนินงาน ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือกำหนดทางเลือกใหม่ที่มีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม

การวางแผน (Plan) การทำงาน ซึ่งเราต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) ปัญหา มันเริ่มต้นจาก คน 1 คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้า งานของเพื่อน สารพัดงานที่มั่วสุมมั่วสุมกันเข้ามา และที่วุ่นวายมากขึ้นไปอีก ก็คือ หากองค์กรนั้นมีหลายนาย ซึ่งแต่ละนาย ก็สุดที่จะเอาแต่ใจตัวเอง เอาใจไม่ถูก ดังนั้นคนทำงานจึงเริ่มรวน ไม่รู้จะทำงานไหนก่อน พอจะเริ่มทำงานนั้น เอ้า ผู้ร่วมงานถูกดึงไปทำอย่างอื่น งาน รันต่อไม่ได้ พอทำงานหนึ่งเสร็จ เวลาไม่พอที่จะทำงานถัดไป ต้องปรับ How (ปรับวิธีการ) อีกแล้ว แต่การปรับ How แบบเหลือเวลาทำงานน้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้ายทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้ หากจะแก้ ต้องทำให้ความผันผวนของการดำเนินตามแผนงานมีให้น้อยลง ซึ่งคนที่เป็นหัวหน้าทีม จำเป็นต้อง Priority งานทุกๆ งาน ต้องกำหนดเป้าหมาย (Purpose) ของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการวางแผนงาน (Plan) และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน (Coaching) วิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกัน หัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็วเพื่อที่จะได้นำพาทีมงาน ทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3.2.2. การปฏิบัติตามแผน (Do: D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตาราง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดี จากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการ ปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้น่าไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

การลงมือทำ (Do) ปัญหา มันเริ่มต้นจากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผน จะบอกว่า ให้ใครทำ ให้ฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าของหลัก ทำให้ทีมงานเกี่ยงงานกันได้ง่าย ยิ่งหากไม่ชอบชู้หน้ากันด้วยแล้ว งานยังไม่เดินเลย หรือ ในตอนวางแผนบอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผน มองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน่น ตัดนี่จนความเป็นจริง เกิดความไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงาน ก็คือ การระดมระดมในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้อง กับเรื่อง วิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับทีมงานด้วย รวมถึง ต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดี ก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

3.2.3. การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผน หรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผน การเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น ปัญหาเริ่มต้นจากการตรวจสอบนั้นทำได้ง่ายแต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ ควบคุม การทำงานของส่วนงานนั้นๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือ ไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่า การตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขาก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ หัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการ เป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูล ไปใช้ในการควบคุม (Control)

ให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้างานยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงาน อย่าง ต่อเนื่อง (Continue) สม่ำเสมอ เพื่อให้ทีมงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน

3.2.4. การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) เป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ 3 ขั้นตอน ตาม วงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

การปรับปรุง แก้ไข งานให้ดีขึ้น (Act) ปัญหา คือ ในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำ อะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทาง แก้ไข คือ กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงาน จะต้องทำการปรับแผนงาน (Adjust plan) โดยเน้นใน ประเด็นวิธีการ (How) และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการ สั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่าย ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น 4. แนวทางการบริหารการจัดการคลังสินค้าในอุตสาหกรรมแกรนิต และหินอ่อนด้วยระบบการจัดการคลังสินค้า(Warehouse Manager)

WMS เป็นระบบการจัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิตสินค้า โดย อาศัยระบบ Barcode เข้ามาช่วยกำหนดตัวตนของสินค้า หรือวัตถุดิบแต่ละตัว และนำข้อมูลตัวสินค้าหรือวัตถุดิบ บันทึกลงข้อมูลในระบบเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปจัดการในรูปแบบต่างๆ ตามที่เราต้องการ โดยมีการกระทำอยู่ 3 กระบวนการหลัก คือ กระบวนการรับเข้ากระบวนการจัดเก็บ และกระบวนการจัดส่ง

ส่วนประกอบของระบบจัดการคลังสินค้าประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก คือ การรับสินค้าการจัดเก็บสินค้าและ การจัดส่งสินค้าซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการจัดการสินค้า หรือวัตถุดิบในระบบการทำงาน

4.1.กระบวนการรับสินค้า (Receive)

คือการรับเข้าวัตถุดิบหรือสินค้า เข้ามาเก็บยังคลังสินค้า โดยจะทำการติดบาร์โค้ดลงบนสินค้าหรือวัตถุดิบ โดยเริ่มจากกระบวนการ

4.1.1 การป้อนข้อมูลสินค้า หรือดึงข้อมูล จากระบบตามสินค้าที่ต้องการรับเข้าคลัง

4.1.2 ทำการพิมพ์บาร์โค้ดสำหรับติดบนสินค้า ที่ต้องการรับเข้าคลัง

4.1.3 ตรวจสอบจำนวนสินค้า และติดบาร์โค้ดลงสินค้า

4.1.4 บันทึกข้อมูลสินค้า เข้าระบบจัดการคลังสินค้า เพื่อเตรียมจัดเก็บ

4.2. กระบวนการจัดเก็บสินค้า(Storage)คือกระบวนการจัดเก็บสินค้า หรือวัตถุดิบ หลังจากผ่านการ ตรวจสอบสินค้า การติดบาร์โค้ด จากระบบการรับเข้าสินค้า เพื่อนำไปจัดเก็บตามตำแหน่ง ที่ได้ทำการจัดเตรียมไว้

4.2.1 เตรียมพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า และทำการติดบาร์โค้ดแทนตำแหน่งที่ต้องการจัดเก็บ

4.2.2 เลือกตำแหน่งที่ต้องการจัดเก็บ และเลือกสินค้าที่ต้องการจัดเก็บ และทำการบันทึกข้อมูลในระบบ จัดการคลังสินค้า ซึ่งส่วนมากจะใช้งานอุปกรณ์ Mobile Computer ในการทำงาน

4.2.3. โดยข้อมูลสินค้าและตำแหน่งในการจัดเก็บจะถูกบันทึกไว้ในระบบเพื่อนำไปใช้สำหรับกระบวนการ จัดส่งต่อไป คือกระบวนการจัดเก็บสินค้า หรือวัตถุดิบ หลังจากผ่านการตรวจสอบสินค้า การติดบาร์โค้ด จาก กระบวนการรับเข้าสินค้า เพื่อนำไปจัดเก็บตามตำแหน่ง ที่ได้ทำการจัดเตรียมไว้

4.2.4. เตรียมพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า และทำการติดบาร์โค้ดแทนตำแหน่งที่ต้องการจัดเก็บ

4.2.5. เลือกตำแหน่งที่ต้องการจัดเก็บ และเลือกสินค้าที่ต้องการจัดเก็บ และทำการบันทึกข้อมูลในระบบ จัดการคลังสินค้า ซึ่งส่วนมากจะใช้งานอุปกรณ์ Mobile Computer ในการทำงาน

4.2.6. โดยข้อมูลสินค้าและตำแหน่งในการจัดเก็บจะถูกบันทึกไว้ในระบบเพื่อนำไปใช้สำหรับกระบวนการ จัดส่งต่อไป

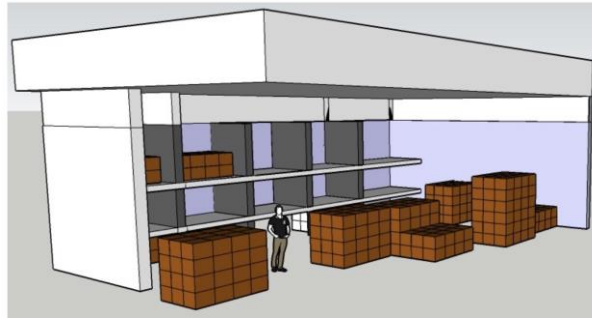
4.3. กระบวนการจัดส่งสินค้า(Delivery)

คือกระบวนการในการจัดเตรียมสินค้าเพื่อทำการส่งสินค้าโดยข้อมูลสินค้าและตำแหน่งสินค้าจะถูกแจ้งมาทางระบบ ผู้ทำการเตรียมสินค้า เพียงกระทำการหยิบสินค้าตามที่ระบบแนะนำ

4.3.1. ระบบแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เตรียมสินค้า ตามรายการ

4.3.2. ผู้ใช้งาน หยิบสินค้า ตามที่ระบบนำ โดยการยืนยันรหัสบาร์โค้ดของตำแหน่งจัดเก็บ และบาร์โค้ดของสินค้า

4.3.3. ผู้ใช้งานยืนยันการหยิบสินค้าจากระบบระบบจะทำการตัดสต็อกสินค้าโดยอัตโนมัติ



ภาพที่ 1 ตัวอย่างกรณี ไม่มีการใช้ระบบจัดการคลังสินค้า และไม่มีระบบบาร์โค้ด

ที่มา : All In One System and Supply Co.,Ltd.



ภาพที่ 2 ตัวอย่างกรณี ไม่มีการใช้ระบบจัดการคลังสินค้า และไม่มีระบบบาร์โค้ด

ที่มา : All In One System and Supply Co.,Ltd.

5. การใช้ประโยชน์จากระบบคลังสินค้าและระบบบาร์โค้ด

เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการสินค้าหรือวัตถุดิบ จำนวนมาก โดยการติดบาร์โค้ดบนสินค้า หรือวัตถุดิบแต่ละประเภทบาร์โค้ดที่ติดบนสินค้าหรือวัตถุ มี 2 แบบ คือ S/N(Serial Number) และ P/N(Part Number)

(1.) แบบ S/N(Serial Number) คือ บาร์โค้ดแบบเรียงตัวเลขไม่ซ้ำกัน ส่วนมากบาร์โค้ดลักษณะนี้มักใช้เฉพาะสินค้าที่ต้องการระบุตัวเองโดยเฉพาะเนื่องด้วยสินค้ามีเรื่องการรับประกัน การส่งซ่อมเครื่อง และวันหมดอายุเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ทีวีรุ่นเดียวกัน ยี่ห้อเดียวกัน สีเดียว แต่มี S/N ที่ต่างกัน

เหตุผลที่ต้องการใช้บาร์โค้ดแบบเรียงตัวเลขไม่ซ้ำกันเพื่อให้สามารถระบุถึงแหล่งที่มาในการผลิต วัตถุดิบ วันที่ผลิต แผนก บุคคลกรที่ทำการผลิต เพื่อให้ทราบข้อมูล Lot ในการผลิตสินค้านั้นเอง ซึ่งบาร์โค้ด ประเภท S/N ส่วนมากใช้งานกันเฉพาะภายในโรงงานผลิตเท่านั้น

(2.) แบบ P/N(Part Number) คือ บาร์โค้ดบนสินค้าที่เหมือนบนสินค้าชนิดเดียวกัน บาร์โค้ดประเภท P/N ส่วนมากเป็นบาร์โค้ดสำหรับขาย โดยประเทศไทยจะใช้บาร์โค้ดชนิด EAN-13 สำหรับเป็นบาร์โค้ดสำหรับ ขายสินค้าภายในประเทศ ซึ่งบาร์โค้ดต้องกล่าวจะทำการขออนุญาต และขึ้นทะเบียนจึงสามารถนำมาใช้ได้ ซึ่ง บาร์โค้ดดังกล่าวหากเป็นสินค้าประเภทเดียวกันก็จะมีบาร์โค้ดรหัสเดียวกัน ตัวอย่างเช่น บะหมี่ขนาด และรสเดียวกัน จะมี บาร์โค้ดเหมือนกัน เราไม่สามารถทราบวันหมดอายุการห้สบาร์โค้ดประเภทนี้ได้ จึงมีการพิมพ์วันหมดอายุไว้บนของ อีกครั้งหนึ่ง บาร์โค้ดประเภท P/N เป็นบาร์โค้ดสำหรับไว้บันทึกจำนวนเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบย้อนหลังได้

5.1 เพื่อให้ง่ายต่อการบันทึกข้อมูล ของสินค้า หรือวัตถุดิบ ลงในระบบจัดการคลังสินค้าเพื่อให้ง่ายใน การควบคุมวัตถุดิบในการผลิต เช่น หากเราทำการบันทึกข้อมูลวัตถุดิบลงในระบบจัดการคลังสินค้า ระบบจะช่วยให้การ คำนวณวัตถุดิบที่ต้องการใช้ในการผลิตแต่ละครั้งว่าเพียงพอกับการผลิตหรือไม่

5.2 เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บ และหยิบใช้งาน สินค้า หรือวัตถุดิบ โดยระบบจัดการคลังสินค้า จะมี ระบบช่วยในการจัดเก็บวัตถุดิบ โดยระบบจะทำการติดบาร์โค้ดไว้ตามตำแหน่ง เพื่อใช้ในการจัดเก็บสินค้าหรือ วัตถุดิบให้ง่ายต่อหยิบสินค้า หรือวัตถุดิบ ตามกระบวน First-In First-Out สินค้า หรือวัตถุดิบ ที่ผลิต หรือจัดเก็บมา ก่อน ต้องถูกต้องนำไปใช้งานก่อน

5.3 เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจเช็คจำนวนสินค้าที่ผลิต โดยทุกขั้นตอนในระบบจัดการคลังสินค้า แต่ละจุด ที่สินค้าหรือวัตถุดิบผ่านกรรมวิธี หรือขั้นตอนต่างๆ จะมีการบันทึกข้อมูลเข้าไปในระบบจัดการคลังสินค้าทุกครั้ง ทำให้ทราบจำนวนสินค้า หรือวัตถุดิบที่แน่นอน โดยไม่ต้องเข้าไปตรวจนับเองให้เสียเวลา เนื่องด้วยการจัดเก็บสินค้า หรือวัตถุดิบ แต่ละคลังจะมีการบันทึกข้อมูลสินค้า ลงในระบบจัดการคลังสินค้าทุกครั้งเพื่อให้ทราบจำนวนสินค้า ทั้งหมด กรณีมีหลายคลังสินค้า หลายสถานที่จัดเก็บ เนื่องจากระบบจัดการคลังสินค้า สามารถเชื่อมต่อกันได้หลายๆ คลังพร้อมกันเพื่อให้ทราบจำนวนสินค้า และวัตถุดิบทั้งหมด

5.4 เพื่อให้ทราบข้อมูลการรับเข้า การเคลื่อนไหว การจ่ายออก แบบ Real-Time เนื่องด้วยทุกขั้นตอน ที่กระทำต่อสินค้า หรือวัตถุดิบ จะต้องมีการบันทึกข้อมูลทุกครั้ง ทำให้ทราบสถานะข้อมูลของสินค้า หรือวัตถุดิบ ทันทีและให้ทราบข้อมูลสินค้า หรือวัตถุดิบ เป็นสถิติ เพื่อใช้คำนวณ ควบคุมล่วงหน้า ในการผลิต การจัดเก็บ และ การจัดส่ง สินค้าหรือวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 เพื่อให้สามารถสืบค้นย้อนกลับสินค้า หรือวัตถุดิบได้ให้ง่ายต่อการขนส่ง จัดส่ง สินค้า หรือวัตถุดิบ ได้เพื่อให้เกิดปัญหาเรื่องสินค้า หรือวัตถุดิบคงค้าง เนื่องจากการจัดการสินค้าที่มีปัญหาและให้ง่ายต่อการนำข้อมูลจากระบบจัดการคลังสินค้าในการประเมินการทำงานของเครื่องของเครื่อง วัตถุดิบ และบุคลากร ภายในองค์กรเพื่อให้ การทำงานเป็นไปตามระบบ แผนงาน ตามที่องค์กร ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและความเป็นระบบ ระเบียบ ในการทำงาน ลดความผิดพลาดจากการทำงาน ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง ประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดใน การทำงาน

6.การจัดการคลังต้องรวบรวมวัตถุดิบของเป็นจำนวนมากจึงต้องมีการจัดทำบัญชีรายการสินค้า และ ระบบการจัดเก็บที่เป็นระเบียบ รวมทั้งการดูแลรักษาที่ต้องใช้การดูแลรักษาเป็นพิเศษเฉพาะในแต่ละชนิดของสินค้า ซึ่งเทคโนโลยี RFID จะช่วยเก็บบันทึกข้อมูลการจัดเก็บและการดูแลรักษาของสินค้าได้อย่างเป็นระบบนอกจากนี้ ยัง ช่วยในเรื่องของการรักษา ความปลอดภัย โดยใช้ RFID ช่วยในการตรวจจับความเคลื่อนไหวเพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการโจรกรรมโดยการถ้าเราเริ่มจากโรงงานของผู้จัดส่งวัตถุดิบหรือสถานที่กระจายสินค้าอาจมีการใช้ป้ายชื่อ เพื่อตรวจสอบสิ่งที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ เพื่อเริ่มต้นในการต่อสู้กับการสูญหายของสินค้า ขณะที่มีการจัดเก็บคลังสินค้าเพื่อ การการหยิบและบรรจุเข้าไปในภายหลัง การบันทึกข้อมูลก็จะดำเนินไปในทันที เมื่อมีการรวบรวมสินค้าและวาง

สินค้าที่จัดให้เฉพาะลูกค้าบนแพลตฟอร์มเพื่อกระจายสินค้าการติดตามข้อมูลก็ยังคงดำเนินการต่อไปและรับรู้ข้อมูลได้ตลอด ธุรกรรมใดๆก็จะถูกทำการบันทึกไว้ทันที เช่นเดียวกับการสูญหายที่อาจจะเกิดขึ้น จะมีการเตรียมและจัดส่งใบแจ้งจัดส่งล่วงหน้า (ASN) ซึ่งช่วยในกระบวนการพยากรณ์และวางแผนเมื่อสินค้าเคลื่อนผ่านจุดรับสินค้าอื่นๆข้อมูลก็จะถูกบันทึกอย่างแม่นยำและถูกจัดเก็บในชิพซึ่งทำให้เรารับรู้การเคลื่อนไหวต่างๆแบบ Real Time และสามารถพยากรณ์ยอดขายได้ดีขึ้นและสามารถวางแผนด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี RFID

บทสรุป

การบริหารจัดการสินค้าคงคลังนั้น ได้มีการนำเทคโนโลยีบาร์โค้ด (Barcode) มาใช้ในการระบุชื่อและรายละเอียดต่างๆของสินค้านั้นๆเพื่อทำให้องค์กรสามารถตรวจสอบข้อมูลแบบ Real-Time และ Online ได้ จะทำให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านต้นทุน การจัดเก็บได้ดียิ่งขึ้นผลจากการจัดแผนผังคลังสินค้าพบว่าการจัดระบบแผนผังคลังสินค้าแบบใหม่จะช่วยลดเวลาในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน และช่วยลดระยะทางที่ใช้ในการหยิบงานได้ เมื่อจัดแผนผังแบบใหม่ จะสามารถช่วยลดระยะทางในการ หยิบงานลงได้ และเมื่อทำการจับเวลาในการหยิบงานแล้ว ก็ช่วยลดเวลาลงได้ โดยภายหลังจากการจัดแบ่งกลุ่มสินค้าตามอัตราการเคลื่อนไหวแล้ว จะเห็นได้ว่า มีสินค้าและวัตถุดิบ บางรายการ ไม่มีการเคลื่อนไหวเป็นเวลานาน หรือไม่ก็จะพบสินค้าบางรายการไม่มีการเรียกใช้งานอีกต่อไป แล้ว หรือเรียกได้ว่าเป็น Dead Stock ดังนั้น รายการสินค้าหรือวัตถุดิบจำพวกนี้ อาจทำรายงานไปเสนอกับ ฝ่ายบัญชีหรือผู้บริหารทำการพิจารณาขายทอดตลาดหรือทำลายทิ้ง เพื่อเคลียร์พื้นที่ให้สามารถวางงานอื่นๆได้ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2550).การจัดการคลังสินค้า
- [2] สมศักดิ์ สมบูรณ์ธรรม.(2548).การศึกษาปัญหาสาเหตุความเสียหายของสินค้าและกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาคลังสินค้า
- [3] สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมการผลิต(SMI)รายงานองค์กรระหว่างประเทศ
- [4] สภาอุตสาหกรรมแห่งชาติ สถานการณ์อุตสาหกรรมเหมืองแร่ของไทยปี 2560 และแนวโน้มปี 2561
- [5] ธนิต โสรัตน์.(2562).การจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง สืบค้นจาก<https://riverplusblog.com/tag/wms-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/>
- [6] RFIDกับระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน.[ออนไลน์]<http://www.vcharkarn.com/varticle/42181>
- [7] เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจโลจิสติกส์.[ออนไลน์]
<http://www.vcharkarn.com/vblog/36016/4>
- [8] <http://www.aioss.com/16691665/wms-warehouse-manager-ระบบจัดการคลังสินค้า>
- [9] <https://he02.tcithaijo.org/index.php/VeridianEJournal/article/download/118402/90820/>

SBC-03-054

การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา

Benchmarking: Management tool for school

ทัศนีย์ รินทะระ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: tassanee@nk.ac.th

บทคัดย่อ

เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษา เป็นไปตามนโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการซึ่งมีหลักการให้ความสำคัญกับประเด็นคุณภาพและประสิทธิภาพในมิติต่าง ๆ โดยรวมทั้งด้านผู้เรียน ครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันในการปฏิรูปการศึกษาไทย บทความการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ความสำคัญของการเทียบเคียงสมรรถนะ ประเภทของการเทียบเคียงสมรรถนะ กระบวนการดำเนินการเทียบเคียงสมรรถนะ รวมทั้งข้อดีและข้อจำกัดของการเทียบเคียงสมรรถนะ และนำมาบูรณาการในการบริหารสถานศึกษาเพื่อหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) สามารถพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษา ทั้งยังสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาการศึกษาไทย

คำสำคัญ : การเทียบเคียงสมรรถนะ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

บทนำ

Benchmarking คือกระบวนการวัดและเทียบเคียงผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเทียบวัดจากองค์กรที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้ได้แนวคิด และข้อเสนอแนะ นำมากำหนดทิศทางในการบริหารงานในองค์กร หาแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ขององค์กร

ที่มา Benchmarking เป็นศัพท์ในการสำรวจทางธรณีวิทยาที่ใช้ในการวัดระยะโดยเปรียบเทียบกับจุดอ้างอิง การนำ Benchmark มาใช้ในการสำรวจธรณีวิทยาของประเทศสหรัฐอเมริกา (U.S Geological Survey) ทีมนักสำรวจพื้นที่ที่ต้องทำรอยดำหนิ หรือ ตอกหมุดฝังวัดที่ดินบนก้อนหิน ต้นไม้ กำแพง หรือเสา เพื่อบอกระดับความสูงต่ำของภูมิประเทศ (รอยดำหนิเหล่านี้เรียกว่า Benchmark) บ้างก็ว่า "มาจากที่นั่งบนม้านั่งยาวของนักตกปลา (Bench) ครึ่งเมื่อตกปลาได้ ต่างก็จะนำปลาของตนมาวางเทียบขนาดและทำเครื่องหมาย (Marking) บนม้านั่ง (Bench) เพื่อวัดว่าปลาของคนไหนตัวใหญ่-ยาวที่สุด" หรือในวงการผ้าสมัยก่อน จะมีหมุดติดอยู่บนโต๊ะเพื่อวัดความยาวของผ้าที่ขาย จุดที่มีหมุดติดอยู่นั้นเรียกว่า "Benchmark" ในสมัยอียิปต์โบราณการทำเครื่องหมายรอยบากที่ก้อนหินเพื่อเทียบเคียงกับแท่นหลักที่เป็นจุดอ้างอิงในการก่อสร้าง เรียกว่า "Benchmark"

Benchmarking นำมาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการองค์กรครั้งแรกในองค์กรธุรกิจ โดยบริษัท Xerox ผู้คิดค้นเครื่องถ่ายเอกสาร ในช่วงแรกบริษัทได้เปรียบคู่แข่งจากความคุ้มครองโดยสิทธิบัตรพอลิเมอร์

1980 หลังจากทีลัทธิบัตรเครื่องถ่ายเอกสารของบริษัท Xerox ลื่นสุดลง คู่แข่งต่างๆ โดยเฉพาะบริษัทจากประเทศญี่ปุ่นรุกตลาดด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ในราคาที่ต่ำกว่าบริษัท Xerox ผลิตได้ บริษัท Xerox สูญเสียส่วนแบ่งตลาดเครื่องถ่ายเอกสาร เกิดวิกฤติครั้งใหญ่บริษัท Xerox ไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทผู้ผลิตเครื่องถ่ายเอกสารจากประเทศญี่ปุ่นที่มีราคาสินค้าที่ต่ำกว่าและมีคุณภาพดีกว่า บริษัท Xerox จึงศึกษากระบวนการของคู่แข่งจากญี่ปุ่น และได้นำเอากระบวนการ Benchmarking มาใช้เนื่องจากต้องค้นหาเครื่องมือเพื่อการปรับปรุงองค์กร และสามารถค้นพบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศมาปรับใช้ในองค์กร ทั้งกระบวนการผลิต บริการ และการสนับสนุน จนกระทั่งสามารถกอบกู้ธุรกิจขึ้นมาได้ และกระบวนการ Benchmarking ได้แพร่หลายในองค์กรธุรกิจและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่สามารถจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนถึงปัจจุบัน

Top 10 Management Tools

2006	2010	2012	2014	2017
1. Strategic Planning	1. Benchmarking	1. Strategic Planning	1. CRM	1. Strategic Planning
2. CRM	2. Strategic Planning	2. CRM	2. Benchmarking	2. CRM
3. Customer Segmentation	3. Mission and Vision Statements	3. Employee Engagement Surveys	3. Employee Engagement Surveys	3. Benchmarking
4. Benchmarking	4. CRM	4. Benchmarking	4. Strategic Planning	4. Advanced Analytics
5. Mission and Vision Statements	5. Outsourcing	5. Balanced Scorecard	5. Outsourcing	5. Supply Chain Management
6. Core Competencies	6. Balanced Scorecard	6. Core Competencies	6. Balanced Scorecard	6. Customer Satisfaction
7. Outsourcing	7. Change Management	7. Outsourcing	7. Mission and Vision Statements	7. Change Management
8. Business Process Reengineering	8. Core Competencies	8. Change Management	8. Supply Chain Management	8. TQM
9. Scenario and Contingency Planning	9. Strategic Alliances	9. Supply Chain Management	9. Change Management	9. Digital Transformation
10. Knowledge Management	10. Customer Segmentation	10. Mission and Vision Statements	10. Customer Segmentation	10. Mission and Vision Statements

BAIN & COMPANY 

How to use: Rollover cells to see tool ranking trends. Click cells to see usage vs satisfaction.

Terms of use | Privacy

รูปที่ 1 เครื่องมือการจัดการ 10 อันดับ

(จาก www2.bain.com, 2017)

จากรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่าจาก ค.ศ. 2006 ถึง 2017 การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยม ที่องค์กรธุรกิจนิยมนำไปพัฒนาหน่วยงาน

ประเภท Benchmarking

แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1. แบ่งตามวัตถุประสงค์ที่จะเทียบเคียงสมรรถนะ
2. แบ่งตามองค์กรที่จะเทียบเคียงสมรรถนะ

ตารางที่ 1 ประเภท Benchmarking

ประเภท	คำจำกัดความ
แบ่งตามวัตถุประสงค์ที่จะเทียบเคียงสมรรถนะ	
1. การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน (Performance Benchmarking)	การเทียบเคียงสมรรถนะผลลัพธ์การทำงานความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม ประสิทธิภาพงานขององค์กร
2. การเทียบเคียงกระบวนการทำงาน (Process Benchmarking)	การเทียบเคียงกระบวนการทำงาน วิธีการปฏิบัติการ ระหว่างองค์กรต้นแบบ เพื่อที่จะปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กร

ประเภท	คำจำกัดความ
3. การเทียบเคียงผลผลิต (Product Benchmarking)	การเทียบเคียงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณลักษณะของสินค้า/การให้บริการ
4. การเทียบเคียงกลยุทธ์ (Strategy Benchmarking)	การเทียบเคียงระหว่างองค์กรต้นแบบเปรียบเทียบกับในด้านการใช้/วางแผนกลยุทธ์ โดยองค์กรต้นแบบเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ
แบ่งตามองค์กรที่จะเทียบเคียงสมรรถนะ	
1. การเทียบเคียงสมรรถนะภายในองค์กร (Internal Benchmarking)	การเทียบเคียงสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน
2. การเทียบเคียงกับองค์กรที่เป็นคู่แข่ง (Competitive Benchmarking)	การเทียบเคียงสมรรถนะเฉพาะกับองค์กรที่เป็นคู่แข่งหลัก
3. การเทียบเคียงกับองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Industry Benchmarking)	การเทียบเคียงกระบวนการระหว่างองค์กรที่อยู่ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ไม่ใช่คู่แข่งกัน เรียนรู้วิธีการและนำมาปรับใช้
4. การเทียบเคียงกับข้ามอุตสาหกรรม (Generic Benchmarking)	การเทียบเคียงกับองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านกระบวนการนั้นๆโดยไม่จำเป็นต้องอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ

นำมาสู่การปฏิบัติสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การเตรียมความพร้อม และวิธีการปฏิบัติ

1. การเตรียมความพร้อม ก่อนเริ่มดำเนินการตามขั้นตอนการเทียบเคียงสมรรถนะ จะต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ขั้นแรก: สร้างทีมหรือการทำงานเป็นทีม การเทียบเคียงสมรรถนะการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญทุกขั้นตอน ต้องอาศัยความร่วมมือและความสามัคคีของสมาชิกในองค์กร

ขั้นสอง: การฝึกอบรม เมื่อสร้างทีมดำเนินงานแล้ว ผู้นำทีมหรือหัวหน้าทีมต้องทำความเข้าใจกับทีมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการเทียบเคียงสมรรถนะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2. วิธีการปฏิบัติ

การนำการเทียบเคียงสมรรถนะมาสู่การปฏิบัติมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ขั้นวางแผน (Planning stage) ประกอบด้วย

1.1 การกำหนดหัวข้อของการเทียบเคียงสมรรถนะ โดยการกำหนดหัวข้อของการเทียบเคียงสมรรถนะต้องสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ตนเองว่ามีจุดอ่อนในเรื่องใด หรือต้องการพัฒนาในด้านใด

1.2 กำหนดองค์กรที่ใช้เทียบเคียงสมรรถนะ เป็นการวางแผนเกี่ยวกับรูปแบบและองค์กรที่จะใช้เทียบเคียงสมรรถนะ เช่น เทียบเคียงตามวัตถุประสงค์ที่จะเทียบเคียงสมรรถนะ เทียบเคียงตามองค์กรที่จะเทียบเคียงสมรรถนะ เป็นต้น

1.3 กำหนดขอบเขตและเป้าหมายการเทียบเคียงสมรรถนะ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator, KPI) และปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor, CSF) จะทำให้องค์กรสามารถศึกษาสมรรถนะในเชิงลึกได้ เช่น ศึกษาการเทียบเคียงผลการดำเนินงาน การเทียบเคียงกระบวนการทำงาน การเทียบเคียงผลผลิต การเทียบเคียงกลยุทธ์ โดยหน่วยงานที่ใช้เทียบเคียงจะต้องมีข้อมูลมากพอ ข้อมูลสามารถวัดได้หรือเห็นเป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจน

1.4 กำหนดวิธีในการเก็บข้อมูล เป็นการกำหนดแนวทางค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาเทียบเคียงสมรรถนะ ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลมีหลากหลาย เช่น การเยี่ยมชมองค์กรที่มี Best Practices (Visit Sites) แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

2. ขั้นการวิเคราะห์ (Analysis stage) ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดช่วงห่าง เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้จากคู่เทียบมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลขององค์กรเรา โดยข้อมูลที่ได้นำมาแปลเป็นตัวเลขทำเป็นตารางเปรียบเทียบเพื่อสามารถเห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรเรากับคู่เทียบ จากนั้นพิจารณาปัจจัยหรือกิจกรรมใดที่องค์กรคู่เทียบสามารถปฏิบัติได้เป็นเลิศ ผลที่ได้สามารถตอบคำถามว่าช่วงห่างองค์กรเรากับคู่เทียบมีความแตกต่างกันเพียงใด และอะไรบ้างที่เราสามารถเรียนรู้จากคู่เทียบสามารถนำไปประยุกต์ใช้

2.2 การคาดหมายผลงาน หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลและทราบช่วงห่างระหว่างองค์กรเรากับคู่เทียบในปัจจุบันแล้ว อนาคตองค์กรเรามีการเทียบเคียงสมรรถนะและปรับปรุงองค์กรอยู่เสมอก็สามารถประมาณได้ว่าเราจะใช้เวลาเท่าใดที่จะสามารถทำได้ดีเท่ากับคู่เทียบ หมายความว่าองค์กรเราสามารถปิดช่วงห่างระหว่างองค์กรเรากับคู่เทียบได้อย่างสมบูรณ์

3. ขั้นนำไปใช้ (Integration stage) เป็นการนำข้อมูลในขั้นตอนที่ผ่านมาเพื่อกำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์และการวางแผนขององค์กร ประกอบด้วย

3.1 การสื่อสารสิ่งที่ค้นพบ เป็นการดำเนินการหลังจากการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล ต้องสื่อสารผลที่ได้จากการเทียบเคียงสมรรถนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้างการยอมรับและสร้างการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

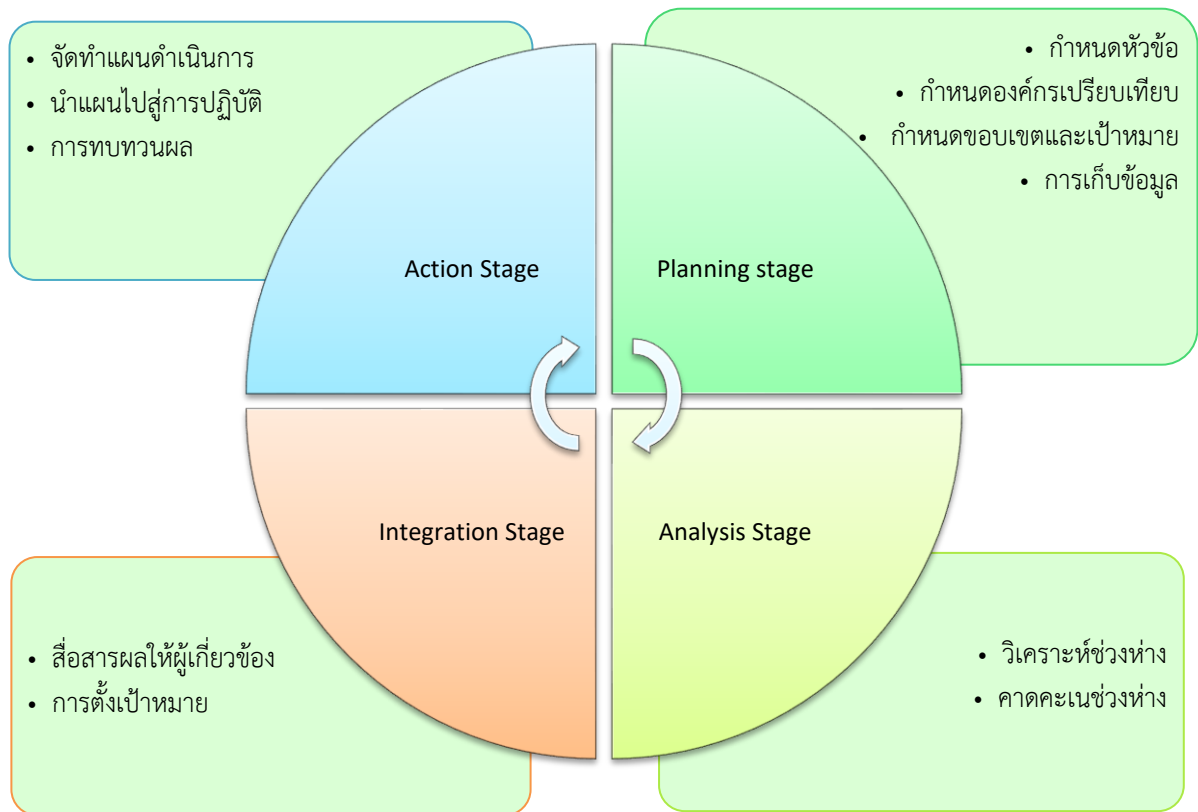
3.2 การกำหนดเป้าหมาย โดยหลังจากทราบผลการเทียบเคียงสมรรถนะ ต้องนำผลกลับมาพิจารณาตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในปัจจุบัน การวางแผนเป้าหมายเป็นเรื่องระดับองค์กรและควรเป็นทิศทางเดียวกันที่จะดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และเป้าหมายไม่ควรเกินความเป็นจริง สามารถนำมาปฏิบัติจริงได้

4. ขั้นการปฏิบัติ (Action stage) ประกอบด้วย

4.1 สร้างแผนปฏิบัติการ เป็นการนำผลของการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน แบ่งเป็น 2 ระดับคือแผนปฏิบัติการ และแผนดำเนินการ การสร้างแผนไม่ควรใช้ระยะเวลานาน เนื่องจากระยะเวลาการปฏิบัติล่าช้าทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ไม่เป็นปัจจุบัน การสร้างแผนปฏิบัติการต้องระบุให้ชัดเจนทุกขั้นตอนตั้งแต่ใครคือผู้รับผิดชอบการปฏิบัติการ การใช้งบประมาณ ระยะเวลาที่จะปฏิบัติ เป็นต้น

4.2 การปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบติดตาม เป็นการนำแผนมาลงมือปฏิบัติและติดตามผลการปฏิบัติให้ไปตามวัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมาย สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยการปฏิบัติตามแผนทำให้ทราบว่าแต่ละขั้นตอนมีจุดอ่อนหรือจุดแข็งส่วนใด มีความเหมาะสมกับองค์กรเราหรือไม่

4.3 การทบทวนผล เมื่อดำเนินการทุกขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว เนื่องจากกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมีระบบขั้นตอนจำเป็นต้องทบทวนผลของการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด การบรรลุเป้าหมายมีการปรับปรุงที่ดีขึ้น



รูปที่ 2 แผนภาพกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ

ข้อดีการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงองค์กรที่ได้รับความนิยม เนื่องจากทำให้มีการปรับปรุงองค์กรอย่างก้าวกระโดด ดังนี้

1. ทำให้องค์กรรู้จักตนเองจากการวัดผลการดำเนินงาน เทียบเคียงกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานที่ดีที่สุด
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมที่สามารถวัดและตรวจสอบได้
3. เป็นการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆขององค์กร เนื่องจากโดยปกติการแก้ปัญหาต่างๆขององค์กรมักจะไม่พิจารณาถึงภายนอกองค์กรเพื่อหาทางออกหรือทางแก้ไข การเทียบเคียงสมรรถนะจึงสามารถที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานต่างๆได้

4. เป็นเครื่องมือในระดับกลยุทธ์ที่จะพัฒนาศักยภาพ แสดงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เพิ่มพูนแนวความคิดและการเรียนรู้ ในด้านต่างๆ การเทียบเคียงสมรรถนะอยู่ตลอดเวลาเป็นการช่วยให้องค์กรเปิดรับในความคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาของเทคโนโลยี

ข้อจำกัดการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)

1. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานภายในหลายหน่วยงาน ควรปรับปรุง พัฒนาในด้านที่มีความจำเป็น เร่งด่วน หากทำพร้อมกันหลายด้านอาจเกิดข้อผิดพลาดและเกิดความเสียหายต่อองค์กรได้
2. การดำเนินเทียบเคียงสมรรถนะ เมื่อนำไปใช้ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละองค์กร ควรเลือกรูปแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และบริบทของแต่ละองค์กร
3. กระบวนการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้น แม้จะใช้ได้ผลแต่เป็นการทดลองใช้เพียงหนึ่งวงจร จึงต้องมีการพัฒนาต่อเนื่องจนกว่าจะเป็นกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
4. การดำเนินเทียบเคียงสมรรถนะ ต้องอาศัยแหล่งเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินการ จึงอาจเป็นอุปสรรคต่อองค์กรที่ขาดแหล่งเงินทุน

จากแนวคิดที่นำเสนอสรุปได้ว่า การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารสถานศึกษา จากสถานการณ์ปัจจุบันสถานศึกษาต่าง ๆ ได้มีการแข่งขันการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารงาน สถานศึกษาหาเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง หน่วยงานของตนเองให้เป็นสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำแนวทางการบริหารที่มีความเป็นเลิศในแต่ละด้านเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาของตน การเทียบเคียงสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่มีความซับซ้อน และใช้ระยะเวลาอันสั้นในการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพราะเป็นการนำวิธีการปฏิบัติที่มีผู้ปฏิบัติแล้วได้ผล นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาของตน ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาการศึกษาและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2560). การประยุกต์ใช้เครื่องมือเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ในการบริหารงานภาครัฐ. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 34(1), 135-159.
- [2] กลุ่มประชาสัมพันธ์ สร.ศธ. (2562). จุดเน้นการศึกษา ปี 63, 15 เมษายน 2563.
<https://www.moe.go.th/%e0%b8%88%e0%b8%b8%e0%b8%94%e0%b9%80%e0%b8%99%e0%b9%89%e0%b8%99%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%a8%e0%b8%b6%e0%b8%81%e0%b8%a9%e0%b8%b2-%e0%b8%9b%e0%b8%b5-63>
- [3] Benchmarking : เครื่องมือสู่ความเป็นเลิศ, 7 เมษายน 2563. สืบค้นจาก
<https://techno56.wordpress.com/2015/08/14/benchmarking>
- [4] กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2556). รายงานการศึกษากิจการพัฒนากิจการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking), กรกฎาคม 2556.
- [5] ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับBenchmarking, 7 เมษายน 2563. สืบค้นจาก
<http://www.qa.su.ac.th/KM/KM/Benchmarking.pdf>
- [6] จินตนา จันทรเจริญ. 2553. การพัฒนารูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรสำหรับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะ. ปรินญาครุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- [7] ณาต ทับทิมเจริญ.(2555). การเทียบรอยคุณภาพ (Benchmarking):เครื่องมือด้านการจัดการที่สถานศึกษาไม่ควรมองข้าม.*วารสารปัญญาทัศน์*,4(1), 97-111.

- [8] ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. Benchmarking : เครื่องมือสู่ความเป็นเลิศ, 7 เมษายน 2563. สืบค้นจาก <https://techno56.wordpress.com/2015/08/14/benchmarking>
- [9] ปิยะวดี พงษ์สวัสดิ์. (2558). การเทียบเคียงสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร Benchmarks of personnel within the organization. *วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา*, 5 (9), 46 –51
- [10] พสุ เดชะรินทร์. (2557). การทำ Benchmarking เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร, 7 เมษายน 2563. <http://pasudecharin.blogspot.com/2014/02/benchmarking-2002.html>
- [11] พาณิ สัตกะลิน. 2557. Benchmarking กับการบริหารโรงพยาบาล, 7 เมษายน 2563. สืบค้นจาก <https://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/book572/Hospital572.pdf>
- [12] รณินทร์ กิจกล้า. Benchmarking : เครื่องมือพัฒนาองค์กรสู่การบริหารจัดการสมัยใหม่, 7 เมษายน 2563 สืบค้นจาก <http://www.thaindc.org/index.php?lay=show&ac=article&Id=539427084&Ntype=6>
- [13] สุธี ปิงสุทธีวงศ์. (2558). Benchmarking เรียนรู้จากผู้ที่เก่งกว่า, 7 เมษายน 2563. <https://www.ftpi.or.th/2015/2114>
- [14] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2546). รายงานฉบับสมบูรณ์การศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) Benchmarking : เครื่องมือสู่ความเป็นเลิศ, 7 เมษายน 2563. สืบค้นจาก <https://www.rmuti.ac.th/faculty/production/ie/html/Benchmarking.htm>
- [15] Benchmarking คืออะไร, 7 เมษายน 2563. <http://www.thaidisplay.com/content-24.html>
- [16] Benchmarking : เป็นซิมาร์คกิ้ง เครื่องมือการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการจัดการสมัยใหม่, 7 เมษายน 2563. สืบค้นจาก http://www.thaischool.in.th/_files_school/62102138/data/62102138_1_20111203-140843.pdf

SBC-03-055

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 ที่มีผลต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

The Epidemics of Coronavirus Disease 2019 Situation on the School Administrators' Roles

พงศ์ศักดิ์ ตรงคง

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

e-mail : s62561802024@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid – 19 ที่เกิดขึ้น แม้ทุกอย่างจะหยุดชะงัก แต่การศึกษาก็ยังคงต้องขับเคลื่อนไปอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีการวางแผนเพื่อรับมือการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid – 19 และบริหารจัดการองค์การภายใต้ภาวะวิกฤตินี้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด บทบาทสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤตินี้ คือการดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลภายใต้ข้อจำกัดทางสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อขับเคลื่อนการศึกษาในสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

โดยการนำเสนอเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างแนวทางการบริหารสถานศึกษา การเตรียมความพร้อม และรับมือต่อการจัดการศึกษาภายใต้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid – 19 หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่เกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาภายในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารสามารถนำแนวทางการบริหารจัดการนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลประโยชน์ เกิดและประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อสถานศึกษาอย่างสูงสุด

คำสำคัญ : บทบาทผู้บริหารสถานศึกษา ภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 การจัดการศึกษา

บทนำ

สถานการณ์ของโลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา วัฒนธรรม และกฎหมาย รวมไปถึงรูปแบบการดำรงชีวิตของพลเมืองโลกในหลากหลายด้าน เช่น ความผันผวนทางเศรษฐกิจ การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลก การแปรวนแปรของสภาพภูมิอากาศ ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภัยพิบัติทางธรรมชาติของโลกที่มีแนวโน้มจะเกิดความเสี่ยงมากขึ้น และผลกระทบอื่น ๆ อีกมากมาย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว หรือเรียกว่า Digital Disruption ซึ่งเป็นการเข้ามาของยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความต้องการปรับตัวอย่างฉับพลัน ทำให้ทุกประเทศต้องหันมาวิเคราะห์ ทบทวนตัวเองเพื่อปรับมุมมอง ยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการ และรูปแบบของโครงสร้างต่าง ๆ ดังกล่าว ให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น พร้อมทั้งมีศักยภาพเพียงพอที่จะแข่งขันและอยู่รอดในสถานการณ์ของโลกยุคใหม่ได้อย่างยั่งยืน (พิมพ์นิภา บัวแสง, 2560)

แต่เมื่อปี 2020 โลกได้รับรู้และตระหนักถึงปัจจัยใหม่ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกรวดเร็ว ฉับพลัน และรุนแรงยิ่งกว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ผ่านมา ปัจจัยดังกล่าวคือวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) โดยเป็นวิกฤตที่ส่งผลกระทบเสียหายอย่างร้ายแรงต่อทุกประเทศทั่วโลก ซึ่งแรงสั่นสะเทือนจากการระบาดครั้งนี้จะเปลี่ยนโฉมหน้าของโลกธุรกิจ สังคม การเมือง การศึกษา สาธารณสุข ระเบียบเศรษฐกิจโลก และในอีกหลายมิติ พร้อมทั้งมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การสร้างบรรทัดฐานใหม่ในทุก ๆ มิติเช่นเดียวกัน (ลัทธิกา เนตรทัศน์, 2563) ในส่วนของประเทศไทยที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในทุกภาคส่วนต่างได้รับผลกระทบถ้วนหน้า จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้รอดพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างทันทั่วทั้งที่ และสร้างแนวทางดำเนินงานใหม่ๆ หรือบทบาทที่เหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารในฐานะผู้นำองค์กรจึงจำเป็นต้องปฏิรูปตนเองและการเปลี่ยนแปลงองค์กรครั้งใหญ่ รวมไปถึงองค์การทางด้านการศึกษาซึ่งถือเป็นมิติที่สำคัญด้านหนึ่งของประเทศ โดยมีโรงเรียนเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างรากฐานแห่งปัญญาในระดับพื้นที่ พร้อมทั้งมีผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นบุคลากรที่จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญในการบริหารจัดการทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงบทบาทซึ่งเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่แสดงออกตามตำแหน่งหน้าที่ และเป็นไปตามความคาดหวังของสังคม บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีความแตกต่างกันไปให้สอดคล้องเหมาะสมตามสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ชัยยงค์ เพาพาน, 2559) ด้วยสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังกล่าวผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาให้มีความเหมาะสม โดยจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทั้งการเป็นผู้นำและเป็นผู้ประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีความสามารถ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการเรียนการสอนและการเรียนรู้ รวมถึงประสานสัมพันธ์ ระดมและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารการศึกษา และนอกเหนือจากบทบาทดังกล่าวแล้วผู้บริหารสถานศึกษายังเป็นจุดเชื่อมโยงนโยบายกับการปฏิบัติอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ผลลัพธ์ด้านคุณภาพการศึกษาเกิดผลสู่ตัวผู้เรียนมากที่สุด (สุวิมล มธูรส และคณะ, 2562) จะเห็นได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางการศึกษานั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญ ดังนั้นบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในรูปแบบเดิมๆ อาจไม่เพียงพอต่อการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤตนี้ จึงควรทบทวนบทบาทให้มีความเหมาะสม กล่าวคือเป็น “บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤตโควิด-19” ที่ต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับการบริหารจัดการศึกษาภายใต้วิกฤตการณ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน ครู และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงระบบการศึกษา และประเทศสูงสุดอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่ต้องมี คือทักษะเทคโนโลยีและการใช้ดิจิทัล (Technological and digital literacy skills) และทักษะด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ (Learning innovation skill) ทักษะที่กล่าวถึง เป็นทักษะที่ผู้บริหารสถานศึกษาทุกคนต้องให้ความสนใจและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ จึงจะสร้างแรงบันดาลใจและปลูกศรัทธาในตนเอง นำพาองค์กรฝ่าความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วในยุค 4.0 ในอนาคตต่อไป

ภาวะการแพร่ระบาด กับผลกระทบกับการจัดการศึกษา

Virus Covid – 19 เป็นไวรัสชนิดใหม่ที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในขณะนี้ โดยไวรัสชนิดนี้เป็นไวรัสที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยร้ายแรง ซึ่งการป่วยจะเกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจโดยเฉพาะ ซึ่งอาการของไวรัสนั้นไม่ได้แสดงออกมาในทันที แต่จะมีระยะฟักตัวประมาณ 2-14 วัน ซึ่งโดยระยะการฟักตัวนั้นอาจจะเกิดขึ้นได้น้อย หรือมากขึ้นตามภูมิคุ้มกันในตัวผู้ป่วย ผู้ช่วยที่มีอาการระดับรุนแรง อาการจะพัฒนาไปสู่ทางระบบทางเดินหายใจ โดยผู้ป่วยนั้น

จะหายใจเร็ว หอบ ระบบทางเดินหายใจล้มเหลว และเกิดอาการอาการ ซีดจนถึงชีวิตในที่สุด การแพร่กระจายนั้นเกิดจากการไอ จาม โดยเชื้อไวรัสถ่ายทอดผ่านละอองในอากาศ ทั้งนี้เชื้อไวรัสดังกล่าวอยู่บนพื้นผิวสิ่งของอื่น ๆ ได้ และเป็นโรคที่สามารถติดต่อระหว่างคนสู่คนได้ และเป็นโรคที่ระบาดปกคลุมไปทั่วโลก จึงเป็นอีกหนึ่งวิกฤตการณ์ทางสุขภาพที่เกิดขึ้นกับมวลมนุษยชาติ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ Covid-19 ที่สร้างความหวาดผวให้กับคนทั่วโลกในขณะนี้ ซึ่งเป็นผลกระทบหลายด้านของคนทั่วโลก ทั้งด้านสังคม จะเห็นได้ว่า ประชาชน หลายคนว่างงาน เนื่องจากบริษัท ห้างร้าน รวมไปถึงสถานที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนนั้นทำงานหารายได้ ได้ถูกพักงานชั่วคราว จึงเป็นเหตุทำให้ประชาชนบางส่วนขาดรายได้ในการยังชีพ และรวมไปถึงผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจในวงกว้าง แต่สิ่งที่สำคัญยังเป็นผลกระทบหลัก ๆ ต่อระบบการศึกษาทั่วโลก โดยระบบการศึกษาไทยนั้น ก็ได้ทำการปิดโรงเรียนลงก่อนกำหนดเพื่อเป็นการป้องกัน และยับยั้งในการแพร่ระบาดของไวรัส Covid -19 แต่เท่าที่ในการแพร่ระบาดยังคงมีจำนวนผู้ติดเชื้อเรื่อย ๆ ทางการศึกษา จึงไม่สามารถที่จะทำการเปิดภาคเรียนได้ต่อเนื่องผลกระทบดังกล่าวจึงมีผลต่อ **บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา** ต่าง ๆ ทั้งนโยบาย แบบแผนการปฏิบัติงาน รวมไปถึง การจัดการศึกษาภายในสถานศึกษา ที่จะถูกปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ตามบริบทของปัจจัย ภายนอก และภายใน หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบโดยตรงต่อสถานศึกษาที่เกิดขึ้นทั่วประเทศในขณะนี้ รวมไปถึงงบประมาณ ต่าง ๆ ที่จะเข้ามาดูแล และสนับสนุนในการศึกษา ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตของการแพร่ระบาดของ ไวรัส Covid – 19 ในครั้งนี้

แต่อย่างไรก็ตามการจัดการเรียนรู้นั้นจะต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ ... “โรงเรียนนั้นอาจจะหยุดได้ แต่การเรียนรู้หยุดไม่ได้” สถานการณ์จะเลวร้าย และรุนแรงแค่ไหน การเรียนรู้ที่เข้าถึง และมีคุณภาพสำหรับเด็กไทยทุกคน เป็นเป้าหมายสูงสุดของเราตามแนวคิด “**การเรียนรู้สู่การศึกษา**” จัดการเรียนการสอน โดยคำนึงความปลอดภัยสูงสุดของทุกคน ให้นักเรียนทุกคน สามารถเข้าถึงการเรียนการสอนได้ แม้จะไม่สามารถไปโรงเรียนได้ ใช้สิ่งที่มียู่แล้ว ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตัดสินใจนโยบายต่าง ๆ บนพื้นฐานของการสำรวจความต้องการ ทั้งจากนักเรียน ครู และโรงเรียน ปฏิบัติการศึกษาไทย ให้เอื้อต่อ “**การเรียนรู้**” ของเด็กมากขึ้นบุคลากรทางการศึกษาทุกท่านจะได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง และได้รับผลกระทบเชิงลบจากการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด” ... (นายณัฐพล ทีปสุวรรณ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ)

บทบาทผู้บริหารสถานศึกษา ในภาวะวิกฤต Covid – 19

บทบาทผู้บริหารสถานศึกษา

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2546 : 56) ได้กำหนดข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2548 ในหมวด 2 มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1.)ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษา 2.)ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นกับการพัฒนาบุคลากรผู้เรียน และชุมชน 3.)มุ่งมั่นพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ 4.)พัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง 5.)ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนา และใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นตามลำดับ 6.)ปฏิบัติงานขององค์กรโดยเน้นผลถาวร 7.)รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ 8.)ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี 9.)ประสานงานร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์ 10.)แสวงหา และใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา 11.)เป็นผู้นำ และสร้างผู้นำ 12.)ให้ขวัญ และกำลังใจสร้างโอกาสให้ข้าราชการครูในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ พงษ์อิศรา ประหยัดทรัพย์ (2557 : 47) กล่าวว่า บทบาทผู้บริหารสถานศึกษามีหลายบทบาท ที่จะต้องปฏิบัติ มีทั้งที่บทบาทหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนด และบทบาทที่พึงประสงค์ บทบาทอย่างเป็นบทบาทที่แสดงกันมานานจนเป็นที่รู้จัก และบทบาทที่พึงประสงค์ บทบาทบางอย่างที่แสดงกันมาจนเป็นที่รู้จัก

และบทบาทใหม่ที่ต้องแสดงตามภาระหน้าที่ใหม่ ซึ่งผู้บริหารนั้นจะต้องบูรณาการบทบาทเหล่านั้นให้กลมกลืน ให้ไปด้วยกันได้ไม่ใช่ปฏิบัติตามบทบาทใหม่ แล้วเลิกบทบาทเก่า การบูรณาการ การคัดเลือกให้ได้บทบาทที่สำคัญ เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติโดยเน้นการส่งเสริม สนับสนุน รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยสร้างความร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง วางแผนกำหนดนโยบาย และยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพแก่บุคลากร ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งด้านวิชาการ แหล่งเรียนรู้ ตลอดจนการให้บริการด้านการจัดการสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน และสนับสนุนครู บุคลากรในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้ทันต่อสถานการณ์ความเจริญก้าวหน้า และความเปลี่ยนแปลงของโลก

จากรูปแบบบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาเดิมที่นั้นได้จัดระบบ และแนวทางได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อมีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid - 19 ที่เป็นเชื้อไวรัสที่แพร่ระบาดทั่วโลก และส่งผลกระทบในหลายพื้นที่ ทั้งด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และรวมไปถึงด้านการศึกษา บทบาทผู้บริหารสถานศึกษา จึงสำคัญต่อการดำเนินการ เพื่อให้การศึกษาได้เดินหน้าอย่างต่อเนื่องนั้น ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทที่พร้อมจะดำเนินการจัดการศึกษาในสถานศึกษาให้ได้ครอบคลุม และมีผลกระทบที่น้อยที่สุด ทั้งครู นักเรียน ผู้ปกครอง และรวมไปถึงชุมชน ดังนั้นบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาวะวิกฤต Covid - 19 ตามกระทรวงศึกษาธิการ(2563)ได้ประกาศ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) โดยมีใจความสำคัญดังนี้ มอบงานให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติตามความเหมาะสม และส่งเสริมระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การประชุมทางไกล เป็นต้น โดยเปิดเครื่องมือสื่อสารเพื่อสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และให้ทุกหน่วยงานทางการศึกษา ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดบุคลากรหมุนเวียน สลับวันทำงานวันเว้นวัน ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง ระดับต้น อำนาจการระดับสูง ระดับต้น และประเภทวิชาการชำนาญการพิเศษ ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส (ที่เป็นกลุ่มหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน) รวมถึงประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับทรงคุณวุฒิ รวมทั้งแม่บ้าน นักการภารโรง รปภ. ให้มาปฏิบัติงานตามปกติ

ดังนั้นบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องดำเนินการจัดการศึกษาภายในสถานศึกษาในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสมีดังนี้

1. การวางแผน และนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
2. การสร้างเครือข่าย ครู ผู้ปกครอง และชุมชน ในการจัดการศึกษา แก่ผู้เรียน โดยอาศัยให้ครูได้วางแผน กำหนดแนวทาง การปฏิบัติกรรมต่าง ๆ โดยอาศัยผู้ปกครองเป็นตัวกลางในการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการผสมผสานทั้งองค์ความรู้ และทักษะชีวิตที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต และรู้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกตามบริบท และสถานการณ์
3. การติดตาม และรายงานผล เป็นเก็บข้อมูล ติดตามผล ในเรื่องความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน ความพร้อมของนักเรียนแต่ละบุคคล รวมไปถึงความพร้อมของผู้ปกครอง ทั้งอุปกรณ์และสื่อ ที่จะสามารถสอน หรือพัฒนาผู้เรียนได้
4. การปลดล๊อคเทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริม ทางด้านการศึกษา ให้ครอบคลุมทุกส่วนของพื้นที่ เพื่อจะได้มีการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์ และผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพร้อมของผู้เรียน ที่จะสามารถเรียนรู้ได้ ตามเป้าหมาย
5. ประสานงานขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการสนับสนุนในการจัดการเรียนการสอน เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตามแบบแผนที่ได้กำหนดไว้ตรงตามเป้าหมาย

บทสรุป

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid – 19 ซึ่งเป็นผลกระทบในการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษานั้นจึงเป็นบุคลากรสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาบุคลากรครูเข้าสู่โลกของเทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน และการออกแบบการจัดการเรียนรู้ของครู อาศัยแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ตามบริบทพื้นที่ นำมาใช้ให้เกิดผลประโยชน์ในการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยบทบาทของผู้บริหารนั้นจึงเป็นหลักสำคัญ เพื่อสร้างแนวทาง และทิศทางการจัดการองค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ในภาวะวิกฤต Covid – 19 ครั้งนี้ หรือ รวมไปถึงสภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งไม่สามารถจะเปิดการเรียนการสอนได้ แต่ก็ยังสามารถขับเคลื่อนการเรียนการสอนนั้นได้อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพอย่างครอบคลุม และตรงต่อมาตรฐานตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19). สืบค้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์ <http://www.moe.go.th/>
- [2] กสศ. (2563). เมื่อไวรัสโควิด – 19 กำลังพลิกโฉมระบบการศึกษาโลก. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์ <https://www.eef.or.th/>
- [3] ชัยยนต์ เพาพาน. (2559). “ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21”. NATIONAL EDUCATION CONFERENCE 1st : New Direction in the 21 Century. Development towards ASEAN Community.
- [4] พงษ์อิศรา ประหยัดทรัพย์.(2557). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี
- [5] พิมพ์นิภา บัวแสง. (2560). “Digital Transformation : พลิกโฉมธุรกิจด้วยแนวคิดดิจิทัล”. การเงินธนาคาร. Economic Intelligence Center, December 2017.
- [6] ลัทธิภา เนตรทัศน์. (2563). โรคระบาดในยุคโลกาภิวัตน์กับความท้าทายของรัฐและสังคมระหว่างประเทศ. Office of the Council of State of Thailand.
- [7] สุวิมล มธูรส และคณะ. (2562). “การศึกษาไทย 4.0 ในบริบทของผู้บริหารสถานศึกษา”. วารสารวิทยาลัยสงฆ์ นครลำปาง, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562).
- [8] สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.(2546). การพัฒนาครูสู่มาตรฐานวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักฯ.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564). สำนักนายกรัฐมนตรี.

SBC-03-056

การบริหารงานบุคคลในสถานการณ์ “Work From Home”

Personnel Management in a "Work From Home" Situation

กุลปรียา มาภวันสุข

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802030@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารงานบุคคลเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลให้สถานศึกษาไม่สามารถดำเนินการจัดการศึกษาในรูปแบบปกติได้ อีกทั้งต้องเว้นระยะห่างทางสังคม ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาจึงต้องทำงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อขับเคลื่อนการจัดการศึกษาที่ไม่อาจหยุดนิ่ง ให้สามารถผลิตผู้เรียนที่มีคุณภาพออกสู่สังคมต่อไป ทั้งนี้การบริหารงานบุคคลในองค์กร มีความสำคัญและเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรทางการศึกษา หากผู้บริหารมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารจึงต้องบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับสถานการณ์หากเกิดการทำงานที่บ้าน (Work From Home) โดยการบริหารงานบุคคลให้ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นผู้นำในการปฏิรูปการทำงานขององค์กร ผู้บริหารต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด พัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรให้เป็นบุคลากรยุคดิจิทัล ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดูแลสวัสดิภาพและความมั่นคงของบุคลากร สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทุ่มเทพัฒนาตนเอง มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

คำสำคัญ : การบริหาร การบริหารงานบุคคล การทำงานที่บ้าน

บทนำ

"Work From Home" หรือที่หลายคนย่อว่า "WFH" มีความหมายโดยตรงว่า “การทำงานที่บ้าน” ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานสมัยใหม่ที่ตามมาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพัฒนาเทคโนโลยีให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีการมองหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ อย่างแล็ปท็อป สมาร์ทโฟน จึงช่วยให้กระแสนิยมการทำงานที่บ้านชัดเจนขึ้นสามารถทำงาน และสื่อสารกันได้ทุกที่ ทุกเวลา (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563) โดยในระยะแรกรูปแบบการทำงานที่บ้านยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทยนัก นับตั้งแต่ต้นปีพุทธศักราช 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ นำประเทศไทยเข้าสู่ภาวะวิกฤต เหตุการณ์ครั้งนี้ก่อให้เกิดผลกระทบและเกิดการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากประชาชนทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม

มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เป็นหนึ่งในมาตรการสำคัญที่ทุกคนต้องสร้างระยะห่างระหว่างตนเองกับผู้อื่นในสังคม ลดการออกนอกบ้านโดยไม่จำเป็น หลีกเลี่ยงการใช้ขนส่งสาธารณะ และไม่เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ซึ่งมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐและเอกชนต้องปรับรูปแบบการทำงานให้เข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยข้อจำกัดของการทำงานที่เกิดขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในทุก ๆ ด้าน จากเดิมที่เทคโนโลยีมีบทบาทแค่เฉพาะส่วนเท่านั้น ผู้บริหารต้องพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ผ่านพ้นวิกฤตในครั้งนี้ไปได้

Work From Home จะดีเมื่อมี ICT Leadership

กระทรวงศึกษาธิการ (2563) ได้ประกาศมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการถือปฏิบัติ โดยมีใจความตอนหนึ่งระบุว่า “มอบงานให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติงานที่บ้านตามความเหมาะสม และส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เช่น ประชุมทางไกล เป็นต้น โดยเปิดเครื่องมือสื่อสารเพื่อให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและให้ทุกหน่วยงาน หน่วยงานทางการศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดบุคลากรหมุนเวียน สลับวันทำงานวันเว้นวัน ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง ระดับต้น อำนวยการระดับสูง ระดับต้น และประเพณีวิชาการชำนาญการพิเศษ ประเพณีทั่วไป ระดับอาวุโส (ที่เป็นหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน) รวมถึงประเพณีวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับทรงคุณวุฒิ รวมทั้งแม่บ้าน นักการภารโรง รปภ. ให้มาปฏิบัติงานตามปกติ” จากข้อความดังกล่าว ส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการทุกแห่ง ต้องวางแผนการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเป็นไปตามนโยบายของรัฐ เพื่อให้สถานศึกษาสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ และมีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาน้อยที่สุด ซึ่งหนึ่งในปัจจัยสำคัญของทรัพยากรทางการบริหารก็คือ “บุคลากร” ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปรับรูปแบบการบริหารงานบุคคล เมื่อบุคลากรต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555 : 72) กล่าวว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายได้ตามแผนที่วางไว้ สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์กรมีการพัฒนาอยู่รอด และประสบความสำเร็จส่วนหนึ่งนี้ระพี เจ๊ะมิง (2559 : 19) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษามีความสำคัญมาก เพราะทรัพยากรบุคคลจัดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ รู้หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการจัดการศึกษาที่รัฐกำหนดให้ผู้บริหารดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญและมีค่าสูงสุด เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรทางการศึกษา และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือ การได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานมาปฏิบัติงาน และผู้บริหารขององค์กรสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญในการบริหารงานบุคคลเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จะส่งผลกระทบต่อภาคการศึกษา แต่หากมองในอีกมุมหนึ่ง วิกฤตการณ์นี้ได้สร้างอัตราเร่งในการปฏิรูปวงการการศึกษาทั่วประเทศเช่นกัน เมื่อบุคลากรทางการศึกษาทุกคนต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ โดยหันมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งการที่บุคลากรจะ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นแบบอย่างของการเป็นผู้บริหารยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง สุกัญญา แซ่มซ้อย (2561) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัลว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ICT) และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อการใช้ ICT ให้เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างคุ้มค่าแท้จริง ดังนั้นคุณลักษณะของผู้บริหาร

สถานศึกษายุคดิจิทัลจึงควรเป็นดังต่อไปนี้ (1) กำหนดวิสัยทัศน์ด้าน ICT ของสถานศึกษาให้ชัดเจนว่าต้องการไปในทิศทางใด และจะนำมาใช้กับการบริหารสถานศึกษาในเรื่องใดบ้าง (2) การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ Hardware, Software, Network และเครือข่ายไร้สายต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้ครู อาจารย์ บุคลากร และนักเรียนทุกคนสามารถใช้และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สะดวกต่อการใช้งาน พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนอย่างเพียงพอ (3) การสร้างวัฒนธรรมการทำงานและบรรยากาศสถานศึกษาให้มีการใช้ ICT อย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นจัดการเรียนการสอนของครู การบริหารงานสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการให้นักเรียนสามารถใช้และเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ผ่าน Internet ได้ตลอดเวลา (4) การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพทุกคนของสถานศึกษาให้มีความรู้ความสามารถด้าน ICT อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (5) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีสามารถใช้ ICT ในการปฏิบัติงานอย่างได้เหมาะสม (6) ส่งเสริม สนับสนุน สร้างแรงจูงใจครู อาจารย์ บุคลากรทุกคนของสถานศึกษาให้นำความรู้ความสามารถด้าน ICT และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจัดให้ มาสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการจัดการเรียนการสอนหรือการปฏิบัติงาน (7) จัดให้มีระบบการกำกับติดตามและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ ICT ของสถานศึกษาทั้งครูอาจารย์ บุคลากรทุกคนและนักเรียนว่าสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามนโยบายอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาข้างต้นนี้มีผลต่อการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่ในการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีและเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีศักยภาพในการ Work From Home อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานบุคคลให้ “Work From Home” มีประสิทธิภาพ

นับตั้งแต่เดือนมีนาคม พุทธศักราช 2563 ที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศให้สถานศึกษาเฝ้าระวัง ป้องกัน และในกรณีที่ดำเนินการสอบปลายภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 เสร็จสิ้นแล้ว ให้สถานศึกษาประกาศปิดและงดจัดกิจกรรม ซึ่งในขณะนี้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงเกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่อง และไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะยุติลงเมื่อใด ถึงแม้ว่าการปิดสถานศึกษาในช่วงนี้จะตรงกับช่วงการปิดภาคการศึกษาก็ตาม แต่กระบวนการหลายอย่างที่ต้องเกิดขึ้นในช่วงนี้ยังคงต้องขับเคลื่อนต่อไป เช่น การเตรียมความพร้อมรับสมัครและการสอบคัดเลือกของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 4 การจัดการเรียนการสอนปรับพื้นฐานให้กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 4 การมอบตัว การปฐมนิเทศ นักเรียนเข้าใหม่ เป็นต้น และหากถึงกำหนดวันเปิดภาคการศึกษาแต่สถานการณ์ยังคงวิกฤตอยู่เช่นนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพร้อมรับมือกับการบริหารจัดการศึกษาในรูปแบบใหม่ เมื่อบุคลากรต้อง Work From Home และนักเรียนต้อง Learn From Home การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT (Information and Communication Technology) มาใช้เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลสำหรับการบริหารงานบุคคลคือความจำเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งการวางแผนนโยบายการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นระบบจะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในช่วง Work From Home มีประสิทธิภาพ นายพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้สัมภาษณ์กับไทยรัฐออนไลน์ (2563) ว่า “กระทรวงฯ ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรีให้หาช่องทางหรือรูปแบบ รวมถึงแพลตฟอร์มการทำงานออนไลน์ ที่จะช่วยให้ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยขณะนี้เรามีแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่นำมาใช้ได้แล้ว ได้แก่ แอปพลิเคชัน “Webex” ของบริษัท ซิส โก้ (ประเทศไทย) จำกัด “Microsoft Teams” ของบริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด “Hangouts” ของบริษัท กูเกิล (ประเทศไทย) จำกัด และไลน์ ซึ่งจะเน้นรองรับการประชุมออนไลน์ (E-Meeting) ผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ ซึ่งสามารถประชุมพร้อมกันได้ตั้งแต่ 50-200 คน และยังสามารถทำงานด้านเอกสารพร้อมกันได้จำนวนมาก เป็นต้น” นอกจากนี้ยังมีกรณีศึกษาจากบริษัท LINE Thailand เมื่อเกิดสถานการณ์ไวรัส COVID-19 บริษัทได้จัดอบรมเตรียมพร้อมพนักงานให้ปฏิบัติงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรับมือกับ

สถานการณ์วิกฤตที่สุดที่กำลังจะเกิดขึ้น เริ่มจาก (1) จัดตั้งคณะทำงานดูแลสวัสดิการพนักงานช่วงวิกฤตเพื่อจัดเตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ BCP (Business Continuity Planning) รวมถึงออกนโยบายในการแนะนำและดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงานในประเทศไทย (2) วางแผนป้องกันการดำเนินงานและการให้บริการไม่หยุดชะงัก เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในกรณีที่รัฐบาลประกาศการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 เข้าสู่ระยะที่ 3 หรือประกาศ Lock Down กรุงเทพมหานคร (3) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล LINE Thailand จัดอบรมพนักงานทุกแผนกเพื่อให้คำแนะนำ และเข้าใจถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือการทำงานที่จะปรับเปลี่ยนไป (4) จัดตารางให้แต่ละแผนกนำร่องในการ Work From Home ก่อนสถานการณ์วิกฤตที่สุดจะมาถึง ทั้งนี้ในกรณีที่พนักงานรู้สึกกังวลและไม่สะดวกใจในการเดินทางมาบริษัท พนักงานสามารถแจ้ง Work from Home ได้ทันที (5) LINE ได้อบรมให้พนักงานทราบถึงหลักการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดเตรียมพื้นที่ทำงานที่บ้านให้เหมาะสม และสร้างบรรยากาศให้พร้อมทำงานเหมือนกำลังอยู่ในสำนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้นด้วยกำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม ที่สำคัญ ต้องมีการรายงานผลการทำงานระหว่างวันอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ วัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น (6) Mindset พนักงานในการทำงานอย่างร่วมมือร่วมใจกัน คือ หัวใจสำคัญที่สุด ในสถานการณ์ไม่ปกติเช่นนี้ องค์กรจะก้าวข้ามสถานะเช่นนี้ไปได้ นอกจากการวางแผนอย่างรัดกุม และมีระบบที่รองรับการทำงานแล้ว อีกปัจจัยสำคัญ คือ “Mindset” ของบุคลากรทุกภาคส่วนในองค์กร ที่เข้าใจถึงสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเสมอ และความร่วมมือร่วมใจกัน (Marketing Oops, 2563)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถวิเคราะห์แนวทางการบริหารงานบุคคลให้ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ (1) ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเตรียมความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนโปรแกรมสำหรับการปฏิบัติงาน และคู่มือการใช้งาน (2) สำรวจทรัพยากรด้านเทคโนโลยีของบุคลากรว่าพร้อมต่อการปฏิบัติงานทางออนไลน์หรือไม่ และเตรียมมาตรการรองรับปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ (3) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อกันระหว่างบุคลากร กลุ่มงาน หรือแม้แต่การประชุมบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาทางออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่ตอบสนองการติดต่อสื่อสารทางไกลมากมาย อาทิ Google Hangout, Google Meet, Zoom, Microsoft Team, LINE ฯลฯ โดยครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนต้องสามารถใช้แอปพลิเคชันเหล่านี้ได้ และหากนักเรียนต้อง Learn From Home เนื่องด้วยสถานการณ์ที่จำเป็น ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนก็ต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อ Teach From Home ได้เช่นกัน (4) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำการวิเคราะห์โครงสร้างของงานในฝ่ายต่าง ๆ ขอบข่ายของงาน บทบาท และความรับผิดชอบ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมในการกำหนดว่าแต่ละหน้าที่ต้องปรับให้สามารถ Work From Home ได้ในรูปแบบใด และใช้เทคโนโลยีใดจึงจะเหมาะสม (5) กำหนดระยะเวลาของการทำงานในแต่ละวัน มอบหมายวันและเวลาในการส่งงานหรือรายงานผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน หัวหน้าในแต่ละกลุ่มงานต้องนิเทศติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้บริหารควรมุ่งเน้นพิจารณาที่ผลของงานเป็นหลัก (6) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร มีนโยบายในการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรมีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติงานที่สถานศึกษา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าการบริหารงานบุคคลให้ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นผู้นำในการปฏิรูปการทำงานขององค์กร ผู้บริหารต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่

อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด พัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรให้เป็นบุคลากรยุคดิจิทัล ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดูแลสวัสดิภาพและความมั่นคงของบุคลากร สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทุ่มเทพัฒนาตนเอง มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

บทสรุป

วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของแนวทางการศึกษาครั้งยิ่งใหญ่ เป็นการผลักดันให้ทุกฝ่ายตระหนักถึงขีดความสามารถของเทคโนโลยีที่อยู่รอบตัว และมีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า Work From Home คือรูปแบบการทำงานที่แปลกใหม่สำหรับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา เป็นประตุนำพาทุกคนเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง แม้การก้าวผ่านสิ่งที่คุ้นเคยครั้งนี้จะเป็นเรื่องที่ยากสำหรับทุกคน แต่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายระหว่างผู้บริหารและบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ผ่านพ้นวิกฤตในครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมคิดหรือกำหนดแนวทางใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานบุคคลประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์: <https://www.moe.go.th/>
- [2] กรุงเทพธุรกิจ. (2563). 'Work From Home' คืออะไร ช่วยให้รอดจาก 'โควิด-19' ได้อย่างไร. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368>
- [3] จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: วี.พรินท์.
- [4] ไทยรัฐออนไลน์. (2563). เปิดปฏิบัติการ Work From Home เช็กความพร้อมรัฐ-เอกชนรับวิกฤติโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์: <https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1801051>
- [5] มุนีเราะห์ เจ๊ะมิง. (2559). การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา. สารนิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- [6] สุกัญญา แซ่ม้อย. (2561). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล (School Management in Digital Era). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] Marketing Oops. (2563). ถอดกรณีศึกษา LINE “Work From Home” อย่างไร ไม่ให้กลายเป็น “Work From Hell”. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์: <https://www.marketingoops.com/news/biz-news/case-study-line-work-from-home/>

SBC-03-057

การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของสถานศึกษา

Integrated Strategic Management for Education

ชนิษฐา เนียมชุมแสง

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : nongkung427@gmail.com

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ เข้ามาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีการจัดทำแผนแม่แบบหรือแผนปฏิบัติการของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ที่มีอยู่ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสถานศึกษา ซึ่งการบริหารจัดการแบบบูรณาการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ กล่าวคือ เป็นการทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยอาศัยความเชี่ยวชาญของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน ทำงานภายใต้เป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักของยุทธศาสตร์เดียวกัน ทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ เหมาะกับงานที่ปฏิบัติ สามารถพัฒนาศักยภาพ ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของสถานศึกษา เป็นหัวใจหลักของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องการแก้ไขปัญหภายในองค์กร เนื่องจากสถานศึกษาส่วนใหญ่ขาดการกระจายอำนาจหน้าที่ จึงเกิดความล้มเหลวในการบริหารงานเพราะขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของสถานศึกษา อีกทั้งมีการกระจายอำนาจในแต่ละส่วนให้เหมาะสม ทั้งนี้บุคลากรควรพัฒนาให้เกิดทักษะความชำนาญ มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายหรือวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของสถานศึกษา

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรือง การที่จะพัฒนาประเทศชาติต้องพัฒนาประชาชน โดยให้การศึกษาเพื่อให้คนในชาติ มีคุณภาพตามที่ต้องการการจัดการศึกษา จึงต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม องค์หลักที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษา ต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการศึกษาเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ คือ คุณภาพของการศึกษา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ได้มีบทบัญญัติไว้ในมาตรา 54 ว่ารัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคน ได้รับการศึกษาเป็นเวลา 12 ปีตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 28/2559 เรื่องให้จัดการศึกษา 15 ปีให้มีมาตรฐานและคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายได้มีคำสั่งไว้ในข้อ 3 ว่า “ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานดำเนินการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี ให้มีมาตรฐานและคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่2) พ.ศ.2545 และ(ฉบับที่

3) พ.ศ. 2553 มาตรา 39 กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการ กระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทางด้านการบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาโดยตรง โดยให้ความสำคัญกับการปฏิรูปด้านต่าง ๆ โดยการปฏิรูปการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูป 4 ด้าน คือ การปฏิรูปโรงเรียนหรือสถานศึกษา การปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษา การปฏิรูปหลักสูตร และการปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอน

การบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management) จึงกลายเป็นคนไ้ อันสำคัญที่ผู้บริหารยุคใหม่ จำเป็นจะต้องศึกษาความเข้าใจเพื่อปรับกระบวนทัศน์ (paradigm) ใหม่ทางด้านการบริหารให้สอดคล้องกับภาวะการทั่วไปในยุคปัจจุบัน ผู้บริหารจะต้องรู้จักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา มีรูปแบบของความเป็นผู้นำที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล นำวิสัยทัศน์มาสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นผลสำเร็จตามขั้นตอน การบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ต้องปรับเปลี่ยนทิศทาง วิธีการคิด เป็นการบริหารแบบใหม่ ที่ครอบคลุมภารกิจ และขอบข่ายทั้งองค์กร ช่วยให้สถานศึกษาจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เข้มแข็งส่งเสริมให้มีการแก้ปัญหา และตัดสินใจที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน มีการนำหลักมนุษยสัมพันธ์ในการสร้างเครือข่ายการทำงาน สนับสนุนการทำงาน เน้นการบริหารแบบบูรณาการ การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร โดยเฉพาะมีการใช้ความคิดเชิงกลยุทธ์ในการวางแผน พัฒนาการปฏิบัติงานและเน้นการบริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

ดังนั้น การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของสถานศึกษา จะต้องมีอำนาจในการบริหารและการจัดการศึกษามากขึ้น โดยผู้บริหารจะต้องปรับบทบาทหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ สร้างพลังให้บุคลากร ลดความสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ลดความเสี่ยงในการทำงาน ทำให้บุคลากรปลอดภัย จัดลำดับความสำคัญของระบบงาน บริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานศึกษายอมรับในคุณภาพที่เกิดขึ้น

ความหมายของ การบริหารเชิงกลยุทธ์

ความหมายของการบริหารเชิงกลยุทธ์ ญะวัฒน์ พระงาม (2555, น.3) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำ และอาศัยการวางแผนอย่างมีขั้นตอน โดยผ่านการตัดสินใจและการประเมินว่าเหมาะสมกับองค์การ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเพื่อนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2557, น.3) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารองค์กร ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงรวมทั้งต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรด้วย

David (2009, pp.12-15) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง เป็นศาสตร์และศิลป์ในการ กำหนดกลยุทธ์ (Strategy formulation) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy implementation) และการ ประเมินกลยุทธ์ (Strategy evaluation)

สรุปได้ว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การคิดอย่างเป็นระบบโดยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการ กำหนดและวางแผนกลยุทธ์ขั้นตอนของการบริหาร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ การกำหนด จุดประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ การบริหารเชิงกลยุทธ์ จึงเริ่มจากวิสัยทัศน์จุดประสงค์

และการกำหนดกลยุทธ์ และบริหารให้เหมาะสม มีกระบวนการที่ใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1. ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์

เบญจวรรณ ชุ่มทอง (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญ ยิ่ง

สำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีเป้าหมายให้องค์กรกำหนดทิศทางการกิจ กลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนา ปรับปรุง ทุกภาคส่วนขององค์กร ให้นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติตลอดจน ติดตาม กำกับ ควบคุม และประเมินผล การดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดเพื่อเรียนรู้ผลความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข ต่อไป โดยประโยชน์โครงการจัดการเชิงกลยุทธ์คือ องค์กรปรับตัวเข้ากับ สภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น การจัดสรรทรัพยากรในองค์กร สอดคล้องและสมเหตุสมผล และการปรับตัวการขยายตัวขององค์กรมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน

มนูญ พรหมรักษา (2555, น.20) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารองค์กร

ให้เกิดผลสำเร็จนั้น จะต้องเป็นผู้บริหารที่สั่งการ เป็นเรื่องที่ไม่ยากลำบาก แต่การสั่งการแล้วให้บุคลากรปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และเป็นความสามารถจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นความสำเร็จของหน่วยงาน งานจะต้องดำเนินไปด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น อยู่กับการบริหารงานการมองการณ์ไกล การสร้างความไว้วางใจ การสร้างทีมงาน การเพิ่มอำนาจปฏิบัติการ เป็นแบบอย่างที่ดี ภาระรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พึงมีอยู่ในการบริหารเชิงกลยุทธ์

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ คือ เป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารกำหนด

ทิศทาง ขององค์กรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในองค์กร ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กรเพื่อที่จะนำกลยุทธ์เรานั้น ไปประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติ และควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ตลอดจน ติดตาม กำกับ ควบคุม และประเมินผล การดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดเพื่อเรียนรู้ผลความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. ลักษณะของการบริหารเชิงกลยุทธ์

การจัดการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารสมัยใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มโอกาสความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยอาศัยการวิเคราะห์ และประเมินสภาพการณ์ เพื่อการวางแผนและผลักดันกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมาย การบริหารเชิงกลยุทธ์ มีลักษณะสำคัญจำแนกได้เป็น 6 ประการ วรางคณา ผลประเสริฐ (2553) ดังนี้

2.1 เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นถึงอนาคต (future - oriented) โดยการสร้าง หรือกำหนดวิสัยทัศน์

พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยการคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต แล้วนำมาปรับทิศทางการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรมีทิศทาง และเป้าหมายที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้นั้น ต้องไม่คงที่ หรือตายตัว แต่ต้องสามารถยืดหยุ่น หรือปรับเปลี่ยนได้เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

2.2 เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change - oriented) ความสำคัญต่อการ

จัดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี บุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องและเกื้อหนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กร และสามารถผลักดันให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนด

2.3 เป็นการบริหารแบบองค์รวม (holistic approach) มุ่งเน้นที่ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร

มากกว่าการพิจารณาองค์กรแบบแยกส่วน เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นการบรรลุถึงเป้าหมายโดยรวมขององค์กรทั้งหมด และยังมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย และกลยุทธ์ระดับบนลงสู่ระดับล่างเพื่อให้ทิศทางการดำเนินการของ องค์กรเป็นไปในทิศทางที่นำไปสู่จุดหมายเดียวกัน

2.4 เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (result - based focus) มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ตรงตาม

เป้าหมายโดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการประสานงาน และทรัพยากรไปใช้ในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยเป็นวัตถุประสงค์ที่ตอบสนอง ต่อสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.5 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder - oriented) มุ่งเน้น

และคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม เช่น นักเรียน ชุมชน ผู้ปกครอง หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญที่เหมาะสมในการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น

2.6 การบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการวางแผนระยะยาว (long - range planning) เป็นการตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม โดยมีแผนกลยุทธ์เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทาง และการดำเนินงานอย่างชัดเจน

3. องค์ประกอบของการจัดการเชิงกลยุทธ์

อลงกต ใหม่น้อย (2562) ได้กล่าวถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อยพื้นฐาน 5 ประการ คือ

3.1 การกำหนดทิศทาง

ในการกำหนดทิศทางของสถานศึกษาจะประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และการกำหนดภารกิจ (Mission) หรือ กรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน จะช่วยให้สถานศึกษาสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว อีกทั้งยังแสดงถึงความตั้งใจในการดำเนินงานอีกด้วย ภารกิจ (Mission) ในกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น นอกจากนี้แล้วภารกิจยังจะสร้างสภาพแวดล้อมในการกำหนดกลยุทธ์อีกด้วย เป้าหมาย (Goal) คือการบอกถึงสิ่งที่สถานศึกษาปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต และพยายามบรรลุ โดยมีการกำหนดให้ชัดเจน กระชับ ตรงจุด และสามารถวัดได้

3.2 การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning)

จะประกอบไปด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือโดยทั่วไปจะเรียกว่าการวิเคราะห์ตามตัวแบบสว็อท (SWOT Analysis) ได้แก่

การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength – S) การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weakness – W)
การวิเคราะห์โอกาส (Opportunity – O)การวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (Threat - T)

3.2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของสถานศึกษา (Internal Analysis)

การวิเคราะห์ภายในของสถานศึกษานั้น จะทำให้ทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของสถานศึกษา ช่วยให้ประเมินอดีตและแนวโน้มในปัจจุบัน การวิเคราะห์ภายในสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (Critical success factor) การวิเคราะห์ (Value chain) และวิเคราะห์กระบวนการหลัก (Core business process) ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีความสามารถหลักที่โดดเด่น (Core competency)

จุดแข็ง : ลักษณะหรือองค์ประกอบของสถานศึกษาที่มีสมรรถนะเหนือกว่า
จุดอ่อน : ลักษณะหรือองค์ประกอบของสถานศึกษาที่มีสมรรถนะด้อยกว่า

3.2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกสถานศึกษา (External Analysis)

สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมี

ตัวแบบในการพิจารณา คือ PEST Environment ได้แก่

สภาพแวดล้อมด้านการเมือง (Political Environment – P)

สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ (Economic Environment – E)

สภาพแวดล้อมด้านสังคม (Sociological Environment – S)

สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี (Technology Environment –T)

โอกาส : การผสมผสานระหว่างเหตุการณ์ เวลา สถานที่ ที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา มาทำให้สถานศึกษามีสมรรถนะที่จะดำเนินการบางอย่างที่เหนือกว่าเดิม

อุปสรรค : เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ และถ้าเกิดขึ้นก็จะทำความเสียหายให้แก่สถานศึกษา

3.3 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Formulation)

การกำหนดกลยุทธ์ เป็นการพัฒนาแผนระยะยาวบนรากฐานของโอกาสและอุปสรรค ที่ได้จากการ

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน โดยสถานศึกษาจะต้องกำหนดและเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุด ที่เหมาะสมกับสถานศึกษาที่สุด

3.4 การดำเนินกลยุทธ์ (Strategy Implementation)

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ คือกระบวนการที่ผู้บริหารแปลงกลยุทธ์และนโยบาย ไปสู่แผนการดำเนินงาน กำหนดรายละเอียดด้านต่าง ๆ เช่น ด้านงบประมาณ หรือวิธีการดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงภายในด้านวัฒนธรรม โครงสร้าง หรือระบบการบริหาร เพื่อให้สามารถดำเนินการตามกลยุทธ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.5 การประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and Control)

การควบคุมกลยุทธ์ เป็นหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลกลยุทธ์ที่นำไป

ปฏิบัติ ทั้งนี้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัตินั้น มักจะเกิดข้อผิดพลาดที่ต้องการการปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์นั้นจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามแผนที่ได้ตั้งไว้

การตรวจสอบกลยุทธ์(Strategic Control) จะมีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสมกับแต่ละองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีมาตรฐานและเกณฑ์การดำเนินงานของตนเอง จำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาดูแลแผนกลยุทธ์โดยเฉพาะ

แนวคิดและความหมายของ บูรณาการ

คำว่า “บูรณาการ” (integration) แปลว่า การรวมสิ่งต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิด หรือทำให้เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดหรือระบบ Collins Cobuild English Language Dictionary (1990)

คำว่า บูรณา เกี่ยวข้องกับหลายมิติ คือ ปัจเจกบุคคล เทคโนโลยี องค์การระหว่างบุคคลและ

สารสนเทศ โดยที่แนวคิดหลักของการบูรณาการคือเชื่อมโยง (connection) และความสอดคล้องกัน Alignment, Barkley (2006)

ทิสนา แคมมณี (2548) ได้นิยามของการบูรณาการ หมายถึงการทำให้สมบูรณ์ โดยการนำหน่วยย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์มาทำหน้าที่ย่างผสมผสานกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวให้ครบถ้วนสมบูรณ์ในตัวเองไม่ได้แยกเป็นส่วน ๆ

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต, 2540) ได้แปลคำว่า integration หมายถึง การทำให้สมบูรณ์โดยมองว่า

สภาวะการบูรณาการเป็นการพิจารณาสรรพสิ่งในลักษณะองค์รวม (Holistic View) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีปัจจัย 3 ประการคือ

1. หน่วยย่อยหรือองค์ประกอบ
2. ความสัมพันธ์ของหน่วยย่อยซึ่งเชื่อมโยงอิงอาศัยซึ่งกันและกัน
3. ความครบถ้วนเต็มบริบูรณ์ที่เกิดจากการรวมตัวกันของหน่วยย่อยอย่างประสานสัมพันธ์และกลมกลืนกันอย่างสมดุล

ดังนั้น สภาวะที่ต้องการ (Desired State) ของการบูรณาการตามแนวคิดของพระธรรมปิฎก คือความพอดีและความสมดุลขององค์รวม ภายหลังจากการรวมตัวซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการที่ 1 เมื่อองค์รวมแล้วองค์รวมนั้นจะต้องมีชีวิตชีวาหรือดำเนินไปได้ด้วยดี และประการที่ 2 องค์รวมนั้นเกิดมีภาวะและคุณสมบัติของมันเองที่แตกต่างจากสภาวะและคุณสมบัติขององค์ประกอบ หรือหน่วยย่อยทั้งหลาย

แนวคิดของการบูรณาการจะอิงกับทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ซึ่งว่าด้วยระบบที่ประกอบด้วยส่วนย่อยต่าง ๆ ที่ทำงานด้วยกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันเมื่อระบบได้รับการกำหนดแล้วการวิเคราะห์หน้าที่เพื่อจะแบ่งระบบทั้งหมดเป็นส่วนใหญ่ ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะนำความเข้าใจสร้างการจัดการกับระบบการบูรณาการโดยนำส่วนย่อย ๆ กลับมารวมใหม่อีกครั้ง เพื่อสร้างให้เกิดตัวแบบของผลการดำเนินงานที่มีการสอดคล้องกัน

การบริหารแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา

เป็นแนวคิดที่มุ่งหวังที่จะนำระบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาใช้ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน แนวคิดการจัดการเชิงบูรณาการในความหมายเกี่ยวกับการบูรณาการ โครงการ คือ มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานการบูรณาการเชิงหน้าที่ คือ มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรร่วมกัน การบูรณาการเชิงปฏิบัติการคือ มีเป้าหมายการปฏิบัติงานร่วมกันและปฏิบัติงานร่วมกันโดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. สร้างกระบวนการทำงานสำหรับการระดม การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic Formulation) เพื่อนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติในระดับจังหวัดในลักษณะที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาข้อเท็จจริงของแต่ละพื้นที่ ตลอดจนมีการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และติดตามผล
2. มีกระบวนการแปลงยุทธศาสตร์ดังกล่าว เป็นแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ที่เป็นรูปธรรมที่สามารถบูรณาการ งานงบประมาณ ทั้งนี้ เป็นส่วนของภาครัฐและส่วนที่เกิดจากความคิดริเริ่มของสถานศึกษาเข้าร่วมกันอย่างเป็นระบบ
3. สร้างระบบบริหารจัดการ เพื่อนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยนำหลักบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เช่น การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือ (Networking)
4. การสร้างระบบติดตามประเมินผล การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategic Monitoring and Evaluation) ทั้งในรูปแบบของการรายงานผลของหน่วยปฏิบัติและการตรวจติดตามผลในพื้นที่ เพื่อรับทราบความก้าวหน้าตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

ชาญนำ ภาวิมล (2546) ได้กล่าวถึงรากแก้วของแนวคิดในการบริหารหรือการพัฒนาแบบบูรณาการว่าประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ

1. การแก้ไขปัญหาให้สำเร็จเสร็จสิ้นในพื้นที่โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ (Area-Function-Participation : A.F.P.)
2. การบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (results based Management : RBM)

3. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management)
4. การจัดทำงบประมาณแบบมุ่งผลสำเร็จ (Performance based budgeting : PBB)

การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของผู้บริหารสถานศึกษา

การบริหารเชิงบูรณาการของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นการบริหารงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับนโยบาย

ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่เน้นให้การบริหารงานมีการบูรณาการองค์ความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนกลยุทธ์การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ โดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ นับว่ามีความสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง ลดความซับซ้อน ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดความขัดแย้งกันของบุคลากรในสถานศึกษา สร้างความสอดคล้องด้านการสื่อสาร อำนวยความสะดวกแก่บุคลากร เพิ่มความเข้าใจและความพึงพอใจของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นสำคัญสอดคล้องกับแนวคิดของลีและคนอื่น ๆ Lee & Others (1999) ที่กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารเชิงบูรณาการ ว่ามีความสำคัญช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสถานศึกษา ลดความขัดแย้งระหว่างบุคลากร และทำให้การทำงานมีทิศทางที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของDale (1994) ได้สรุปถึงความสำคัญของการบริหารเชิงบูรณาการช่วยลดความซับซ้อน และช่วยลดค่าใช้จ่ายช่วยลดความขัดแย้งการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และเป้าหมายของงานตลอดจนอำนวยความสะดวก ในการทำงานแก่บุคลากร การมีภาวะผู้นำนั้นมีความสำคัญช่วยดูแลรักษาและให้ความใกล้ชิดกับบุคลากร สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงานจงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เป็นที่ปรึกษาและกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของNandram (2015) ที่ว่า ผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารจัดการและมีความมุ่งมั่น จะสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง บุคลากรมีทิศทางในการทำงานที่ชัดเจนสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การบริหารเชิงบูรณาการของผู้บริหารศึกษา ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ผู้บริหารสถานศึกษาเน้นการทำงานที่ยึดผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก เพื่อให้บุคลากรยอมรับนับถือและเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร ตลอดจนเชื่อมั่นต่อผลงานที่ทำให้สถานศึกษาเจริญก้าวหน้าและเป็นที่รู้จักแก่ประชาชนโดยทั่วไป บุคลากรสามารถยึดถือเป็นแบบอย่างในการทำงาน อีกทั้งการมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นมีความสำคัญทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ พยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ดีและถูกต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือสูงกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Lam and Others (1999) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ช่วยทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีและถูกต้องด้วยความอดทนขยัน ตรงต่อเวลาทำให้เกิดความรับผิดชอบงานให้มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการสร้างเครือข่าย

ผู้บริหารสถานศึกษาระดมทรัพยากรจากชุมชน มาพัฒนาโรงเรียนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของโรงเรียนเป็นหลักส่งเสริมให้ชุมชนจัดตั้งเครือข่ายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ชมรม สมาคม เป็นต้น เพื่อช่วยเหลือโรงเรียนเพื่อคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันในการเป็นสมาชิกในเครือข่าย ทำให้สถานศึกษาเกิดความเข้มแข็งเนื่องจากการระดมทรัพยากร ทั้งภายในและภายนอกมาสนับสนุนกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสนับสนุนด้านงบประมาณด้านวิชาการ ตลอดจนด้านการตรวจสอบดูแลพฤติกรรมของนักเรียนทำให้ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนมีการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของWill (2015) ที่กล่าวถึง ความสำคัญของเครือข่ายว่าช่วยทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งมั่นคงและยั่งยืน เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชนและทำให้เกิดความสามัคคีเกิดกระบวนการร่วมคิดร่วมทำและร่วมทุนสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 3 ด้านภาวะผู้นำ

ผู้บริหารสถานศึกษาเพิ่มพลังอำนาจให้บุคลากร มุ่งมั่นในการทำงานใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ส่งเสริมขวัญกำลังใจแก่บุคลากร โดยใช้แรงจูงใจอย่างสร้างสรรค์ เพราะภาวะผู้นำเป็นหัวใจของการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีอิทธิพลต่อบุคลากรสามารถโน้มน้าวใจให้บุคลากรปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยมุ่งผลประโยชน์ของบุคลากรเป็นหลักเป็นผู้กำกับดูแลอำนวยความสะดวกให้ขวัญกำลังใจแก่บุคลากร โดยเน้นผลงานที่มีคุณภาพ อีกทั้งภาวะผู้นำของการบริหารแบบบูรณาการ เช่น มีคุณลักษณะสำคัญยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณรงค์ วิทย์ แสนทอง (2560) ที่ว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญเพราะช่วยให้บุคลากรทำงานเป็นทีมบุคลากรไว้วางใจและให้ความเชื่อมั่น เสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน กระตุ้นให้บุคลากรเกิดพลังตื่นตัว มุ่งความสำเร็จเสมอ

องค์ประกอบที่ 4 ด้าน การจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย

จัดการบริการปฐมพยาบาลและการป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยที่เกิดขึ้นแก่บุคลากร จัดกิจกรรมหรือจัดประสบการณ์การเรียนรู้การสอนเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียน ตรวจสอบ ดูแลวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีและอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย เป็นการเน้นให้บุคลากรในสถานศึกษามีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของแบรดฟอร์ดและบรุค (Bradford & Burke) ที่ได้สรุปความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยว่าทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและนักเรียนมีความปลอดภัยในการเรียนรู้ส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้สูงขึ้น

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารสถานศึกษาเผยแพร่ผลงาน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของบุคลากรเพื่อเป็นแบบอย่างพัฒนาบุคลากรให้เกิดความตระหนักของการประกันคุณภาพการศึกษา ปรับปรุงงานให้เกิดคุณภาพจากระดับเล็กไปสู่ระดับใหญ่ เพราะองค์ประกอบด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นับว่ามีความสำคัญเพราะช่วยให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสมมีการตรวจสอบความก้าวหน้าช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาด ค่าใช้จ่าย มีการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นผลผลิตที่ดีที่สุดเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Flood (1993) ที่ให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ช่วยปรับปรุงระบบการทำงานวิธีการทำงานหรือพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อทำให้งานที่ปฏิบัติของตนเองหรือทีมงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการดำเนินงาน

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการนำรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการไปใช้

1. ได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานต้นสังกัด แต่หลักการสำคัญไม่ใช่คำสั่งให้ปฏิบัติจากหน่วยงานต้นสังกัด หากเป็นการตระหนักถึงความสำคัญจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละสถานศึกษา จะต้องใช้รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hax and Wilde (2003) ที่กล่าวถึง การใช้กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการช่วยให้มีการพัฒนาสถานศึกษาไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ มีความเป็นไปได้อย่างเป็นรูปธรรมในการนำรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวทางสู่ความสำเร็จ (Key success factors)
2. ผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญของการนำรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการไปใช้เป็นหัวใจสำคัญ ที่จะนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จได้ เพราะสำหรับทุกสถานศึกษาผู้บริหารเปรียบเสมือนแม่ทัพ David (2009) กล่าวว่า การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ แล้วย่อมสามารถนำสถานศึกษามีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีการดำเนินการในเชิงรุก เพื่อการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำการแข่งขันการเปลี่ยนแปลง

ผู้บริหารบ่อยครั้งส่งผลต่อเป้าหมายและการดำเนินงานของสถานศึกษา แต่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังสามารถถ่ายทอดกระบวนการบริหารกลยุทธ์ให้เกิดความต่อเนื่องได้สอดคล้องอย่างลงตัว กับรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ ซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาด้วยการใช้กระบวนการบริหารอย่างเป็นพลวัตที่มีพลังความคิดอย่างต่อเนื่อง การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารทุกคนต้องนำไปใช้เพื่อการบริหารในเชิงรุก ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนา สถานศึกษาสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. การให้ความสำคัญกับรูปแบบนั้นทางที่ดีที่สุด เป็นกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการ

บริหารเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ (Outcome) โครงการบริหาร คือ ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผล สถานศึกษาที่ยั่งยืนผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้น มีจุดยืนในการแข่งขันที่สูงขึ้น สถานศึกษาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสร้างนวัตกรรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ทุกสถานศึกษาต้องการหากแต่ความสำคัญอยู่ที่การทำอะไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์การบริหาร ดังกล่าว ดังนั้นการมีรูปแบบในการบริหารจึงอาจเป็นหลักแกนกลางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันด้วยความเชื่อที่ว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของสถานศึกษา จิระศักดิ์ หุบจิ๋ว (2557)

4. การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ในการกำกับติดตามการดำเนินงานเป็นการให้ความสำคัญกับทุก

กระบวนการของรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ ประกอบด้วย การวางแผนกลยุทธ์แบบสามเส้า (The Triangle Strategic Formulation) การนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและการประเมินผลอย่างเป็นพลวัตที่มีพลังความคิดใหม่และต่อเนื่อง (The Dynamic and Continuous Strategic Implementation and Evaluation) รวมทั้งกระบวนการขับเคลื่อนกลยุทธ์ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดเป็นเหมือนเฟืองในการขับเคลื่อนไปในทิศทางสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษา ดังนั้น การนำรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการไปใช้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจกับทุกกระบวนการของรูปแบบ

บทสรุป

การบริหารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการของสถานศึกษา คือ กระบวนการการวางแผนและการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการที่ชัดเจน มีการวางแผน การจัดการทรัพยากรในสถานศึกษา การควบคุม ประเมินและติดตามผล เป็นการทำงานในหน่วยย่อย ๆ ทั้งหลายที่สัมพันธ์อิงอาศัยซึ่งกันและกันเข้ามารวมทำหน้าที่ประสาน กลมกลืนเป็นองค์รวมหนึ่งเดียว ที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ องค์ประกอบพื้นฐานของการบริหารเชิงกลยุทธ์มี 5 ขั้นตอน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ได้แก่ การกำหนดทิศทาง การประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการประเมินผลและการควบคุม การประเมินผลสถานศึกษาและสภาพแวดล้อม ใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์ปัจจัยตัวแปรภายนอก 2 ตัว คือ โอกาสและอุปสรรค และปัจจัยภายใน 2 ตัว คือ จุดแข็ง และจุดอ่อน เนื่องจากมีจุดอ่อนที่สำคัญ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจการบูรณาการยังไม่ชัดเจน ขาดการกระจายอำนาจหน้าที่ ขาดการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นจุดอ่อนที่ผู้บริหารสถานศึกษาและตัวบุคลากรสามารถปรับและพัฒนาได้ โดยผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป้าหมาย วิสัยทัศน์ร่วมกัน และมีโอกาสสำคัญ ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลที่เน้นการทำงานแบบบูรณาการ นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่เน้นพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น

สถานศึกษามีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะยาว เพื่อการดำเนินงานให้เหมาะสมกับโอกาส และอุปสรรค รวมทั้งจะต้องสอดคล้องกับจุดแข็ง และจุดอ่อนของสถานศึกษาด้วย การเป็นผู้บริหารสถานศึกษาเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างถูกต้อง มีมุมมองที่กว้างไกลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์

ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีภาวะผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ การบริหารความเสี่ยง มีมุมมองเชิงบวก มีความคิดเชิงนวัตกรรม มีความคิดวิเคราะห์ รู้จักการแก้ปัญหา มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารเพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- [1] จิระศักดิ์ ทุบจิต. (2557). การบริหารเชิงกลยุทธ์กับการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [2] เฉลิม ศรีผดุง. (2559). การบริหารราชการแบบบูรณาการ. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mjg3/~edisp/uatucm287075.pdf>.
- [3] เทียน ทองแก้ว. (2561). ลักษณะของบุคคลที่มีภาวะผู้นำ. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.eme2.dbec.go.th>.
- [4] ณัฐวัฒน์ พระงาม. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management). (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/.pdf>.
- [5] ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2560). HR บูรณาการกับการบริหารองค์กรยุคใหม่. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.peoplevalue.co.th/91/>.
- [6] ทิศนา ขมมณี. (2548). ความหมายของ integration. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://asl.kpru.ac.th/main/contents/edms/EDMS-Knowledge-Management-201905041556980818.pdf>.
- [7] นันทิยาภรณ์ หงส์เวียงจันทร์และนิพนธ์ วรรณเวช. (มกราคม-มีนาคม 2561). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารศึกษาศาสตร์. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. ปีที่ 20 ฉบับที่ 1 น.94-97.
- [8] เบญจมาศ ตันสูงเนิน. (2561). การบริหารเชิงกลยุทธ์ในสถานศึกษา. วารสารการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2018”. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.journalgrad.ssu.ac.th/index.php/miniconference/article/view/1622>.
- [9] ประภาพร โสภารักษ์. (2558). การบริหารและการจัดการสถานศึกษา. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/narubadininterschool/phl-ngan/kar-brihar-laea-kar-cadkar-sthan-suksa>.
- [10] พระมหาไกรวรรณ ปุณฺณขันธ. (2552). ผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสำนักเรียนพระปริยัติธรรม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [11] พิมพ์ภัส ประสริเตสัง, สมชาย เทพแสงและทัศนาศวศักดิ์. (2562). องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การบริหารเชิงบูรณาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง. วารสารการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 16 ฉบับที่ 30 มกราคม-มิถุนายน 2563.
- [12] ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา. (2557). การจัดการเชิงกลยุทธ์ : เทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [13]วรางคณา ผลประเสริฐ. (2553). “การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารในโรงพยาบาล”. ในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 1 หน้า 11-13. นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [14]สมชาย แก้วเจริญ, ทัศนาศ แสงศักดิ์และสมชาย เทพแสง. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 น.7-10.
- [15]สุมภู เหมือนนิรุทธิ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาขนาดเล็กกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. อ่างทอง : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [16]สรินทร เชี่ยวโสธร. (2557). รูปแบบการบริหารยุทธศาสตร์แบบบูรณาการเพื่อนำองค์กรสู่วิสัยทัศน์. วารสารพยาบาลทหารบก, ภาควิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวชศาสตร์. วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก. ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 น.110-116.
- [17]สุขุม เฉลยทรัพย์. (2560). การบริหารสถานศึกษาเชิงกลยุทธ์. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563, จาก http://suandusitpoll.dusit.ac.th/UPLOAD_FILES/LECTURE/LC-1517282814.pdf.
- [18]อลงกต ใหม่น้อย.(2562). แนวคิด หลักการและองค์ประกอบของการจัดการเชิงกลยุทธ์. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/mralongkotmainoy/naewkhid-hlak-kar-laea-xngkh-prakxb-khxng-kar-cadkar-cheingkl-yuthth>.
- [19]อานนท์ ชยานนโท. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2557). บูรณาการการศึกษากับผู้นำเชิงกลยุทธ์. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 น.172.
- [20]Dale, Barrie G. (1994). *Managing Quality*. (2th ed). London: Prentice Hall.
- [21]David, R. et al. (2009). *Strategic Management Concept and Case*. 12th ed.: Pearson International education.
- [22]Flood, Robert L. (1993). *Beyond TQM*. Chichester: John Wiley & Sons.
- [23]Hax, C. and Wilde II, D. (2003). The Delta Model – a New Framework of Strategy. *Journal of Strategic Management Education* 1: 16-32.
- [24]Kuntoonbut Wissanu. (2016). หลักการแนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารจัดการ. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.slideshare.net/brookandboat/2-65877193>.
- [25]Lam, S.F. and Others. (2004). “The Effects of Competition on achievement Motivation in Chinese Classrooms”. *Educational Psychology*. 74(2): 281-296.
- [26]Lee, Thomas & others. (1999). *Integrated Management System*. New York: John Wiley&Sons.
- [27]Nandram, Sharda, S. (2015). *Organizational Innovation by Integrating Simplification*. NewYork: Springer.
- [28]Will, Kintish. (2015). *Reasons Why You Should Network*. NewYork: Sage.

SBC-03-058

ทักษะทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0

The Competency of Digital Skills in Thailand 4.0 for The School Administrator

ศราวุธ บุญเผือก

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : s62561802026@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอทักษะทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 และแนวทางการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 จึงต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะทางเทคโนโลยี มีแนวทางการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีของสถานศึกษา เพื่อให้มีการบริหารสถานศึกษาที่ทันสมัย สอดคล้องกับยุคไทยแลนด์ 4.0 บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของสถานศึกษา

คำสำคัญ : ทักษะทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0

บทนำ

การเรียนการสอนในยุคปัจจุบันไม่ได้จำกัดอยู่แค่ภายในห้องเรียนโดยใช้สื่อกระดาษดำเท่านั้น แต่โลกแห่งการเรียนรู้ได้ก้าวหน้าไปตามพัฒนาของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การดำเนินการจัดการศึกษาในปัจจุบันและในอนาคตจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีการศึกษามาใช้ โดยยึดตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 (ฉบับที่ 3) ที่บัญญัติไว้ในหมวดที่ 9 เกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในมาตรา 64 ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิตจัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และมาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิตรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

จากการที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศแบบไทยแลนด์ 4.0 ขึ้นมา ทำให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงขึ้นในทุกภาคส่วน ไม่เว้นแม้แต่ในระบบการศึกษาของไทย ซึ่งรูปแบบของการพัฒนาประเทศแบบไทยแลนด์ 4.0 นี้ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่อธิบายถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ จากยุคที่มีลักษณะของเศรษฐกิจที่เน้นภาคเกษตรกรรม (ยุค 1.0) มาเป็นยุคแห่งการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมแรงงานขนาดเบา (ยุค 2.0) จนมาสู่ยุคการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนด้วยเทคโนโลยี (ยุค 3.0) และสุดท้าย คือการก้าวสู่ยุคแห่งการพัฒนาเศรษฐกิจเน้นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีเอ็กเช่นปัจจุบันที่เราเรียกกัน ยุค 4.0 (นรรัตน์ ฝันเชียร, 2562)

การศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้นเป็นยุคที่ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยีที่สูงขึ้น และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้เกิดการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้และส่งเสริมการเรียนรู้ มีการใช้สื่อและสังคมออนไลน์ที่มีวิจรรย์มากมายขึ้น สร้างมูลค่า สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของตัวเอง ซึ่งบทบาทของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาในยุคนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีและส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ดังนั้นเพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 และจากการศึกษามาตรฐานวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา ในข้อมาตรฐานที่ 5 ที่กำหนดให้ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นไปลำดับ และในข้อมาตรฐานที่ 10 ที่กำหนดให้ผู้บริหารสถานศึกษาแสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา คือการรับรู้และมีข่าวสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานและผู้ร่วมงาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องเป็นผู้ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาตามนโยบายการพัฒนาประเทศในยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทางการบริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีความทันสมัย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ไทยแลนด์ 4.0 กับการศึกษาไทย

การศึกษาไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดย ดร.ชวลิต โพธิ์นคร ได้บรรยายไว้ว่า ทิศทางในการสร้างเด็กยุคไทยแลนด์ 4.0 สร้างเด็กและเยาวชนไทยให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการประยุกต์ให้เข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ สร้างความคิดของเด็กและเยาวชนไปสู่ที่ยากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นความสำเร็จของการยกระดับคุณภาพการศึกษาของชาติ การพัฒนาเด็กต้องพัฒนาทั้งด้านความรู้ และทักษะการเรียนรู้ที่ดีที่สุด คือ การเรียนรู้จากปัญหาจริงที่เกิดขึ้น เรียกว่าเป็น Problem Based Learning

การพัฒนาการศึกษาภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21 เริ่มต้นด้วยการฝึกให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ครูเปลี่ยนจากครูสอนเป็นพี่เลี้ยง ครูฝึก (Coach) การเรียนแบบบูรณาการสหวิชาการ เชื่อมโยงความรู้กับจินตนาการ เปลี่ยนแปลงไปสู่รูปธรรมให้ผู้เรียนมีทักษะที่ต้องการ เช่น การทำงานร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์ และการสื่อสารที่ดี ซึ่งการจัดการศึกษาต้องสร้างความพอใจให้ผู้เรียนและท้าทายสู่การสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนอยากเรียน ปัจจุบันการศึกษาอยู่ในยุค 4.0 ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการสืบค้นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากข้อมูลในปัจจุบันมีจำนวนมาก ผู้เรียนจึงต้องมีความสามารถในการค้นหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (ชวลิต โพธิ์นคร, 2560)

ทักษะทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0

ในการบริหารงานต่างๆ โดยเฉพาะในวงการบริหารงานธุรกิจซึ่งมีการแข่งขันกันสูง ได้นำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลและการจัดการข้อมูล ต้องการความถูกต้องและรวดเร็วสูงให้การบริหารมีประสิทธิภาพสูง ประหยัดสุดและได้ประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารยุคใหม่ทุกระดับจึงนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรต่าง ๆ เช่น ในวงการการบริหารการศึกษา นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศก็เข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคของการปฏิรูปการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ต่างก็นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการศึกษากันมากขึ้นเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง (กุลนที ทองจันทร์, 2555) โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารดังนี้

1. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจ

1.1 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Systems) หรือ “EIS” ในบางครั้งอาจเรียกว่า “ระบบสนับสนุนผู้บริหาร” (Executive Support Systems) หรือ “ESS” ระบบ EIS เป็นระบบที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นมาเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศที่เหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจนและสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support) หรือ DSS ระบบ DSS เป็นระบบที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับกลาง ระบบ DSS จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจของผู้บริหารโดยประมวลผลและนำเสนอข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจตลอดจนประเมินทางเลือกที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์เพื่อให้ผู้บริหารใช้สติปัญญา เหตุผล ประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ของตนวิเคราะห์และเปรียบเทียบทางเลือกให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นๆ

2. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานทางไกล มีการนำสื่อหลายๆอย่าง เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้ในการติดต่อการสื่อสารและการบริหารงานทางไกลได้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นอันมาก ถึงแม้จะอยู่ไกลกันก็สามารถทำงานร่วมกันประชุมร่วมกันได้โดยใช้ facebook group line หรือ google meet เป็นต้น

3. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา ปัจจุบันสถานศึกษาหลายแห่งพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานด้านต่างๆ ทั้งการบริหารงานวิชาการ การบริหารกิจการนักเรียน การบริหารงานบุคลากร การบริหารงานธุรการ การเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารงานอาคารสถานที่และการบริหารงานชุมชน

4. การสร้างเครือข่ายข้อมูล (Network) ด้วยระบบสารสนเทศ เครือข่ายนี้จะช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยเป็นอันมาก เช่น ระบบฐานข้อมูล Big Data

5. การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษา ในปัจจุบันผู้บริหารหน่วยงานทางการศึกษานำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษาให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้หลายอย่าง อาทิเช่น อินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำ Website ของสถานศึกษา การใช้โปรแกรม SGS เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัลจากสำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายของทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัล ไว้ว่า ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (สำนักงาน ก.พ.)

สำนักงานข้าราชการพลเรือนได้เสนอแนวทางการดำเนินงานสำหรับส่วนราชการ ดังนี้

1. การสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ข้าราชการ บุคลากรในสังกัดเกิดความสนใจและรับทราบถึงประโยชน์ รวมถึงความจำเป็นของการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อให้ทราบถึงระดับการพัฒนาการของแต่ละบุคคล รวมถึงการนำทักษะดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดด้วย

2. กำหนดเป็นนโยบายของส่วนราชการ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง และวางแผนทางการพัฒนาทักษะของบุคลากรของส่วนราชการในลำดับต่อไป

3. สร้างบรรยากาศการทำงานแบบ Digital ให้เกิดขึ้นในองค์กรโดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ให้แก่ ข้าราชการและบุคลากรในสังกัด รวมถึงนำทักษะที่ได้จากการพัฒนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

4. พัฒนาข้าราชการและบุคลากรในสังกัดให้มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบหลักในการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบ Digital โดยมีรองหัวหน้าส่วนราชการขึ้นไปเป็นหัวหน้าคณะทำงาน

หน้าที่ของคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบหลัก

4.1 สร้างการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การปรับเปลี่ยนองค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และการสร้างเครือข่ายการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

4.2 สร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐอยากพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของตนเอง ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้รางวัลในลักษณะใบประกาศนียบัตรผู้เป็นแบบอย่างของการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือการจัดกิจกรรมในส่วนราชการต่าง ๆ

4.3 ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการสร้างสรรค์หรือออกแบบแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

4.4 กำหนดเป็นข้อบังคับ ให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยอาจเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4.5 ส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบ Digital ตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

5. พัฒนาข้าราชการและบุคลากรในสังกัดให้มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

ส่วนราชการวางแผนการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด โดยอาจจำแนกบุคคลออกเป็นกลุ่มตามความสามารถและความสนใจในการพัฒนา และกำหนดแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับศักยภาพของบุคคล

ส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเอง โดยอาจนำวิธีการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (6 Step) มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนา

6. ติดตามผลการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลข้าราชการและบุคลากรในสังกัด เพื่อให้ทราบถึงระดับการพัฒนาการของแต่ละบุคคล รวมถึงการนำทักษะดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดด้วย

7. รายงานผลการนำทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมาสำนักงาน ก.พ. เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง และวางแผนทางการพัฒนาทักษะของบุคลากรของส่วนราชการในลำดับต่อไป

บทสรุป

ในยุคไทยแลนด์ 4.0 มีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ส่งผลให้การการจัดการเรียนการสอน และการบริหารสถานศึกษาต้องมีการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ทักษะทางเทคโนโลยีจึงเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา การบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยีมีความท้าทายที่ควรตระหนักคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ในด้านเทคโนโลยีในระดับใด รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ การที่จะทำให้การบริหารงานสำเร็จลุล่วงได้นั้น ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างในการลงมือทำ ฝึกเพื่อให้เกิดเป็นทักษะ เมื่อผู้บริหารมีทักษะทางเทคโนโลยีแล้วจะสามารถนำไปพัฒนาสถานศึกษา โดยการสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเกิดความสนใจในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน โดยการกำหนดเป็นนโยบายของสถานศึกษา มีการวางแผนทางการพัฒนาทักษะ สร้างบรรยากาศการทำงานแบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา พัฒนาครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยการสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน กำหนดเป็นข้อบังคับให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษาทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง พร้อมทั้งติดตามผลการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของครูและบุคลากรในสถานศึกษา และรายงานผลการนำทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของครูและบุคลากรในสถานศึกษาไปยังต้นสังกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 ให้ทันสมัย บรรลุผลในวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ.(2553).พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 (ฉบับที่ 3).กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด.
- [2] กุลนที ทองจันทร์.(2555).ผู้บริหารยุคใหม่กับเทคโนโลยีสารสนเทศ.สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จากเว็บไซต์ <https://www.gotoknow.org/posts/429105>
- [3] ขวลิท โพธิ์นคร.(2560).การศึกษาไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จากเว็บไซต์ <https://km.li.mahidol.ac.th/thai-studies-in-thailand-4-0/>
- [4] อีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์. (2561).การศึกษาไทยในยุค Thailand 4.0 เป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จากเว็บไซต์ <http://krooupdate.com/?p=4308>
- [5] นรรัชต์ ฝั้นเชียร.(2562).การเรียนการสอนในยุค 4.0 ต้องเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จากเว็บไซต์ <https://www.trueplookpanya.com/blog/content/71421/->
- [6] สำนักงานข้าราชการพลเรือน.(2560).ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จากเว็บไซต์ <https://www.ocsc.go.th/DLProject/process-dev>

SBC-03-059

ภาวะผู้นำในยุคทศวรรษ 2020

Leadership in the era of 2020

จินดาภัท มกรมณี

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: tick-toon@hotmail.com

บทคัดย่อ

ประเทศไทยปฏิวัติระบบเศรษฐกิจจากยุค “ไทยแลนด์ 3.0” ที่ประเทศไทยเป็นประเทศอุตสาหกรรมหนัก ผลิตสินค้าส่งออกโดยใช้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ เช่น เหล็กกล้า รถยนต์ ก๊าซธรรมชาติ และปูนซีเมนต์ เป็นต้น แรงงานส่วนใหญ่ในตลาดแรงงานเป็นคนรุ่น Generation Y ซึ่งเป็นคนรุ่นที่มีความแตกต่างทางความคิดและการใช้ชีวิตกับคนรุ่น Generation Z ที่เป็นคนส่วนใหญ่ในไทยแลนด์ 4.0” ที่เรากำลังก้าวเข้าสู่ ในขณะที่คน Generation Y หรือที่เรียกว่าคนรุ่น Millenials คนรุ่นนี้มีค่านิยม แนวคิด และวิธีการทำงานที่แตกต่างจากการทำงานของคนรุ่นก่อน การใช้ทฤษฎีซึ่งนำการปฏิบัติจึงไม่น่าจะใช้วิธีการที่มีประสิทธิภาพเช่นเดิม นอกจากนั้น ความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ในสภาพแวดล้อม ล้วนทำให้ความสามารถในการนำของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่จะสามารถนำพาองค์กรหรือประเทศให้ประสบความสำเร็จในช่วงเวลาเช่นนี้จะต้องมีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และต้องมีภาวะผู้นำที่แตกต่างไปจากที่เคยเป็นมา

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ คน Gen Z ทศวรรษ2020

บทนำ

พัฒนาการทางเศรษฐกิจของโลกเปลี่ยนแปลงไปตามลำดับโดยเริ่มจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1 ที่มีการค้นพบและผลิตเครื่องจักรไอน้ำขึ้นมาทดแทนการใช้แรงงานคน สัตว์ นำเครื่องจักรกลไอน้ำมาใช้ในระบบการผลิต เกิดการผลิตรถไฟ เรือกลไฟใช้ เกิดการเดินทางและการพัฒนาจากในเมืองไปสู่ชนบท โลกก้าวเข้าสู่การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2 เมื่อมีการค้นพบพลังงานไฟฟ้าและนำพลังงานไฟฟ้ามาทดแทนการใช้เครื่องจักรไอน้ำ ลดการใช้ถ่านหิน ทำให้การผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมมากจนเกิดการผลิตสินค้าได้คราวละมากๆ (Mass Production) สินค้ามีคุณภาพดีและราคาลดลงจนเกิดกระแสบริโภคนิยมไปทั่วโลก การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 เกิดขึ้นเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามามีอิทธิพลกับชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น เกิดสายการผลิตแบบอัตโนมัติขึ้นในโรงงานต่างๆ มีการนำเครื่องจักรอัตโนมัติหรือหุ่นยนต์มาใช้แทนที่แรงงานมนุษย์ในการผลิตมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้นและมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำลง การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 เป็นการบูรณาการโลกของการผลิตเข้ากับการเชื่อมต่อทางเครือข่ายในรูปแบบ Internet of Things (IoT) ทุกหน่วยของระบบการผลิตตั้งแต่วัตถุดิบ เครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ ระบบการผลิตยุคนี้สามารถเชื่อมความต้องการของผู้บริโภคแต่ละรายเข้ากับกระบวนการผลิตสินค้าได้โดยตรง กล่าวคือ โรงงานอุตสาหกรรมยุค 4.0 สามารถผลิตสินค้าต่างๆ ได้หลากหลายรูปแบบแตกต่างกันตามความต้องการเฉพาะของผู้บริโภคแต่ละราย (Mass Customization) และสามารถผลิตได้เป็นจำนวนมากในช่วงระยะเวลาที่ไม่มาก สำหรับ ประเทศไทย แล้ว

พัฒนาการทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในยุคของอุตสาหกรรม 3.0 ส่งผลให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระดับเศรษฐกิจดีขึ้นกว่ายุคที่ผ่านมา แต่ก็อยู่ในช่วงรายได้ระดับปานกลางและติดกับดักรายได้อยู่เพียงแค่ช่วงระดับดังกล่าวมานานมากกว่า 30 ปี ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาระหว่างพ.ศ.2500-2536 เศรษฐกิจของไทยเรามีการเติบโตในระดับ 7 – 8 % ต่อปี แต่หลังจาก พ.ศ. 2537 มาจนถึงปัจจุบันนี้ เศรษฐกิจไทยเติบโตขึ้นเพียง 3 – 4 % ต่อปีเท่านั้น ไม่สามารถยกระดับขึ้นได้มากกว่านี้ จะต้องทำอย่างไรประเทศไทยจึงจะสามารถก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง และสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 “ไทยแลนด์ 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ปรับเปลี่ยนจากการเป็นประเทศอุตสาหกรรม 3.0 ปรับแก้ จัดระบบและพัฒนาประเทศให้ทันต่อการแข่งขันทั้งในด้านการค้า การลงทุนและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลก พัฒนาให้เป็นระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) ที่มีรายได้สูงในลักษณะที่คล้ายกับการวางภาพอนาคตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่พัฒนาแล้ว เช่น “A Nation of Makers” ของประเทศสหรัฐอเมริกา “Design of Innovation” ของประเทศอังกฤษ “Made in India” ของประเทศอินเดีย หรือโมเดลเศรษฐกิจ “Creative Economy” ของเกาหลีใต้ (ดร.บวร เมศารินทร์, 2559) การเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวเข้าสู่ยุค ไทยแลนด์ 4.0 นั้นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยการมีภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ย่อมมีอุปสรรค มีปัญหาและมีผลกระทบต่อเนื่องอย่างเช่นการขาดแคลนทรัพยากร ทักษะคิดของคนวัยทำงานยุคปัจจุบันที่ไม่เหมือนเดิม การกระทบ กระทั่งกันระหว่างบุคคลหรือองค์กรเมื่อมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเป็นต้น นอกจากนี้การบริหารจัดการในช่วงทศวรรษ 2020 ยังเผชิญกับปัญหาใหญ่อีกประการหนึ่ง นั่นคือการระบาดของโคโรนาไวรัส โควิด 19 ซึ่งสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อระบบเศรษฐกิจ ผู้บริหารในช่วงเวลานี้จึงต้องมีความสามารถมาก มีภาวะผู้นำสูงมาก

สาระสำคัญ

ภาวะผู้นำ

ก่อนที่จะอภิปรายต่อไปในเรื่องของภาวะผู้นำสมควรที่จะนิยามความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” เสียก่อน ผู้นำคือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เลือกสรร ให้การสนับสนุน ฝึกฝนและมีอิทธิพลเหนือผู้ตามที่มีจำนวนมากหลายผู้ตามที่มีความสามารถ มีพรสวรรค์ และมีทักษะความชำนาญที่หลากหลาย ให้มุ่งเน้นในการร่วมกัน ปฏิบัติภารกิจใด ๆ และมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายใด ๆ ด้วยความปรารถนาและศรัทธาที่จะทุ่มเทพลังทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำเป็นการสร้างแรงบันดาลใจ (inspiring) และแรงจูงใจ (motivating) เพื่อให้กลุ่มคนร่วมมือกัน ทุ่มเทกำลังความสามารถของแต่ละคนเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ภาวะผู้นำมิใช่ตำแหน่ง แต่เป็นกระบวนการที่สามารถเรียนรู้ได้ เมื่อปรารถนาจะมีภาวะผู้นำ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่น สร้างความไว้วางใจให้ได้ก่อน

ผู้นำคือบุคคลในกลุ่มซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับภารกิจของกลุ่ม (Fiedler, 1967: 8 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2558: 4- 6)

ฮอลปิน (Halpin, 1966: 277 – 28 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2558: 4- 6) นิยามว่า ผู้นำคือบุคคลที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งใน 5 อย่าง ดังนี้

1. มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น
2. มีบทบาทเหนือบุคคลอื่น
3. มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในการทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
4. ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ
5. เป็นหัวหน้าของกลุ่ม

ผู้นำสามารถที่จะจูงใจ ชักนำหรือชี้นำให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติการกิจต่างๆของกลุ่มให้สำเร็จ ผู้นำอาจมีความเหมือนกับผู้บริหารตรงที่ทั้งสองฝ่ายได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่ม แต่ผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่มนั้น อาจไม่ใช่ผู้นำก็ได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหารอาจจะยอมปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารเพราะกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือเพราะผลของการเจรจาต่อรองใดๆ แต่ผู้บริหารที่มีใช้ผู้นำจะไม่สามารถจูงใจหรือชี้นำให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับได้ ผู้นำมีสถานะผู้นำ แต่ผู้บริหารบางคนอาจขาดสถานะผู้นำก็ได้ ภาวะผู้นำหมายถึงอิทธิพลที่มีต่อการกระทำ พฤติกรรม ความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลหนึ่งในระบบสังคมที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยผู้ถูกกระทำ เต็มใจร่วมมียอมรับอิทธิพลนั้นๆ (Morphet, Johns and Roller, 1967: 122) โดยทั่วไปนักวิชาการมักจะถือว่า “ผู้นำ” (Leaders) เป็นตัว บุคคลหรือกลุ่มบุคคล (Persons) ส่วน “ภาวะผู้นำ” (Leadership) นั้นเป็นสิ่งที่แสดงออกมา (Actions) จากบุคคลที่เป็นผู้นำอย่างเป็นกระบวนการ ดังนั้นการจะเข้าใจความหมายของ “ผู้นำ” มักจะไม่ใช่ปัญหามากนัก ทั้งนี้เพราะจะรู้ว่าใครเป็นผู้นำนั้น ก็มักจะพิจารณาจากตำแหน่ง (Position) ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าว การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำหรือความเป็น ผู้นำ (Leadership) นั้นเป็นเรื่องยากแต่อย่างไรก็ตามนักวิชาการได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ เอาไว้ต่างๆ กันหลายทฤษฎีดังนี้ ภาวะผู้นำหมายถึงกระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือ โน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์การหรือในกลุ่มคนในสถานะต่างๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล, 2540 : 83) ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการและใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของ กลุ่มสมาชิกภายในองค์การ (สมยศ นาวิการ, 2538 : 400) ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิด ความสนใจ ความต้องการ หรือพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์การให้หันไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีศิลปะ ไม่มีความขัดแย้งในองค์การอีกต่อไปในขณะใดขณะหนึ่ง หรือในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภาวะผู้นำหมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลคนหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้ บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Yuki, 1998 :2) Gibson, Ivancevich และDonnelly (1997: 272) มองภาวะผู้นำ (Leadership) ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิก คนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วยผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลนั้นมีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักและเป็นเอกภาพ โดยบุคคลจะใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและ อำนาจการโดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 2535 อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 47) ดังนั้น ภาวะผู้นำหมายถึง “ กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจที่มีของตนกระตุ้น ชี้นำให้บุคคลอื่นเกิดความเต็มใจแล้วกระตือรือร้นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือของกลุ่ม

บทความงานวิจัยเรื่อง What Makes a Good Leader โดย เดบอรา แบลก และซูซาน ยัง (Deborah Blagg and Susan Young) แห่งฮาร์วาร์ด บิสซิเนส สกูล (Harvard Business School) ระบุว่า สิ่งที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้นำที่ดีมี 4 ประการได้แก่

- การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นความสามารถพิเศษที่นำไปสู่ความเรียบง่ายและชัดเจน (Communication is key and a talent for simplicity)
- การรู้จักบอกเล่าความจริงที่เลวร้าย ในช่วงเวลาที่เหมาะสม (Telling the hard truths when appropriate)

- การเป็นทั้งผู้บริหารและผู้นำที่ดี (Being essentially both manager and leader)
 - การมุ่งมั่นยืนหยัดแม้ว่าจะประสบความล้มเหลว (Remaining committed despite setbacks)
- แต่ความเป็นผู้นำที่ดีดังที่เคยเป็นมาในสถานการณ์ดั้งเดิมจะเพียงพอหรือไม่สำหรับสถานการณ์ในทศวรรษที่

2020เมื่อบุคคลในตลาดแรงงานส่วนใหญ่เป็นบุคคล GenrealZ

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในทศวรรษ 2020

คน Gen Z

คน Gen Z คือคนที่เกิดหลัง พ.ศ. 2540 เกิดจากพ่อแม่ที่เป็นคนรุ่นใหม่อย่างคนรุ่น Gen-X และ Gen-Y เป็นเด็กรุ่นใหม่ที่เกิดมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกรอบด้าน เรียนรู้รูปแบบการดำเนินชีวิตในสังคมแบบดิจิทัล ดำเนินชีวิตแบบมีการติดต่อสื่อสารไร้สาย และสื่อบันเทิงต่างๆ เด็กรุ่นนี้เป็นเด็กแรกๆ ที่ทั้งพ่อและแม่ออกไปทำงานนอกบ้าน จึงทำให้เด็กยุค Gen Z ได้รับการเลี้ยงดูจากคนอื่นมากกว่าพ่อและแม่ของตัวเอง คน Gen-Z จะเปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้นจากการมองเห็นในโลกดิจิทัล จึงเปิดกว้างในการยอมรับความแตกต่าง มีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติได้ดี ไม่แบ่งแยกชนชั้น สีผิว ศาสนา หรือประเพณีที่แตกต่าง แต่มีแนวโน้มที่จะเป็นมนุษย์หลายงาน เพราะความอดทนต่ำ ต้องการคำอธิบายมากขึ้น ต้องมีเหตุผล ต้องรู้สึกว่าได้เข้าใจกับทุกเรื่องในชีวิต ส่วนการเรียนรู้ของคน Gen Z จะหาความรู้ได้ทุกที่ เกลียดการเรียนรู้แบบบรรยาย ชอบข้อมูลแนวกราฟ ภาพ สถิติชัดเจน เน้นข้อมูลสั้นๆ ที่เข้าใจง่ายๆ เพราะจดจำข้อมูลได้ดีจากข้อมูลสั้นๆ ตามแบบฉบับโลกออนไลน์ การใช้ทฤษฎีขึ้นการปฏิบัติจึงถึงจุดจบ ในขณะที่คน Gen Y หรือที่เรียกว่าคนรุ่น Millenials ซึ่งเป็นรุ่นก่อนหน้านี้นี้มุ่งเน้นที่ประสบการณ์และความมีคุณธรรมสูง คนรุ่น Gen Z จะมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ คนรุ่นนี้คาดหวังที่จะพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในแบบที่เผชิญหน้ากันบ่อยๆ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย และพยายามแสวงหาโอกาสในการปรับเปลี่ยนให้โลกนี้น่าอยู่ยิ่งขึ้น จากการทำงานของตน คนรุ่นนี้มองเห็นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นกับคนรุ่นเก่า ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 2000 คนรุ่น Gen Z ไม่เพียงแค่ว่าหาหนทางหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดชะตากรรมแบบเดียวกันเท่านั้นคนรุ่นนี้ไม่ต้องการให้ใครก็ตามต้องมารับผลที่ไม่ดีจากการกระทำของตน

คนรุ่นนี้อาจมีใช้คนรุ่นเดียวเท่านั้นที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของภาวะผู้นำ แม้ว่าการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้นทำให้พนักงาน ลูกจ้างทุกวัยสามารถหาเหตุผลคำอธิบายมาตัดสินใจผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาของตนได้ ใครก็ตามที่อยู่ในสถานะของผู้นำในทศวรรษ 2020 จะต้องตระหนักในความคาดหวังของพนักงานและทราบดีว่าควรจะดำเนินการอย่างไรกับความคาดหวังนั้นในวิถีทางที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและองค์กรที่พนักงานเหล่านั้นทำงานอยู่

นอกจากประเด็นปัญหาในเรื่องคนรุ่น Gen Z แล้ว ปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหาร และต่อการใช้ภาวะผู้นำในยุคทศวรรษ 2020 นี้ก็คือสถานการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส โควิด 19 การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ขยายไปทั่วโลก ซึ่งนอกจากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพแล้วยังส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อเศรษฐกิจของโลกอีกด้วย ล่าสุดธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ประกาศลดประมาณการการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยในปี 2020 มาอยู่ที่ -5.3% ซึ่งนับว่าต่ำที่สุด นับตั้งแต่วิกฤตต้มยำกุ้งซึ่งการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยอยู่ที่ -7.6% ช่วงเวลานี้ผู้นำทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรเศรษฐกิจทั้งหลาย กำลังเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำลายและมีความไม่แน่นอนสูง ต้องขบคิดหาวิธีการในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทางหนึ่งในการหลีกเลี่ยงจากการระบาดของโรคก็คือการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันให้น้อยที่สุด ให้พนักงานทำงานของตนที่บ้าน (work from home) ใช้วิธีการตั้งสำนักงานเสมือนจริง (virtual office) ขึ้น สำนักงานเสมือนจริงเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการในพื้นที่ห่างไกลออกไปหรือแม้แต่ไกลออกไปในต่างประเทศได้ โดยไม่ต้องมีสำนักงานตั้งอยู่ที่นั่น

จริงๆ อาจเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเซิร์ฟเวอร์ (server) ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตก็ได้ จึงเป็นสำนักงานที่ทำให้คนจำนวนหนึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่ต้องมีสถานที่เป็นหลักแหล่ง และสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง (กฤษณพล จันทร์พรหม, 2548 อ้างถึงใน โสภนา สุตสมบุรณ์, 2561, น.3 - 24) ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน แต่ทว่าพนักงานที่เป็นคนรุ่นGenZพอใจที่จะพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่เผชิญหน้ากันน้อยๆ

ดังนั้นในช่วงเวลาวิกฤตเช่นนี้ผู้นำองค์กรควรรับมืออย่างไรนั้น จากบทความของ Deloitte Insights ภายใต้หัวข้อ The heart of resilient leadership ได้ทำการศึกษาว่าที่ผ่านมาผู้นำองค์กรสามารถนำพาองค์กรผ่านพ้นช่วงเวลาที่ยากลำบากมาได้อย่างไร และพบว่า 5 คุณลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่ผู้นำองค์กรควรมีในช่วงวิกฤต

1. ใช้หัวใจและสมองในการนำพาองค์กรในช่วงวิกฤต ในช่วงวิกฤตผู้นำองค์กรควรมีความฉลาดทางอารมณ์และแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจต่อทั้งพนักงานและลูกค้า เนื่องจากในช่วงเวลานี้ ผู้คนไม่ได้ต้องการอะไรมากไปกว่าความปลอดภัยและการมีสุขภาพที่ดี ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ การดูแลพนักงานและลูกค้า อย่างไรก็ตามการประคับประคองผลประกอบการของบริษัทยังเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน โดยในช่วงที่มีความไม่แน่นอนสูงนั้น ผู้นำองค์กรควรรวมอำนาจการตัดสินใจเพื่อความชัดเจน รวดเร็ว เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้การตัดสินใจและการดำเนินการทุกอย่างก้าวหน้านั้นควรอยู่บนเป้าหมายหลักขององค์กรเสมอ

2. ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลานี้มักมีหลายสิ่งหลายอย่างที่เร่งด่วนประดังเข้ามา แต่ผู้นำองค์กรควรมุ่งเน้นไปที่สิ่งสำคัญที่สุด โดยการกำหนดลำดับความสำคัญของสิ่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้จากการศึกษาขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการรับมือกับโรคระบาดในช่วงเวลาที่ผ่านมานี้ พบว่าผู้นำองค์กรมีการรับมือโดยการการตั้งศูนย์สั่งการพิเศษ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วไม่ใช่ความสมบูรณ์แบบ เนื่องจากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นตลอดเวลา ผู้นำต้องตัดสินใจอย่างกล้าหาญและทันท่วงที ตลอดจนมีแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ที่สำคัญการมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้นำองค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วขึ้น แม้ว่าจะขาดข้อมูลที่ครบถ้วนก็ตาม ทั้งนี้อาจใช้ข้อมูลที่ใกล้เคียงมาทดแทนไปก่อน และเมื่อกลับสู่สถานการณ์ปกติ ควรมีการทบทวนและพัฒนาคุณภาพข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกครั้งในอนาคต

4. สร้างความเชื่อใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ความเชื่อใจในช่วงเวลาวิกฤตนี้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด ความเชื่อใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีสามปัจจัยรวมกันประกอบด้วย ความโปร่งใส หรือการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ปัจจัยถัดมาคือความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน ปัจจัยสุดท้ายคือการที่ผู้เกี่ยวข้องเชื่อว่าบริษัทจะทำตามที่สัญญาไว้อย่างแน่นอน ซึ่งความเชื่อใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหันมาร่วมแรงร่วมใจกันในการเอาชนะอุปสรรคนั้นเอง

5. มองหาโอกาสเพื่อเตรียมพร้อมรับ New Normal ที่กำลังจะเกิดขึ้น ผู้นำองค์กรควรหาจุดสมดุลระหว่างกลยุทธ์ระยะสั้นที่กับกลยุทธ์ระยะยาว หรือการเลือกที่จะลดต้นทุนบางอย่างเพื่ออยู่รอดในช่วงเศรษฐกิจหดตัวกับลงทุนสำหรับการเติบโตในอนาคต เนื่องจากโควิด-19 ที่เกิดขึ้นนี้ได้เข้ามาสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ทำให้หลายสิ่งเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น การที่สภาวะแวดล้อมกดดันให้องค์กรจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ ดังนั้นหากผู้นำองค์กรมีแม้แต่มุมความสนใจกับการดำเนินการตาม กลยุทธ์ระยะสั้น จนละเลยกลยุทธ์ระยะยาว อย่างลงทุนในเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นหรือทำ Digital Transformation อาจทำให้ไม่สามารถสร้างการเติบโตได้อย่างเต็มที่ในช่วงเวลาถัดจากนี้

ผู้นำองค์กรที่มีคุณลักษณะข้างต้นจะบันทาลให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนผ่านวิกฤตได้ ทั้งยังช่วยยกระดับ
แบรนด์ขององค์กรให้ไปอยู่ในจุดที่ดีขึ้น และสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ นอกจากนี้วิกฤตเช่นนี้ยังนำไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ การเปลี่ยนแปลงองค์กร การสร้างสรรค์คุณค่าแก่ผู้
เกี่ยวข้องและสังคม ตลอดจนการสร้างควมไว้วางใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และประเทศไทยก็มีพัฒนาการทาง
เศรษฐกิจและอุตสาหกรรมไปในทิศทางที่สอดคล้องกับพัฒนาการของโลก

ความหมายของภาวะผู้นำ

บทบาทและภาวะผู้นำ

ผู้นำมีบทบาทที่แบ่งอย่างกว้างๆ ออกเป็น 4 ประการ (พรทิพย์ อัยยิมาพันธ์, 2547: 68) ได้แก่

3.1. การกำหนดแนวทางหลัก (Pathfinding) ผู้นำควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมาย และแนวความคิดที่ชัดเจน
บทบาทดังกล่าวจะช่วยให้ผู้นำสร้างแผนงานแม่แบบ (blueprint of action) ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการก่อนจะ
ลงมือปฏิบัติตามแผน นอกจากนั้น ไม่เพียงแต่ต้องรู้ ถึงวิธีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายเท่านั้น แต่ผู้นำต้องได้รับ
การสนับสนุนและความมุ่งมั่นจาก พนักงานในการบรรลุถึงเป้าหมายด้วย ผู้นำต้องมีความสามารถนำให้ผู้อื่นมีส่วน
ร่วมในการสร้างพันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) และสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความแตกต่างและผลประโยชน์ที่
พนักงานจะได้รับจากความสำเร็จในอนาคต อีกทั้งยังสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและรู้สึก ตื่นเต้นกับทิศทาง
ใหม่นี้ด้วย

3.2. การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล (Aligning) การสร้างระบบการทำงานที่มี ประสิทธิผลหรือ
การทำให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน คือการลงมือสร้างแผนหลักที่กำหนด ขึ้นในขั้นตอนที่หนึ่ง ทุกระดับชั้น
ขององค์กรควรมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์เดียวกัน ในฐานะผู้นำต้องเปลี่ยนแปลง
ระบบการทำงาน ขั้นตอนการทํางาน และ โครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ไว้แล้ว

3.3. การมอบอำนาจ (Empowering) หากผู้นำมีการมอบอำนาจให้แก่พนักงานอย่าง จริงจังจะทำให้บรรยากาศใน
การทำงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลและ ระหว่างกลุ่มเกิดประสิทธิผลและเกิดผลลัพธ์
ใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ ซึ่งมาจากการที่สมาชิกของกลุ่มหรือ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและศักยภาพของตนได้
อย่างอิสระ โดยผู้นำต้องสร้างสภาวะที่ จะกระตุ้นการสร้างเสริมและปลดปล่อยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ในบุคคลทุกคน วิธีการนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถ
ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ยิ่งขึ้นในองค์กร

3.4. การสร้างตัวแบบ (Modeling) หัวใจของการเป็นผู้นำคือต้องสร้างความ
น่าเชื่อถือ เพราะไม่เพียงแต่รู้ว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างไรเท่านั้น แต่ผู้นำยังต้องมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดีด้วย
กล่าวคือ ต้องเข้าใจถึงความสำคัญของคุณลักษณะ (Characteristics) กับความรู้ ความสามารถ
(Competence) เพราะไม่ว่าบุคคลจะมีความสามารถเพียงใดก็ไม่สามารถจะเป็นผู้นำที่แท้จริงได้ หากปราศจากซึ่ง
คุณลักษณะที่เหมาะสม ภาวะผู้นำในการบริหารองค์กรยุค 4.0 ในการบริหารองค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของ
รัฐบาลหรือเอกชน ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานภายในองค์กร คือการมีผู้บริหารที่มี
ความรู้ความสามารถและ ทักษะในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะสามารถนำพา
องค์กรให้มี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันได้ ภาวะผู้นำเปรียบเสมือน
อาวุธประจำกายของผู้บริหาร และผู้นำที่เป็นนักบริหารมืออาชีพที่จะสามารถสร้าง อำนาจชักนำ และมีอิทธิพลเหนือ
ผู้อื่นตัวชี้วัดการนำของผู้บริหารที่ได้ชื่อว่ามืออาชีพคือผลสัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพของงานภาวะผู้นำจึงเป็นตัวชี้วัด
ผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพของงานจำเป็นต้องมีบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารซึ่งเราเรียกว่า หัวหน้า
หรือผู้บังคับบัญชา (Superior) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญในฐานะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการบริหาร
ให้ประสบ ความสำเร็จ หัวหน้าบางทีก็เรียกผู้บริหาร หรือผู้นำ แต่ละคนจะมีความสำคัญต่อหน่วยงาน เพราะ
ความสำเร็จของการบริหารที่ส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กรจะขึ้นอยู่กับความสามารถของ ผู้นำที่จะใช้ศักยภาพที่

มีใช้ทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ และ วิธีการให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร
ความสามารถของผู้นำในการใช้ทรัพยากรบุคคลมาร่วม ทำงานด้วยกันจนสำเร็จจะเกิดจากภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของ
ผู้นำจึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ การพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าควรเริ่มต้นที่การ
สร้างภาวะผู้นำให้เกิดกับผู้นำ ผู้บริหารในฐานะเป็นผู้นำองค์กร จะต้องสร้างความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน
เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำ (Leader) ผู้นำจะต้องมีความเป็นผู้นำ หรือภาวะ
ผู้นำ (Leadership) ยุคไทยแลนด์ 4.0 ภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารหรือการจัดการ ผู้จัดการหรือ ผู้บริหาร
มีหน้าที่วางแผนและจัดระเบียบให้งานดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย แต่ผู้นำมีหน้าที่ทำให้ ผู้อื่นทำตาม และการที่
คนอื่นทำตามผู้นำ ก็ไม่มีใครรับรองว่า ผู้นำจะนำไปในทิศทางที่ถูกต้องเสมอ ดังนั้นคนที่เป็ผู้นำที่เข้มแข็ง ก็อาจจะ
ไม่ใช่ผู้จัดการ หรือบริหารที่ดีได้ หรือผู้บริหารผู้จัดการที่ดีก็ อาจไม่ใช่ผู้นำที่ดีก็ได้ ดังนั้นถ้าเป็นไปได้องค์การหนึ่ง
องค์การใดที่ต้องการประสบความสำเร็จ ก็ย่อม ต้องการผู้บริหาร หรือผู้จัดการที่มีลักษณะเป็นผู้นำยุค 4.0 มีดังนี้ 1.
ต้องมีความฉลาด (Intelligence) ผู้นำจะต้องมีระดับความรู้และสติปัญญาโดยเฉลี่ยสูง กว่าบุคคลที่ให้เขาเป็นผู้นำ
เพราะผู้นำจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ บุคคลที่ ฉลาดเท่านั้นที่จะสามารถจัดการกับปัญหา
ต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ได้ 2. ต้องมีวุฒิภาวะทางสังคมและใจกว้าง (Social Maturity & Achievement Drive)
คือ จะต้องมีความสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างกว้างขวาง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ต้องยอมรับสภาพต่าง ๆ ไม่ว่าแพ้
หรือชนะ ไม่ว่าผิดหวังหรือสำเร็จ ผู้นำจะต้องมีความอดทนต่อความคับข้องใจต่าง ๆ พยายามขจัดความรู้สึกต่อต้าน
สังคม หรือต่อต้านคนอื่นให้เหลือน้อยที่สุด เป็นคนมีเหตุผล เป็นคน เชื่อมั่นในตนเอง และนับถือตนเอง 3. ต้องมี
แรงจูงใจภายใน (Inner Motivation) ผู้นำจะต้องมีแรงขับที่จะทำอะไรให้เด่น ให้สำเร็จอยู่เรื่อย ๆ เมื่อทำสิ่งหนึ่ง
สำเร็จก็ต้องการที่จะทำสิ่งอื่นต่อไป เมื่อทำสิ่งใดสำเร็จก็จะ กลายเป็นแรงจูงใจทำหาให้ทำสิ่งอื่นให้สำเร็จต่อไป ผู้นำ
จะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง เพราะ ความรับผิดชอบจะเป็นบันไดที่ทำให้เขามีโอกาสประสบความสำเร็จ 4. ต้อง
มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Attitudes) ผู้นำที่ ประสบความสำเร็จนั้น เขายอมรับอยู่
เสมอว่า งานที่สำเร็จนั้นมีคนอื่นช่วยทำ ไม่ใช่เขาทำเอง ดังนั้น เขาจะต้องพัฒนาความเข้าใจและทักษะทางสังคมที่จะ
ทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้นำจะต้องให้ความนับถือ ผู้อื่นและจำต้องระลึกอยู่เสมอว่า ความสำ เร็จในการเป็นผู้นำนั้น
ขึ้นอยู่กับความร่วมมือกับผู้อื่น และ การติดต่อกับบุคคลอื่นในฐานะที่เขาเป็นบุคคล ไม่ใช่ในฐานะที่เขาเป็นส่วนหนึ่ง
ของการทำงานเท่านั้น ผู้นำจะต้องยอมรับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนอื่น และมีความสนใจร่วมกับผู้อื่น (Phinit
Kotakarn :2016) ความสำเร็จของการบริหารที่ส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์การ คือความสามารถของ ผู้นำที่จะให้
ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสร้างพันธกิจแรงจูงใจวิสัยทัศน์ การสร้างระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพไปในทิศทางเดียวกัน
เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นผู้นำที่ มุ่งทั้งงานและคนโดยใช้แนวความคิดผู้นำเชิง
คุณลักษณะแนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม แนวคิดผู้นำเชิง สถานการณ์ แนวคิดภาวะผู้นำสมัยใหม่และการนำหลักธรรม
มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นผู้นำที่ดีมี ประสิทธิภาพในยุคโลกาวิวัฒน์ การที่องค์กรจะรองรับและพร้อมต่อการก้าวเข้าสู่ยุค
4.0 องค์กรเองก็ต้องมีความ พร้อมในการก้าวสู่ความเป็นองค์กร 4.0 ผู้บริหารจะพัฒนาองค์กรให้พร้อมสำหรับ
การก้าวสู่ความเป็นองค์กร 4.0 มีแนวทางสำหรับการพัฒนา 5 ประการ 1. ต้องสามารถบริหารความหลากหลาย
และแตกต่างเพื่อให้เกิดผลสูงสุดแก่องค์กร เนื่องจากในยุค 4.0 ที่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถูกกระจายออกไปได้เพียงแค่
ปลายนิ้วสัมผัส ทำให้ บุคลากรในองค์กรมีความคิดที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น ทุกคนพร้อมและกล้าที่จะแสดง
ความคิดเห็นของตนเอง 2. ต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร เนื่องจากในยุค 4.0 นั้น ความรู้
ที่เรียนมาในสถาบันการศึกษานั้น เพียงแค่ก้าวออกจากรั้วมหาวิทยาลัยก็จะล้าสมัยแล้ว ดังนั้นจะต้องแสวงหาทุก
หนทางในการที่จะพัฒนาบุคลากรอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการพัฒนาคนนั้น ไม่ใช่เพียงแค่การพัฒนาความรู้
(Knowledge) เท่านั้น แต่จะต้องพัฒนาทักษะและวิธีการคิดที่ จำเป็นและสำคัญสำหรับยุค 4.0 ด้วย ผู้บริหาร

จะต้องคอยทบทวนว่าบุคลากรของตัวเองมีวิธีคิด และทักษะในด้านต่างๆ ต่อไปนี้หรือยัง การติดตามและมองเห็นถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้และอยู่ร่วมกับ เทคโนโลยีใหม่ การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) การคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) การทำงานร่วมกับผู้อื่น และ ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ต้องคิดดี พูดดี ทำดี ไม่ว่าร้าย ไม่ทำร้าย และมีความอดทน 3. การทำงานภายในองค์กรยุค 4.0 นั้นจะไม่สามารถทำงานแบบสมัย 2.0 หรือ 3.0 ได้ อีกต่อไป การบริหารงานในลักษณะของการสั่งการและควบคุม (Command and Control) แบบเดิมๆ นั้นจะไม่เหมาะสมต่อทั้งกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลายมากขึ้น และบุคลากรที่จะต้องมีวิธีการคิดและทักษะสำหรับยุค 4.0 ในต่างประเทศมีแนวคิดของ Holacracy คือองค์กรรูปแบบใหม่ที่ไม่มีเจ้านายไม่มีลูกน้อง ไม่มีโครงสร้าง ไม่ยึดติดกับตำแหน่งต่างๆ มาปรับใช้มากขึ้น ถึงแม้ แนวคิดของ Holacracy จะยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย แต่ก็แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการ บริหารองค์กรในอนาคตที่บุคลากรจะต้องมีการบริหารกันเองในลักษณะของ self-managed, selfmotivated teams กันมากขึ้น บุคลากรในองค์กร 4.0 จะต้องมีส่วนร่วมมากขึ้นในการบริหาร ความสำเร็จของการทำงานของตนเอง 4. ต้องสามารถนำดิจิทัลใหม่ เข้ามาปรับใช้ในการทำงานขององค์กรมากขึ้น และอาจจะ ถึงขั้นของการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนองค์กรเลย ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงานภายใน การสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับลูกค้า หรือการสร้าง Business model แบบใหม่ อย่างไรก็ดีสำหรับองค์กร 4.0 ในประเทศไทยนั้นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ นั้น ก็ยังควรที่จะต้องผสมผสานให้เข้ากับ Human Touch อยู่ด้วย 5. ต้องสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องระวังไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรช้ากว่าการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นภายนอก ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของฝ่ายองค์กรหรือฝ่ายผู้ที่ทำงานใน ยุค 4.0 ก็ควรจะศึกษา หาข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานหรือสายงานที่ท่านสนใจเตรียมความพร้อมและมาร่วมกัน พัฒนาเพื่อ การเติบโตไปข้างหน้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ (รศ.ดร.พสุ เดชะรินทร์ : 2560) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธนั้นเป็นกระบวนการที่พระพุทธศาสนา มองว่าสิ่ง หลายทั้งปวงเป็นธรรมชาติที่มีอยู่และเป็นไปตามธรรมชาติ ดังนั้น กระบวนการต่าง ๆ ในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์จึงเริ่มต้นที่ตัวบุคคล กล่าวคือ การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ นั้นได้ กำหนดเอาบุคคลเป็นจุดศูนย์กลางแล้วได้บูรณาการหลักธรรมต่าง ๆ ในทางพระพุทธศาสนาเข้ามา ใช้เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาซึ่งส่วนมากจะเน้นเรื่องของ กาย วาจา ใจ และหลักธรรมหลักที่ นำมาใช้ในการพัฒนาดังกล่าวคือหลัก ไตรสิกขา คือ ศีลสิกขา สมาธิสิกขา และปัญญาสิกขา ซึ่งทั้ง สามนี้จะ เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เป็นอย่างดี (ดร.ธิติวุฒิ หมั่นมี : 2014) จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้นำองค์กรต่างๆ ควรให้ ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะฉะนั้น ภาวะผู้นำในการบริหารองค์กรในยุค 4.0 ควรศึกษาและนำเอา หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ให้เหมาะสม ในเรื่อง ภาวะผู้นำการบริหารองค์กรยุค 4.0 นี้ได้นำเอาโอวาทปาฏิโมกข์ที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาเป็นแนวทางในการศึกษา และประพฤติปฏิบัติเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ เนื้อหาสาระในโอวาทปาฏิโมกข์ทรงกำหนดเป้าหมาย วางพันธกิจ (Mission) และทรงมีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่กว้างไกลด้วยญาณทัศนะของพระองค์ ทรงวางแผนในการบริหารงานเผยแผ่ พระพุทธศาสนายาวกว่า ๒,๕๐๐ ปี ทรงวางหลักการ อุดมการณ์ วิธีการอันเป็นหัวใจของการเผยแผ่ พระพุทธศาสนาอันได้แก่หลักการสำคัญ คือ สัพพปาปสส อกรรม การไม่ทำบาปทั้งปวง กุศลสุสุมปทา การทำ กุศลให้ถึงพร้อม สจิตตปริโยทปน การทำจิตของตนให้ผ่องแผ้ว เอต พุทธาณสาสน นี้เป็นพุทธศาสนา คือคำสอนของผู้รู้ทั้งหลาย หลักการ คือหลักการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องมี 3 ประการได้แก่ บทสรุป (Conclusion) ภาวะผู้นำยุค 4.0 พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงเป็นบรมศาสดาเอกของโลกไม่มี ศาสดาอื่นใดในโลกมาเปรียบเทียบกับพระองค์ได้ ทรงเป็น สุตยอดของนักบริหารมีความเป็นภาวะ ผู้นำสามารถบริหารกิจการคณะสงฆ์ใหญ่มายาวนานกว่า ๒,๕๐๐ ปีแล้ว หลักธรรมของพระพุทธ องค์เป็น อกาลิก ล้ำยุคใหม่เสมอสำหรับผู้ผู้นำมาประพฤติปฏิบัติจนเกิดผลและเป็น

เอหิปปัสสิโก คือควรเรียกให้มาดูแลและน้อมนำมาปฏิบัติตาม เพราะฉะนั้น ภาวะผู้นำยุค 4.0 จึงควรศึกษาหลักธรรมของพระพุทธองค์มาปรับใช้ ควบคู่กับทฤษฎีการบริหารและทฤษฎีภาวะผู้นำที่เหมาะสม พัฒนาวิสัยทัศน์ (Vision) วางพันธกิจ (Mission) ในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีองค์ความรู้(Knowledge) หลักทฤษฎีการบริหารซึ่งเป็น ศาสตร์สามารถกล้าคิดกล้าตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มีทักษะคือศิลป์ในการ นำมาใช้บริหารจัดการ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมทันต่อกระแสโลกาวิวัฒน์ และการจะเป็นผู้นำที่สมบูรณ์แบบได้ จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็น หัวใจขององค์กรด้วย โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาด้านจิตใจเป็นสำคัญ ซึ่งพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรง ให้ความสำคัญของการพัฒนาด้านจิตใจในการกระทำกิจต่างๆ โดย ยกย่องขึ้นเป็นใหญ่ เป็นหัวหน้าใน การทำกิจต่างๆ การบริหารงานทุกอย่างในองค์กรเล็กเรื่อยไปจนกระทั่งการบริหารงานในองค์กร ใหญ่ระดับประเทศจะประสบความสำเร็จได้ก็ด้วยจิตใจของคนในองค์กรเป็นสาเหตุสำคัญ นั้นเองยิ่ง ถ้าจิตใจของคนในองค์กรมีคุณภาพมาก การบริหารองค์กรก็จะเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ มากไปด้วย สมดังพระดำรัสที่ตรัสไว้ในอรรถกถา ขุททกนิกาย คาถาธรรมบท ยมกวรรค อาจกล่าวได้ว่า หนึ่งในปัจจัยที่สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรนั้น ย่อมหนีไม่พ้นเรื่องของภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารองค์กร ภาวะผู้นำ ถือเป็นทุนมนุษย์ของปัจเจกบุคคลที่สามารถสร้างขึ้นได้โดยไม่ยากนัก จะเห็นได้ว่า พระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านจิตใจ ของคนเป็นอันดับแรก เมื่อจิตใจของคนในองค์กรนั้นได้ถูกพัฒนาเป็นอย่างดีแล้ว การจะบริหารคน งาน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ก็จะไปไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยนำเอาโอวาทปาฏิโมกข์อันได้แก่ หลักการ อุดมการณ์ และวิธีการซึ่งเป็นหัวใจของพระพุทธศาสนาตามที่ได้กล่าว เอาไว้แล้วข้างต้นมา เป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติพัฒนาขัดเกลาจิตใจของคนในองค์กรแต่ละ องค์กรไปจนกระทั่งถึงประชาชนในประเทศชาติ “ใช้หลักจริยธรรมนำพาให้ชาติเจริญ” ถ้าประชาชนในประเทศชาติมีศีลธรรมจึงจะเป็นการแก้ไขปัญหาสังคมในยุค ปัจจุบันที่ต้นเหตุ และจะช่วยให้การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติเป็นไปได้อย่างยั่งยืนถาวร เกิดการพัฒนาที่สามารถเห็นได้เป็นรูปธรรมมากขึ้นตามล าดับๆ ตามแผนพัฒนาชาติ ๒๐ ปีของ รัฐบาลในการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การ เป็นประเทศที่ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นไทยแลนด์ 4.0 ตามนโยบายได้อย่างแท้จริง “ภาวะผู้นำการบริหารองค์กรยุค 4.0 จะต้องพัฒนาด้านเศรษฐกิจกับจิตใจไปควบคู่กัน” อย่างไรก็ตาม ในยุคการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาประเทศสู่ยุค Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม รวมทั้งเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้นภาวะผู้นำของแต่ละองค์กร ดังนั้นเมื่อการพัฒนาประเทศปรับเปลี่ยนการขับเคลื่อนเช่นนี้ องค์กรที่ดำเนินงานในประเทศไทยย่อมต้องมีการปรับเปลี่ยนองคาพยพให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาหลักของประเทศ "ภาวะผู้นำ" ของผู้บริหารองค์กรจึงต้องได้รับการส่งเสริมให้สอดคล้องกับยุค Thailand 4.0 ด้วย สิ่งแรกที่ทุกคน ควรทำความเข้าใจ คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) คืออะไรก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะผู้นำที่พึงปรารถนาในยุค Thailand 4.0 ผู้เขียนขอแนะนำนิยามของภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สาคร สุขศรีวงศ์ ให้นิยามไว้ว่าภาวะผู้นำ (Leadership) : ความสามารถของผู้นำในการทำ ให้บุคคล อื่นปฏิบัติตามหนึ่งอย่างใด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเมื่อผู้นำต้องสามารถทำให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามอย่างหนึ่งอย่างใดได้

บทสรุป

ผู้เขียนจึงขอเสนอ ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะเฉพาะของผู้นำ (Trait Theory) ในการนำไปสู่การพัฒนาตามโมเดล Thailand 4.0 ดังนี้

ประการที่หนึ่ง คุณลักษณะทางความคิดและสติปัญญา (Conceptual Characteristics) ซึ่งหมายความว่า ผู้นำต้องมีความฉลาดหลักแหลม คติวิเคราะห์และคาดการณ์ได้อย่างเป็นระบบ เล็งเห็นถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งกำหนดแนวทางตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในแบบโมเดลการพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0

ประการที่สอง คุณลักษณะทางความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Characteristics) หมายถึง ผู้นำต้องมีทักษะในการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีทัศนคติเชิงบวก เป็นตัวอย่างที่ดีกับสังคม เนื่องจากในยุค Thailand 4.0 นั้น เป็นยุคแห่งการใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนาต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลและระหว่างองค์การเป็นอย่างมาก

ประการที่สาม คุณลักษณะทางด้านการทำงาน (Technical Characteristics) หมายถึง ผู้นำต้องมีความรู้เข้าใจ ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีวิธีการถ่ายทอดและสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ประการที่สี่ คุณลักษณะส่วนตัว(Personal Characteristics) ที่ส่งเสริมต่อการขับเคลื่อนในยุค Thailand 4.0 เช่น ความมั่นใจในตนเอง มีความรับผิดชอบสูง/มุ่งมั่นตั้งใจ มีความรอบคอบ/กระตือรือร้น เป็นต้น

ประการที่ห้า คุณลักษณะทางกายภาพ (Physical Characteristics) ซึ่งตามหลักการแล้ว หมายถึงอายุ ส่วนสูง พละกำลัง น้ำหนัก โหงวเฮ้ง อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะดังกล่าวนี้ ผู้เขียนมองว่า เป็นส่วนสนับสนุนในการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้นำแต่ละคนในการใช้ภาวะผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เสมือนคำกล่าวที่ว่า "บุคลิกภาพที่ดีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ"

ประการสุดท้าย คุณลักษณะทางพื้นฐานสังคม (Social Background Characteristics) เช่น ประวัติการศึกษาของผู้นำ ที่มีส่วนในการสร้างเครือข่ายการพัฒนางานองค์การได้ เนื่องจากการพัฒนา Thailand 4.0 ท้ายที่สุดแล้ว Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ในการขับเคลื่อน ซึ่งการขับเคลื่อนด้วยพลังประชารัฐ หมายถึง ผู้นำไม่สามารถขับเคลื่อนได้โดยลำพัง แต่ต้องมีเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] The heart of resilient leadership : Responding to Covid – 19
<https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/the-heart-of-resilient-leadership.html>
- [2] ดร.บวร เมศารินทร์ ประเทศไทย 4.0 โมเดลเศรษฐกิจใหม่
<http://www.drborworn.com/articledetail.asp?id=16223>
- [3] อธิวุฒิ หมั่นมี (2561) ภาวะผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ 298 ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2561
- [4] ประสาน หอมพลูและทอพรรณ หอมพลู. (2540). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :ฟิลิปปส์เซ็นเตอร์.
- [5] สมยศ นาวิการ (2538) การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า. พสุ เดชะรินทร์ 28 กุมภาพันธ์ 2560
องค์กร 4.0 กรุงเทพธุรกิจ 28 กุมภาพันธ์ 2560 แหล่งข้อมูล
<http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640476>

- [6] ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 2535 อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 47 มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ด้านสุทธา การพิมพ์จำกัด.
- [7] พรทิพย์ อัยยิมพันธ์. (2547). Leadership for Organizational Effectiveness. การบริหารคน. 3(24), น.65, 68 Phinit Kotakarn ผู้นำและภาวะผู้นำกับความสำเร็ขององค์กรแหล่งข้อมูล <http://phinit0112.blogspot.com/>
- [8] อิติวุฒิ หมั่นมี (2559) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักพุทธธรรม The Human Resource Development in accordance with Buddhamma แหล่งข้อมูล <https://www.gotoknow.org/posts/582132>
- [9] มหาปทานสูตรที่. มหา. ๑๐/๕๗/๕๔. สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ๔๕ พรรษาของพระพุทธเจ้า แหล่งที่มา พระนิพนธ์ในสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก วัดบวรนิเวศวิหาร กรุงเทพมหานคร
- [10]วันมาฆบูชา 2561 ประวัติความสำคัญ กิจกรรมวันมาฆบูชาแหล่งข้อมูล <https://dmc.tv/a9694> พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ พระสุตตันตปิฎก เล่มที่ ๑๗ อรรถกถาขุททกนิกาย คาถาธรรมบทมกวรรคที่ ๑ แหล่งข้อมูล <http://phinit0112.blogspot.com/2016/02/blogpost.html>

SBC-03-060

การบริหารสถานศึกษาภายใต้พหุวัฒนธรรมในชุมชน

School education administration under a Multicultural Community

นัสมาน ดาโอะ

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอแนวทางหลักในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา และรูปแบบการจัดการศึกษาที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องวิถีชีวิต กิจกรรมการจัดงานวันสำคัญต่าง ๆ การประกอบศาสนกิจทางพิธีกรรม ความเป็นอยู่ การปฏิบัติตนตามหลักศาสนา จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้มีส่วนต่อการจัดการศึกษา สนับสนุนการศึกษาจะสามารถเข้าใจ ทำความคุ้นเคยในบริบทสภาพแวดล้อมที่เป็นไปของชุมชนที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะในสถานศึกษา โรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน อบรมบ่มเพาะผู้เรียน นักเรียนซึ่งเป็นลูกหลานของคนในชุมชน ปลูกฝังค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ รู้จักการยอมรับในความแตกต่างและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงถือเป็นภารกิจหลักของผู้ที่มีบทบาทหลัก ผู้บริหารสถานศึกษาในการขับเคลื่อน พัฒนาจัดระบบการศึกษา ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะต้องอาศัยเทคนิค วิธีการ ความพยายาม และประสบการณ์ที่มีอยู่ ทั้งในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ การสร้างความสัมพันธ์ชุมชน บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดมา ใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษา ประกอบไปด้วย เทคนิคการบริหารงานสถานศึกษา , ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรม , การเสริมสร้างรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรที่ตอบโจทย์บริบทของชุมชน ท้องถิ่นนั้น ๆ ผนวกกับการกระจายอำนาจในการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วม หลักจรรยาบรรณการมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน อีกทั้งต้องมีการบริหารอย่างมีส่วนร่วม ร่วมด้วยช่วยกัน การทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน หน่วยงาน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาในแต่ละเรื่อง เช่น ผู้นำทางศาสนา มีบทบาทที่จะเข้ามาช่วยกล่อมเกล้าพัฒนาจิตใจของนักเรียน โดยผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอบรมคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเด็กนักเรียนส่วนใหญ่แล้วจะเชื่อฟังผู้นำทางศาสนา การที่เราเอาผู้นำทางศาสนา มาสอน อบรมบ่มนิสสัยเขาร่วมด้วยจะทำให้เด็กนักเรียนลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ควร พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้พอสมควร ส่งผลให้การบริหารจัดการ การควบคุมชั้นเรียนของครูผู้ดูแลนักเรียนเป็นไปในทิศทางที่ดี เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับและบริหารงาน การจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานของเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ประเทศชาติบนความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในบริบทสภาพแวดล้อม ในพื้นที่ชีวิตนั้น ๆ ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาชุมชนถิ่นที่อยู่อาศัยให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

คำสำคัญ : พหุวัฒนธรรม การบริหารสถานศึกษา

บทนำ

สังคมโลกย้อนมองกลับไปในอดีตเรื่อยมาถึงยุคปัจจุบันในวันนี้ ต้องยอมรับว่าพัฒนาการการเปลี่ยนแปลงทางกระแสดความคิดของมนุษย์ ได้รับอิทธิพลความความท้าทายจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่รายล้อมรอบตัวจนทำให้มนุษย์เราต้องรู้จักวิถีการปรับตัวให้ดำรงอยู่ตามสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม การศึกษาคือสิ่งที่จุดประกาย

ความคิด ส่องค์ความรู้ใหม่ๆ การค้นพบสิ่งใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา วิวัฒนาการทางสังคม เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ การแพทย์ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นถึงการตื่นตัวในหลักวิชาความรู้ ศิลปวิทยา การศึกษา ความเชื่อ วัฒนธรรมการดำรงอยู่ในทุกพื้นที่ชีวิตตามบริบททางสังคมนั้น ๆตามพลวัตร จากสังคมอดีตที่พึ่งพาอาศัยการทำเกษตรกรรมเพาะปลูก เพื่อการยังชีพเป็นหลัก เติบโตมาสู่ยุคเฟื่องฟูอุตสาหกรรมขนาดใหญ่เพื่อการส่งออกเป็นสำคัญ สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงร่องรอยการเปลี่ยนแปลงทางอารยธรรมความก้าวหน้าของมนุษยชาติ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้นั้น ก็คือ การศึกษา เพราะการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคน สร้างองค์ความรู้ทางความคิด และพัฒนาประเทศให้มั่นคง เติบโตเจริญงอกงามในทุก ๆ ด้าน คนก็คือพลเมือง บุคลากรที่อาศัยดำรงอยู่ในประเทศนั้น ๆ การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ควบคู่คุณธรรม มีจริยธรรม ความเชื่อทางศาสนาจรโลง จิตใจในการดำรงชีวิต อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ , 2542) มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อันเป็นระบบการศึกษาที่เน้นให้ตัวบุคคลได้เข้าถึงการจัดการศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิตมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสภาพแวดล้อมของพื้นที่ ชุมชน สังคมในแต่ละแห่ง ประเทศไทยเราหนึ่งในชาติที่กำลังพัฒนา อยู่ในกลุ่มประเทศทางเอเชียในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รายล้อมไปด้วยประเทศเพื่อนบ้าน อย่างเมียนมาร์ กัมพูชา ลาว มาเลเซีย ทำให้เกิดความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ที่ดำรงอยู่อาศัยในประเทศไทย ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่มีความหลากหลาย และมีอิสระในการเลือกนับถือศาสนาของตนเอง การจัดการศึกษาในพื้นที่บางแห่งจะมีความเหมือนและแตกต่างกันไปตามบริบทชุมชนนั้น ๆ โดยเฉพาะพื้นที่ในเขตชายแดนที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านจะมีสังคมที่เป็นพหุวัฒนธรรมคลุกเคล้ากันไป มีทั้งศาสนา พุทธ อิสลาม คริสต์ พราหมณ์ เป็นต้น ทำให้การจัดการศึกษาในแต่ละพื้นที่ต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญและความต้องการของชุมชน พื้นที่ชีวิตนั้น ๆเป็นหลัก การยอมรับใน ความแตกต่างการทำความเข้าใจเรื่องของกิจกรรม การปฏิบัติตน แนวคิด ความเชื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ทำให้การบริหารงานภายในสถานศึกษาจากบุคลากรทุกฝ่ายทั้ง ผู้อำนวยการโรงเรียน คุณครู ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา ต้องเข้าใจพื้นฐานของหลักธรรมทางศาสนานั้น ๆให้ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างแนวทางการปฏิบัติตนในการดำรงอยู่ร่วมกันของสมาชิกในสถานศึกษา และทำความเข้าใจในกระบวนการความคิดของคนในชุมชนพื้นที่ทุก ๆฝ่ายร่วมกันเพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการศึกษาให้ครอบคลุมกับตัวผู้เรียน นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน (พิริยะ กรุณา) บนพื้นฐานของการยอมรับสิทธิเสรีภาพ การจัดการศึกษาภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม เป็นหนึ่งในหนทางที่จะช่วยให้เข้าใจ เข้าถึง พัฒนาสังคมที่มีความสมบูรณ์ มีคุณค่าบนความหลากหลายในพื้นที่ ภูมิปัญญา อัตลักษณ์ทางชุมชนมีศักยภาพในการเรียนรู้ พัฒนาคคน อันเป็นบุคลากรที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติ

เสรีภาพในการนับถือศาสนาถือว่าเป็นเสรีภาพที่มีความสมบูรณ์ เนื่องจากเป็นเสรีภาพของความเชื่อที่อยู่ในจิตใจของมนุษย์ คนอื่นหรือรัฐไม่อาจจะบังคับให้เชื่อหรือไม่เชื่อในสิ่งที่เขาไม่เชื่อหรือให้เลิกเชื่อใน สิ่งที่เขาเชื่ออยู่แล้ว และเสรีภาพในการนับถือที่อยู่ในใจกับเสรีภาพในการแสดงออกในสิ่งที่นับถือนั้นมี ความแตกต่างกัน เนื่องจากเสรีภาพในการแสดงออกนั้นอาจกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลจึงต้องมี ข้อจำกัดในการใช้เสรีภาพในการนับถือด้วย ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติ หลักการเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการนับถือศาสนาของชนชาวไทยไว้ในมาตรา 37 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมี เสรีภาพบริบูรณ์ในการนับถือศาสนา นิิกายของศาสนา หรือลัทธินิยมในทางศาสนา และย่อมมีเสรีภาพใน การปฏิบัติตามศาสนธรรม ศาสนบัญญัติ หรือปฏิบัติพิธีกรรมตามความเชื่อถือของตน เมื่อไม่เป็นปฏิปักษ์ ต่อหน้าที่ของพลเมืองและไม่เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนในการใช้ เสรีภาพตามวรรคหนึ่ง บุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองมิให้รัฐกระทำการใด ๆ อันเป็นการรอนสิทธิหรือเสียประโยชน์อันควรมิควรได้ เพราะเหตุ ที่ถือศาสนา นิิกายของศาสนา ลัทธินิยมในทาง

ศาสนาหรือปฏิบัติ ตามศาสนธรรม ศาสนบัญญัติ หรือปฏิบัติพิธีกรรมตามความเชื่อถือ แตกต่างจากบุคคลอื่น (หลักกฎหมาย ปกครองวันละเรื่อง, 2555) สาเหตุสำคัญที่รัฐไทยต้องบัญญัติหลักการเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการนับถือศาสนาไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย อันเนื่องจากว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม ประชากรของประเทศประกอบด้วยชาวไทยประมาณ ร้อยละ 75 ไทย-จีน ร้อยละ 14 และอีกประมาณ ร้อยละ 11 เป็นชาวไทยเชื้อสายอื่น สำหรับการนับถือศาสนาประกอบ ด้วยศาสนาพุทธประมาณ ร้อยละ 94.6 และมุสลิมร้อยละ 4.6 และคริสเตียนร้อยละ 0.7 (เอกรินทร์ สังข์ทอง , 2555) โดยเฉพาะในส่วนของภาคใต้ของประเทศไทยก็มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม และประเพณี สภาพ สังคม เศรษฐกิจ วิถีชีวิตของผู้คนโดยเฉพาะในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส มีลักษณะเฉพาะและมีความเป็นเอกลักษณ์ทางด้านศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่าง จากภูมิภาคอื่นของประเทศ ร้อยละ 80 ประชากรส่วนใหญ่ในภูมิภาคดังกล่าวนับถือศาสนาอิสลาม พูดภาษามลายู และมีวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านโดยเฉพาะประเทศมาเลเซีย ส่วนประชากรที่เหลือประมาณร้อยละ 20 นับถือศาสนาพุทธ ประชากรทั้งสองกลุ่มต่างมี วิถีชีวิตตามแบบฉบับของตน โดยเฉพาะด้านภาษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม การแต่งกายและการปฏิบัติศาสนกิจต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้น สิทธิทางวัฒนธรรมที่หมายรวมถึงสิทธิในความเชื่อ มโนธรรม หรือลัทธิทางความเชื่อ ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดมา และได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายหรือรัฐ เช่น การมีเสรีภาพในการแต่งกายตามวัฒนธรรม การปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นของตน การปฏิบัติตามความเชื่อทางศาสนา การพักผ่อนหย่อนใจทางศิลปวัฒนธรรม และการบันเทิงได้โดยไม่มีใครมาบีบบังคับ เป็นต้น (กรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพ, 2556) นับเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ต้องระมัดระวังสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ในพื้นที่แห่งนี้ แม้ที่ผ่านมารัฐบาลได้เน้นให้หน่วยงานในพื้นที่น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทานของรัชกาลที่ 9 “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ประชัญ เศรษฐกิจพอเพียงและหลักรัฐประศาสน์นโยบายของรัชกาลที่ 9 ให้เกิดผลในทางปฏิบัติทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมอย่างยั่งยืนในอนาคต

“ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษาภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม”

สังคมที่ดำเนินอยู่ในทุกวันนี้ ต้องยอมรับว่าเลยวาระแสงสังคมเปิดกว้างและยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น การเข้าถึงระบบการศึกษาไม่ได้แบ่งชนชั้น เชื้อชาติ ศาสนาใด ๆ แต่ทุกคนมีสิทธิสามารถเข้าถึงการจัดการศึกษาได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ในพื้นที่ของประเทศไทยจะพบว่า มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอยู่เป็นหลักแหล่ง เราก็มักจะนึกถึงพื้นที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีความหลากหลายทางอัตลักษณ์ทางศาสนา ภาษา เชื้อชาติ การจัดการศึกษาที่จะย่อมมีความแตกต่างจากบริบทพื้นที่อื่น ๆตามไปด้วยเช่น พื้นที่บริเวณตามเขตชายแดนของประเทศไทย ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาสนับเป็นจังหวัดที่มีโครงสร้างทางสังคมที่สลับซับซ้อน มีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ กระแสสังคมค่อนข้างละเอียดอ่อน ประชากรทางสังคมมีชาวมุสลิมอาศัยอยู่กว่า 80 % พูดภาษาท้องถิ่นที่เรียกว่าภาษามลายูเป็นส่วนใหญ่ (Bahasa Malayu) เป็นพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น มีถิ่นฐานติดกับเขตชายแดนประเทศมาเลเซีย ทำให้มีการติดต่อสัมพันธ์ทางการค้า เรียนรู้รับวัฒนธรรมร่วมกัน กรุงเทพมหานครและจังหวัดปริมณฑลทางภาคกลางของไทยก็มีโรงเรียนที่จัดการศึกษาภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม มีนักเรียนที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามหรือคริสต์อยู่ในโรงเรียน มีศาสนสถาน วัด สุเหร่า หรือโบสถ์ อยู่รอบข้างโรงเรียน สิ่งที่จะพบอยู่บ่อยครั้งนั่นก็คือ สภาพของห้องเรียน ที่มีความหลากหลายในตัวผู้เรียน นักเรียนต่างเชื้อชาติ ต่างศาสนา วัฒนธรรมมาอยู่เรียนร่วมกัน

จังหวัดปทุมธานี ถือเป็นหนึ่งในจังหวัดปริมณฑลที่มีพื้นที่ตั้งอยู่บริเวณทางตอนเหนือติดกับกรุงเทพมหานคร เมืองหลวงของประเทศไทย มีความหลากหลายทางประชากรในสังคม หลายเชื้อชาติ ศาสนา ผู้คนอาศัยอยู่อย่าง

หนาแน่น ด้วยสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เป็นทางผ่านเชื่อมโยงเมืองหลวงสู่ภาคต่าง ๆ ทางตอนบนของประเทศไทย มีโรงงานอุตสาหกรรม และสถาบันการศึกษาชั้นนำตั้งอยู่หลายแห่ง ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะแหล่งเรียนรู้สถานศึกษาที่มีความหลากหลายทั้งของรัฐและเอกชน นับเป็นจังหวัดที่มีโรงเรียนวัดต่าง ๆ มากที่สุดเป็นลำดับต้นๆของประเทศไทยที่ได้ ดังคำขวัญที่กล่าวไว้ “ ถิ่นบัวหลวง เมืองรวงข้าว เชื้อชาวมอญ นครธรรมะ พระตำหนักรวมใจ สดใสเจ้าพระยา ก้าวหน้าอุตสาหกรรม ” และหนึ่งในอำเภอที่จะพาไปเรียนรู้ สัมผัส ถึงวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของผู้คน นั่นก็คืออำเภอลำลูกกา นั้นเป็นอำเภอหนึ่งที่มีชุมชนมุสลิมที่นับถือศาสนาอิสลามตั้งรกรากอาศัยอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก โดยเฉพาะในพื้นที่คลอง 8 – 13 มีสังคมที่เป็นพหุวัฒนธรรมอยู่มาก โดยเฉพาะความเป็นอยู่การดำรงชีวิตของผู้คนที่นับถือศาสนาพุทธ และอิสลาม โรงเรียนเจริญติวีวิทยา หรือเดิมที่เรียกว่าโรงเรียนประชาบาล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล - ประถมศึกษาปีที่ 6 ที่นี้จัดเป็นโรงเรียนที่อยู่ในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สืบสานงานเศรษฐกิจพอเพียง โดยพื้นฐานของชุมชนลำลูกกา คลอง 8 ผู้คนในพื้นที่ส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลามและพุทธละเล้ากันไป 50/50 ต่างอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขตลอดมา ลูกหลาน เด็กๆในชุมชน พื้นที่ต่างพากันมาเล่าเรียนที่โรงเรียนเจริญติวีวิทยา ไทย พุทธ - มุสลิมเรียนรู้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งที่นี่มีการจัดการศึกษาที่มีความหลากหลายสาระวิชา องค์ความรู้ กิจกรรมให้ฝึกปฏิบัติ เรียนรู้ทักษะวิชาชีพทางภูมิปัญญา และเป็นสังคมที่มีความหลากหลายทางพหุวัฒนธรรม ศาสนาและเชื้อชาติ การเรียนการสอนที่นี้ทั้งที่เป็นภาคสามัญในวันปกติแล้ว สลับกับการเรียนทางศาสนาของนักเรียนอิสลามฟิรดูอีน (โรงเรียนสอนหลักศาสนาอิสลามภาคบังคับ เกี่ยวกับความเชื่อและการปฏิบัติปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม จึงเป็นเสมือนการศึกษาภาคบังคับ ที่ผู้ปกครองต้องใคร่ให้ความสำคัญเพื่อสร้างพื้นฐานความเข้าใจ อันเป็นภูมิคุ้มกันในการดำรงชีวิตตามกระแสสังคมที่เป็นไปในปัจจุบัน ซึ่งจะมีการศึกษาในช่วงตอนเย็น หลังเวลาเลิกเรียน และในวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ ในด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาของผู้อำนวยการโรงเรียนที่มีทิศทางวิสัยทัศน์กว้างไกล โดยเน้นนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาและขยายผลสู่ภายนอกของสถานศึกษา ชุมชนภายนอก แนวทางการบริหารงานสถานศึกษาเน้นหลักของการมีส่วนร่วมโดยใช้เทคนิค Empowerment : ทีทีแอนด์ที (TT and T) การสร้างพลังทางสังคม อันประกอบไปด้วย 1.T ทีมนำ , 2.T ทีมทำ , 3.T ทีมตาม โรงเรียนเจริญติวีวิทยาใช้เทคนิคของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยได้รับความร่วมมือองค์กรและหน่วยงานจากภาครัฐและเอกชน และโรงเรียนภายในกลุ่มเครือข่ายเข้ามาสนับสนุนดูแล ต่อยอดการขับเคลื่อนสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายร่วมกัน โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สร้างกระบวนการทำงานเป็นทีม (Team Work) ครูและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1.เพื่อจัดสรรหน้าที่และอำนาจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม รับฟัง แสดงความคิดเห็น และร่วมกันตัดสินใจ 2.เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานศึกษา บุคลากร และชุมชน โดยเน้นการผลักดันให้บุคลากรทุกคนได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา สนองนโยบายการศึกษาชาติ 3.เพื่อให้บุคลากรทุกภาคส่วนร่วมตัวกันเป็นทีมงาน ผนึกกำลังและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนทุกคน 4.เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา

5.เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้สูงขึ้น ในกระบวนการพัฒนาบริหารดำเนินการ เน้นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย , การมอบหมายงานให้ครูผู้ปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความถนัดเป็นสำคัญ , การบริหารงานอย่างเป็นระบบ โดยยึดวงจรคุณภาพ PDCA

“ แนวทางการบริหารสถานศึกษาภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในสถานศึกษา “

1.การจัดส่งเสริมให้ครูผู้สอนและบุคลากรสร้างองค์ความรู้ความเข้าใจบริบทของโรงเรียนที่ถูกต้องเพื่อจะจัดการจัดการศึกษาให้สอดคล้องตามแบบพหุวัฒนธรรม อาทิเช่น การติดตามนิเทศการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี สอดแทรกรายละเอียดข้อมูลเชิงพหุวัฒนธรรมร่วมลงในแผนปฏิบัติการด้วย การจัดอบรมสัมมนาในสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ศาสนสถาน วัด สุเหร่า โบสถ์ เรียนรู้วัฒนธรรม รู้เขารู้เรา ปรับรูปแบบการจัดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับภาพรวมของบริบทโรงเรียนและชุมชนภายนอก

2.การจัดกิจกรรม / โครงการเสริมหลักสูตร เช่น กิจกรรมอาเซียนเด่น เรียนรู้วัฒนธรรม วิถีชีวิตบนความหลากหลายของประเทศในอาเซียน , กิจกรรมเข้าค่ายคุณธรรม ส่งเสริมในในแต่ละศาสนาหรือมาอยู่ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้นักเรียนได้มาเรียนรู้แลกเปลี่ยนวิถีชีวิตทางศาสนาของกันและกัน , การจัดทัศนศึกษา ตามแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ ทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ภาษาพาเพลิน กิจกรรมทำบุญโรงเรียน มีการเชิญผู้รู้ทางศาสนามาร่วมประกอบกิจกรรมร่วมกัน

3.ความร่วมมือจากคณะกรรมการ ผู้ปกครอง หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบของการพบปะ พูดคุย การประชุมผู้ปกครองนักเรียนประจำภาคเรียน การทำกิจกรรมพิเศษร่วมกัน การรณรงค์ทำกิจกรรมจิตสาธารณะบำเพ็ญประโยชน์ในชุมชน รอบสถานศึกษา กีฬานักเรียน - ผู้ปกครอง ตลอดจนเชิญชวนผู้รู้ ปราชญ์ชาวบ้านมาถ่ายทอดประสบการณ์แนวคิดการดำรงชีวิต ภูมิปัญญาพื้นบ้าน เชิญชวนผู้ปกครองในทุกเชื้อชาติ ศาสนา มาทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคย

4.การดำเนินการตั้งนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่ชัดเจนสอดคล้องกับสังคมพหุวัฒนธรรมในการทำความเข้าใจกับสภาพบริบทของโรงเรียนที่มีนักเรียนนับถือศาสนาที่หลากหลาย ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอะไร ในชุมชนมีการดำเนินชีวิตอย่างไร การบริหารสถานศึกษาก็ต้องค่อยๆปรับไปตามแนวทางที่สอดคล้องกับพื้นที่ชุมชนนั้นๆ มีการนำเด็กนักเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามศาสนสถานของกันและกัน เช่น วัด มัสยิด สุเหร่า โบสถ์ เป็นต้น อีกทั้งการจัดค่ายคุณธรรมในช่วงของปิดภาคเรียน กิจกรรมรวมวันสำคัญทางศาสนา โดยผ่านรูปแบบของการจัดนิทรรศการ ผลงาน การเล่านิทานคุณธรรม การประกวดเพลงคุณธรรม เป็นต้น

5.การบริหารอย่างมีส่วนร่วม การทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน หน่วยงาน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาในแต่ละเรื่อง เช่น ผู้นำทางศาสนา มีบทบาทที่จะเข้ามาช่วยกล่อมเกล่าพัฒนาจิตใจของนักเรียน โดยผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอบรมคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเด็กนักเรียนส่วนใหญ่แล้วจะเชื่อฟังผู้นำทางศาสนา การที่เราเอาผู้นำทางศาสนา มาสอน อบรมบ่มนิสัยเขาไปด้วย จะทำให้นักเรียนลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ควร พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้พอสมควร ส่งผลให้การบริหารจัดการ การควบคุมชั้นเรียนของครูผู้ดูแลนักเรียนเป็นไปในทิศทางที่ดี

บทสรุป

การบริหารสถานศึกษาภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม อันดับแรกสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ บริบทสภาพแวดล้อมของชุมชนที่อยู่รอบสถานศึกษา อันมีความหลากหลายทางกายภาพและชีวภาพ หลากหลายทางวัฒนธรรม สังคมที่อยู่อาศัย และเรียนรู้ ทำการศึกษาสภาพปัญหาข้อดี-ข้อเสียที่เกิดขึ้นในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง โดยยึดถือเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้เพิ่มพูนต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันในการรับการจัดการศึกษาของผู้เรียน ทั้งการบริหารที่มุ่งงาน มุ่งคน ในการกระจายอำนาจการบริหารงาน ทำงานร่วมกับชุมชน ภาคีเครือข่ายองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการระดมพลัง ทรัพยากรที่มีอยู่ ร่วมแรงร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษาให้เกิดความยั่งยืน เด็กได้เรียน คุณครูได้สอนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อผลของงานออกมาเกิดคุณภาพในตัวของคุณครู บุคลากรทางการศึกษา สาระความรู้วิชาการ การปลูกฝังค่านิยมที่ยั่งยืนต่อผืนแผ่นดินบ้านเกิด อีกทั้งการพัฒนา

จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น การเรียนการสอนมีส่วนร่วมด้วยชุมชน เอื้ออำนวยความร่วมมือระหว่างชุมชนกับสถานศึกษาในรูปแบบของการจัดกิจกรรมสำคัญๆหรือวันสำคัญต่าง ๆ ตลอดจนต้องการติดตามและประเมินผล มองว่าการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร คณะครูและบุคลากรที่ได้ใช้นั้นตรงตามเป้าหมาย บรรลุตรงความมุ่งหมายในการจัดการศึกษาของประเทศชาติสืบไป

วัตถุประสงค์ของบทความ

- 1.) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารสถานศึกษาภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายทางบริบทในพื้นที่ชุมชน จังหวัดปทุมธานี
- 2.) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ของการอยู่ร่วมกันระหว่างนักเรียน บุคลากร ชุมชนที่ต่างศาสนาในรั้วของสังคมเดียวกัน
- 3.) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น
- 4.) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและรูปแบบการจัดการศึกษาที่มีผลต่อการบริหารงานในสถานศึกษาตามสังคมพหุวัฒนธรรม

ประโยชน์ที่ได้จากบทความ

- 1.) เป็นแนวทางที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษาที่อยู่ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- 2.) ใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และพัฒนาการจัดการศึกษาในโรงเรียนที่มีความหลากหลายทางพหุวัฒนธรรม
- 3.) ได้ทราบถึงความแตกต่างของการดำรงชีวิตตามวิถีทางตามหลักทางศาสนาต่าง ๆ ที่นับถือ ข้อห้ามและข้อปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ.(2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- [2] เอกรินทร์ สังข์ทอง. (2551). รายงานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้อำนวยการโรงเรียนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- [3] ขวัญสุดา วงษ์เหยม. (2560) การบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา ที่ตั้งอยู่ในชุมชนพหุวัฒนธรรม ของเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- [4] ดร.บัญญัติ ยงย่วน. (2553). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรม ในโรงเรียนประถมศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม.
- [5] สุวรร อุดรเดช.(2559). คุณภาพชีวิตการทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรม จังหวัดชายแดนภาคใต้ของครูสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล เขต 1. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- [6] ณัฏฐ์ชุกา สุวิชัยนัต.(2559) การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนชายแดน กรณีศึกษาโรงเรียนด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [7] พิริยะ กรูณา. (2560) การบริหารสถานศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมในโรงเรียนสองศาสนา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- [8] ศิลป์ชัย สุวรรณณณ. (2558). การบริหารสถานศึกษาตามแนวทางพหุวัฒนธรรมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมของรัฐ. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- [9] นนกร มังคละศิริ. (2560). ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร.การจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [10] แพร ศิริศักดิ์ดำเกิง.(2549). แนวคิดพหุวัฒนธรรม. มานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.

SBC-03-061

แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หลังวิกฤต COVID-19

Development Guidelines on the Educational Quality Assurance System of the Post-COVID-19

รสริน แก้วไพรโพธิ์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802045@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาหลังวิกฤต COVID-19 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ผู้บริหารจึงต้องมีแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับความปกติใหม่โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายมาตรฐานคุณภาพ การขับเคลื่อนคุณภาพสู่มาตรฐาน การประเมินความสำเร็จตามมาตรฐาน การนำการเปลี่ยนแปลงสู่สถานศึกษาและการสร้างคุณค่าแก่งวงวิชาการ และการเกิดวัฒนธรรมคุณภาพที่สะท้อนการพัฒนาที่ยั่งยืน

คำสำคัญ : ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา วิกฤตโควิด-19

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (Educational Quality Assurance) เป็นกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม โดยรวมว่าการดำเนินการของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ องค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การติดตามตรวจสอบเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งรวมถึงการใช้ผลประเมินเป็นฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพในวงจรการพัฒนาใหม่ต่อเนื่อง (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2563)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Educational Quality Development) เป็นกระบวนการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผู้เรียนที่เป็นเป้าหมาย รวมทั้งมาตรฐาน กระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาที่เชื่อว่าจะสามารถส่งผลให้จัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ในระหว่างดำเนินงานจัดการศึกษาสู่เป้าหมาย สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดจำเป็นต้องมีการพัฒนากลไกในการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และด้านคุณภาพผู้เรียน โดยบุคลากรภายในสถานศึกษาและภายนอกสถานศึกษา เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าจะสามารถ

พัฒนาผู้เรียนที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สถานศึกษาต้องมีการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่สะท้อนคุณภาพของผู้เรียนและกระบวนการบริหารและการจัดการ และนำผลไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่าไปสู่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ยั่งยืนต่อไป (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2563)

ความปกติใหม่ (New Normal)

ความปกติใหม่ (New Normal) เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วยวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิถีสื่อสาร วิถีปฏิบัติ และการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้น หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงอดีต โดยคำนี้กำเนิดขึ้นในช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ. 2007 - 2008) ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจครั้งใหญ่ การจัดการบางอย่างซึ่งแต่เดิมเคยถูกมองว่าผิดปกติ ได้กลับกลายมาเป็นสิ่งที่พบเห็นกันได้ทั่วไป และถูกนำมาใช้ในบริบทอื่น ๆ อย่างเช่น ด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อสื่อสารและทำความเข้าใจถึงสถานะการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ เช่น อุณหภูมิที่สูงขึ้นและความเปลี่ยนแปลงของฤดูกาล ส่วน “New Normal” ในบริบทสถานการณ์การแพร่ระบาดของ “โควิด-19” ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 นั้น อธิบายได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยมีการปรับพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการย้ายเบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสารการทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็ทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม (สุภาภรณ์ พรหมบุตร, 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การปิดสถาบันการศึกษาในเวลาต่อมา จน กลายเป็นสาเหตุให้นักเรียนจำนวนกว่า 1.5 พันล้านคน หรือมากกว่า 90% ของนักเรียนทั้งหมดในโลก ได้รับผลกระทบในกระบวนการเรียนรู้ สำหรับประเทศไทยศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) กำหนดให้เปิดภาคเรียนในวันที่ 1 ก.ค.2563 ระยะแรกโดยให้ทยอยผ่อนผันการใช้อาคารสถานที่ ของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา เพื่อจัดการศึกษา รูปแบบการเรียนการสอน ให้มีการดำเนินการทั้ง แบบออนแอร์ผ่าน DLTV ออนไลน์ และออฟไลน์ในชั้นเรียน ซึ่งจะใช้วิธีผสมผสาน หรืออาจจะเป็นการ เรียนรู้ที่บ้านกับครอบครัว อย่าง Home School แล้วแต่ความเหมาะสม และบริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่ง ซึ่งสถานศึกษาบางแห่งยังประสบปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในโลก การศึกษา แล้วจะออกแบบการจัดการเรียนรู้อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ทักษะและหลักสูตรของโลก การศึกษารูปแบบใหม่หลังจากนี้ควรมีหน้าตาแบบไหน เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทด้านการเรียนรู้ อย่างไร ฯลฯ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องหาวิธีการในการบริหารจัดการศึกษา ซึ่งเป็น กระบวนการที่สำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการเรียนรู้ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ทั้งด้าน การจัดรูปแบบการเรียนการสอน การพัฒนาครูให้พร้อมสู่โลกยุคใหม่ การบริหารหลักสูตร รวมถึงการ รับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน ผู้เขียนได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดที่น่าสนใจ ในการปรับกระบวนการบริหารจัดการศึกษาจากองค์กรการศึกษา

และนักศึกษา ที่จะเป็นอีก แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้แนวคิดในการบริหารสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ

บทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาในขณะนี้ นอกจากจะพัฒนาทักษะ การศึกษาให้แก่คนรุ่นใหม่แล้ว ยังต้องมีการพัฒนาฝีมือแรงงาน เช่น Up-Skill และ Re-Skill และ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่คนทุกช่วงวัย ดังนั้น หลักสูตรการเรียนการสอนจึงมีความ หลากหลาย และรูปแบบการสอนเองก็ต้องปรับให้มีทั้ง 2 แบบ คือ ออฟไลน์ และออนไลน์ อีกทั้งคงไม่มี สูตรสำเร็จว่าหลักสูตรไหนจะเป็นออนไลน์ 100% การออกแบบหลักสูตรจึงควรคำนึงถึงความแตกต่าง ของนักเรียนแต่ละคน มีแบบทดสอบที่หลากหลายเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน รวมถึงนักเรียนและครูร่วมกันออกแบบสภาพแวดล้อมในห้องเรียน (ศิริเดช คำสุพรหม, 2563) นอกจากนี้ คณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (กพฐ.) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การศึกษายุคนี้ต้องหาจุดที่จะพัฒนาเด็กไทยให้ไปสู่โลก ดิจิทัล หรือ การศึกษา ศตวรรษที่ 21 โดยการการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้เป็นหลักสูตรฐาน สมรรถนะเพราะหลักสูตรฐาน สมรรถนะจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ค้นพบศักยภาพของเด็กไทยมากขึ้น (วิชัย วงศ์ใหญ่, 2563)

กระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) **มีการกำหนดเป้าหมายมาตรฐานคุณภาพ** จากการวิเคราะห์จุดเน้น บริบท ความต้องการของสถานศึกษา นโยบายและจุดเน้นจากหน่วยงานต้นสังกัด มาตรฐานการศึกษาในระดับต่าง ๆ กำหนดเป็นแบบ guideline/quality code ลดการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดจำนวนมาก และจากผลการประเมินคุณภาพภายในและ ภายนอกที่ผ่านมา มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของโรงเรียน ที่จะนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติการประจำปี

2) **การขับเคลื่อนคุณภาพสู่มาตรฐาน** มีการออกแบบระบบการทำ แผนงานโครงการหรือกิจกรรมรองรับ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ ทางวิชาชีพ (PLC) และมีกระบวนการนิเทศ กำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน

3) **การประเมินความสำเร็จตามมาตรฐาน** มีการนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ จากหลายระดับโดยยึดหลักการกระจายอำนาจแบบมีส่วนร่วม จากผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้ากลุ่มสาระ หัวหน้างาน และมีการประเมิน และ รายงานผลการดำเนินงาน โดยใช้กระบวนการที่หลากหลายเช่น การทบทวน หลังปฏิบัติงาน (After action review : AAR) ผ่านกระบวนการ PLC เพื่อสรุป ผลและหาแนวทางในการ

4) **การนำการเปลี่ยนแปลงสู่สถานศึกษาและการสร้างคุณค่า** แก้ววิชาการ มีกระบวนการดำเนินงาน ระบบการประกันคุณภาพภายในมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างเป็นรูปธรรม ผู้เรียนมีความสามารถในการอ่าน การเขียน การสื่อสาร และการคิดคำนวณ มีการคิดวิเคราะห์ มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรมที่ครูทำหน้าที่เป็น Coach ใช้การจัดการเรียน การสอนในรูปแบบ PBL (Project-Based Learning) ก่อให้เกิดการพัฒนา ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการอย่างเป็นรูปธรรมที่มีการวางแผน การดำเนินการระยะยาวในรูปแบบของแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ แผนปฏิบัติการประจำปีและก่อให้เกิดคุณภาพด้าน กระบวนการจัดการเรียน การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอย่างหลากหลาย เช่น จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วย กระบวนการ 5 Steps (QSCCS) บันได 5 ขั้น (5L) จัดการเรียนการสอน โดยใช้รูปแบบ STEM จัดการเรียนรู้โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้กระบวนการวิจัย QPAR มีการเรียนผ่านระบบออนไลน์ 100% รูปแบบ ดังกล่าวเหมาะสมกับโรงเรียนที่มีความพร้อมทั้ง ด้านระบบการเรียนการสอนและหลักสูตรผ่านระบบออนไลน์ ผู้เรียนมีความพร้อมในการเรียนผ่าน ระบบออนไลน์ ผู้ปกครองมีความพร้อมในการช่วยเหลือสนับสนุน รวมทั้งมี เครื่องมือสนับสนุนการเรียน เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และอินเทอร์เน็ต การเรียนในห้องเรียน

เหมาะสำหรับโรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนไม่มากและมีพื้นที่มากพอให้ สามารถปฏิบัติตามนโยบาย Social Distancing เพื่อรักษาระยะห่างและการดูแลสุขอนามัยของผู้เรียนได้ อย่างเคร่งครัด การเรียนผสมผสานแบบออนไลน์และออฟไลน์ เหมาะสำหรับโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มีนักเรียน จำนวนมากและไม่มีประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์มาก่อน ควรแบ่งกลุ่มนักเรียน ออกเป็น 2 กลุ่มเพื่อสลับวันกันมาเรียนทั้งนี้เพื่อให้วันที่นักเรียนมาเรียนที่โรงเรียน ทางโรงเรียนสามารถ จัดการเรียนการสอนในห้องเรียนแบบรักษาระยะห่างได้รวมทั้งสามารถดูแลสุขอนามัยของนักเรียนได้ อย่างเข้มข้น เพื่อการเรียนรู้ที่ได้ประสิทธิผล โดยโรงเรียนเลือกวิชาที่มีการปฏิบัติหรือต้องเรียนรู้ร่วมกัน มาจัดการเรียนที่ห้องเรียน ในขณะที่วิชาอื่นให้จัดการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ และการเรียน Home School คาดว่าการเรียนในรูปแบบนี้จะมีเพิ่มขึ้นในประเทศไทย เนื่องจาก ผู้ปกครองอาจจะมีกังวลเรื่องความปลอดภัยของบุตรหลานจากโรคภัยไข้เจ็บ มลพิษ มลภาวะ และภัยคุกคามอื่น โดยผู้ปกครองจะมีบทบาทเป็นผู้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบที่เหมาะสมกับ ผู้เรียนซึ่งอาจจะเป็นการเรียนคอร์สออนไลน์ควบคู่กับการจัดครูเฉพาะวิชามาสอนที่บ้านที่ตอบโจทย์ รูปแบบการเรียนรู้ของบุตรหลานมาประยุกต์กับหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

5) การเกิดวัฒนธรรมคุณภาพที่สะท้อนการพัฒนาที่ยั่งยืน มีการบริหาร โดยยึดหลักการของระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยการดำเนินการประกัน คุณภาพรายบุคคลที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องดำเนินการพัฒนาตัวเอง และคุณภาพการจัดการศึกษา มีการประเมินและรายงานผลการประกันคุณภาพ รายบุคคลเพื่อควมมีประสิทธิผลและยั่งยืน ดำเนินการสร้างให้โรงเรียนเป็นสังคม แห่งการเรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

เอกสารอ้างอิง

- [1] วิชัย วงศ์ใหญ่. (2563). New normal ทางการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [2] ศิริเดช คำสุพรหม. (2563). รีวิวหลักสูตรยุคโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563. จาก <https://www.salika.co/2020/05/05/review-mba-program-post-covid-era/>.
- [3] สุภาภรณ์ พรหมบุตร. (2563). New normal กับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563. จาก <https://dsp.dip.go.th/th/category/2017-11-27-08-04-02/2020-06-29-14-39-49>
- [4] สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2563). แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

SBC-03-062

การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่

Educational Quality Assurance in New Normal way

จตุพร คำม่วง

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: Jatuporn.k@thawara.ac.th

บทคัดย่อ

การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่ กลับมาพัฒนาอีกครั้งนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เหตุด้วยเพราะกระทรวงศึกษาธิการให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พร้อมด้วยการมอบนโยบายให้หน่วยงานในสังกัด ลดภาระการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลกระทบต่อเวลาในการปฏิบัติการสอน การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่จึงต้องมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คณะผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสถานศึกษาควรส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาครูและบุคลากรผู้สอนเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดีต่อนักเรียน ด้วยระบบการบริหารงานที่ครอบคลุมการบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารบุคคล และการบริหารทั่วไปกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อไม่ให้เกิดภาระในขณะที่ยังคงครูและบุคลากรปฏิบัติการสอน ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้เทคนิคในการบริหารเวลาจัดการตารางดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของระบบประกัน อาศัยสรรพกำลังจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ในการร่วมกันสร้างมาตรฐาน เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เพื่อสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กลับคืนมาดังเดิม

โดยการนำเสนอเนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางบริหารสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองจากที่จัดกระบวนการเรียนรู้โดยเน้นผู้สอนเป็นสำคัญสู่การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในบทความนี้จะอธิบายแนวความคิดของการประกันคุณภาพรูปแบบใหม่ ที่มุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์และประสิทธิผลอันจะบังเกิดมาจากการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนมีทักษะที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของตนเองในยุคศตวรรษที่ 21 พร้อมทั้งเสนอแนวทางที่จะทำให้การบริหารงานประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นเรื่องที่ทุกคนจะเข้าใจและพัฒนาไปด้วยกัน

คำสำคัญ : การบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาแบบวิถีใหม่

บทนำ

ท่ามกลางวิกฤติแห่งความศรัทธาและความเชื่อมั่นของการศึกษาในประเทศไทยตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมา เป็นปัจจัยที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดการศึกษาของประเทศไทยยังจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงอยู่เป็นอย่างมาก การปฏิรูปการศึกษาในช่วงเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 การจัดตั้งองค์กรและรูปแบบกระบวนการต่าง ๆ เพื่อยกระดับการจัดการศึกษาของประเทศให้มีแบบแผนที่มีประสิทธิภาพและเห็นสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นยิ่งกว่าเดิม เป็นไปได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ทว่ายังไม่เพียงพอต่อการสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นกลับคืนสู่ประชาชนคนไทย หน่วยงานทางการศึกษาจึงพยายามหาแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถทั้ง

ด้านการจัดการเรียนการสอน การบริหารงานสถานศึกษา การนิเทศติดตามผล หรือการบริหารการศึกษา จนได้มีการตกลงร่วมกันในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยลดภาระงานทางเอกสาร จากทั้งการรายงานการปฏิบัติงานของตนเอง การขอเลื่อนหรือขอมิวิทยฐานะ หรือการรายงานการประเมินตนเอง ของโรงเรียน ซึ่งภาระงานการรายงานทั้งหลายนี้ หากไม่สอดคล้องกับที่ครูต้องปฏิบัติแล้ว ก็จะเป็นภาระทางด้านเวลาของครู ซึ่งหากลดภาระงานข้างต้นได้ ก็จะเป็นคุณประโยชน์แก่การศึกษา และเสมือนเป็นการคืนครูสู่ห้องเรียนเพื่อให้เวลาพัฒนานักเรียนต่อไป

การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่นี้ ผู้เขียนได้ทำการรวบรวมข้อมูล บทวิเคราะห์จากนักวิชาการอย่างหลากหลาย สอดแทรกข้อความคิดเห็นและหลักการที่ผู้เขียนเห็นว่าเป็นประโยชน์เพื่อการบริหารสถานศึกษาบนหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผู้เขียนได้แบ่งหัวข้อออกเป็น 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารการศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่เริ่มต้นแล้ว
3. กำหนดมาตรฐานทางการศึกษาที่เหมาะสมกับโรงเรียน
4. การประกันคุณภาพการศึกษาแบบใหม่และความเชื่อมั่นที่กลับคืนมา

การบริหารการศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance in education) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน ซึ่งเป็นเจ้าของภาษีและผู้ใช้บริการว่าสถานศึกษาหรือหน่วยงานทางการศึกษาซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นได้มีการปฏิบัติหน้าที่เต็มตามภารกิจทำให้ได้ผลผลิต ได้แก่ ตัวผู้เรียนและผลงานตามภารกิจของแต่ละสถานศึกษาเป็นไปตามที่ประชาชนผู้ใช้บริการคาดหวังและพึงพอใจ (รัตนะ บัวสนธ์, 2550: 44)

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงนับเป็นเครื่องมือในการบริหารการศึกษาที่ผู้บริหาร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันนำแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาสร้างแผนการดำเนินงานมาสู่การปฏิบัติที่แท้จริง โดยให้งานประกันคุณภาพการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ซึ่งผศ.ดร.พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์และนายสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545: 5) ได้สรุปความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ

- 1) ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน
- 2) ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริหารการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
- 3) ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาที่มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2553 (โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์, 2553: 17) มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งส่งผลให้เกิดการวางระบบในการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553: 26) ให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
- 2) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
- 3) จัดระบบบริหารและสารสนเทศ
- 4) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
- 5) จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- 6) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
- 7) จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน
- 8) จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

เพราะฉะนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงไม่ใช่งานเสริมเพิ่มเติมที่ต้องทำเพื่อรอรับการประเมิน หากแต่การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางการบริหารเพื่อการสร้างการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้คนในสังคม กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553: 27) มาตรา 15 การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาตามมาตรา 14 ข้อที่ 1) ต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ เอกลักษณ์ของสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด และต้องครอบคลุมสาระการเรียนรู้และกระบวนการเรียนรู้ รวมทั้งคำนึงถึงศักยภาพของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่นด้วย

การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่เริ่มต้นแล้ว

หลังจากที่มีแนวนโยบายในการลดภาระงานของครูจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติจึงถูกปรับเปลี่ยนเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับนักเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญจากมาตรฐานการศึกษา พ.ศ.2553 (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2559: 3 - 14) สู่มาตรฐานการศึกษา พ.ศ.2561 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561: แนบท้าย) ดังตารางเปรียบเทียบต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบมาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ตามกฎกระทรวงฯ พ.ศ.2553 และประกาศกระทรวงฯ พ.ศ.2561

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553	ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษา พ.ศ.2561
มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน 1.1 ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน 1) ความสามารถในการอ่าน การเขียน การสื่อสาร และการคิดคำนวณ ตามเกณฑ์ ของแต่ละระดับชั้น 2) ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแก้ปัญหา 3) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ความก้าวหน้าทางการเรียนตามหลักสูตรสถานศึกษา 5) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพัฒนาการจากผลการสอบวัดระดับชาติ 6) ความพร้อมในการศึกษาต่อ การฝึกงานหรือการทำงาน 1.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 1) การมีคุณลักษณะและค่านิยมที่ดีตามที่สถานศึกษากำหนด โดยไม่ขัดกับกฎหมายและวัฒนธรรมอันดีของสังคม	มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน 1.1 ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน 1) มีความสามารถในการอ่าน การเขียน การสื่อสาร และการคิดคำนวณ 2) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแก้ปัญหา 3) มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม 4) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตรสถานศึกษา 6) มีความรู้ ทักษะพื้นฐาน และเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ 1.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 1) การมีคุณลักษณะและค่านิยมที่ดีตามที่สถานศึกษากำหนด

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553	ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษา พ.ศ.2561
ความภูมิใจในท้องถิ่นและความเป็นไทย 2) การยอมรับที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างและหลากหลาย 3) สุขภาวะทางร่างกายและลักษณะจิตสังคม	2) ความภูมิใจในท้องถิ่นและความเป็นไทย 3) การยอมรับที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างและหลากหลาย 4) สุขภาวะทางร่างกายและจิตสังคม
มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา 2.1 มีเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สถานศึกษากำหนดชัดเจน 2.2 การวางแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา 1) การวางแผนและดำเนินงานพัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนรอบด้านทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม 2) การวางแผนและดำเนินงานพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ 3) การวางแผนการบริหารและการจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 4) การวางแผนและจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ 3. การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการร่วมรับผิดชอบต่อผลการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน 4. การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษา	มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ 2.1 มีเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สถานศึกษากำหนดชัดเจน 2.2 มีระบบบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา 2.3 ดำเนินงานพัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพผู้เรียนรอบด้านตามหลักสูตรสถานศึกษาและทุกกลุ่มเป้าหมาย 2.4 พัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ 2.5 จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ 2.6 จัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้
มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3.1 การมีกระบวนการเรียนการสอนที่สร้างโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วม 3.2 การจัดการเรียนการสอนที่ยึดโยงกับบริบทของชุมชนและท้องถิ่น 3.3 การตรวจสอบและประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3.1 จัดการเรียนรู้ผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้ 3.2 ใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3.3 มีการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก 3.4 ตรวจสอบและประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบและนำผลมาพัฒนาผู้เรียน 3.5 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนรู้
มาตรฐานที่ 4 ระบบการประกันคุณภาพภายในที่มีประสิทธิผล การใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น	-

ดังข้อมูลที่แสดงในตาราง การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานทางการศึกษาของชาติในครั้งนี้เป็นหนึ่งในทำให้ความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การลดเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละระดับชั้นที่คำนึงถึงบริบทของแต่ละสถานที่ บริบทของการพัฒนาของแต่ละสถานศึกษา มุ่งพัฒนานักเรียนให้มีศักยภาพตามที่นักเรียนต้องการ เป็นการสร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่จากที่เคยจัดการเรียนการสอนโดยใช้ครูเป็นศูนย์กลาง มาตรฐานทางการศึกษาที่ปรับปรุงใหม่ลดจำนวนมาตรฐานเหลือ 3 มาตรฐาน โดยตัดลดมาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายในที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้เขียนจะได้สรุปความแตกต่างแต่ละมาตรฐานโดยรวมดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน

มีการปรับลดในส่วนการกำหนดเกณฑ์ความสามารถพื้นฐานของแต่ละระดับชั้น และพัฒนาการจากผลการสอบวัดระดับชาติ ในส่วนของการเพิ่มเติมมาตรฐานคุณภาพของผู้เรียน ได้เพิ่มมาตรฐานอันเกี่ยวกับความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ความรู้ ทักษะพื้นฐานและเจตคติที่ดีต่องานหรืออาชีพ

มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ

มีการปรับลดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการร่วมรับผิดชอบรับผิดชอบต่อผลการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ พร้อมการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษา ในส่วนของการเพิ่มเติมมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้

มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

มีการคงอยู่ของมาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบจากมาตรฐานการศึกษา พ.ศ.2553 เพียงอย่างเดียว ในส่วนที่เหลือเป็นการเพิ่มเติมทั้งหมด 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) จัดการเรียนรู้ผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้
- 2) ใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- 3) มีการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก
- 4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนรู้

สิ่งที่เพิ่มเติมมาในมาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ.2561 พบว่าแนวนโยบายในการพัฒนานักเรียนในทุกด้านได้เกิดขึ้นจริง โดยการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนมีส่วนเพิ่มเติมที่ต้องการให้นักเรียนเป็นนักรบสร้างนวัตกรรมได้จริง เพื่อตอบสนองต่อการเป็นพลไทยในยุคนวัตกรรม พร้อมการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิด การปฏิบัติจริง และการนำไปใช้ความรู้ไปประยุกต์ใช้ ทำให้เกิดการเรียนรู้จากความต้องการของนักเรียน โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ได้รับการส่งเสริมจากการบริหารและการจัดการสถานศึกษา เพื่อการสืบหาข้อมูล ผ่านการเสริมแรงจากครูและบุคลากรทางการศึกษาผ่านการบริหารชั้นเรียนเชิงบวก และให้ผลสะท้อนกลับเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนรู้

กำหนดมาตรฐานทางการศึกษาที่เหมาะสมกับโรงเรียน

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ 1) การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน 2) การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ถือว่ายังเป็นการประเมินภายใน เพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษา ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อน

รับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นองค์กรมหาชน (สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ, 2544: 7)

การประกันคุณภาพตามแนวทางใหม่ สถานศึกษาจึงต้องกำหนดมาตรฐานของสถานศึกษาของตนเอง ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา โดยให้สถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งนี้ สถานศึกษาอาจกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศใช้ได้ (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2561: 67) เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดและเชื่อมโยงกับภาระงานจริงในสถานศึกษา จึงควรระดมสรรพกำลังและสร้างพลังความร่วมมือกำหนดมาตรฐานให้เกิดการปฏิบัติโดยเร็ว โดยกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาและชุมชนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ หรือเอกลักษณ์ หรือบริบทของสถานศึกษา ก่อนนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติงานประจำปี (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2549: 35)

เพราะทุกสถานศึกษาต่างมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีความผูกพันกับประชาชนคนในพื้นที่ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบริบท วัฒนธรรมและชนบประเพณีที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อภาครัฐอนุญาตให้สถานศึกษาเลือกที่จะกำหนดมาตรฐานทางการศึกษาได้ด้วยสถานศึกษาเอง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เวลาในการทบทวนมาตรฐานเดิมของสถานศึกษา เพื่อหวังให้มาตรฐานทางการศึกษาที่กำหนดใหม่ในครั้งนี้อ่อดรับกับนักเรียนตามบริบทของสังคม แต่ทว่าสถานศึกษาก็ไม่อาจสามารถหย่อนยานในเรื่องของการให้การศึกษาและการเตรียมนักเรียนให้เป็นพลเมืองไทย ที่มีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ ต่อการทำงาน ต่อการประกอบอาชีพ สถานศึกษาจึงควรร่วมมือกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคมผ่านคณะกรรมการสถานศึกษา หาแนวทางร่วมกันกระตุ้นสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนานักเรียน เพื่อให้มาตรฐานทางการศึกษาของสถานศึกษาอยู่ในระดับที่ดีหรือดีมากยิ่งขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญในทุกช่วงของการพัฒนา

บทสรุป: การประกันคุณภาพการศึกษาแบบใหม่และความเชื่อมั่นที่กลับคืนมา

นโยบายการปฏิรูประบบการประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่ได้สรุปเป็นประเด็นสำคัญมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ คือ 1) ปรับจำนวนมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพ 2) ลดภาระการประเมินที่ยุ่งยากกับสถานศึกษา 3) ลดการจัดทำเอกสารเพื่อการประเมิน 4) ปรับปรุงกระบวนการประเมินที่สร้างภาระแก่สถานศึกษา 5) ปรับมาตรฐานผู้ประเมินให้ได้มาตรฐาน (วิชญ์ ทรัพย์สมบัติ, 2561) เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาไม่เป็นการต่อครุและบุคลากรทางการศึกษา ประเด็นทั้ง 5 จึงเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะเพิ่มเวลาครูให้มีเวลาในการเตรียมการสอน การปฏิบัติการสอน และการทบทวนตรวจสอบการสอนของตนเองได้มากขึ้น การประกันคุณภาพการศึกษาแนวใหม่จึงจะสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นให้เกิดกลับคืนมา

การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่ จึงควรได้รับการตรวจสอบถึงการดำเนินการ ซึ่งหากการดำเนินการที่ผ่านมานั้นยังไม่เป็นไปตามกระบวนการที่ดี กล่าวคือ ยังเป็นการเร่งลงมือทำในเวลาที่ได้รับประเมินเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนดเข้าประเมิน กระบวนการเช่นนี้ไม่สมควรที่จะได้รับปฏิบัติต่อ แต่กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาควรปฏิบัติให้เป็นกิจวัตร ทำเป็นวงรอบประจำปี ประจำปีครั้งที่มีการเปลี่ยนบุคลากร เปลี่ยนคณะผู้บริหาร ซึ่งทั้งครู บุคลากร และคณะผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญร่วมกัน เพื่อให้การประกันคุณภาพรูปแบบใหม่สำเร็จได้

ผู้เขียนจึงใคร่ขอเสนอให้การประกันคุณภาพการศึกษาแบบวิถีใหม่ โดยอาศัยวงจรคุณภาพ PDCA Cycle และ Gantt's Chart ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นทางไปจนปลายทาง พร้อมกันทั้งสถานศึกษา ตามช่วงเวลาดังต่อไปนี้

1. ขั้น Plan ในช่วงเวลาปิดภาคเรียนที่ 2 (ทุกเมษายนถึงพฤษภาคม) ควรแบ่งเป็น 2 กิจกรรมย่อย

1) เตรียมความพร้อมของบุคลากร ด้วยการพัฒนาทักษะ สมรรถนะ ซึ่งอาจทำเพิ่มเติมในช่วงทุกเดือนของ พฤศจิกายนร่วมด้วย โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ในการจัดการเรียนรู้แบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสร้างความตระหนักรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2) วางแผนการปฏิบัติงานจากรายงานการประเมินตนเองในปีที่ผ่านมา สู่การจัดลำดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และสถานที่

2. ขั้น Do ในช่วงเวลาเปิดภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 (ทุกพฤษภาคมถึงมีนาคม) ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนการจัดการสอนของครูและบุคลากรผู้สอนอย่างเต็มความสามารถ ในขณะเดียวกันครูและบุคลากรผู้สอนก็ จัดประสบการณ์ให้กับนักเรียนโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ ลดความสำคัญของงานด้านเอกสาร แต่ยังสามารถ ปฏิบัติงานด้านเอกสารตามจำเป็นที่ได้กำหนดไว้ในแผนการขั้นต้น

3. ขั้น Check ในช่วงเวลาปิดภาคเรียนที่ 2 (ทุกมีนาคม) อาศัยช่วงเวลาที่สถานศึกษาไม่ได้จัดการเรียนการสอน ในการตรวจสอบประเมินผลการจัดการเรียนการสอนในภาคเรียนที่ 1 และ 2 โดยการนิเทศติดตามผลจาก หัวหน้าหมวด หัวหน้างาน และคณะผู้บริหารอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยการสังเกตจากการปฏิบัติงานจริงมากกว่าจาก เอกสาร เพื่อจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ และแปลความ แล้วนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงในปีการศึกษาต่อไป

4. ขั้น Act ในช่วงเวลาปิดภาคเรียนที่ 2 (ทุกเมษายน) นำผลที่ได้จากการประเมินในขั้นตรวจสอบปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของครูและบุคลากร เพื่อดำเนินการวางแผนในปีการศึกษาต่อไป โดยจัดทำเป็นข้อมูลแยกเป็นประเภท ข้อมูลดิบและข้อมูลที่ได้รับการจัดสารสนเทศแล้ว พร้อมทั้งนำผลการปฏิบัติงานจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือ รายงานประจำปี โดยวิเคราะห์ตามมาตรฐาน เป้าหมายและวิสัยทัศน์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในขั้นการวางแผนให้ครบ วงรอบคุณภาพในทุกปี

กล่าวโดยสรุปผู้บริหารการศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษาต้องช่วยเหลือครูและบุคลากรผู้สอนในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยจัดระบบการบริหารที่จะสามารถส่งเสริมให้ผู้สอน จัดประสบการณ์ให้นักเรียนได้อย่างเต็มที่ ด้วยการตั้งมาตรฐานทางการศึกษาของสถานศึกษา ตั้งเป้าหมาย วาง วิสัยทัศน์ ผ่านระบบการบริหารที่สอดคล้องครอบคลุม โดยเน้นการพัฒนาวิชาการเพื่อนักเรียน พัฒนาครูและบุคลากร พัฒนาสภาพแวดล้อม พร้อมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการสอนให้เกิดประโยชน์ สูงสุด อันจะส่งผลให้ครูและบุคลากรผู้สอนมีโอกาสในการเรียนรู้ผ่านกระบวนการที่หลากหลาย การปฏิบัติจริง โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีเป็นแหล่งความรู้อ้างอิง มีสมรรถนะในการสอนและการจัดการอารมณ์ที่ดี ทำให้เกิดการ บริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก พร้อมด้วยการตรวจสอบและประเมินผู้เรียนด้วยกลวิธีต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ซึ่งจะ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนอยู่ในระดับดี เกิดเป็นคุณภาพผู้เรียนที่ทุก คนยอมรับและเชื่อมั่นต่อสถานศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/qa_02042553.pdf
- [2] _____. (2561). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/E/235/T_0004.PDF
- [3] พงษ์ฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์. (2545). ชุดฝึกอบรมครู: ประมวลสาระ เรื่อง การประกัน คุณภาพการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์

- [4] รัตน์ บัวสนธ์. (2550). ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์
- [5] วิษณุ ทรัพย์สมบัติ. (2561). มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก http://sisaketpao.com/file_document/78854.pdf
- [6] สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. (2544). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- [7] สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2559). คู่มือการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
- [8] _____. (2561). แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- [9] สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2549). เอกสารแนวทางการดำเนินงานปฏิรูปการเรียนการสอนตามเจตนารมณ์กระทรวงศึกษาธิการ “2549 ปีแห่งการปฏิรูปการเรียนการสอน” แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา
- [10] โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก <https://person.mwit.ac.th/01-Statutes/NationalEducation.pdf>

SBC-03-063

บทบาทการพัฒนาทักษะนวัตกรรมดิจิทัลแพลตฟอร์มของผู้บริหารสถานศึกษา

Role in developing digital innovation skills, platform for school administrators

พิมพ์พร อยู่สิงห์

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: S62561802027@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

แผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา และนโยบายรัฐบาลทั้งในส่วนนโยบายหลักด้านการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกช่วงวัย และนโยบายเร่งด่วน เรื่องการเตรียมคนไทยสู่ศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารสถานศึกษานั้นมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะกลยุทธ์สถานศึกษาด้านนวัตกรรมดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ การศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ ครู ผู้เรียน สถานศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับทุกประเภทการศึกษา มีองค์ความรู้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เพื่อที่จะสามารถกำหนดทิศทางการบริหารสถานศึกษา สนับสนุนครู และสร้างผู้เรียนให้เปลี่ยนวิธีคิด จากที่พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งท้าทายไปหาสิ่งที่ยากลำบากน้อยกว่า หรือใช้ความพยายาม น้อยกว่า ทำให้การศึกษายังคงย่ำอยู่กับที่ การส่งเสริม สนับสนุน ให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการประยุกต์ให้เข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างให้ผู้เรียน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สู้สิ่งใหม่ สิ่งท้าทาย สิ่งที่ยากขึ้นนั้นโดยมีครูทำหน้าที่เป็นโค้ช (Coach) และผู้บริหารทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน เมื่อใดก็ตามที่ผู้เรียนมีความคิดว่า "ยังยากยิ่งท้าทาย นั่นคือ ความสำเร็จของการยกระดับคุณภาพการศึกษาของชาติ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีแนวทางในการพัฒนานตนเองและพัฒนาร่วมกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นผู้นำทางด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมตลอดจนส่งเสริมและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้อย่างรอบด้าน

คำสำคัญ : การวางแผนกลยุทธ์ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม

บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์ม ได้เข้ามามีบทบาทกับสังคมและประชากรโลก รวมถึงประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในด้านของเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องพัฒนาจัดกระบวนการให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลก ผู้บริหารจึงต้องมีความเป็นมืออาชีพเพื่อพัฒนาบริหารงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแนวทางที่วางแผนไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทางกระทรวงศึกษาธิการได้ระบุไว้ใน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่มีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำให้ผู้เรียน สถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับทุกประเภทการศึกษาเข้าถึงทรัพยากรพื้นฐานระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มรองรับการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอนแบบดิจิทัลที่ทันสมัยและมีระบบฐานข้อมูลกลางทางการศึกษาที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

พลิกโฉมการเรียนรู้ เข้าสู่ยุคดิจิทัล กระทรวงศึกษาธิการ ๑๒๘ ปี กระทรวงศึกษาธิการ ได้ปรับวิสัยทัศน์ “พัฒนาพลเมืองให้เข้มแข็ง” กระทรวงศึกษาธิการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ. 2563-2565) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือกำกับทิศทางการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยน้อมนำพระบรมราโชบายด้านการศึกษาของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาประยุกต์เป็นกรอบวิสัยทัศน์การทำงาน เพื่อสร้างผลผลิต ผลลัพธ์ให้กับผู้เรียน สอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในห่วงแรก (พ.ศ. 2563-2565) การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายใต้ยุทธศาสตร์กระทรวงที่จะเกิดขึ้นในช่วงระยะ 3 ปีนี้ จะได้สะท้อนถึง ความสามารถในการวางระบบการจัดการเรียนรู้และการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งบรรลุความสำเร็จต่อเด็ก เยาวชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทุกช่วงวัยที่ได้รับบริการจากกระทรวงศึกษาธิการ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่แพร่หลายไปทั่วโลก กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการตามมาตรการของ รัฐบาลอย่างเข้มงวดมาโดยลำดับ นับตั้งแต่การประกาศ 13 มาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโค วิด-19 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 การประกาศปิดสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภท ทั้งของรัฐและเอกชน ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 พร้อมเพิ่ม 7 มาตรการเข้มเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563 เช่น มอบ งานให้บุคลากรไปปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) สามารถส่งงานทางออนไลน์ได้ โดยสถานศึกษาหรือ หน่วยงานต่าง ๆ สามารถบริหารจัดการตามบริบทของหน่วยงานตนเองได้ การส่งเสริมให้ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น ประชุมทางไกลเพื่อร่วมแรงใจสู้ภัยโควิด-19

ปัจจุบันประเทศไทยและอีกหลายประเทศที่ต้องเผชิญกับ สถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษา ทางกระทรวงศึกษาได้มีนโยบายให้ทางสถานศึกษาจัดการเรียนการสอนในรูปแบบของการสอน ออนไลน์ นำเทคโนโลยีดิจิทัล แพลตฟอร์มรูปแบบต่างๆมาประยุกต์ใช้กับการสอน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้อง วางแผนสำหรับโรงเรียนให้มีนวัตกรรมจัดการกระบวนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน บริหารทรัพยากร การใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆเพื่อให้นักเรียนได้รับความรู้ใกล้เคียงกับแบบเดิมมากที่สุด

เนื้อหา

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก ภาษาละตินว่า “nova” ซึ่งแปลว่า “ใหม่” หรือ “innovare” แปลว่า “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา” สอนคำว่า “นวัตกรรม” มาจากคำบาลีสันสกฤต คือ “นว” แปลว่า ใหม่ และ “กรรม” หมายถึง ความคิดการปฏิบัติซึ่งนักวิชาการที่เกี่ยวข้องคนสำคัญคือ โรเจอร์ (Roger, 1983 หน้า 11) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า คือ ความคิด การกระทำ หรือวัตถุใหม่ๆ ซึ่งถูกรับรู้ ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคมซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติการ เปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอดให้สามารถนำไปปฏิบัติจริง และมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชนการพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นนวัตกรรมหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่ ดังนั้น นวัตกรรมของบุคคล กลุ่มหนึ่งอาจไม่ใช่ นวัตกรรมของบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ก็ได้ขึ้นอยู่กับรับรู้ของบุคคลนั้นว่าเป็นสิ่งใหม่ สำหรับพวกเขาหรือไม่และขอควรพิจารณาอีกอย่างหนึ่งของความใหม่คือ ระยะเวลาโดยสิ่งใหม่ ๆ ตาม ความหมายของนวัตกรรมไม่จำเป็นจะต้องใหม่จริงๆ แต่อาจจะหมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป้นความคิดหรือการปฏิบัติที่เคยทำกันมาแล้วแต่ได้หยุดไประยะเวลาหนึ่งต่อมาได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาทำใหม่เนื่อง จากเห็นว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาในสภาพการณ์ ใหม่ขึ้นได้ก็นับว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งใหม่ได้ ดังนั้น นวัตกรรมอาจหมายถึงสิ่งใหม่

ประเภทของนวัตกรรม

สุกัญญา แซ่มซ้อย (2555 หน้า 121) นวัตกรรมทางการศึกษานั้น พบว่าในองค์กรทางการศึกษาสามารถผลิตนวัตกรรมได้หลากหลายรูปแบบ โดยจำแนกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ซึ่งอาจหมายถึง สื่อ วัสดุ อุปกรณ์การเรียนการสอน เป็นต้น 2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ซึ่งอาจหมายถึง กระบวนการให้บริการทางวิชาการ การจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียน ชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น และที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาก็คือ 3) นวัตกรรมทางการบริหาร (Administrative Innovation) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้นำในองค์กรทางการศึกษาคิดค้นวิธีการ แนวทางการ บริหารจัดการ การศึกษาใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินงานโดยนวัตกรรมทางการบริหารนี้จะกลายเป็นตัวแปรต้น หรือกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมอื่น ๆ ในองค์กรทางการศึกษา

แนวคิดเชิงนวัตกรรมระดับองค์การ

กิริติ ยศียง (2552 หน้า 43) กล่าวว่า องค์การแห่งนวัตกรรม หมายถึง การนำแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะขององค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อนเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเราของบริบทโลกาภิวัตน์ ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความยืดหยุ่นและความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์การ

ศศิประภา ชัยประสิทธิ์ (2552 หน้า 61-63) กล่าวว่าองค์การนวัตกรรมมี คุณลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้ 1. การกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ชัดเจนที่สามารถพัฒนา องค์การให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม รวมถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทของผู้บริหาร และเมื่อ ทิศทางและความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีความชัดเจน แล้วตัวองค์กรมีลักษณะโครงสร้างองค์กรที่สามารถกระตุ้น และ ก่อให้เกิดนวัตกรรมภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีโครงสร้างองค์กรที่มีความ ยืดหยุ่นในระดับที่เหมาะสมที่จะกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมภายในองค์กรได้ 2. ผู้บริหารควรมุ่งมั่นและผลักดันให้เกิด การสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรด้วยการเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมเป็นสำคัญ และต้องมีบุคลากร สำคัญที่จะทำหน้าที่ตามบทบาท ต่าง ๆ ภายใต้กระบวนการนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดตำแหน่งผู้นำในการดำเนินโครงการนวัตกรรมและ ผู้สนับสนุน อีกทั้งบุคลากรภายในองค์กรยังต้อง มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่ามุ่งเน้น ส่วนบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากนวัตกรรมจะมีโอกาส เกิดขึ้นได้จากการทำงานร่วมกันของบุคคลที่มี พื้นฐานหลากหลาย (Cross - functional) ในขณะที่ เดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากการที่บุคลากรจะเป็นผู้สามารถคิดค้นสิ่ง ใหม่ ๆ ได้บุคลากรเองจะต้องมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม สถานศึกษาจะต้องมีความเชื่อมั่นต่อการ สร้างนวัตกรรมและให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง และพัฒนา “ทรัพยากรมนุษย์” ในที่นี้หมายถึง ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องทำให้การสร้างนวัตกรรม สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อหาแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพผู้เรียน ให้กลายเป็นค่านิยมของครู และบุคลากรทางการศึกษาและเป็นวัฒนธรรมของ องค์การในที่สุด 3. การให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เอื้อต่อ กระบวนการแห่งการสร้างสรรค์ สถานศึกษาสามารถสร้างบรรยากาศและ สภาพแวดล้อม โดยการตกแต่งและการวางแผนผัง สำนักงาน หรือห้องพักครู (Lay out) แบบเห็นหน้าเห็นตากันและพบปะกัน (Interactive) ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้ครูและบุคลากร ทางการศึกษามี การสื่อสาร พูดคุย สร้างความไว้วางใจและนำสู่การแลกเปลี่ยนเพื่อการต่อยอด แนวคิดใหม่ ๆ โดยการพบปะพูดคุย หรือการสบสายตาในลักษณะสบตากัน (Eye Contact) จะทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษารู้สึกเสมือนว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น 4. ผู้บริหารต้องสร้างองค์การให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างแท้จริง และการจะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์ม

แนวอาชน แวะหะมะ(2562. : หน้า 33) อ้างถึงใน วสันต์ อดิศัพท์(2546) ในสังคมยุคดิจิทัลเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในสังคมแห่งภูมิปัญญาของผู้เรียน ทักษะและสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็นและ สำคัญสำหรับผู้ที่จะออกไปประกอบวิชาชีพในบทบาทต่างๆ ในสังคม ผู้เรียนควรมีทักษะและสมรรถนะทางสารสนเทศ เพื่อที่จะนำมาใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ทางวิชาชีพและ ผู้สอนควรถ่ายทอดสร้างสมสิ่งนี้ให้แก่ผู้เรียนที่จะเป็น ทรัพยากรสำคัญของชาติต่อไป ผู้เรียนเหล่านี้จะต้องรู้เท่าทันสามารถประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีและรับเอาเทคโนโลยี เหล่านี้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นสถาบันการศึกษา ควรมีการพัฒนาการที่ชัดเจนสำหรับระบบการบูรณาการ เทคโนโลยีการศึกษาในกระบวนการผลิตบัณฑิตเพื่อให้ ได้มาซึ่งบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในการบูรณาการ เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเนื้อหาสื่อและกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผนวกกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นในการปฏิรูปให้เท่าทันเพื่อเตรียมเยาวชนเข้าสู่สังคมยุคใหม่ต่อไป (วสันต์ อดิศัพท์, 2546)

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่นำเสนอ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาได้มีการศึกษาเรียนรู้แนวคิด และวางแผนการบริหารทางด้านนวัตกรรมดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสถานศึกษา
2. ครูได้เรียนรู้ พัฒนาฝึกทักษะในการจัดทำนวัตกรรมทางด้านดิจิทัลแพลตฟอร์มในรายวิชาของตนเอง เพื่อนำไปจัดการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง
3. ผู้เรียนได้พัฒนาตนเอง ทางด้านการใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

4. ผู้ปกครองได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ และสนับสนุนผู้เรียนให้มีการเรียนรู้ที่ดี

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา มีนักวิชาการได้เสนอความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

เพชรสิรินทร คำพิลา (2558. : หน้า 24) ทักษะการบริหาร หมายถึง ความสามารถและความชำนาญของผู้บริหารสถานศึกษา ที่นำเอาศักยภาพที่มีอยู่ เปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ออกมาในรูปของการกระทำจนเกิดความสำเร็จ ขาวาญ ในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

สุภาพร เหล่าเจริญทรัพย์ (2556. : หน้า 24 – 25) ทักษะการบริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่งกับผู้บริหารในทุก ระดับและทุกระดับ และการเป็นผู้บริหารที่ดีมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการนั้นขึ้นอยู่กับทักษะสามประการ คือ

- 1) ทักษะด้านความรู้ความคิด (Cognitive Skills) หมายถึง ความรู้ความชำนาญในการใช้ ความรู้ ความคิด เพื่อพัฒนาและยกระดับสมรรถภาพให้สูงขึ้น ตลอดจนการเป็นผู้นำทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ในทางที่มีความหมายและสร้างสรรค์
- 2) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการมีความรู้ที่เชี่ยวชาญ และมีความชำนาญอย่างใดอย่างหนึ่ง พร้อมทั้งมีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือ และเทคนิควิธีในการทำกิจกรรม
- 3) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน (Education and Instruction Skill) หมายถึง ความเป็นผู้นำทางการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเรียนการสอน และเป็นนักวิชาการที่ดี ในฐานะที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา
- 4) ทักษะด้านมนุษย (Human Skill) หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านมนุษยช่วยให้ผู้บริหารทำงานกับปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างความร่วมมือของทีมงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) ทักษะด้านมโนภาพ (Conceptual Skill) หมายถึง ความสามารถในการประสานงานสิ่งต่างๆเข้าด้วยกัน สามารถมองเห็นองค์รวมในภาพรวม เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานด้านต่างๆในองค์กร หรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจน และการที่มีการเปลี่ยนแปลงในบางส่วนของงาน จะมีผลกระทบต่อส่วนอื่นๆได้อย่างไรบ้าง รวมทั้งเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ตนสังกัดกับหน่วยงานอื่นๆ

วิจารณ์ พานิช (2555 : หน้า16) ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีเพื่อให้การดำเนินการบริหารประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีทักษะเช่นทักษะด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว ทักษะด้านการริเริ่มสร้างสรรค์และการเป็นตัวของตัวเอง ทักษะด้านด้านสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม ทักษะด้านการเป็นผู้สร้างหรือผลิตและรับผิดชอบเชื่อถือได้และทักษะด้านการรับผิดชอบเชื่อถือได้และด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบเป็นต้นทักษะเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่21 ต้องให้ความสนใจอย่างยิ่ง เพราะการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะการบริหารในการที่จะผสมผสานเพื่อบริหารการศึกษาและในการบริหารการศึกษาผู้ที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษา นโยบายต่างๆ ของการจัดการศึกษาจะเห็นว่าบทบาทภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษามีมากมาย ดังนั้นทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา จึงเป็นคุณลักษณะที่ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันต้องให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่จะต้องมีลักษณะมองกว้างคิดไกลใฝ่สูงมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะบริหารงานให้มีคุณภาพสิ่งสำคัญที่สุด คือตัวผู้บริหารต้องมีคุณภาพผู้บริหารต้องพัฒนาตนเองมีความเป็นผู้นำต้องนำความเปลี่ยนแปลงมีความสามารถในการใช้ทักษะการบริหารได้เป็นอย่างดี

บทสรุป

การที่องค์กรการศึกษาจะประสบความสำเร็จ และอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว ดังกล่าวขึ้นอยู่กับความคิดสร้างสรรค์ การค้นพบสิ่งใหม่ๆ และการสร้างนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา พัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาการบริหารงานใหม่ๆ รวมไปถึงการสร้างนิสัยการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร นั่นคือ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาที่จะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รูปแบบการทำงาน สร้างสื่อการสอน และจัดการเรียนการสอนใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อพัฒนาสถานศึกษา เพราะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ถือเป็นจุดกำเนิดของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้น ผู้บริหาร ครู นักเรียนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในการเรียนรู้ จัดสรรทรัพยากรที่อยู่ไม่ว่าจะเป็นด้านซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ นำมาบูรณาการในรายวิชาที่ต้องการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] พลิกโฉมการเรียนรู้ ก้าวสู่ยุคดิจิทัล.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://moe360.blog/2020/03/31>
- [2] สุกัญญา แซ่มซ้อย.แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก https://www.academia.edu/auto=download&email_work_card=view-paper
- [3] แวหาซัน แวะหะมะ.ผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการเรียนการสอน ตามแนวคิดการศึกษาภาควันตภาพที่ส่งผลต่อ ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 รายวิชาการสร้างเว็บเพจเพื่อการประเมินผลทางการศึกษา.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก<https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/1286>

SBC-03-063

ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

Instructional leadership of school administrators on learning management in the 21st century

กมลชนก ธงทอง

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail: s62561802041@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทบทวนวรรณกรรมและนำเสนอความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยการนำเสนอเนื้อหาในบทความนี้ประกอบด้วย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการ การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และผู้เขียนขอเสนอองค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้ 1. การมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย 2. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ 3. การประกันคุณภาพการศึกษา 4. การบริหารจัดการหลักสูตร 5. การจัดการเรียนรู้ 6. การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ 7. การจัดระบบการวัดและประเมินผล 8. การจัดระบบการนิเทศภายใน 9. การพัฒนาบุคลากร และ 10. การสร้างเสริมบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

การนำเสนอเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ แก่ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอเป็นสารสนเทศและแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา นำไปสู่การบริหารงานด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความพร้อมในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำทางวิชาการ การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สถานการณ์ โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วกลายเป็นปัจจัย ทำลายต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต ที่จำเป็นต้องสร้างให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนมีการพึ่งพาตนเองมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้บนพื้นฐานการสร้างนวัตกรรมและ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปรับตัว รู้เท่าทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา (สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน, 2550) ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่สูง จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพคนให้มีความรู้ มีสมรรถนะ สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อความสำเร็จในการแข่งขันของประเทศในศตวรรษที่ 21 การศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาศักยภาพ และขีดความสามารถให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขท่ามกลางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังคำกล่าวที่ว่า การศึกษาพัฒนาคน เพื่อให้คนไปพัฒนาชาติ ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนต่อไป (จินตนา สุจิตานนท์, 2556) การศึกษาในศตวรรษที่ 21 เน้นให้คนมีปัญญา เน้นรูปแบบชุมชนการเรียนรู้ เป็นการศึกษาเพื่อปวงชน เน้นการร่วมมือจากปวงชน เน้นการเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาให้คนยุคใหม่มีความรู้ด้านภาษาที่จะสามารถสื่อสารได้ในระดับสากลในยุค

เทคโนโลยี สารสนเทศ ภูมิธรรมชาต ภูมิวิธีคิด พัฒนาเป็นคนที่มีความรู้ มีค่านิยมต่อสังคมมีสุขภาพดีและแข็งแรง (พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์, 2557) สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องปรับวิธีการจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งยังต้องเตรียมการเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมของศตวรรษที่ 21 ที่มีการคาดการณ์ถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การสื่อสาร ที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในโลกนี้เปลี่ยนแปลงไป การจัดการเรียนรู้ภายในโรงเรียนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการพัฒนาการเรียนการสอนให้เหมาะสมและพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นเด็กดี เด็กเก่ง เด็กมีความสุข ซึ่งเป็นลักษณะของเด็กไทยที่ชาติต้องการ เมื่อเติบโตเป็นเยาวชนไทย คนไทยก็จะเติบโตด้วยการเป็นคนเก่งคิด เก่งงาน เก่งคน เก่งเรียน อันเป็นกำลังของชาติ (Dejakupt, P. & Yindeesuk, 2015) การจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และทักษะของผู้เรียน และเพื่อการพัฒนาโรงเรียนให้มีความก้าวหน้าตามเป้าหมาย จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยทั้งหมดในโรงเรียน ผืนดินกำลังเป็นหนึ่งเดียว ประสานสัมพันธ์ให้มีพลัง ผลักดันให้เกิดการปฏิรูปทั้งโรงเรียน บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือผู้บริหารสถานศึกษา (The Secretariat of the Council of Education, 2013 อ้างอิงใน อัจฉรา นิยมภา, 2561)

การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตลอดจนการสร้างสิ่งแวดล้อมภายในสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีความตระหนักเห็นความสำคัญของงานวิชาการอยู่เสมอ มีความรู้ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาให้มีลักษณะสำคัญต่อการเป็นองค์กรหลักในการปฏิรูปการเรียนรู้ (ธีระ รุญเจริญ, 2550) ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงภารกิจด้านการบริหารงานวิชาการเป็นอันดับแรก เนื่องจากงานวิชาการเป็นหัวใจของสถานศึกษา ผู้บริหารทุกคนควรจะได้รับผิดชอบ เป็นผู้นำของครูในด้านวิชาการเป็นอันดับแรก เพราะหน้าที่ของสถานศึกษาทุกแห่ง คือ การให้ความรู้แก่นักเรียนในด้านวิชาการ โดยการทำงานร่วมกับครู กระตุ้นให้คำแนะนำแก่ครู และประสานงานให้ครูทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในด้านการสอน งานวิชาการจึงเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษา มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในการนำให้ครูและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมมือกันสร้างสรรค์แนวทางและการดำเนินการ พัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้บรรลุถึงคุณภาพที่ต้องการได้ (อัจฉรา นิยมภา, 2561) จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการ พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ภาวะผู้นำทางวิชาการ เป็นส่วนหนึ่งของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา อีกทั้งภาวะผู้นำทางวิชาการยังมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงกดดันทางวิชาการ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ภาวะผู้นำทางวิชาการมีความเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและงานวิชาการ และส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Jana Michelle Alig-Mielcarek, 2005 อ้างอิงใน วิเชียร ทองคลี, 2560)

ดังนั้น จะเห็นว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนคุณภาพของสถานศึกษา คุณภาพครูและบุคลากรการศึกษา เพื่อนำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชากรในศตวรรษที่ 21 ผู้เขียนจึงสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำเสนอเป็นสารสนเทศและแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของการขับเคลื่อนคุณภาพสถานศึกษา คุณภาพของครูบุคลากร และคุณภาพของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

ความหมายของภาวะผู้นำทางวิชาการ

มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำทางวิชาการไว้อย่างแตกต่างกัน ดังนี้ รุ่งนภา นุตราวรค์ (2552) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรฐาน

และหลักสูตร ซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการตัดสินใจในทิศทางที่ถูกต้อง เพื่อการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเหมาะสมกับบริบทความต้องการของโรงเรียน นอกจากนั้นผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบตรวจสอบและประกันคุณภาพเป็นข้อมูลในการตัดสินใจและปรับปรุง การจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ต่อไป

สถาบันพัฒนาความก้าวหน้า (2553) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง พฤติกรรมการทำหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ในการชี้นำหรือโน้มน้าวใจ ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เข้าใจและเกิดความตระหนักในการรวมพลังและประสานสัมพันธ์เพื่อพัฒนางาน

กระทรวงศึกษาธิการ (2553) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง ความสามารถในการนำบุคลากรของสถานศึกษาให้ร่วมมือปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานด้านวิชาการเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดในการบริหารและจัดการศึกษาในสถานศึกษา ผู้นำต้องมีความรู้ความเข้าใจขอบข่ายเนื้อหา และหลักการบริหารงานด้านวิชาการอย่างลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานวิชาการ ด้านหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการนิเทศภายในด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา และด้านการประกัน คุณภาพ การศึกษา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง การใช้ศิลปะและความสามารถของบุคคลหนึ่งซึ่งใจและมโนคติพลต่อบุคคลอื่น ผู้รายงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมโดยใช้กระบวนการ สื่อสารหรือการติดต่อกันและกันกับผู้ร่วมงาน จนสามารถดำเนินการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

บุญพา พรหมณะ (2559) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง การบริหารจัดการของผู้บริหารในสถานศึกษาในการชี้นำ ส่งเสริม สนับสนุน และโน้มน้าว จูงใจในการพัฒนางานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจของโรงเรียน การพัฒนาการเรียนการสอน การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร และการสร้างบรรยากาศในโรงเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการ

มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบไว้อย่างหลากหลายแต่มีความหมายสอดคล้องกัน เช่น องค์ประกอบ คุณลักษณะ ขอบข่าย หรือบทบาทที่สำคัญเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการ ดังจะนำเสนอต่อไปนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวถึง องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านการนิเทศ 4) ด้านการวางแผน 5) ด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ

ฮอลลิงเจอร์ และเมอร์ฟี (Hallinger & Murphy, 1985) ได้เสนอองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่ามี 3 องค์ประกอบหลัก 11 ด้านย่อย ดังนี้ 1) การกำหนดภารกิจของโรงเรียน (Defining the school Mission) มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ คือ การกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน การสื่อสารเป้าหมายของโรงเรียน 2) การบริหารจัดการด้านการเรียนการสอน (Managing the Instructional Program) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ การนิเทศและการประเมินผลการสอนของครู การประสานงานการใช้หลักสูตร การตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียน และ 3) การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน (Promote School Climate) มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ คือ การควบคุมการใช้เวลาในการสอน การดูแลเอาใจใส่ครูและนักเรียนอย่างใกล้ชิด การจัดสิ่งจูงใจให้กับครู การส่งเสริมให้มีการพัฒนาวิชาชีพ การพัฒนาและสร้าง

มาตรฐานด้านวิชาการ การจัดให้มีสิ่งส่งเสริมสภาพการเรียนรู้

เดวิส และโทมัส (Davis and Thomas, 1989) กล่าวว่า ผู้บริหารที่เป็นผู้นำทางวิชาการควรมีพฤติกรรม ความเป็นผู้ทำทางวิชาการ ดังนี้ 1) การเพิ่มความตระหนักในการปรับปรุงโรงเรียนและมี ความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูง 2) ความกระตือรือร้นในการใช้กลยุทธ์เพื่อ ปรับปรุงโรงเรียน 3) การให้แรงจูงใจและให้รางวัลกับบุคคลหรือกลุ่มที่ทำงานด้านวิชาการ 4) การตรวจสอบความก้าวหน้าด้านวิชาการ 5) การใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างสร้างสรรค์ 6) การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนให้น่าอยู่ เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย 7) การตรวจสอบ การปฏิบัติงานของครู และ 8) การสังเกตการสอนของครูและการให้ข้อมูลย้อนกลับ

แมคอีแวน (McEwan, 1998) ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน ดังนี้ 1) การสถาปนาเป้าหมายทางวิชาการที่ชัดเจน 2) การจัดการทีมงาน 3) การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 4) การสื่อสารพันธกิจและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน 5) การตั้งความคาดหวังที่สูงเกี่ยวกับทีมงาน 6) การพัฒนาครูให้เป็นผู้ผู้นำ และ 7) การสร้างและรักษาเจตคติที่ดีของนักเรียนทีมงานและผู้ปกครอง

เซย์ฟาร์ธ (Seyfarth, 1999) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการ ไว้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) มุมมองและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านหลักสูตร 2) การประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน 3) การจัดโครงการสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ 4) การประเมินผลการสอนของครู 5) การวางแผนเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ

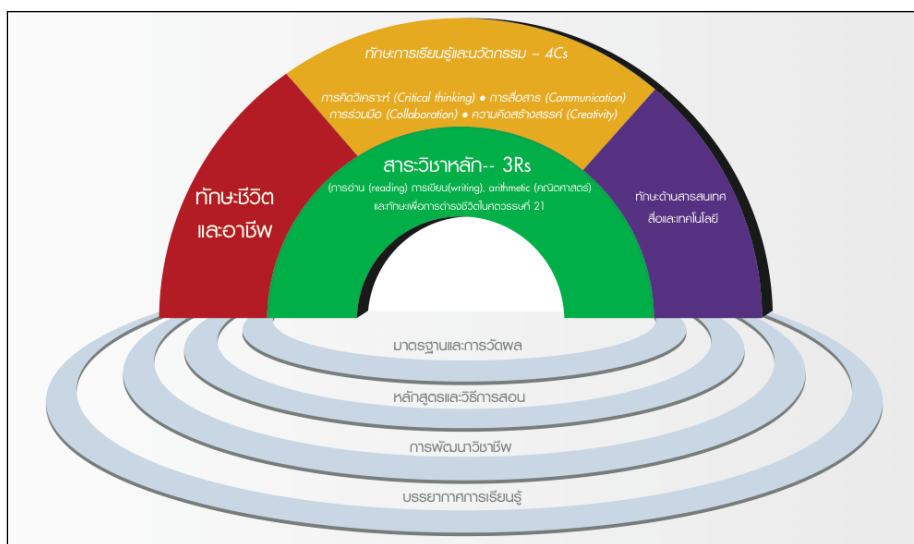
กลิคแมน (Glickman, 2007) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) เป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับภาวะผู้นำทางด้านวิชาการ เพื่อใช้ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพ 2) ความรู้เกี่ยวกับการสอนที่มีประสิทธิภาพ 3) ความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับปรัชญาในการจัดการศึกษา 4) ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาทางการบริหาร 5) ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6) ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร 2. ด้านภาระหน้าที่ (Tasks) เป็นภาระหน้าที่ที่สัมพันธ์กับความรู้ มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้ 1) การนิเทศและประเมินผลการสอน 2) การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน 3) การพัฒนาหลักสูตร และการนำหลักสูตรไปใช้ 4) การพัฒนากระบวนการกลุ่ม 5) การทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ และการวิจัยในชั้นเรียน 6) การสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 7) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และ 3. ด้านทักษะจำเป็น (Skills) เป็นการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีทักษะภาวะผู้นำที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้ 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2) ทักษะด้านบุคคล 3) ทักษะการนิเทศ 4) ทักษะการตัดสินใจร่วมกัน 5) ทักษะการกำหนดเป้าหมาย หรือการกำหนดวิสัยทัศน์ 6) ทักษะการประเมินผลและการวางแผน 7) ทักษะการสังเกต 8) ทักษะการวิจัยและประเมินผล

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ในศตวรรษที่ 21 นี้ การศึกษาสำหรับทุกคนเป็นสิ่งที่ต้องบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจในการดำเนินชีวิตของผู้คนอย่างมีคุณภาพ กระบวนการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงการจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้ดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอน หรือมีเทคนิควิธีที่จะช่วยให้บุคคลเกิดการรับรู้จะมีการจัดกระบวนการใน 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสาระและส่วนที่เป็นกระบวนการ ในส่วนที่เป็นสาระจะเป็นการศึกษาถึงความรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตที่ส่งผลต่อความเจริญเติบโตและความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจสำหรับบุคคลหรือสำหรับชุมชน รวมทั้งการศึกษาถึงความเข้าใจในสาระการสร้างทักษะ และการสร้างเจตคติที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ให้เกิดอย่างมีประสิทธิภาพ (กาญจนา เจริญชัย, 2560)

เครือข่ายความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st century skills) หรือมีชื่อย่อว่าเครือข่าย P21 ได้กำหนดกรอบแนวคิดของการเรียนรู้สำหรับนักเรียนสมัยใหม่ในศตวรรษที่ 21 โดยสะท้อน

ความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ ของการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ในระบบการจัดการศึกษาของสหรัฐอเมริกา เป็นการนำเสนอความคิดอย่างเป็นองค์รวมและเป็นระบบเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดการศึกษา โดยนำเสนอส่วนที่สำคัญเอาไว้ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผลลัพธ์ที่เกิดกับนักเรียนและส่วนของระบบสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ดังภาพที่ 1 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (21st Century Learning Framework) ที่มา : วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตฤกษ์, 2556

จากภาพที่ 1 จะเห็นว่ากรอบแนวคิดการเรียนรู้เพื่อศตวรรษที่ 21 มีส่วนประกอบหลักที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนของผลการเรียนรู้ที่เกิดกับนักเรียน (Student outcomes) และ 2) ส่วนของระบบสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Support systems) โดยมีระบบสนับสนุนการศึกษาที่สอดคล้องกับผลลัพธ์เหล่านี้ ได้แก่ มาตรฐานและการวัดประเมินผลของศตวรรษที่ 21 หลักสูตรและการสอนของศตวรรษที่ 21 การพัฒนาวิชาชีพของศตวรรษที่ 21 และสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ของศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561) อธิบายไว้ ดังนี้

1. ผลการเรียนรู้ที่เกิดกับนักเรียนในศตวรรษที่ 21 (Student outcomes) องค์ประกอบผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนในศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะต่าง ๆ ความรู้และความชำนาญที่นักเรียนควรรอบรู้ เพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ การทำงานและการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความรู้ด้านเนื้อหาและหัวข้อหลักในศตวรรษที่ 21 (Core Subject and 21st Century Themes)

การรอบรู้เนื้อหาวิชาพื้นฐานและหัวข้อหลักที่นักเรียนทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้ ประกอบด้วย

1.1.1 สาระวิชาหลัก (Core Subject)

1.1.2 การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับสถานะการณ์ของโลก (Global Awareness)

1.1.3 ความรู้ความเข้าใจด้านการเป็นผู้ประกอบการ การเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจ (Financial, Economic, Business and Entrepreneurial Literacy)

1.1.4 ความรู้ความเข้าใจด้านหน้าที่พลเมือง (Civic Literacy)

1.1.5 ความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพ (Healthy Literacy)

1.1.6 ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Literacy)

1.2 ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills)

ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมเป็นทักษะขั้นสูงที่มีความสำคัญที่สุดในการเตรียมนักเรียนให้พร้อม
สำหรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และเทคโนโลยีเข้ามาทำหน้าที่แทนมนุษย์ประกอบด้วย

1.2.1 การสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation)

1.2.2 การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving)

1.2.3 การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration)

1.3 ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information, Media and Technology Skills)

ประชาชนในศตวรรษที่ 21 อยู่ในยุคที่มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ทักษะทางด้านเทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริมทักษะด้านการงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิต นักเรียนต้องเรียนรู้ทักษะ
ด้านการจัดการและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่อย่างมากมายมหาศาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับตัวให้เข้ากับ
เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ
สร้างสรรค์แนวคิดของตนเอง ประกอบด้วย

1.3.1 ความรู้ความเข้าใจสารสนเทศ (Information Literacy)

1.3.2 ความรู้ความเข้าใจสื่อ (Media Literacy)

1.3.3 ความรู้ความเข้าใจไอซีที (ICT Literacy)

1.4 ทักษะชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills)

นอกจากทักษะการคิดและความรู้ในสาระวิชาต่าง ๆ แล้ว นักเรียนในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องมี
ทักษะชีวิตและอาชีพในการรับมือกับความซับซ้อนของการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร
ประกอบด้วย

1.4.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)

1.4.2 การริเริ่มและการชี้นำตนเอง (Initiative and Self-Direction)

1.4.3 ทักษะทางสังคมและการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ (Social and Cross-Cultural Skills)

1.4.4 การเพิ่มผลผลิตและความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Productivity and Accountability)

1.4.5 ความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ (Leadership and Responsibility)

2. ระบบการสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 (21st Century Support Systems) จากทักษะที่จำเป็นสำหรับ
นักเรียนในศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวข้างต้น จำเป็นต้องมีระบบการสนับสนุนที่จะเสริมสร้างทักษะให้แก่นักเรียน ดังนี้

2.1 มาตรฐานในศตวรรษที่ 21 (21st Century Standards) เน้นย้ำที่

2.1.1 ทักษะ เนื้อหา ความรู้ ความเชี่ยวชาญ

2.1.2 การสร้างความรู้ความเข้าใจในการเรียนหัวข้อหลักในศตวรรษที่ 21 ด้วยรูปแบบ

การบูรณาการ

2.1.3 ความเข้าใจที่ลึกซึ้งซึ่งมากกว่าความรู้ที่ผิวเผิน

2.1.4 การนำนักเรียนเข้าสู่ข้อมูลของโลกที่แท้จริง เครื่องมือและผู้เชี่ยวชาญที่นักเรียนจะได้พบในโรงเรียน
ในการทำงาน และในชีวิตจริง นักเรียนจะเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อมีโอกาสได้แก้ปัญหาที่มีความหมาย ที่จะช่วยประเมิน
ประสิทธิผลของระบบการศึกษา ที่ช่วยให้เห็นประสิทธิภาพที่สูงสุดของนักเรียน

2.1.5 การใช้วิธีวัดผลการเรียนรู้

2.2 การประเมินผลทักษะในศตวรรษที่ 21 (Assessment of 21st Century) ประกอบด้วย

2.2.1 สนับสนุนให้เกิดการประเมินผลที่สมดุล รวมทั้งการทดสอบที่เป็นมาตรฐานควบคู่ไปกับการประเมินผล
ระหว่างและการประเมินผลรวบยอด

2.2.2 เน้นย้ำการป้อนข้อมูลกลับที่เป็นประโยชน์ต่อพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของนักเรียนที่ถูกฝังลึกลงในการเรียนรู้แต่ละวัน

2.2.3 ช่วยให้มีคุณสมบัติในการประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี การประเมินระหว่างภาคและปลายภาค ที่ใช้วัดทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่เกิดในตัวนักเรียน

2.2.4 สร้างและพัฒนาระบบแฟ้มสะสมงานของนักเรียนให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพ

2.3 หลักสูตรและการสอน (Curriculum and Instruction) ประกอบด้วย

2.3.1 การสอนทักษะในศตวรรษที่ 21 แยกย่อยไปตามบริบทของสาระวิชาหลักและหัวข้อเนื้อหาที่บูรณาการในศตวรรษที่ 21

2.3.2 มุ่งเน้นการจัดหาโอกาสในการประยุกต์ใช้ทักษะในศตวรรษที่ 21 และในการเรียนรู้ตามศักยภาพ

2.3.3 ใช้นวัตกรรมการเรียนการสอนที่ใช้เทคโนโลยีการสืบเสาะการแก้ปัญหาเป็นฐานและพัฒนาการคิดขั้นสูง

2.3.4 กระตุ้นให้มีการบูรณาการแหล่งเรียนรู้ในชุมชนใกล้โรงเรียน

2.4 การพัฒนาสู่มืออาชีพ (Professional Development) ประกอบด้วย

2.4.1 เน้นให้ครูสามารถสร้างการบูรณาการทักษะในศตวรรษที่ 21 เครื่องมือและกลยุทธ์ในการสอนเข้ามาใช้ในชั้นเรียน และสร้างให้ครูมีความสามารถในการวิเคราะห์และกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม

2.4.2 สร้างความสมดุลระหว่างการสอนแบบตรงกับวิธีสอนแบบโครงงาน

2.4.3 ชี้ให้เห็นชัดเจนว่าความเข้าใจในเนื้อหาวิชาอย่างลึกซึ้ง จะสามารถนำไปสู่ทักษะการแก้ปัญหา การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในศตวรรษที่ 21 อื่น ๆ

2.4.4 จัดให้มีชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครู ซึ่งจะเป็นอย่างรูปแบบการเรียนรู้ในชั้นเรียน ที่จะเสริมสร้างทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ดีที่สุดสำหรับนักเรียน

2.4.5 สร้างให้ครูเป็นผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ สืบหาการเรียนรู้เฉพาะตัวสติปัญญา จุดอ่อน จุดแข็งของนักเรียน

2.4.6 ช่วยให้ครูพัฒนาความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระดับของนักเรียน

2.4.7 สนับสนุนให้เกิดการประเมินผลการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียน

2.4.8 กระตุ้นให้มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างกลุ่มชุมชนการเรียนรู้ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

2.4.9 สร้างรูปแบบการพัฒนาทางวิชาชีพที่มั่นคงและยั่งยืน

2.5 บรรยากาศในการเรียนรู้ (Learning Environments) ประกอบด้วย

2.5.1 สร้างแนวปฏิบัติทางการเรียน รับการสนับสนุนจากบุคลากรและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุผล

2.5.2 สนับสนุนทางวิชาชีพแก่ชุมชนทั้งในด้านการให้การศึกษา การมีส่วนร่วมการแบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งการบูรณาการทักษะสู่ชั้นเรียน

2.5.3 สร้างให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่ปฏิบัติจริงตามบริบท

2.5.4 สร้างโอกาสในการเข้าถึงสื่อ เทคโนโลยี เครื่องมือและแหล่งเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

2.5.5 ออกแบบระบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมทั้งการเรียนเป็นกลุ่มและเรียนเป็นรายบุคคล

2.5.6 ขยายผลสู่ชุมชนทั้งแบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์

องค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้เขียนจึงขอเสนอองค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย หมายถึง การมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ไม่แสวงหาความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถในการเผชิญปัญหาเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองและพัฒนางาน มุ่งมั่นนำความรู้ความสามารถ ความคิด มาใช้ในการประสานสัมพันธ์ โน้มน้าว จูงใจ นำครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจและร่วมดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

2. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ หมายถึง การส่งเสริม ปลุกฝังแนวทางการทำงานแบบเครือข่ายให้เป็นวัฒนธรรม สร้างความเอกภาพให้กับองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย กลยุทธ์ไปสู่ความสำเร็จด้วยความร่วมมือ จากจุดมุ่งหมายที่มีร่วมกัน ผลักดันกระบวนการทำงานให้มีความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเกื้อหนุนพึ่งพากัน ระหว่างบุคลากรให้มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวก สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรให้ทำงานด้วยความสุขและความเต็มใจ ช่วย ผ่อนคลายความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ผนวกกับการเป็นผู้นำที่ดีและการจัดการที่ดี เชื่อมโยงพฤติกรรมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานนำไปสู่ความสำเร็จของวัตถุประสงค์

3. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกัน คุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จของสถานศึกษา ควบคุม กำกับติดตาม นิเทศการประกันคุณภาพ การดำเนินงานการพัฒนาตามแผน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพภายใน เพื่อปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความชำนาญในงานการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร

4. การบริหารจัดการหลักสูตร หมายถึง การจัดทำโครงสร้างหลักสูตรสถานศึกษาและสาระที่ควรเรียนรู้ให้มี ในหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ สามารถประยุกต์ใช้กับบริบทพื้นที่ของสถานศึกษา พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสังคมในศตวรรษที่ 21 และนิเทศ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานการบริหารหลักสูตรของสถานศึกษา

5. การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การเสริมสร้างประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ทั้งครูและบุคลากรด้านการ เรียนการสอน ให้รู้จักเทคนิค และวิธีการสอนที่หลากหลาย ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารใน การจัดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูวิเคราะห์ และกำหนดเป้าหมายผู้เรียนเป็นรายบุคคลก่อนวางแผนการจัดการเรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการวิจัยในชั้นเรียนและการดำเนินการจัดการเรียนรู้

6. การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ หมายถึง การจัดทำแผนด้านการพัฒนาสื่อการเรียนรู้โดยเลือกใช้วิธีสอนเทคนิค การสอน และสื่อ/แหล่งเรียนรู้ ตามศักยภาพและบรรลุตามมาตรฐานการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรคิดค้น สร้างสรรค์สื่อการเรียนรู้และนวัตกรรมต่าง ๆ อย่างหลากหลายให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ที่ตั้งไว้ เพิ่มพูน ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาสื่อ จัดให้มีการประเมินผลการใช้สื่อการเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ

7. การจัดระบบการวัดและประเมินผล หมายถึง การกำหนดระเบียบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดและ ประเมินผลของสถานศึกษาอย่างชัดเจน ส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการวัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การศึกษา และส่งเสริมให้ครูออกแบบเครื่องมือการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย สามารถนำการวัดและ ประเมินผลไปใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้

8. การจัดระบบการนิเทศภายใน หมายถึง การกำหนดนโยบายและการนิเทศการจัดการเรียนการสอนภายใน สถานศึกษา เช่น การจัดทำ โครงการนิเทศ การวางแผนนิเทศ กำหนดปฏิทินการนิเทศและผู้รับผิดชอบ ส่งเสริมให้ ทุกส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการนิเทศ การควบคุม กำกับ ติดตามการนิเทศงานวิชาการอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการนิเทศ การจัดการเรียนการสอน เช่น การจัด อบรม ประชุมชี้แจง หรือให้ความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

9. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพครู สนับสนุนครูให้เข้ารับการอบรมทางวิชาการที่สอดคล้องเป้าหมายของโรงเรียน และเชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการสอนแก่ครูอยู่เสมอ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูนำทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จัดให้มีการฝึกใช้สื่อ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ในการเรียน และจัดให้มีสิ่งจูงใจให้กับครู รวมทั้งการให้รางวัลและให้การยอมรับการทำงานของครู สร้างบรรยากาศเชิงบวกด้านการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

10. การสร้างเสริมบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การระบุเป้าหมายการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ชัดเจน จัดทำทะเบียนข้อมูลแหล่งการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกให้ครบถ้วนสมบูรณ์ กำกับติดตาม และส่งเสริมแหล่งเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างเสริมประสบการณ์ ใช้แหล่งเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างความร่วมมือระหว่างแหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่หลากหลายเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงกัน

บทสรุป

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นสิ่งที่ท้าทายในการพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะ ทักษะคิด ค่านิยมและบุคลิกภาพส่วนบุคคล เพื่อเผชิญกับอนาคตด้วยภาพในทางบวก ซึ่งการจัดการเรียนรู้ทุกประเภททุกระดับนั้น งานวิชาการนับเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจุดมุ่งหมายของการบริหารงานวิชาการอยู่ที่การสร้างผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีคุณสมบัติตามที่ต้องการ ดังนั้นเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ส่งผลให้สังคมโลกและสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงไป การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความพร้อมในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นภารกิจสำคัญของงานวิชาการ การบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการในการนำพาองค์กรก้าวสู่ยุคการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ดังนั้น จะเห็นว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนคุณภาพของสถานศึกษา คุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชากรในศตวรรษที่ 21 จากเหตุผลดังกล่าวนี้ผู้เขียนจึงขอเสนอองค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำเสนอเป็นสารสนเทศและแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. การมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย 2. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ 3. การประกันคุณภาพการศึกษา 4. การบริหารจัดการหลักสูตร 5. การจัดการเรียนรู้ 6. การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ 7. การจัดระบบการวัดและประเมินผล 8. การจัดระบบการนิเทศภายใน 9. การพัฒนาบุคลากร และ 10. การสร้างเสริมบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ หากผู้บริหารสถานศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำทางวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมสามารถขับเคลื่อนสถานศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความพร้อมในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างแน่นอน องค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่สังเคราะห์ได้จากการทบทวนวรรณกรรมจากบทความนี้มีผลที่น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้กับสถานศึกษาทุกระดับได้ เนื่องจากได้สังเคราะห์จากหนังสือ บทความ และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้นจึงควรนำเอาผลที่ได้ไปทดลองใช้ และกำกับ ติดตาม ประเมินผลว่าองค์ประกอบที่ได้นั้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นรูปธรรมมากน้อยเพียงใด ผู้ที่สนใจศึกษาหรือต่อยอดบทความนี้ สามารถนำผลการสังเคราะห์จากบทความนี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้การเขียนบทความวิชาการหรืองานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *การเสริมสร้างภาวะผู้นำทางวิชาการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- [2] กาญจนา เกรียงชัย. (2560). *การเรียนรู้สู่ประเทศไทย 4.0*. พิษณุโลก : ตระกูลไทย.
- [3] จินตนา สุขจามันท์. (2556). *การศึกษาและการพัฒนาชุมชนในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- [4] อีระ รุญเจริญ. (2550). *การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- [5] บุญพา พรหมณะ. (2559). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- [6] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมพิมพ์นิตยเดชะคุปต์. (2557). *การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] รุ่งนภา นุตราชวงศ์. (2552). หลักสูตรอิงมาตรฐาน การพัฒนาสู่คุณภาพ. *วารสารวิชาการ*, 24 (4), 57.
- [8] วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตฤกษ์. (2556). ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21 = 21st century skills : rethinking how students learn. กรุงเทพฯ : โอเพ่นเวิลด์ส.
- [9] วิเชียร ทองคลี. (2560). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- [10] สถาบันพัฒนาความก้าวหน้า. (2553). ยุทธศาสตร์การพัฒนางานวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์ใหม่. กรุงเทพฯ : เอส พี เอ็น.
- [11] สำนักบริหารงานการศึกษาภายนอกโรงเรียน. (2550). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานการศึกษาภายนอกโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารงานการศึกษาภายนอกโรงเรียน.
- [12] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). *การพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- [13] อัจฉรา นิยมภา. (2561). การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 สังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 24(1), 50-63.
- [14] Davis, Gary A., & Thomas, Margaret. A. (1989). *Effective schools and effective teachers*. Boston : Allyn and Bacon.
- [15] Dejaupt, P & Yindeesuk, P. (2015). *Learning Management in the 21st Century*. (2 nd ed.). Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- [16] Glickman, C. D. (2007). *Super Vision and Instructional Leadership : A Developmental Approach*. Boston : Pearson.
- [17] Hallinger, P., & Murphy, J. (1985). Assessing the instructional leadership behavior of principals. *Elementary School Journal*. 8(6): 221-224.
- [18] McEwan, E. K. (1998). *Seven Steps to Effect Instructional Leadership*. California : Corwin Press.
- [19] Seyfarth, J. T. (1999). *The Principal: New Leadership for New Challenges*. NJ : Prentice- Hall.

SBC-03-065

ส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต การตลาดสิ่งแวดล้อม: บทบาทและความสำคัญ
ต่อกระบวนการการตัดสินใจซื้อนวัตกรรม
ผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกาบกล้วย

Marketing Mix, Lifestyle and Environmental Marketing: The role and importance of
purchase decisions in Product innovation of flower garland from banana stem clay.

สุกิตา มุสิก และ วิไลลักษณ์ รักบำรุง
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail: S61463829003@ssru.ac.th, Wilailuk.ra@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตลาดสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีบทบาทและความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกาบกล้วย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ สินค้า ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย 3 ด้านคือ กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น และ ด้านการตลาดสิ่งแวดล้อม เป็นการค้นหาถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคที่ใส่ใจถึงผลิตภัณฑ์ที่ช่วยดูแลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลเสียต่อคุณภาพชีวิตและสวัสดิภาพของสังคม กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อซึ่งในบทความนี้จะมุ่งเน้นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกาบกล้วยซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

องค์ความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต การตลาดสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีบทบาทและความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกาบกล้วย จากความสำคัญข้างต้น ผู้ประกอบการสามารถนำไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจในด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่อไป

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต การตลาดสิ่งแวดล้อม กระบวนการการตัดสินใจซื้อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกาบกล้วย

บทนำ

ปัจจุบันโลกเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย และรวดเร็วในทุกมิติทั้งภาคทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ค่านิยม และสังคม ก่อให้เกิดความต้องการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ทั้งในแง่ที่ส่งผลดีและผลเสีย โดยเฉพาะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดแรงผลักดันให้ประชาชนเริ่มตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งได้เกิดการร่วมมือกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการช่วยกันส่งเสริมและแก้ไขปัญหา เช่น การร่วมมือกันใช้สินค้าที่ผลิตจากธรรมชาติ การนำขยะกลับมารีไซเคิลเป็นสินค้าใหม่ การลดใช้พลังงานลง การรณรงค์ให้ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้กล่องบรรจุอาหารที่สามารถใช้ซ้ำแทนการใช้กล่องโฟม เป็นต้น (Urbanceo, 2559)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้ประกอบการจึงหันมาให้ความสำคัญกับแนวคิดการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Marketing) ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคคำนึงถึงต้นทุนของ คุณค่า ในการเลือกใช้สินค้าที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม (สุตารัตน์ กันตะบุตร, 2554) อีกหนึ่งธุรกิจที่เริ่มให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือ ผู้ประกอบการร้าน Magic Flowers ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์งานประดิษฐ์ มีแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากดินปั้นแบบใหม่ ที่มีความแปลกและแตกต่าง โดยนำวัสดุทางธรรมชาติมาประยุกต์ใช้กับดินปั้น นั่นคือ กาบกล้วย ซึ่งเป็นวัสดุเหลือใช้จากต้นกล้วยที่มีลักษณะเป็นเส้นใย มีความยืดหยุ่นและรับน้ำหนักได้ดี อีกทั้งยังเป็นส่วนประกอบที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์และเหลือใช้ถูกทิ้งเป็นขยะ แนวคิดในการนำกากกล้วยมาผสมในดินปั้นเพื่อนำมาปั้นเป็นมาลัยประดิษฐ์ ถือว่าเป็นการนำวัสดุเหลือใช้มาใช้ให้เกิดมูลค่า และเกิดประโยชน์ อีกทั้งยังช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นมลพิษจากขยะหรือวัสดุที่ไม่ได้ใช้งาน (Magic Flowers, 2563)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และตลาดสิ่งแวดล้อม ที่มีบทความและความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วย ทั้งนี้เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและสามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุงและใช้ในการทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่อไป

เนื้อหา

บทความนี้มุ่งเน้นนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และตลาดสิ่งแวดล้อม ที่มีบทความและความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และพัฒนาสู่กรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัยในอนาคต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 14) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่า เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดกลุ่มเป้าหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546, หน้า 53) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดว่า เป็นตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps) ไว้ว่าส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย หรือเป็นเครื่องมือที่ใช้ร่วมกันเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ทางการติดต่อสื่อสารขององค์การ

จากความหมายข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทาง การตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งเป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความ ต้องการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2. องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546, หน้า 53-55) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps) เป็นเครื่องมือที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือ ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย สิ่งที่มีสัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุ ภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการ และชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้า บริการ สถานที่ บุคคลหรือความคิด (เอ็ดเซล วอล์คเกอร์; และ สแตนตัน. 2001, p. 9) ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจจะมีตัวคนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคลผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

1.2 ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ ผลิตภัณฑ์ (เอ็ดเซล วอล์คเกอร์; และ สแตนตัน, 2001, หน้า 7) อาจหมายถึง คุณค่า ผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเอง ราคา เป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของผู้บริโภคจะ เปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคา ควรต้องคำนึงถึง 1.คุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในสายตาของผู้บริโภค ต้องพิจารณาการยอมรับของผู้บริโภคในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น 2.ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3. การแข่งขัน และ 4.ปัจจัยอื่น ๆ

1.3 การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ซึ่ง ประกอบด้วยสถาบัน และกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย นั่นคือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจาย ตัวสินค้า ซึ่งประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่าย ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution หรือ Distribution Channel หรือ Marketing Channel) หมายถึง กลุ่มของบุคคลหรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับ การเคลื่อนย้าย กรรมสิทธิ์ในผลิตภัณฑ์ หรือเป็นการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางธุรกิจ (เอ็ดเซล วอล์คเกอร์; และสแตนตัน, 2001) ซึ่งหมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือ กรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาดในช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วยผู้ผลิต ผู้ค้าคนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ซึ่งอาจจะใช้ช่องทางตรง (Direct Channel) คือจากผู้ผลิต (Producer) ไปยังผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial User) และใช้ช่องทางอ้อม (Indirect Channel) จากผู้ผลิต (Producer) ผ่านผู้ค้าคนกลาง (Middleman) ไปยังผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial User)

1.3.2 การกระจายตัวสินค้า หรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (Physical Distribution หรือ Market logistics) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การปฏิบัติการตามแผน และการควบคุมการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ ปัจจัยการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป จากจุดเริ่มต้นไปยังจุด สุดท้ายในการบริโภค เพื่อตอบสนองความ

ต้องการของกลุ่มลูกค้าโดยมุ่งหวังกำไร (คอตเลอร์; และอาร์มสตรอง. 2003: 5) หรือหมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยัง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือของการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจ ที่มีต่อตราสินค้า บริการ ความคิด หรือบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจ (Persuade) ให้เกิดความ ต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ (เอ็ดเซล วอล์คเกอร์; และสแตนตัน, 2001, p. 10) หรือเป็นการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้ พนักงานขาย (Personal Selling) ทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonpersonal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ องค์การอาจใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ ซึ่งต้อง ใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication หรือ IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้

1.4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การหรือ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ (เบลซ์, 2001) ซึ่งกลยุทธ์ในการโฆษณานั้น จะเกี่ยวข้องกับการกลยุทธ์การสร้างสรรค์งานโฆษณา (Creative Strategy) และยุทธวิธีการ โฆษณา (Advertising tactics) และกลยุทธ์สื่อ(Media Strategy)

1.4.2 การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับ บุคคลเพื่อจะพยายามจูงใจผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือมีปฏิกิริยาต่อความคิด (เบลซ์, 2001) หรือเป็นการเสนอขายโดยหน่วยงานขายเพื่อให้เกิดการขาย และสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (คอตเลอร์; และอาร์มสตรอง, 2003) งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับ

1.4.2.1 กลยุทธ์การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling Strategy)

1.4.2.2 การบริหารหน่วยงานขาย (Salesforce Management)

1.4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าพิเศษที่กระตุ้น หน่วยงาน (Sales Force) ผู้จัดจำหน่าย (Distributors) หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดการขายในทันทีทันใด (เบลซ์, 2001) เป็นเครื่องมือ กระตุ้นความต้องการซื้อที่ใช้สนับสนุนการโฆษณา และการขายโดยใช้พนักงานขาย (เอ็ดเซล วอล์คเกอร์; และ สแตนตัน, 2011) ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้ หรือการซื้อ โดยลูกค้า คนสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย มี 3 รูปแบบ คือ

1.4.3.1 การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer Promotion)

1.4.3.2 การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade Promotion)

1.4.3.3 การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งพนักงาน (Sales Force Promotion)

1.4.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations หรือ PR)

1.4.4.1 การให้ข่าว (Publicity) เป็นการเสนอข่าวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือตรา สินค้า หรือบริษัทที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน (ในทางปฏิบัติจริงอาจต้องมีการจ่ายเงิน) โดยผ่านสื่อกระจาย เสียง หรือสื่อสิ่งพิมพ์ (อเรนส์, 2012) ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

1.4.4.2 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations หรือ PR) หมายถึง ความพยายามในการ สื่อสารที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การต่อผลิตภัณฑ์หรือต่อนโยบาย ให้เกิดกับ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (เอ็ดเซล วอล์คเกอร์; และ สแตนตัน, 2001, 10) มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริม หรือป้องกันภาพพจน์ หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท

1.4.5 การตลาดทางตรง (Direct Marketing หรือ Direct Response Marketing) การ โฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct Response Advertising) และการตลาดเชื่อมต่อตรง หรือการโฆษณาเชื่อมต่อตรง (Online Advertising) มีความหมายต่างกันดังนี้

1.4.5.1 การตลาดทางตรง (Direct Marketing หรือ Direct Response Marketing) เป็น การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยตรง หรือ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อ และทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ทั้งนี้ต้องอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าและการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า เช่น ใช้สื่อโฆษณา และแคตตาล็อก (อเรนส์, 2002, 6)

1.4.5.2 การโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct Response Advertising) เป็นข่าวสารการโฆษณาซึ่งถามผู้อ่าน ผู้รับฟัง หรือผู้ชม ให้เกิดการตอบสนองกลับ โดยตรงไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอาจจะใช้จดหมายตรง หรือสิ่งอื่น เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือป้าย โฆษณา (อเรนส์, 2002, 6)

1.4.5.3 การตลาดเชื่อมต่อตรงหรือการโฆษณาเชื่อมต่อตรง (Online Advertising) หรือ การตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Marketing หรือ E- marketing) เป็นการโฆษณาผ่าน ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ อินเทอร์เน็ต เพื่อสื่อสาร ส่งเสริม และขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการโดย มุ่งหวังผลกำไรและการค้า เครื่องมือที่สำคัญในข้อนี้ประกอบด้วย

- 1) การขายทางโทรศัพท์
- 2) การขายโดยใช้จดหมายตรง
- 3) การขายโดยใช้แคตตาล็อก
- 4) การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจูงใจให้ลูกค้ามีกิจกรรม การตอบสนอง เช่น ใช้คูปองแลกซื้อ

2. รูปแบบการดำเนินชีวิต

2.1 ความหมายของ รูปแบบการดำเนินชีวิต

รูปแบบการดำเนินชีวิตในเชิงผู้บริโภคว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) สามารถอธิบายให้เห็นถึงค่านิยมหรือรสนิยมในการดำเนินชีวิตผ่านรูปแบบของการบริโภคสินค้าต่าง ๆ ซึ่งบุคคลมักจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มโดยมีสิ่งที่ชอบเหมือนกัน ๆ กัน ใช้เวลาทำกิจกรรมที่คล้ายกัน และซื้อของที่คล้ายกัน ดังนั้นนับเป็นโอกาสที่ดีของนักการตลาดในการกำหนดกลยุทธ์หรือผลิตสินค้าให้ตรงกับลักษณะและความต้องการของกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ นอกจากนี้ รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) นั้นสามารถทำให้เห็นถึงค่านิยมในการดำเนินชีวิตผ่านรูปแบบการใช้จ่ายใช้สอย และคนนั้นเป็นสัตว์สังคม ที่จะมีการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมต่าง ๆ และสิ่งที่ชอบคล้าย ๆ กัน และเลือกที่จะซื้อของที่คล้ายกัน ซึ่งนั่นเป็นโอกาสของนักการตลาดที่จะนำข้อมูลในจุดนี้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการขายหรือผลิตสินค้า ให้ตรงกับความต้องการและลักษณะของกลุ่มลูกค้า (Solomon, 1996)

2.2 การวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยใช้การวัด AIOs (Activities, Interests and Opinions)

วิธีการวัดและแบ่งกลุ่มการตลาดตามลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิตได้ถูกสร้างขึ้นเป็นผลของลักษณะต่าง ๆ ของพฤติกรรม และทัศนคติต่าง ๆ ทั้งที่มีความขัดแย้งและไม่แน่นอนในชีวิตของแต่ละบุคคล ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่จะวัดลักษณะของกลุ่มคนจากการศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่ต่างกันของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่เรียกว่าการศึกษาแบ่งกลุ่มตามลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นการวัดองค์ประกอบสามประการที่สำคัญคือกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interests) และความคิดเห็น (Opinions) ในลักษณะกว้าง ๆ จนถึงลักษณะเฉพาะเจาะจงของสินค้า ซึ่งเป็น

พฤติกรรมของรูปแบบการดำเนินชีวิตนั่นเอง องค์ประกอบ 3 ประการมีความหมายดังนี้ (Antonides & Raaij, 1998)

2.2.1 กิจกรรม (Activities) หมายถึงการแสดงออกอย่างเด่นชัด เป็นส่วนที่กำหนดว่าบุคคลใช้เวลาของเขาทำอะไรเขาทำงานอดิเรกอะไร มีสันทนาการอะไร และกีฬาชนิดไหนที่เขาฝึกฝน มีการซื้อสินค้ามากน้อยแค่ไหน และที่ใด มีการออกไปนอกบ้านมากน้อยแค่ไหน หรืออยู่บ้านมากน้อยเพียงใดเรื่องของสวณรการพบเพื่อนพบญาติ กิจกรรมมีวัตถุประสงค์อะไรและคุณค่าที่เป็นจริงคืออะไร

2.2.2 ความสนใจ (Interests) หมายถึงความต้องการที่จะเข้าใจและเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพอใจและให้ความสำคัญในสิ่งนั้นเป็นระดับความตื่นเต้นที่เกิดขึ้น พร้อมกับความเอาใจใส่เป็นพิเศษหรือใส่ใจแบบต่อเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ความสนใจเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่เขาชอบกระทำบุคคลจะสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เขาชอบ สื่อมักจะได้มีการแบ่งกลุ่มเพื่อให้ตรงกับลักษณะความสนใจของผู้บริโภค เช่นเรื่องการเมืองกีฬา งานอดิเรกการท่องเที่ยวดนตรี

2.2.3 ความคิดเห็น (Opinions) หมายถึงการแสดงออกทางความคิดบนพื้นฐานของค่านิยมที่มีต่อตนเอง และสภาพแวดล้อมเป็นคำตอบของแต่ละบุคคล ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนเป็นคำถามในลักษณะการตีความ การคาดหวัง และการประเมินผลดีผลเสีย เช่นความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ บุคคลต่าง ๆ สินค้าต่าง ๆ รัฐบาลนักการเมืองประเทศหนังสือพิมพ์ซึ่งจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.การตลาดสิ่งแวดล้อม

การตลาดสิ่งแวดล้อม หมายถึง การค้นหาถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภค ที่ใส่ใจถึงผลิตภัณฑ์ที่ช่วยดูแลและอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลเสียต่อคุณภาพชีวิต และสวัสดิภาพของสังคม (Kotler and Armstrong (2004)) รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาทางการตลาด และการสื่อสารทางการตลาด เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมและสามารถสร้างกำไรให้กับธุรกิจได้การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม เกิดขึ้นมาจากการตระหนักถึงความรุนแรงในปัญหาสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ ซึ่งทำให้เกิดกระแสการอนุรักษ์และใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น จึงทำให้องค์กรธุรกิจ ผู้ประกอบการต่างปรับตัว และใช้การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยที่การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมต้องเริ่มต้นตั้งแต่การที่ผู้ประกอบการจะต้องมีจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมตั้งแต่กระบวนการผลิตดูแลสภาพแวดล้อมของโรงงานให้สะอาดมีมาตรการกำจัดของเสียออกจากโรงงานไม่ให้ออกมาทำลายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งในแง่ของการวิจัยและพัฒนาที่ต้องไม่ให้เป็นพิษภัยกับสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศวิทยา เช่น เปลี่ยนบรรจุภัณฑ์โคมซึ่งย่อยสลายได้ยากให้เป็นวัสดุทดแทนอื่นซึ่งย่อยสลายได้ง่ายกว่า หรือเป็นวัสดุที่มาจากธรรมชาติการเลิกใช้ถุงหรือขวดพลาสติกแต่เลือกใช้ภาชนะที่สามารถนำมารีไซเคิลได้ ในต่างประเทศการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมาก เพราะการตลาดที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลักถือได้ว่าเป็นการสร้าง ความแตกต่างและโดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่งได้ (สันทนา อมรชัย, 2552) ประกอบด้วย

3.1 ความรู้ (Knowledge)

ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Knowledge) หมายถึง ปริมาณการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของบุคคลความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ได้รับการยอมรับในการวิจัยทางการตลาด ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการในการตัดสินใจซื้อ ความรู้เป็นแนวคิดที่สำคัญที่มีผลต่อวิธีการที่ผู้บริโภครวบรวมและจัดระเบียบข้อมูล และกำหนดวิธีการที่จะประเมินผลิตภัณฑ์และบริการ การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่าความรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี (Paco and Raposo, 2008)

3.2 การใส่ใจหรือความกังวล (Concern)

ความกังวลด้านสิ่งแวดล้อมเป็นคุณลักษณะทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) ของบุคคลที่แสดงถึงความกังวล สนใจ ห่วงใย ชอบหรือไม่ชอบ ในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม (Yeung, 2005, quoted in Lee, 2009) ผู้บริโภคที่มีความกังวลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmentally Concerned Consumer) เป็นคนที่ทราบว่าการผลิต การกระจายสินค้า การใช้ และการกำจัดซากของผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะสามารถช่วยลดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อมได้ และโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองในการอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีเป็นสิ่งที่พึงกระทำ (Grunert and Juhl, 1995, quoted in Smith and Paladino, 2010) ความกังวลด้านสิ่งแวดล้อมมักจะพบว่าเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อ และเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Davies et al., 1995; Hutchins and Greenhalgh, 1997, quoted in Smith and Paladino, 2010)

3.3 ทศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยที่ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป (Roger , 1978 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533)

3.4 ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยง และการพึ่งพากัน (Mayer, Davis and Schoorman, 1995) ความไว้วางใจเป็นทั้งความเชื่อ (Belief) การตัดสินใจ (Decision) และการกระทำ (Action) (Dietz, Hartog and Deanne, 2006) ซึ่งจากงานวิจัยของ Ndubisi (2007) พบว่าความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ อย่างมากต่อการสร้างความภักดีและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า ในการสร้างความมั่นใจของลูกค้าและการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นในความไว้วางใจของลูกค้า

นอกจากข้อมูลข้างต้นการตลาดสิ่งแวดล้อมยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ความใส่ใจสิ่งแวดล้อม เป็นความกังวลด้านสิ่งแวดล้อมเป็นคุณลักษณะทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) ของบุคคลที่แสดงถึงความกังวล สนใจ ห่วงใย ชอบหรือไม่ชอบ ในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม
- 2) ทัศนคติ เป็นความรู้สึก และ ความคิดเห็นที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ และข้อเสนอแนะใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด เป็นองค์ความรู้ที่มีต่อการตัดสินใจในคุณค่าของการรักษาสิ่งแวดล้อม ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรม
- 3) การได้มาซึ่งวัตถุดิบ คือการดำเนินการ สรรหา คัดสรร เลือก วัตถุดิบที่นำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 4) ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยง และการพึ่งพากัน ความไว้วางใจเป็นทั้งความเชื่อ (Belief) การตัดสินใจ (Decision) และการกระทำ (Action)

5) ความรู้เกี่ยวกับสินค้าสีเขียว คือปริมาณการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของบุคคลความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ได้รับการยอมรับในการวิจัยทางการตลาด ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการในการตัดสินใจซื้อ ความรู้เป็นแนวคิดที่สำคัญที่มีผลต่อวิธีการที่ผู้บริโภครวบรวมและจัดระเบียบข้อมูล และกำหนดวิธีการที่จะประเมินผลิตภัณฑ์และบริการ

4. การตัดสินใจซื้อผู้บริโภค

การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550)

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Process) แม้ผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกันแต่ผู้บริโภคจะมีรูปแบบการตัดสินใจซื้อที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition)

ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอุดมคติ (Ideal) คือ สภาพที่เขาารู้สึกว่าดีต่อตนเอง และเป็นสภาพที่ปรารถนา กับสภาพที่เป็นอยู่จริง (Reality) ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง จึงก่อให้เกิดความต้องการที่จะเติมเต็มส่วนต่างระหว่างสภาพอุดมคติกับสภาพที่เป็นจริง

4.2 การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information)

เมื่อเกิดปัญหา ผู้บริโภคก็ต้องแสวงหาหนทางแก้ไข โดยหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ จากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

1. แหล่งบุคคล (Personal Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่เป็นบุคคล เช่น ครอบครัว มิตรสหาย กลุ่มอ้างอิง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว
2. แหล่งธุรกิจ (Commercial Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่ได้ ณ จุดขายสินค้า บริษัทหรือร้านค้าที่เป็นผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย หรือจากพนักงานขาย
3. แหล่งข่าวทั่วไป (Public Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
4. จากประสบการณ์ของผู้บริโภคเอง (Experimental Search) เป็นแหล่งข่าวสารที่ได้รับจากการลองสัมผัส ตรวจสอบ การทดลองใช้

ผู้บริโภคบางคนก็ใช้ความพยายามในการเสาะแสวงหาข้อมูลในการใช้ประกอบการตัดสินใจซื้ออย่างมากแต่บางคนก็น้อย ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับปริมาณของข้อมูลที่เขา มีอยู่เดิม ความรุนแรงของความปรารถนา หรือความสะดวกในการสืบเสาะหา

1.3 การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative)

เมื่อผู้บริโภค ได้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็จะประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด วิธีการที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินทางเลือกอาจจะประเมิน โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของแต่ละสินค้า และคัดสรรในการที่จะตัดสินใจเลือกซื้อจากหลากหลายตราหือให้เหลือเพียงตราหือเดียว อาจขึ้นอยู่กับความเชื่อ นิยมศรัทธาในตราสินค้านั้นๆ หรืออาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภคที่ผ่านมาในอดีตและสถานการณ์ของการตัดสินใจรวมถึงทางเลือกที่มีอยู่ด้วยทั้งนี้ มีแนวคิดในการพิจารณา เพื่อช่วยประเมินแต่ละทางเลือก เพื่อให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ดังต่อไปนี้

1. **คุณสมบัติ (Attributes)** และประโยชน์ของสินค้าที่ได้รับ (Benefit) คือ การพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ และคุณสมบัติของสินค้าว่า สามารถทำอะไรได้บ้างหรือมีความสามารถแค่ไหนผู้แต่ละรายจะมองผลิตภัณฑ์ว่าเป็นมวลรวมของลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริโภคจะมองลักษณะแตกต่างของลักษณะเหล่านี้ว่าเกี่ยวข้องกับตนเองเพียงใด และเขาจะให้ความสนใจมากที่สุดกับลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของเขา
2. **ระดับความสำคัญ (Degree of Importance)** คือการพิจารณาถึงความสำคัญของคุณสมบัติ (Attribute Importance) ของสินค้าเป็นหลักมากกว่าพิจารณาถึงความโดดเด่นของสินค้า (Salient Attributes) ที่เราได้พบเห็น ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ในระดับแตกต่างกันตามความสอดคล้องกับความต้องการของเขา
3. **ความเชื่อต่อตราหือ (Brand Beliefs)** คือการพิจารณาถึงความเชื่อต่อตราหือของสินค้าหรือภาพลักษณ์ของสินค้า (Brand Image) ที่ผู้บริโภคได้เคยพบเห็น รับรู้จากประสบการณ์ในอดีต ผู้บริโภคจะสร้างความเชื่อในตราหือขึ้นชุดหนึ่งเกี่ยวกับลักษณะแต่ละอย่างของตราหือ ซึ่งความเชื่อเกี่ยวกับตราหือมีอิทธิพลต่อการประเมินทางเลือกของผู้บริโภค
4. **ความพอใจ (Utility Function)** คือการประเมินว่า มีความพอใจต่อสินค้าแต่ละยี่ห้อแค่ไหน ผู้บริโภคมีทัศนคติในการเลือกตรา โดยผู้บริโภคจะกำหนดคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่เขาต้องการแล้วผู้บริโภคจะเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการกับคุณสมบัติของตราต่างๆ
5. **กระบวนการประเมิน (Evaluation Procedure)** วิธีนี้เป็นอีกวิธีหนึ่งที่น่าเอาไปประยุกต์สำหรับการตัดสินใจหลายตัว เช่น ความพอใจ ความเชื่อต่อตราหือ คุณสมบัติของสินค้ามาพิจารณาเปรียบเทียบให้คะแนน แล้วหาผลสรุปว่ายี่ห้อใดได้รับคะแนนจากการประเมินมากที่สุด ก่อนตัดสินใจซื้อต่อไป

4.4 การตัดสินใจซื้อ (Decision Marking)

โดยปกติแล้วผู้บริโภคแต่ละคนจะต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการตัดสินใจสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน คือ ผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องการข้อมูลมาก ต้องใช้ระยะเวลาในการเปรียบเทียบนาน แต่บางผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคก็ไม่ต้องการระยะเวลาการตัดสินใจนาน

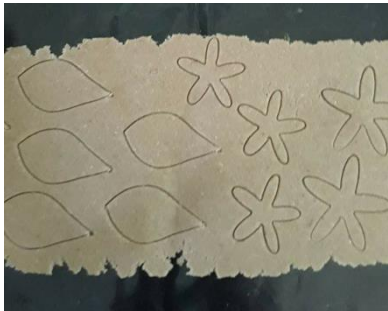
4.5 พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior)

หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าพอใจผู้บริโภคได้รับทราบถึงข้อดีต่างๆ ของสินค้าทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้หรืออาจมีการแนะนำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ แต่ถ้าไม่พอใจ ผู้บริโภคก็อาจเลิกซื้อสินค้านั้นๆ ในครั้งต่อไปและอาจส่งผลเสียต่อเนื่องจากการบอกต่อ ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าน้อยลงตามไปด้วย

5. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์จากกากกล้วย

ผู้ประกอบการร้าน Magic Flowers ได้เห็นถึงการนำวัสดุจากธรรมชาติที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่าง กากกล้วยมาเพิ่มเติมเป็นส่วนผสมพิเศษ นอกจากจะได้สีจากธรรมชาติที่เป็นอันตรายน้อยลงแล้ว ยังมีคุณสมบัติคือ เส้นใยที่เหนียว และมีความยืดหยุ่น ทำให้เมื่อนำมาผสมเข้ากับดินปั้นแล้ว สามารถขึ้นรูปได้ง่าย และ แดกหักยากขึ้นอีกด้วย ตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ดินปั้นจากกากกล้วย

ผลิตภัณฑ์	รายละเอียด
	ทดลองการรีดแผ่นบางสำหรับงานประเพณดอกไม้ พบว่า เนื้อดินปั้นมีความหยาบมากขึ้น รีดบางแล้ว พื้นผิวไม่ เรียบ
	ทดลองขึ้นรูปทรงกลีบดอกไม้ พบว่า คลึงขึ้นรูปได้ ดีกว่าดินปั้นปกติ และแห้งไวกว่าดินปั้นสูตรปกติ
	ทดลองขึ้นรูปทรงประเพณีภาชนะปั้นจิ๋ว พบว่า ขึ้น รูปได้ดีกว่าดินปกติ เมื่อแห้งแล้วแข็งแรงกว่าดินปกติ น้ำหนักเบา และไม่แตกหักง่าย
	ผลิตภัณฑ์งานปั้นจิ๋วดินปั้นจากกากกล้วย

ผลิตภัณฑ์	รายละเอียด
	ผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วย พบว่าเมื่อผสมสีน้ำมันเข้าไปแล้ว สีนั้นจะซีดกว่าดินปกติเนื่องจากดินปั้นจากกากกล้วยมีส่วนผสมของสีกากกล้วยอยู่แล้ว และแตกหักยากกว่ามาลัยประดิษฐ์จากดินปั้นสูตรปกติ

ที่มา: ผู้เขียน

กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ

จากข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และตลาดสิ่งแวดล้อม ถือเป็นปัจจัยที่มีบทบาทและความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ดังนั้นในบทความนี้ผู้เขียนจะวิเคราะห์และนำเสนอในมุมมองของการนำไปกำหนดเป็นกลยุทธ์สำหรับการดำเนินธุรกิจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วย ที่มีส่วนประกอบจากกากกล้วย เพื่อเป็นการนำวัตถุดิบเหลือใช้มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ส่วนประสมทางการตลาดมีบทบาทสำคัญที่เป็นกลยุทธ์ทางตลาดที่ผู้ประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อใช้ในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

1.1 ผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมและชัดเจน พิจารณาว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายต้องการอะไรบ้างให้ใส่ใจในรายละเอียดนั้น สินค้าหรือการบริการที่มีแตกต่างอย่างไรทำให้ลูกค้าเกิดความสะดุดตาสะดุดใจในรูปลักษณ์ รวมถึงการใช้งาน ความทนทาน และความปลอดภัย ตลอดจนการสร้างภาพประทับใจให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจและเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของเรา และมีการบอกกันปากต่อปาก

1.2 ด้านราคา หรือสิ่งที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อแลกกับการได้สินค้าและบริการ อาจจะไม่ใช่ว่าเพียงแค่เงินเท่านั้นอาจรวมถึงเวลาหรือการกระทำบางอย่าง ดังนั้นการตั้งราคาจึงต้องให้เหมาะสม คำนวณเรื่องราคาต้นทุนกับกำไรว่า มีความคุ้มค่าหรือไม่ มีกำไรมากน้อยเพียงไร

1.3 ด้านสถานที่จำหน่าย เป็นช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของเราได้ รวมถึงทำเลในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ควรจะต้องมีความสะดวก ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สามารถทำให้เกิดผลกำไรจากการกระจายสินค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

1.4 การส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการตลาด โดยในปัจจุบันสามารถทำการโฆษณาในสื่อหลายรูปแบบ หรืออาจเป็นการทำกิจกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้มาร่วม เพื่อจูงใจให้ลูกค้าสนใจและอยากเลือกสินค้าหรือบริการของเรา

2. รูปแบบการใช้ชีวิต หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมที่แสดงออกโดย สามารถนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ ดังนี้

2.1 ด้านกิจกรรม เป็นการแสดงออกอย่างเด่นชัด เป็นส่วนที่กำหนดว่าบุคคลใช้เวลาทำอะไร ทำงานอดิเรกอะไร มีสันทนาการอะไร และกีฬาชนิดไหนที่เขาฝึกฝน มีการซื้อสินค้ามากน้อยแค่ไหน และที่ใด มีการออกไปนอกบ้านมากน้อยแค่ไหน หรืออยู่บ้านมากน้อยเพียงใดเรื่องของสวณรถการพบเพื่อนพบญาติกิจกรรมมีวัตถุประสงค์อะไร และคุณค่าที่เป็นจริงคืออะไร

2.2 ความสนใจ เป็นความต้องการที่จะเข้าใจและเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพอใจและให้ความสำคัญในสิ่งนั้นเป็นระดับความตื่นตัวที่เกิดขึ้น พร้อมกับความเอาใจใส่เป็นพิเศษหรือใส่ใจแบบต่อเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ความสนใจเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่เขาชอบกระทำบุคคลจะสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เขาชอบสื่อมักจะได้รับการแบ่งกลุ่มเพื่อให้ตรงกับลักษณะความสนใจของผู้บริโภค เช่นเรื่องการเมืองกีฬางานอดิเรกการท่องเที่ยวดนตรี

2.3 ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางความคิดบนพื้นฐานของค่านิยมที่มีต่อตนเองและสภาพแวดล้อมเป็นคำตอบของแต่ละบุคคล ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนเป็นคำถามในลักษณะการตีความ การคาดหวัง และการประเมินผลดีผลเสีย เช่นความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ บุคคลต่าง ๆ สินค้าต่าง ๆ

ดังนั้นผู้ประกอบการควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกในด้านกิจกรรมว่าลูกค้าหรือผู้บริโภคใช้เวลาทำกิจกรรมอะไร มีความสนใจในด้านไหน และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมอย่างไร เพื่อสามารถนำข้อมูลมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการเข้าถึงลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

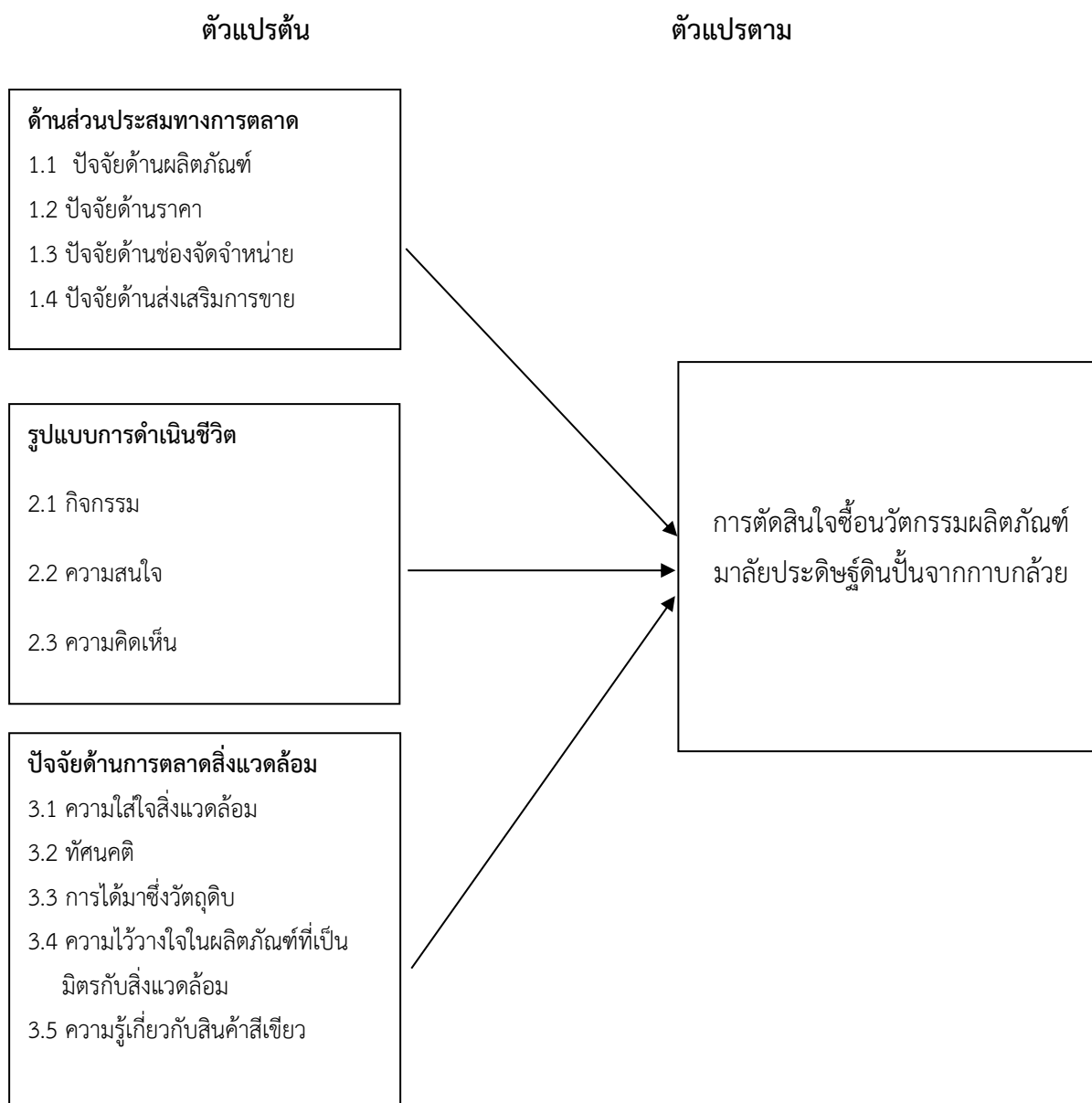
3. การตลาดสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการควรเข้าใจถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภค ที่ใส่ใจถึงผลิตภัณฑ์ที่ช่วยดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลเสียต่อคุณภาพชีวิตและสวัสดิภาพของสังคม โดยพิจารณาถึงความใส่ใจสิ่งแวดล้อม ในด้านความกังวลด้านสิ่งแวดล้อมเป็นคุณลักษณะทางด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึงความกังวล สนใจ ห่วงใย ชอบหรือไม่ชอบ ในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม ด้านทัศนคติ ที่เป็นความรู้สึก และ ความคิดเห็นที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ และข้อเสนอแนะใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด เป็นองค์ความรู้ที่มีต่อการตัดสินใจในคุณค่าของการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรม การได้มาซึ่งวัตถุดิบ ผู้ประกอบการควรใส่ใจในรายละเอียดของการเลือกวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ตั้งแต่การดำเนินการ สรรหา คัดสรร เลือก วัตถุดิบที่นำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยง และการพึ่งพากัน ความไว้วางใจเป็นทั้งความเชื่อ (Belief) การตัดสินใจ (Decision) และการกระทำ (Action) อีกทั้งผู้ประกอบการควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าสีเขียว หรือสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งปริมาณการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของบุคคลความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ได้รับการยอมรับในการวิจัยทางการตลาด ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการในการตัดสินใจซื้อความรู้เป็นแนวคิดที่สำคัญที่มีผลต่อวิธีการที่ผู้บริโภครวบรวมและจัดระเบียบข้อมูล และกำหนดวิธีการที่จะประเมินผลิตภัณฑ์และบริการ

จากบทความและความสำคัญข้างต้น ผู้เขียนได้ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อเสนอเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัยในอนาคต โดยศึกษาถึงปัจจัยในด้านส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และปัจจัยด้านการตลาดสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกาบกล้วย สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตัวบ่งชี้		แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง																																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
ตัวบ่งชี้		ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2550)	พจนานุกรม (2550)	Kotler (1997)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2550, 2551, 2552, 2553)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2553)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2554)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2555)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2556)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2557)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2558)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2559)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2560)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2561)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2562)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2563)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2564)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2565)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2566)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2567)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2568)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2569)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2570)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2571)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2572)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2573)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2574)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2575)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2576)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2577)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2578)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2579)	ศิริสัมพันธ์ ศรัทธา ศิริสัมพันธ์ (2580)	รวม		
		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	19	
1. ส่วนประกอบทางทฤษฎี	11 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	19	
	12 ปัจจัยด้านราคา	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	19	
	13 ปัจจัยด้านช่องจัดจำหน่าย	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	19	
	14 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	19	
	15 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓					✓														✓											5	
	16 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	✓	✓	✓	✓					✓															✓	✓									7	
	17 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓					✓																✓	✓									5
2. ส่วนประกอบทางปฏิบัติ	21 กิจกรรม			✓			✓	✓	✓	✓									✓	✓	✓	✓							✓						10	
	22 ความสนใจ			✓			✓	✓	✓	✓									✓	✓	✓	✓								✓					10	
	23 ความคิดเห็น			✓			✓	✓	✓										✓	✓	✓	✓								✓					9	
3. การประยุกต์ใช้จริง	31 ความใส่ใจสิ่งแวดล้อม										✓																	✓	✓							5
	32 ทักษะ										✓																	✓	✓							5
	33 การได้มาซึ่งวัตถุดิบ										✓																	✓	✓	✓						5
	34 ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม										✓																	✓	✓							4
	35 ความรู้เกี่ยวกับสินค้าสีเขียว																														✓	✓				3

ที่มา: ผู้เขียน

จากตารางที่ 2 จากที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์จากดินปั้นกบกล้วยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีทั้งหมด 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 19 งานวิจัย ปัจจัยด้าน รูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วยด้านกิจกรรมและความสนใจจำนวน 10 งานวิจัย และด้านความคิดเห็น จำนวน 9 งานวิจัย และปัจจัยการตลาดสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความใส่ใจสิ่งแวดล้อม ทักษะ การได้มาซึ่งวัตถุดิบ และ ความรู้เกี่ยวกับสินค้าสีเขียว จำนวน 5 งานวิจัย และความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 งานวิจัยด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนจึงได้นำตัวแปรดังกล่าวไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 เสนอกรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: ผู้เขียนดัดแปลงจากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ประกอบการศึกษาหรือการทำวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อเพิ่มเติมหรือขยายองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต และปัจจัยด้านการตลาดสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่นวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์จากกากกล้วย สามารถใช้ผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางด้านการสื่อสารการตลาดให้เข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค หรือออกแบบการสื่อสารในการใช้ข้อมูลผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความรู้สึกรักอยากใช้และมีความเชื่อมั่นที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวางแผนพัฒนาเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการบริหารจัดการและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าและตลาดได้ ทั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถต่อยอดองค์ความรู้ไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในรูปแบบอื่นๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า 1. ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ สินค้าคือสินค้า บริการที่ธุรกิจสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหรือที่จะส่งมอบให้แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพอใจกับลูกค้าตลอดจนสร้างประทับใจให้กับลูกค้า ราคา คือราคาหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อแลกกับการได้สินค้าและบริการ ช่องทางจัดจำหน่ายคือช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของเรา ควรจะต้องมีความสะดวก ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สามารถทำให้เกิดผลกำไรจากการกระจายสินค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด และการส่งเสริมการตลาดคือ การสื่อสารการตลาด เพื่อให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าสนใจและอยากเลือกสินค้าหรือบริการของเรา 2. รูปแบบการดำเนินชีวิต หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมที่แสดงออกโดย ประกอบด้วย 3 ด้านคือ กิจกรรม คือ การแสดงออกอย่างเด่นชัด เป็นส่วนที่กำหนดว่าบุคคลใช้เวลาของเขาทำอะไรเขาทำงานอดิเรกอะไร มีสันทนาการอะไร และกีฬาชนิดไหนที่เขาฝึกฝน มีการซื้อสินค้ามากน้อยแค่ไหน ความสนใจ คือ ความต้องการที่จะเข้าใจและเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพอใจและให้ความสำคัญในสิ่งนั้นเป็นระดับความตื่นตัวที่เกิดขึ้น พร้อมกับความเอาใจใส่เป็นพิเศษหรือใส่ใจแบบต่อเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ความสนใจเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล และความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางความคิดบนพื้นฐานของค่านิยมที่มีต่อตนเองและสภาพแวดล้อมเป็นคำตอบของแต่ละบุคคล ด้านการตลาดสิ่งแวดล้อม เป็นการค้นหาลักษณะความต้องการของผู้บริโภคที่ใส่ใจถึงผลิตภัณฑ์ที่ช่วยดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลเสียต่อคุณภาพชีวิตและสวัสดิภาพของสังคม กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการคือ สภาพที่เขารู้สึกว่าดีต่อตนเอง และเป็นสภาพที่ปรารถนากับสภาพที่เป็นอยู่จริง (Reality) ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง จึงก่อให้เกิดความต้องการที่จะเติมเต็มส่วนต่างระหว่างสภาพอุดมคติกับสภาพที่เป็นจริง การเสาะแสวงหาข้อมูลคือ หนทางการแก้ไข เพื่อช่วยต่อการตัดสินใจ การประเมินทางเลือกคือ การเทียบข้อมูลของสินค้าแต่ละตัวและเลือกที่จะตัดสินใจจากสินค้าหลายแบรนด์จนเหลือตัวเดียว การตัดสินใจซื้อ คือ ผู้บริโภคแต่ละคนจะต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการตัดสินใจสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน และพฤติกรรมหลังการซื้อซึ่งในบทความนี้จะมุ่งเน้นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วยซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

โดยการนำเสนอเนื้อหา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด รูปแบบการดำเนินชีวิต การตลาดสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีบทบาทและความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์มาลัยประดิษฐ์ดินปั้นจากกากกล้วย เพื่อนำไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจในด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กนกวรรณ กันทะกัน. (2557). การพัฒนาดินปั้นขี้เถ้ากลบสำหรับผลิตภัณฑ์งานประดิษฐ์ ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- [2] กรณ์ยพัฒน์ อิมประเสริฐ. (2559). แนวคิดการตลาดสีเขียวเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- [3] ขนิษฐา ยาวะโนภาส. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ฉลากลดคาร์บอน : กรณีศึกษานักศึกษาปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต(การจัดการสิ่งแวดล้อม). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- [4] จารุวรรณ มีศิริ. (2553). ส่วนประสมทางการตลาดและรูปแบบการใช้ชีวิตต่อความตั้งใจซื้อจานดาวเทียม DTV ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [5] จุฑาทิพย์ ทิพย์เหรียญ. (2559). พฤติกรรมการซื้อของฝากของนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบอิสระ ในเขต กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] ฐิติมา เลิศอุดมทรัพย์. (2557). นวัตกรรมการแนะนำวิธีการนวดบรรเทาอาการออฟฟิศซิมโดรมผ่านสมาร์ท. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [7] ณัฐนิชา นิสัยสุข. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา
- [8] ดารา ทีปะปาล. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค = Consumer behavior. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองการพิมพ์, 2546.
- [9] ทิพวรา ลภิศพิมาน. (2554). ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีอิทธิพลพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ TOYOTA ขนาดเครื่อง 1500 CC. ของผู้ขับรถยนต์ในกรุงเทพและจังหวัดปริมณฑล. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [10] ธนัท สุขวัฒนาวิทย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรใน กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [11] ปิยภรณ์ คำยั้ง. (2558). การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัสดุเหลือใช้ สู่ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์ตกแต่งบ้านจากเศษไม้. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสารและ การสร้างคุณค่า. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [12] นารินทร์ พักเพื่องบุญ. (2554). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในศูนย์จำหน่าย เอส.บี.ดี.ไซค์ สแควร์ ในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
- [13] วิภาวี กล้าบุตร. (2553). **ทัศนคติและความคล้อยตามสิ่งอ้างอิงของผู้บริโภคเจนเอเรชั่นวาย ในเขต กรุงเทพมหานคร.** หลักสูตรบริหารวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการตลาด). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- [14] วิไลวรรณ ศิริอำไพ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบ้าน สะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอกโรงยา) จังหวัดอุทัยธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกธุรกิจระหว่าง ประเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [15] วรท แสงสว่างวัฒนะ. (2559). รูปแบบการดำเนินชีวิตและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายของกลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้งในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [16] สิริพัชร ไผ่สุวรรณ. (2558). การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์อาหารฟังก์ชันจากข้าวสำหรับผู้สูงอายุ, ปริญญา วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- [17]สิทธิพันธ์ ทนไชย. (2554). รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อทัศนคติและกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าเสมือน. ปรินญาณเทศศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานิติศาสตร์. คณะนิติศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [18]สุกัญญา หมู่เย็น. (2559). พฤติกรรมการบริโภคสินค้าสีเขียวของประชาชนใน ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
- [19]สุดาร์ตน์ กันตะบุตร. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม. ปรินญาณบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [20]สุปัญญา ไชยชาญ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. 2543
- [21]สุวิทย์ ตั้งนิมิตชัยกุล. (2552). รูปแบบการดำเนินชีวิตและ พฤติกรรมการบริโภคอาหารพร้อมบริโภคของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [22]สุภา จุฬคุปต์. (2555). การพัฒนาเนื้อดินปั้นนึ่งสำหรับผลิตภัณฑ์งานประดิษฐ์. รายงานวิจัย. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [23]โสภณ สุวริยากร. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อผ้าบาติกในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่. กองทุนวิจัยคณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
- [24]สมรัฐ บุรีรัตน์. (2552). ทัศนคติของผู้บริโภควัยรุ่นต่อผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [25]ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรินญาณ ลักษิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์. (2552, น.80-81). ส่วนประสมทางการตลาด
- [26]ศรีรัฐ สิมศิริและคณะ. (2560). ปัจจัยด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกรณีศึกษา: เชื้อนรัชชประภาอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- [27]อาภา เอกวานิช. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม). คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
- [28]Wasan Kantvorarat. (ม.ป.ป). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องปั้นดินเผาของนักท่องเที่ยว
- [29]Engel, J. F., Blackwell, R. D. & Miniard, P. W. (1993). *Consumer behavior*. FortWorth, TX: The Dryden.
- [30]Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: analysis , planning , implementation and control*. 9th ed. New Jersey: A Simon. & Schuster Company. (2003). *Marketing Management*. 11th ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- [31]MaGrath, A. J. (1986). When Marketing Services, 4Ps Are Not Enough. *Business Horizons*, 29, 45-50.
- [32]Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (7th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

SBC-03-066

**การสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป
กลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ**

**Creating added value that affects the success of privatized community enterprises
Nangled Dessert Group, Ban Huai Village, Village No.3, Nong Don Sub-district, Square District,
Chaiyaphum Province**

อนุชา เจริญรักษ์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จ : กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนแปรรูปกลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้กรอบการสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป กลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า การสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป กลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 1. คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product Value) 2. คุณค่าด้านบริการ (Service Value) 3. คุณค่าด้านบุคลากร (Personnel Value) 4. คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image Value) 5. คุณค่าด้านความสามารถเชิงนวัตกรรม (Innovative competence value) ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนสามารถวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพได้ ประกอบด้วย 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. การเรียนรู้และการพัฒนา

องค์ความรู้และข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาวิสาหกิจชุมชนแปรรูป จังหวัดชัยภูมิต่อไป

ความสำคัญ : การสร้างมูลค่าเพิ่ม วิสาหกิจชุมชน ขนมนางเล็ด

บทนำ

ในสภาวะการแข่งขันของด้านการเกษตรของไทยในปัจจุบัน การเพิ่มขีดความสามารถของเกษตรกรไทย โดยการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการแปรรูปสินค้าเกษตร เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากส่วนที่เหลือทิ้งจากกระบวนการแปรรูปสินค้าเกษตร เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนวัตถุดิบทางการเกษตรที่ตกต่ำในช่วงที่วัตถุดิบล้นตลาด อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นคู่แข่ง ซึ่งกำลังมีบทบาทด้านการค้าสินค้าเกษตรระหว่างประเทศมากขึ้น อันจะส่งผลกระทบต่อตลาดสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรของ ประเทศไทยในอนาคต การกสิกรรมและอาชีพในด้านเกษตรทุก ๆ อย่างย่อมต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายด้านด้านหนึ่งก็คือหลักวิชาของการเพาะปลูก เป็นต้น และอีกด้านหนึ่งก็เป็นการช่วยให้เพิ่มหลักวิชาเหล่านั้น และเมื่อได้ปฏิบัติแล้วได้ผลผลิตแล้วก็ต้องสามารถดัดแปลงและขายจำหน่ายผลผลิตที่ตนได้ทำฉะนั้นทุกอย่างต้องสอดคล้องกัน ความ

ขยันหมั่นเพียรในการผลิต ความรู้ในวิชาการผลิตและความรู้ในการเป็นอยู่ ทั้งความรู้ในด้านจำหน่าย ล้วนเป็นความรู้ที่จะต้องประสานกันหมด

การแปรรูปสินค้าเกษตรเป็นกระบวนการสร้างมูลค่า (Value-added) ให้แก่ตัวสินค้าเนื่องจากสินค้าเกษตรที่อยู่ในรูปของวัตถุดิบจะมีมูลค่าค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าเกษตรที่ผ่านการแปรรูปมาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการส่งออก สินค้าเกษตรที่ไม่มีการแปรรูปจะมีมูลค่าต่ำกว่าสินค้าเกษตรที่ผ่านกระบวนการแปรรูป การแปรรูปสินค้าเกษตรทำให้สามารถเก็บรักษาสินค้าเกษตรไว้ได้นานยิ่งขึ้น และสามารถช่วยเพิ่มมูลค่าด้านราคาสินค้าตามฤดูกาล กลุ่มเกษตรแปรรูปมีความสำคัญและหลักการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรวบรวมเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของเกษตรกร เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทยภายใต้แนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อย่างไรก็ตามสังคมไทยยังมีศักยภาพทุนที่สามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาและสร้างเป็นภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็ง เพื่อในชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศมีทรัพยากรที่สามารถแปลงมูลค่า หากรู้จักการบริหารจัดการทรัพยากรนั้นอย่างชาญฉลาด โดยเฉพาะ “ทุนปัญญาท้องถิ่น” (Community Capital) ซึ่งหมายถึง ทุนหรือทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่มาแต่ดั้งเดิม หรือสร้างขึ้นใหม่โดยการก่อให้เกิดผลผลิต ที่มีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน 5 ทุน ซึ่งจะกล่าวถึงความหมายของทุนต่าง ๆ ในบทต่อไป ดังนี้ 1) ทุนมนุษย์ (Human Capital) 2) ทุนสังคม (Social Capital) 3) ทุนกายภาพ (Physical Capital) 4) ทุนธรรมชาติ (Nature Capital) และ 5) ทุนการเงิน (Financial Capital) (กรมการพัฒนาชุมชน, 2550)

แนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนรู้จักใช้ทุนปัญญาท้องถิ่น ที่จะช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางการค้าในอนาคตไม่ว่าในระดับใด สามารถลดปัญหาความยากจนของประชาชนและเป็นแนวทางที่สร้างเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนให้มีความยั่งยืน ทำให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองในระยะยาวได้อย่างมั่นคง รัฐบาลจึงได้กำหนดให้มีการดำเนินการ “วิสาหกิจชุมชน” (SMCE หรือ Small Community Enterprise) ซึ่งหมายถึง (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2549 : 8-9) กิจกรรมของชุมชนที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการหรืออื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกันและรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลในรูปแบบใด หรือไม่เป็นนิติบุคคล เพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน (พระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก, 2548 : 1)

ประเทศไทยเป็นประเทศผู้ส่งออกอาหารอันดับต้นๆ ของโลก อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหารจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และจากความมุ่งมั่นของรัฐบาลที่จะพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยโมเดลไทยแลนด์ 4.0 “นวัตกรรมอาหาร” จึงมีความสำคัญยิ่งในการเปลี่ยนจากการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารทั่วไปสู่การผลิตผลิตภัณฑ์อาหารเชิงนวัตกรรม หรือกล่าวได้ว่ามุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้านั้นเอง โดยในปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็วคนในประเทศใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ และที่สำคัญประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ดังนั้น ทิศทางของนวัตกรรมอาหารจึงเน้นทางด้านอาหารฟังก์ชัน อาหารเพื่อสุขภาพ การใช้สารปรุงแต่งอาหารหรือสารสกัดทางโภชนาการเพื่อผลิตอาหารคุณภาพสูง รวมไปถึงบรรจุภัณฑ์อาหาร การตรวจสอบย้อนกลับ ความปลอดภัยอาหาร และเทคโนโลยีการเก็บรักษาและการขนส่งอาหาร นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรนี้นำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างผลิตภัณฑ์นวัตกรรม (Product innovation) ผ่านการสร้างสรรคให้เกิดมูลค่า (Value Creation) จนนำไปสู่การสร้างรายได้ที่ดี ทั้งนี้ วิสาหกิจชุมชนต้องผ่านเส้นทางการบริหารจัดการที่ดี มีการจัดการความรู้ที่เยี่ยมยอด มีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอภายใต้การกำกับที่ดี จนนำไปสู่การสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Wolf and Pett, 2006) การสร้างสรรค์มูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน มีความหมายของการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กับสินค้าด้วยต้นทุนทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมจนแสดงอัตลักษณ์ของสินค้าจึงจะทำ

ให้สินค้าวิสาหกิจชุมชนแตกต่างจากสินค้าของอุตสาหกรรมหลัก ซึ่งการสร้างสรรค์มูลค่าทำให้สินค้าไปไกลกว่าการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ที่ผ่านการแปรรูปและสร้างบรรจุภัณฑ์ (สุรัชย์ โฆษิตบรรชัย, 2553)

จากสภาพปัญหาและความต้องการข้างต้น บทความนี้จึงได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษาการสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อความสำเร็จ : กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนแปรรูปกลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทั้งในด้านความหมาย การต่อยอดเพื่อเพิ่มมูลค่า และความสำเร็จของการดำเนินการ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในชีวิตประจำวันและประยุกต์ใช้ในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เนื้อหาบทความปริทรรศน์

วิสาหกิจชุมชน หมายถึง กิจกรรมของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตแปรรูปกลุ่มขนมนางเล็ด บ้านห้วย ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีร่วมกันและรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลในรูปแบบใด หรือไม่เป็นนิติบุคคล เพื่อสร้างรายได้และเพื่อพัฒนาตนเองของครอบครัวชุมชนและระหว่างชุมชน

การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน หมายถึง การทำให้วิสาหกิจชุมชนมีผลการดำเนินการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดประโยชน์กับคนในชุมชนทั้งการลดรายจ่ายและการเพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชน

ขนมนางเล็ด หมายถึง ขนมชนิดหนึ่ง ทำจากข้าวเหนียวหนึ่ง นำมาทำเป็นแผ่นกลมขนาดย่อมๆ ตากให้แห้งสนิท แล้วทอดกรอบ

บ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ หมายถึง เขตพื้นที่ตำบลบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดการจัดตั้งอำเภอจัตุรัส

ภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง องค์ความรู้ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ รวมถึงงานศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน

การสร้างมูลค่าเพิ่ม หมายถึง สิ่งที่ช่วยสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันโดยผ่านการสร้างคุณค่าสำหรับลูกค้าที่ดีขึ้น (Customer Value) โดยมีขั้นตอนการ ผลิตหรือบริการที่ดีกว่า เพื่อการเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ นอกจากการสร้างแตกต่างในตลาดแล้วมูลค่าเพิ่มจะเป็นตัวช่วยในการสร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคที่สูงกว่า ซึ่งนำไปสู่ความมั่นใจใน การตัดสินใจเลือก หรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนของท่านสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่อคนในชุมชน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น จากองค์ความรู้ ภูมิปัญญา และประสบการณ์ของชุมชน

ด้านการจัดการองค์กร หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนของท่านมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนที่ชัดเจน มีกฎระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่สะดวกและรวดเร็ว มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และมีการสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกอย่างเหมาะสม

ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนของท่านมีการมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของสมาชิกกลุ่ม มีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญในการทำงาน สนับสนุนให้สมาชิกเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา และการศึกษาดูงาน กำหนดผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม และมีการยกย่องชมเชยและให้รางวัลเมื่อสมาชิกทำงานประสบความสำเร็จ

ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของ

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เช่น การตรวจสอบบัญชีรายรับรายจ่าย มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ด้านการจัดการความรู้ หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนของท่านแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานหรือผลิตสินค้าใหม่ๆ มีการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการฝึกอบรมสม่ำเสมอ ซึ่งเรียนรู้จากผลที่เกิดขึ้นแล้วนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป กลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ คือการนำแนวคิดของ Kaplan และ Norton มาประยุกต์ใช้ในการวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานแบบดุลยภาพในวิสาหกิจชุมชนแปรรูป เพื่อใช้ในการสร้างองค์กรให้มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้รับรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของวิสาหกิจชุมชนในการดำเนินงานได้ตลอดเวลา ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพนี้ได้แบ่งมุมมองที่จะใช้วัดผลการดำเนินงาน ออกเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ 1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) คือตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่าง ๆ 2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) คือ การเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การแสวงหาลูกค้าใหม่ รักษาฐานลูกค้าเก่า การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ให้มีคุณภาพ 3. มุมมองด้านกระบวนการ ภายใน (Internal Business Process Perspective) คือ การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงาน ดังนั้นกิจการจึงต้องดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ และ 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ Balanced Scorecard ซึ่งเป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร หากขาดมุมมองนี้ไปจะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่น ๆ (สิทธิศักดิ์ พุกษปิติกุล, 2546) ดังนั้นในการนำหลักการของ Balance Scorecard มาปรับปรุงใช้ให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่วางไว้ และมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่เรียกว่า Key Performance Indicator (KPI) เพื่อให้องค์กรหรือวิสาหกิจชุมชนแปรรูปดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรต่อไป

ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป กลุ่มขนมนางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของ Kaplan และ Norton ถือเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานที่ให้ภาพที่ชัดเจนรวดเร็วและยังสื่อไปถึงอนาคตอย่างเป็นตรรกะ นอกจากนั้นเครื่องมือในการวัดผลนี้ยังทำให้กิจกรรมสามารถรับรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของกิจการได้ตลอดเวลา ดังนั้นกิจการสามารถใช้เป็นสัญญาณเตือนได้อย่างทันเหตุการณ์ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างองค์กรให้มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพนี้ได้แบ่งมุมมองที่จะใช้วัดผลการดำเนินงาน ออกเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ (อำนาจ ธีระวนิช, 2544: 11-17) 1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) 2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ในการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพนี้เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานที่จะทำให้กิจการสามารถนำมาพิจารณาธุรกิจได้ตลอดเวลาว่า ณ เวลานั้นๆ ธุรกิจมีสถานะอย่างไรในภาพรวมทั้ง 4 มุมมอง เพราะความสำเร็จเพียงด้านใดด้านหนึ่งอย่างไม่สมดุล เช่น กิจการประสบความสำเร็จทางการเงิน แต่มีจุดอ่อนในด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้องค์กร สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จนั้นเป็นเพียงสิ่งที่

เกิดขึ้นชั่วคราวเท่านั้น เพราะความสมดุลดังกล่าวได้บ่งบอกถึงการขาดความสามารถทางการแข่งขันในอนาคต หรือในทางตรงกันข้ามถ้ากิจกรรมประสบความสำเร็จในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีกระบวนการภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ แต่สิ่งเหล่านี้จะมีประโยชน์หากธุรกิจประสบกับความล้มเหลวทางการเงิน นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจไม่สามารถนำจุดแข็งที่ธุรกิจมีอยู่ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นจะเห็นได้ว่าในที่สุดแล้วมุมมอง 4 มุมมอง ต่างมีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกันอย่างเป็นระบบโดยเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของกิจการอย่างชัดเจน

จากการนำแนวคิด Balance Scorecard มาใช้ในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร นั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อดัชนีทั้ง 4 ด้านอย่างสมดุลกันซึ่งดัชนีแต่ละด้าน จะส่งผลถึงด้านอื่นๆ โยง กันเป็นระบบ แต่ทั้งนี้องค์กรจะต้องกำหนดภารกิจหลักให้ชัดเจน และวิเคราะห์ดัชนีทั้ง 4 ด้าน ให้ สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กรนั้น นอกจากนี้ในการนำหลักการของ Balance Scorecard มา ปรับปรุงใช้ให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่วางไว้ และมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่เรียกว่า Key Performance Indicator (KPI) เพื่อให้ องค์กร ดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรต่อไป

บทสรุป

โดยสรุป พบว่า ความสำเร็จขององค์กร คือ การที่แต่ละบุคคลร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุในเป้าหมายขององค์กร ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือ ผู้รับบริการ โดยต้องบูรณาการในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมต่าง ๆ อาทิ การ เปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์และบริการ การปรับปรุงเทคโนโลยีการปรับกลยุทธ์และโครงสร้างการ บริหารงาน รวมถึงพิจารณาถึงปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จขององค์กร อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะทราบถึงผลของความสำเร็จขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรมได้นั้น องค์กรควรจะต้องมีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ นั้นนิยมใช้วิธีการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งมุมมองทั้ง 4 ด้านสมดุลกันและส่งผลเชื่อมโยงถึงด้านอื่น ๆ อย่างเป็นเป็นระบบ ช่วยให้ องค์กรสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานหรือความสำเร็จขององค์กรได้อย่าง ครอบคลุมในทุกกระบวนการทำงาน โดย BSC จะช่วยในการสื่อสารและถ่ายทอดกลยุทธ์ขององค์กร ไปสู่พนักงานในทุกระดับและทุก ๆ หน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนทราบถึงบทบาท หน้าที่ และความ รับผิดชอบที่ตนเองจะต้องทำเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และทำหน้าที่แปลงวิสัยทัศน์และ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องใช้ในการควบคุมติดตามผลการ ดำเนินงานและสามารถวัดผลเป้าหมายขององค์กรได้ชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าว มาใช้ในการศึกษาเรื่อง การสร้างมูลค่าเพิ่มที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแปรรูป กลุ่มขนม นางเล็ดบ้านห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลหนองโดย อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยนำมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรตามใน กรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อนำมาวัดผลของการปฏิบัติงานของสมาชิกฯ โดยให้ความสำคัญ กับ 4 มุมมองดังที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ 1. ความ สำเร็จด้านการเงิน 2. ความสำเร็จ ด้านลูกค้า 3. ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน และ 4. ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในการนำหลักการของ Balance Scorecard มาปรับปรุงใช้ให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่วางไว้ และมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้องค์กรหรือวิสาหกิจชุมชนแปรรูปดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมการพัฒนาชุมชน. (2550). แนวทางการดำเนินงานโครงการหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ. ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2556, จาก <http://www3.cdd.go.th>.
- [2] กรมส่งเสริมการเกษตร. (2549). วิสาหกิจชุมชน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- [3] พระราชกฤษฎีกา. (2548). ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก, หน้า 1.
- [4] สุรัชย์ โฆษิตบรรชัย. (2553). สร้างสรรค์คุณค่า “Value Creation” บทสรุปของความสำเร็จยุคใหม่ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. (Online). www.okmd.or.th, 15 มิถุนายน 2554.
- [5] สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. (2546). การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี **Balanced scorecard**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- [6] อำนาจ ธีระวนิช. (2544) **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [7] Wolf, J. and T. Pett. (2006). “Small-firm Performance: Modelling the Role of Product and Process Improvements.” **Journal of Small Business Management**, 44. 268 - 284.

SBC-03-067

แนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาด สหรัฐอเมริกา

Development Guidelines for Exporting Fresh Squid and Frozen Squid from Thailand to the
United States Market

ศรัณยา เสียงใส และ ณัฏพัทธ์ศญา เศรษฐโชติสมบัติ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-Mail :rsysiangsai28@gmail.com, natpatsaya.se@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา และ 2) ศึกษาแนวโน้มการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งไปสหรัฐอเมริกาในอนาคต โดยการนำเสนอประกอบไปด้วยเนื้อหา 1) ข้อมูลสถานการณ์ปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งในประเทศไทย 2) การเพิ่มมูลค่าด้านราคาให้แก่ผลิตภัณฑ์ปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งด้วยการเพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า 3) ขั้นตอนการส่งออกอาหารสดและอาหารแช่แข็ง 4) ปัญหาการส่งออกอาหารสดและอาหารแช่แข็ง 5) ตลาดส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกในต่างประเทศ และ 6) แนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา

อย่างไรก็ดี ความรู้จากบทความนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารการส่งออกสินค้าอาหารสดและอาหารแช่แข็ง การเพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า การสร้างมูลค่าเพิ่มในส่วนต่างของราคา เพื่อให้ผู้ประกอบการกลุ่มอาหารนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งออกอาหารไทยไปต่างประเทศ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานของการทำวิจัยต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออก การส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็ง การส่งออกจากประเทศไทยไปสหรัฐอเมริกา

บทนำ

อาหารแช่แข็งของไทยส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารทะเลแช่แข็งที่สำคัญมี 3 ชนิด คือ กุ้ง ปลา และปลาหมึก โดยรูปแบบการส่งออกของอาหารทะเลที่ส่งออกจะแตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้บริโภค โดยอาหารทะเลประเภทปลาหมึก นั้นจะสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น ปลาหมึกกระดองแล่ ปลาหมึกกล้วยแล่ ปลาหมึกทั้งตัว เป็นต้น โดยประเทศไทยก็มีอุตสาหกรรมการส่งออกอาหารทะเล ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ สามารถทำรายได้เข้าประเทศไทยในแต่ละปีเป็นมูลค่ามหาศาล ซึ่งตลาดการส่งออกที่สำคัญคือประเทศสหรัฐอเมริกา

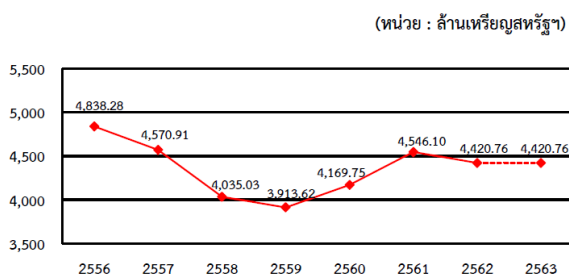
อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ. 2557- 2558 อุตสาหกรรมกุ้งไทยต้องเผชิญกับปัญหาสำคัญที่กระทบต่อการค้า คือ ปัญหาการค้ำมนุษย์และ การทำประมงผิดกฎหมายในอุตสาหกรรมประมงไทยที่ถูกประเทศสหรัฐอเมริกาจัดอันดับ

ให้เป็น ประเทศที่มีปัญหาการค้ามนุษย์ระดับร้ายแรงและถูกสหภาพยุโรปให้ใบเหลืองเรื่องการทำประมงผิดกฎหมาย ถัดมาเดือนมกราคม – เมษายน 2563 คิดเป็นมูลค่า 1,408.49 ล้านเหรียญสหรัฐฯ ลดลงร้อยละ 1.23 เมื่อเทียบกับ ช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมาเนื่องจากความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจโลก การนำเสนอข่าวเชิงลบส่งผลต่อความ เชื่อมั่นในสินค้าประมงจากไทยซึ่งปัจจุบันได้มีกฎหมายและมาตรการออกมาแล้ว รวมไปถึงการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัส COVID-19 ทำให้มีการชะลอการสั่งซื้อ และชะลอการส่งมอบสินค้า

ประเทศ	มูลค่า : ล้าน USD		อัตราขยายตัว : ร้อยละ		สัดส่วน : ร้อยละ	
	2562 (ม.ค.-ธ.ค.)	2563 (ม.ค.-เม.ย.)	2562 (ม.ค.-ธ.ค.)	2563 (ม.ค.-เม.ย.)	2562 (ม.ค.-ธ.ค.)	2563 (ม.ค.-เม.ย.)
1. สหรัฐอเมริกา	827.19	293.70	10.00	18.50	18.71	20.85
2. ญี่ปุ่น	828.13	246.73	-1.80	-5.44	18.73	17.52
3. ออสเตรเลีย	264.91	87.88	-15.22	7.18	5.99	6.24
4. จีน	261.48	71.96	31.83	-11.01	5.91	5.11
5. แคนาดา	180.76	63.57	-5.44	14.33	4.09	4.51
6. อียิปต์	138.90	47.57	-15.18	4.50	3.14	3.38
7. ซาอุดีอาระเบีย	145.49	42.44	0.89	-28.17	3.29	3.01
8. เกาหลีใต้	95.87	32.19	-24.55	-8.81	2.17	2.29
9. ลิเบีย	151.38	27.82	39.10	-58.93	3.42	1.98
10.ฮ่องกง	89.70	26.78	-8.09	-7.24	2.03	1.90
รวม 10 ประเทศ	2,983.81	940.64	1.53	-2.39	67.50	66.78
อื่น ๆ	1,436.95	467.85	-10.60	1.19	32.42	33.32
มูลค่ารวม	4,420.76	1,408.49	-2.76	-1.23	100.00	100.00

ภาพที่ 1 ตลาดส่งออกอาหารที่สำคัญ 10 อันดับของไทย

ที่มา: สำนักพัฒนาการค้าและธุรกิจการเกษตรและอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการค้าระหว่าง ประเทศ (2563)



ภาพที่ 2 กราฟแสดงการส่งอาหารทะเลแช่เย็น แช่แข็ง

ที่มา: สำนักพัฒนาการค้าและธุรกิจการเกษตรและอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการค้าระหว่าง ประเทศ (2563)

เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ประเทศไทยมีปริมาณการส่งออกลดลงนั้น เนื่องจากในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา สินค้าประมงส่งออกของไทยต้องเผชิญปัจจัยลบทั้งจากในและ นอกประเทศ เริ่มตั้งแต่การขาดแคลนวัตถุดิบ ปลาหมึกไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งจากปัญหาการขาดแคลน วัตถุดิบทำให้ไทยสูญเสียตลาดส่งออกสินค้า อาหารทะเลแปรรูปจากปลาหมึก แต่ก็ยังมีข้อจำกัดด้านผลผลิตที่ยังไม่มากพอ อย่างไรก็ตามคุณภาพและ มาตรฐานของสินค้าส่งออกปลาหมึกของไทยยังคงเป็นข้อได้เปรียบที่จะ ซึ่งต่อมาในปี2557-2558 การส่งออก ปลาหมึกไทยต้องเผชิญการกีดกันสิทธิGSP จากสหภาพยุโรป (EU) ในสินค้าบางรายการรวมถึงอาหารทะเลแปรรูปที่ อยู่ในกลุ่มอาหารสำเร็จรูป และในมกราคม 2563 ได้ประสบปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้มี การชะลอการสั่งซื้อ และชะลอการส่งมอบสินค้าซึ่งปลาหมึกนั้นก็มีต้องการสูงในตลาดและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทั้ง ภาคอุตสาหกรรมและครัวเรือนในต่างประเทศ ดังนั้นการส่งออกปลาหมึกแช่แข็งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง และต้อง พัฒนาเพื่อยกระดับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภค อย่างไรก็ตามจากความเป็นมาและ ความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความ สนใจที่จะทำการศึกษการพัฒนากระบวนการส่งออก

ปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกาเพื่อเป็นประโยชน์ในการส่งออกสินค้าสินค้าเกษตรกรรม อย่างยั่งยืน และนำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยในระยะยาวสู่คนรุ่นหลัง และนำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยในระยะยาว

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้นส่งผลกระทบต่อให้การดำเนินงานส่งออกสินค้านั้นมีการชะลอตัวทำให้รายได้ที่เข้ามาให้ประเทศไทยลดลงตามลงมาด้วย ทำให้คู่ค้าทางการตลาดนั้นเกิดความไม่เชื่อมั่นในประเทศไทยและเป็นจุดอ่อนทำให้ประเทศคู่แข่งเข้ามาแทรกแซงทางการค้าทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศดูไม่ดีอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อทบทวนวรรณกรรมและศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 ข้อมูลสถานการณ์ปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งในประเทศไทย

ในช่วง 3 เดือนแรกของปีพ.ศ. 2563 ปริมาณหมึกที่จับได้ในประเทศจากท่าเทียบเรือภาคใต้ลดลง จึงส่งผลให้ราคาซื้อขายหมึกที่ชาวประมงได้รับ และราคาประมูลจำหน่าย ปรับเพิ่มขึ้น ตามกลไกตลาด จึงส่งผลให้ประเทศไทยต้องมีการนำเข้า เพื่อให้มีปริมาณหมึกสดเพียงพอต่อความต้องการ เมื่อนำเข้าปลาหมึกสดมาจึงมีปริมาณเพียงพอและทำให้มูลค่าที่เพิ่มมากขึ้น การส่งออกมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยปริมาณการส่งออกขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศจีนที่มีการขยายตัวสูง ถึง 5 เท่าตัว ทั้งนี้การแพร่ระบาดของ COVID - 19 ในเดือนมีนาคมก็ส่งผลกระทบต่อส่งออกเกิดความชะลอตัว ทำให้ประเทศไทยขาดรายได้ด้านการส่งออกปลาหมึกเป็นอย่างมาก

3.2 การเพิ่มมูลค่าด้านราคาให้แก่ผลิตภัณฑ์ปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งด้วยการเพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า

ปัจจุบันการส่งออกอาหารทะเลต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มากขึ้นในตลาดโลกรวมทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้หลายประเทศอยากเข้าขยายตลาดในประเทศไทย เนื่องจากมีความพร้อมในด้านวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์อาหารทะเลที่เป็นที่นิยมบริโภคมากที่สุด และผู้บริโภคเดิมมักจะนิยมซื้ออาหารทะเลสดเพื่อการบริโภคเป็นส่วนใหญ่ แต่ปัจจุบันพฤติกรรมการซื้ออาหารทะเลเริ่มเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะผู้บริโภคที่นิยมซื้ออาหารอุปโภคบริโภคในห้างสรรพสินค้า ทำให้การซื้ออาหารทะเลแช่แข็งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารทะเล โดยเฉพาะการจำหน่ายอาหารทะเลสดและแช่แข็ง โดยเฉพาะปลาหมึกและกุ้ง เป็นต้น ทั้งนี้เน้นการแบ่งบรรจุหลากหลายขนาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกันของผู้บริโภค ซึ่งทำให้ราคาสินค้าปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็ง มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น จากปีก่อนโดยการปรับราคาเพิ่มขึ้นพบว่า ราคาซื้อขายหมึกที่ชาวประมงได้รับโดยเฉลี่ย ของปีพ.ศ. 2563 ราคา กิโลกรัมละ 125.50 บาทต่อกิโลกรัม ลดลงเหลือประมาณ 122.00 บาทต่อกิโลกรัม และราคาขายหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งโดยเฉลี่ย ของปี พ.ศ. 2563 ราคา กิโลกรัมละ 250 บาท ซึ่งกระทรวงพาณิชย์ ระบุว่า ราคาขายปลีกหมึกแบบไม่ลอกหนัง ขนาด 8 - 10 เซนติเมตรราคา กิโลกรัมละ 222.9 บาท ลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน 223.7 บาทต่อกิโลกรัมและเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกัน ของปีก่อน 210.6 บาทต่อกิโลกรัมและต้องดูแลคุณภาพของปลาหมึก เนื่องจากปัญหาการปนเปื้อนสารแคดเมียม ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากกรรมวิธีการดองปลาหมึกและปัญหาการจัดเก็บหลังการจับ เพื่อรักษาคุณภาพของสัตว์น้ำให้คงความสด ซึ่งจะช่วยให้มูลค่าให้กับสินค้าสัตว์น้ำได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลิตภัณฑ์ปลาหมึกแช่แข็ง ได้แก่ ปลาหมึกทั้งตัว ปลาหมึกลอกหนัง และปลาหมึกแฉ่ ปลาหมึกย่าง ลูกชิ้นปลาหมึก เป็นต้น

3.3 ขั้นตอนการส่งออกอาหารสดและอาหารแช่แข็ง

ลักษณะและรูปแบบปลาหมึกที่จะทำการส่งออก ซึ่งสินค้าที่มีมูลค่าการส่งออกสูงสุด เช่น ปลาหมึกสดแช่เย็นแช่แข็ง จะมีวิธีการผลิตที่สำคัญคือการผลิตแบบ Individual Quick Frozen (I.Q.F.) เป็นวิธีการผลิตแบบแช่แข็งเป็นตัวๆ หรือชิ้นเดียว สินค้าที่คัดแล้วจะถูกเรียงลงบนสายพานเพื่อส่งเข้าเครื่องแช่เยือกแข็ง I.Q.F. แล้วบรรจุลงถุงพลาสติกที่พิมพ์รูปภาพมีสีสันทันต่างๆ ตามความต้องการของตลาด จากนั้นจึงบรรจุใส่กล่องกระดาษอาหารเย็นสินค้าที่นิยม เมื่อเสร็จขั้นตอนการบรรจุใส่กล่องกระดาษเรียบร้อยแล้วอาหารทะเลแช่แข็งจะถูกนำไปไว้ในห้องเก็บความเย็น เพื่อเตรียมส่งออกต่อไป



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการขนส่งตามปกติ
ที่มา: เจ็ท เอท ประเทศไทยจำกัด (2560)

การส่งออกอาหารสดและอาหารแช่แข็งโดยเฉพาะประเภทปลาหมึก ต้องดูแลรักษายากมาก หากควบคุมอุณหภูมิไม่ได้อยู่ในระดับที่ต้องการ จะส่งผลให้ปลาหมึกมีลักษณะสีแดง มีกลิ่น เป็นต้น และต้องหาบริษัทขนส่งที่มีความเชี่ยวชาญด้านการขนส่งสินค้าที่ต้องควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในระดับเสมอ และต้องขอใบอนุญาตส่งออกกับทางศุลกากร กรมประมง รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อีกด้วยเนื่องจากมีผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และเคมีภัณฑ์ต่างๆ นอกจากนั้นต้องควบคุมการขนส่งสินค้าที่จะส่ง มอบ เช่นการควบคุมระยะเวลาการส่งออกใช้ระยะเวลาสั้นแค่ไหน อุณหภูมิของสินค้าตลอดช่วงเวลาที่ขนส่ง การเพิ่มประกันภัยให้กับสินค้า การบรรจุหีบห่อใหม่ เพื่อหากสินค้าเกิดความเสียหายระหว่างการส่งออก รวมทั้ง เงื่อนไขการส่งมอบสินค้านี้ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ (International Commercial terms) ทำให้ ทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบและค่าใช้จ่ายความเสี่ยงต่างๆที่เกิดขึ้นของทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและต้องควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า

3.4 ปัญหาการส่งออกอาหารสดและอาหารแช่แข็ง

3.4.1. เนื่องจากประเทศไทยประสบปัญหาความไม่แน่นอนของวัตถุดิบเพราะว่า สินค้าอาหารทะเลของประเทศไทยนั้นเป็นที่ต้องการของหลายประเทศ

3.4.2. การขาดแคลนแรงงาน ปัจจุบันประเทศไทยใช้แรงงานประเทศเมียนมาร์ กัมพูชา ลาว เป็นต้น

3.4.3. ทาง EU ประกาศให้ใบเหลืองเรื่องทำการประมง IUU แก่ไทย/สหรัฐฯ อีกทั้งเสนอข่าวเชิงลบส่งผลต่อความเชื่อมั่นในเรื่องของผลิตภัณฑ์ของประเทศไทย

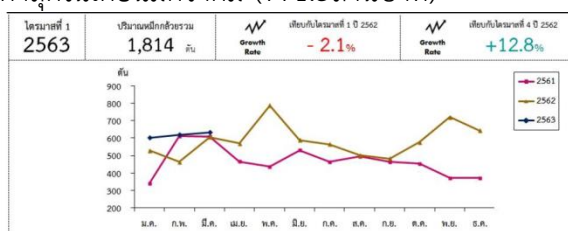
3.4.4. ภาวะเศรษฐกิจโลกจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การส่งออกอาหารสดและอาหารแช่แข็งชะลอตัวอย่างมาก

ปัจจุบัน ปัญหาในด้านการผลิตเริ่มคลี่คลาย มีแนวโน้มดีขึ้นจากการจับปลาหมึกจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีกระบวนการแปรรูปมากขึ้น สำหรับปัญหาในการส่งออกจากการณีการทำ ประมงผิดกฎหมายและการค้ามนุษย์ของไต้หวัน รัฐบาลได้กำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างครบวงจร ทั้งการแก้กฎหมาย การ

บังคับใช้ กฎหมายอย่างจริงจัง รวมถึงการกำหนดหน่วยงานและคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยตรง และเจ้าหน้าที่จากสหภาพยุโรปได้เข้ามาติดตามความคืบหน้าในการปัญหาการค้ามนุษย์ และสถานการณ์ COVID-19 เริ่มดีขึ้นตามลำดับ

3.5 ตลาดส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกในต่างประเทศ

การส่งออกสินค้าหมึกและผลิตภัณฑ์ของไทยในช่วง 3 เดือนแรกของปีพ.ศ. 2563 พบว่า มีปริมาณ การส่งออกรวมทั้งสิ้น 12,554.2 ตัน คิดเป็นมูลค่า 2,747.7 ล้านบาท ซึ่งเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนนั้น ปริมาณ และมูลค่าการส่งออกลดลงร้อยละ 6.7 และร้อยละ 2.1 ตามลำดับ รวมถึงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกัน ในปีก่อน ปริมาณการส่งออกสินค้าหมึกและผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 ในขณะที่มูลค่าลดลงร้อยละ 4.9 ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายเดือน มีการส่งออกเฉลี่ยเดือนละ 4,184.8 ตัน คิดเป็นมูลค่า 915.9 ล้านบาท มูลค่า การส่งออกสูงสุดในเดือน กุมภาพันธ์ (1,113.7 ล้านบาท) และต่ำสุดในเดือนมกราคม (771.3 ล้านบาท)



ภาพที่ 4. ปริมาณและมูลค่าการส่งออกสินค้าปลาหมึกและผลิตภัณฑ์ของไทย ปี 2561-2563

ที่มา : กลุ่มวิเคราะห์การค้าสินค้าประมงระหว่างประเทศ กองนโยบายและยุทธศาสตร์พัฒนาการประมง กรมประมง

หากพิจารณาถึงลักษณะของสินค้าหมึกและผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกจากสัดส่วนมูลค่าการส่งออก พบว่า ไทยส่งออกสินค้าในรูปของหมึกสดแช่เย็นและแช่แข็ง ในช่วง 3 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2563 รวม 2,251.7 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.9 ในรูปหมึกแปรรูปหรือปรุงแต่ง มูลค่า 442.7 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.1 สำหรับอัตราการขยายตัวของมูลค่าการส่งออกเมื่อ เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่า การส่งออกสินค้าในรูปหมึกสดแช่เย็นและแช่แข็ง และหมึกแปรรูป ลดลง ร้อยละ 5.3 และร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ผลมาจากการแพร่ระบาดของ COVID - 19 ทำให้ประเทศต่าง ๆ มีการชะลอการนำเข้าสินค้าอาหารแช่แข็ง เนื่องจากสินค้าประเภทนี้จะจำหน่ายตามห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

3.6 แนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา

สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อมุ่งให้เกิดยอดขายและกำไรในที่สุด แนวความคิดด้านการตลาดเป็นแบบเก่าที่เน้นเรื่องการผลิต ผู้ผลิตสินค้ามีน้อยราย ความต้องการสินค้ามีมากกว่าสินค้าที่ผลิตออกมาหรืออุปสงค์ มีมากกว่าอุปทาน เมื่อมีการผลิตจำนวนมาก ต้นทุนสินค้าต่ำลง ตลาดก็ขยายตัวขึ้น ความเจริญทางเศรษฐกิจขยายตัวเพิ่มมากขึ้นโดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่สร้างแนวความคิดผลิตภัณฑ์เป็นขั้นตอนเริ่มต้นสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยอาศัยการเข้าถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง การค้นหาความต้องการของผู้บริโภคจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคต่างๆ การเพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า ของช่องทางการตลาด มีการประสานงานในการส่งมอบสินค้าไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา

บทสรุป

การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกานั้นเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกาและศึกษาแนวโน้มการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งไป

สหรัฐอเมริกาในอนาคตซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการส่งออกอาหารและชาวประมง ได้รับประโยชน์ในด้านมูลค่าของอาหารทะเลประเภทปลาหมึกที่มีราคาสูงมากขึ้นจากเดิม สร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีการค้าขายกันภายในประเทศ มีช่องทางการจำหน่ายมากขึ้นทำให้ปลาหมึกนั้นเป็นที่ต้องการสำหรับผู้บริโภค

5.กระบวนการส่งออกปลาหมึกสดและปลาหมึกแช่แข็งจากประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา เมื่อมีการวางแผนผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อจะส่งมอบให้กับสหรัฐอเมริกา จะต้องจัดเตรียมเอกสารเพื่อไปดำเนินการพิธีการของศุลกากรทำการติดต่อบริษัทตัวแทนส่งสินค้า และทำการจองพื้นที่ยานพาหนะที่จะส่งออก เมื่อผลิตผลิตภัณฑ์เสร็จแล้วนำไปจัดเก็บที่ห้องเย็นตามอุณหภูมิที่เหมาะสมเพื่อทำการรอการส่งมอบสินค้า เมื่อทราบขอบเขตด้านเวลาการทำการส่งออกแล้ว ต้องจัดเตรียมบรรจุลงในหีบห่อ และทำการขนส่ง โดยจะติดตามสถานะของสินค้าตั้งแต่ต้นทางว่าติดปัญหาอะไรกับทางกรมศุลกากรหรือไม่ โดยกระทั้งสินค้าถึงปลายทางที่สหรัฐอเมริกา

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลชญา เพชรล้ำ.(2562). สำนักส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
- [2] โชติมา โชติกเสถียร.(2562). การพัฒนาศักยภาพการส่งออกกุ้งแปรรูปของไทยสู่กลุ่มประเทศเอเชียใต้
- [3] จิตติมา เอียดแก้ว.กลุ่มเศรษฐกิจการประมง กองนโยบายและยุทธศาสตร์พัฒนาการประมง
- [4] เทคโนโลยี จำกัด.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [5] ฝ่ายวิจัยธุรกิจแห่งประเทศไทย.(2554). รายงานสถานการณ์และแนวโน้ม อาหารทะเลอื่นๆสด แช่เย็นแช่แข็ง
- [6] พรพรรณ เล่าประวิทย์ชัย .(2562).กรณีศึกษากระบวนการผลิตอุตสาหกรรมอาหารแช่แข็งในจังหวัดระนอง
- [7] พรวิภา วิริยะนันท์. (2558).การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การส่งออกกุ้งสด แช่เย็นและแช่แข็งของ ประเทศไทยไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา
- [8] สิริภาส โพธิ์ไพบูลย์. (2558). การค้นคว้าศึกษาการขยายตลาดส่งออกในประเทศมาเลเซียของบริษัทโรงเส้นหมี่ขอเฮงจำกัด
- [9] สุภาภรณ์ กอสูงเนิน (2558) การส่งออกปลาหมึกแห้งไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- [10] อาชนัน เกาะไพบูลย์. (2558) เศรษฐกิจโลกกับการส่งออกของไทย: ปัจจัยและผลกระทบ

SBC-03-068

นวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ท

Innovation in resort business management

ณัฐสินี เต็งเที่ยง และ ทวีป พรหมอยู่
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Email: taweep.pr@ssru.ac.th Email: S62463829002@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล พบว่า นวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ท หมายถึง การนำสิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้หรือความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งอาจเป็นแนวคิด การออกแบบ ท่าเรือที่ตั้ง สิ่งก่อสร้าง ผลิตภัณฑ์ รูปแบบการให้บริการหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาทดแทนของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและช่วยให้การทำงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานธุรกิจรีสอร์ท นวัตกรรมมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจ หากองค์กรสามารถนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมย่อมทำให้มีความพร้อมและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ทเป็นนวัตกรรมที่ประกอบด้วย นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการบริหาร โดยเป็นการนำแนวคิดและเทคโนโลยีมาผสมผสานโดยประยุกต์เข้ากับการดำเนินกิจกรรมการจัดการธุรกิจรีสอร์ท ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะไม่ใช่ว่าจะสามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จทั้งหมด แต่อย่างน้อยก็ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพิ่มส่วนแบ่งตลาดทำให้ยอดขายและกำไรเพิ่มขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพิ่มขึ้น

องค์ความรู้/ข้อค้นพบจากบทความฉบับนี้ได้ทราบถึงความหมาย ความสำคัญ และนวัตกรรม นวัตกรรมธุรกิจรีสอร์ทที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท ประโยชน์และการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การจัดการธุรกิจประเภทโรงแรมและที่พัก รวมทั้งนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถเพื่อให้การดำเนินธุรกิจรีสอร์ทให้เกิดความเข้มแข็ง มีศักยภาพการแข่งขันและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ : ธุรกิจรีสอร์ท นวัตกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

บทนำ

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอย่างมาก ทำให้การจับจ่ายใช้สอยและกำลังซื้อของประชาชนลดลง รวมทั้งหลายธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและบริการต้องหยุดชะงักลง แม้จะมีมาตรการมาช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจต่อไป แต่มาตรการส่วนใหญ่เป็นเพียงมาตรการระยะ

สิ้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ธุรกิจที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบมากที่สุด และเป็นการแน่นอนที่ธุรกิจรีสอร์ตซึ่งเป็นธุรกิจให้บริการห้องพักเหมือนกันก็ต้องได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้วยและอยู่ในระดับที่รุนแรง เพราะประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกต่างออกมาตรการไม่อนุญาตให้พลเมืองของตนออกนอกประเทศ จะมีอยู่บ้างก็เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อรายได้อย่างมาก ทั้งนี้จากการรายงานของนายพิพัฒน์ รัชกิจประการ รัฐมนตรีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เปิดเผยถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2562 ว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงเกินกว่า 39.7 ล้านคน และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึง 1.93 ล้านล้านบาท แต่ในปี 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือน กันยายน จำนวนนักท่องเที่ยว มีเพียง 0.33 ล้านคนเท่านั้น (อ้างอิง จาก web https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=599) จะเห็นได้ว่าพิษจากโควิด -19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจห้องพักทุกประเภท จึงเป็นโจทย์ใหญ่ของผู้ประกอบการว่าจะทำอย่างไรจึงจะผ่านวิกฤติอันรุนแรงครั้งนี้ไปได้

ในปัจจุบัน “นวัตกรรม” ได้ถูกนำมาใช้เพื่อความอยู่รอดของทุก ๆ ธุรกิจ ในหลากหลายรูปแบบ มีทั้งการยึดเยียด และแสวงหา หรือ การมุ่งสร้างนวัตกรรมขึ้นมาแม้กระทั่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้ทราบว่าธุรกิจหรือบริการมีนวัตกรรมที่สุดยอดหรือความแปลกใหม่อย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นการเรียกความสนใจจากผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความต้องการ และการซื้อหรือใช้บริการตามมา “นวัตกรรม” หมายถึง สิ่งที่แปลกใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างจากสิ่งที่เคยมีอยู่แล้ว โดยนวัตกรรมเป็นสิ่งมีคุณค่าในตัวของมันเอง หากสิ่งนั้นมีคุณค่าในทางเศรษฐกิจก็สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ ซึ่งมีผู้คนยินดีที่จะจ่ายในสิ่งแปลกใหม่นั้น โดยเรียกว่าเป็นนวัตกรรม นวัตกรรมมีหลายประเภท ที่แต่ละประเภทจะมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างกัน ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการห้องพัก เช่น โรงแรมและรีสอร์ตที่สำคัญประกอบด้วย 3 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ นวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมกระบวนการและบริหารองค์กร นวัตกรรมการตลาด

การนำกลยุทธ์นวัตกรรมมาใช้เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจรีสอร์ตจึงมีความจำเป็นมาก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา “นวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ต” โดยได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ประกอบด้วย นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการบริหารเพื่อให้ผู้ที่สนใจได้เข้าใจในมิติต่าง ๆ ของนวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ต สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินการธุรกิจรีสอร์ตของตนให้รอดพ้นจากวิกฤติโควิด - 19 ไปได้

เนื้อหาบทความปริทรรศน์

ความหมายของนวัตกรรม

เสนห์ จุ้ยโต (2558, น .2-3) ได้ให้ ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่เป็นสิ่งใหม่และองค์การยอมรับเอาไปใช้ นวัตกรรมจึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกครั้งจึงจำเป็นต้องมีนวัตกรรมเข้าไปเกี่ยวข้อง การเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงหรือการเปลี่ยนแปลงก่อนคนอื่น องค์การจึงเรียกว่า “นวัตกรรม” นวัตกรรมเป็นความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยกระบวนการบริหารและความคิดทางสังคมเพื่อรวบรวมให้เกิดการแก้ปัญหาหากกลับไปใช้ภายในสังคมและภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ และนำไปใช้ในทางปฏิบัติ มีผลทำให้วิธีการในการทำสิ่งต่าง ๆ ดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นผลที่เกิดจากการคิดค้นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหาของ บุคคล กลุ่มบุคคล และองค์การในอนาคต

Rogers (1995) ยังได้อธิบายไว้อีกว่านวัตกรรมเป็นความคิดใหม่ซึ่งถูกค้นพบหรือใช้เป็น ครั้งแรกเป็นการรับรู้ถึงความใหม่ของความคิดที่เกิดขึ้น ถ้าความคิดนั้นใหม่สำหรับแต่ละคนสิ่งนั้น ก็ถือเป็นนวัตกรรม และสามารถแบ่ง

นวัตกรรมออกเป็นระดับบุคคล และระดับองค์กร โดยนวัตกรรม มีความเกี่ยวข้องกับองค์การภาครัฐ และองค์การภาคเอกชน นวัตกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องกับคนทุกคน ทุกหน่วยงาน ทุกองค์การ และทุกประเทศ โดยใครที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงนวัตกรรมได้ก่อน คนนั้นจะเข้าใจความสำเร็จอย่างแท้จริง การพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นนวัตกรรมนั้น Rogers ได้ชี้ให้เห็นว่าขึ้นอยู่กับความรู้ ของ แต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาดังนั้น นวัตกรรมของกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ นวัตกรรมของกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ก็ได้ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลนั้นว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา หรือไม่

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีความแปลกใหม่ และต้องมีคุณค่าในตัวของมันเอง แต่หากสิ่งแปลกใหม่นั้นไม่มีความต้องการซื้อ หรือต้องการใช้สิ่งนั้น สิ่งประดิษฐ์นั้นจึงยังไม่เข้าขั้นของนวัตกรรม แต่เป็นเพียง “สิ่งประดิษฐ์” ที่เกิดขึ้นใหม่เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่สิ่งประดิษฐ์มักเป็นสิ่งที่ใช้ในการตั้งโชว์ในตู้เท่านั้น ไม่เกิดความต้องการซื้อหรือการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจริสอร์ทที่สนใจเกี่ยวกับนวัตกรรม จึงต้องเข้าใจความหมายของการแสวงหาหรือพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้นในกิจการของตนเอง โดยยึดหลักว่า “แปลกใหม่ ขายได้ และกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อ” จากหลักการนี้ผู้ประกอบการริสอร์ทจึงควรตระหนักในการคิดค้น และใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นที่ถูกตาต้องใจผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการธุรกิจของคุณจึงจะรอดพ้นจากพิษโควิด 19 ได้ (อ้างอิง web <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/>)

ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ท้องถิ่นและประเทศ คือ ความสำเร็จขององค์กร ท้องถิ่น และประเทศนั้นจะต้องเกิดขึ้นจาก นวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านสินค้า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด และการที่องค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องจะต้องเกิดขึ้นจากนวัตกรรม องค์กรสามารถนำนวัตกรรมทางด้านการจัดการ ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ ย่อมทำให้องค์กรมีความพร้อมและสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ได้แก่ การนำหลักการแนวคิดและวิธีการใหม่ทางด้านการจัดการเข้ามาใช้ในการบริหารองค์กร ถ้าองค์กรที่ไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตัวเองจากสิ่งใหม่ ๆ ได้แล้วยากที่องค์กรนั้น จะครองความเป็นหนึ่งได้

การนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจริสอร์ท

การนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ แม้ว่าจะเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าเพิ่มและสร้างความโดดเด่นให้กับภาคธุรกิจ แต่การดำเนินการดังกล่าวเป็นการเพิ่มภาระต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ทั้งจากงบประมาณในการลงทุนและค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรที่จะเข้ามาดำเนินการ ซึ่งอาจส่งผลต่อกำไรและระยะเวลาในการคืนทุนของผู้ประกอบการ ดังนั้นก่อนการตัดสินใจนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่จะทำให้นำนวัตกรรมมาใช้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ Thada Samani (2562) กล่าวว่า นวัตกรรมบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งเป็น การคิดค้นสร้าง พัฒนา ปรับปรุง รูปแบบ และกระบวนการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองกับความต้องการ ของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บนพื้นฐานความต้องการการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น บริษัทที่มุ่งเน้นการสร้างและนำนวัตกรรมมาให้บริการจะมีอิทธิพลต่อผลประกอบการของบริษัทสอดคล้องกับ Kanittha. (2018) กล่าวว่า สตูดิโอ Aprilli ออกแบบอนาคตของการท่องเที่ยว ที่บรรจุสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดของห้องพักในโรงแรม ให้ออกมาในรูปแบบของรถขับเคลื่อนสี่ล้อ โดยการเดินทางรูปแบบไร้คนขับนี้ได้รวบรวมบริการทั้งการขนส่ง และการต้อนรับเข้าไว้ด้วยกัน เช่น ห้องชุดที่มาพร้อมกับฟังก์ชันการพักผ่อน การทำงาน และห้องน้ำที่ถูกรวมไว้ในที่แห่งเดียวในรูปแบบที่เรียบง่ายต่อการใช้งาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้แขกที่ใช้บริการ สามารถใช้เวลาใน

การเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้งานเพียงแค่ระบุจุดหมายปลายทางผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ตลอดจนระบุบริการอื่นๆที่จำเป็น แล้วระบบจะวิเคราะห์เส้นทางที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดย Aprilli จินตนาการห้องพักบนโรงแรมที่ถูกออกแบบมาในแนวคิด “ล้อ” ซึ่งเป็นการเดินทางที่มีความเป็นส่วนตัว การบริการความสะดวกสบายนี้จะประกอบไปด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้ให้อีกทั้งยังสามารถนำสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวเข้าไปใช้งานได้ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะประกอบไปด้วย การบริการอาหาร, เครื่องดื่ม, ห้องประชุม, สปา, สระว่ายน้ำ, และห้องออกกำลังกาย ซึ่งแต่ละสถานที่นั้นสามารถจองเป็นรายบุคคลและนักท่องเที่ยวยังสามารถใช้พื้นที่บริเวณใกล้เคียงได้อย่างอิสระในระหว่างการเดินทาง แม้จะมีความกังวลเกี่ยวกับอายุการใช้งานของแบตเตอรี่ยานพาหนะที่ถูกออกแบบมาให้ใช้งานอย่างอิสระนี้ อาทิเช่น ระยะเวลาของคนที่สามารถอยู่ภายในพื้นที่จำกัดนานเท่าใด หรือ สิ่งที่คุณทั่วไปทำได้ในช่วงเวลาที่เดินทางคืออะไร ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้ไม่ได้ถูกปิดกั้นแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม การออกแบบที่พักที่สามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระนี้ ผู้โดยสารย่อมมีความต้องการให้มีการใช้งานอย่างครบฟังก์ชัน ซึ่งห้องพักควรมาพร้อมกับ ห้องน้ำ, ห้องนอน, ห้องทำงาน, โต๊ะทำงาน, และแสงจากทำธรรมชาติที่ทำให้ห้องพักมีความ โล่ง โปร่ง สบาย ทั้งนี้จึงทำให้การใช้งานที่พักแบบเคลื่อนที่แห่งนี้ไม่สามารถเดินทางในระยะไกลได้ การเดินทางที่ถูกออกแบบมาให้มีความเป็นอิสระนี้ เป็นการเคลื่อนที่ที่ได้รับการบริการแบบเฉพาะทาง แต่เป็นแพลตฟอร์มที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีและบริการใหม่ ๆ ที่มีความทันสมัย ทำให้การเดินทางสะดวกสบายและมีความหมายมากยิ่งขึ้น และการเดินทางรูปแบบใหม่นี้ จะกลายเป็นการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้นส่งผลกระทบต่อระบบอุตสาหกรรมการขนส่งรูปแบบดั้งเดิม แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนานี้ยังคงดำเนินต่อไป พร้อมกับกับเทคโนโลยี และ หุ่นยนต์ปัญญาประดิษฐ์ในอนาคต

กลยุทธ์แบบ 4P สำหรับผู้ที่ต้องการนำกลยุทธ์แบบ 4P มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างการตลาดให้กับสินค้าและบริการ คุณสามารถหยิบเอากลยุทธ์นี้มาประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1. Product Strategy (กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์) โดยคุณจะต้องบอกให้ได้ว่าอะไรคือจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ของคุณ ที่ต้องการจะสื่อสารให้ลูกค้าได้รับรู้ ซึ่งการที่คุณสามารถบอกได้ถึงจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ของตัวเอง ว่าส่งผลดีต่อผู้บริโภคได้มากกว่าคู่แข่งมากเท่าไร ก็จะทำให้ผลิตภัณฑ์ประสบความสำเร็จได้อย่างง่ายดายมากขึ้น

2. Pricing Strategy (กลยุทธ์ด้านราคา) โดยเราจะต้องรู้ว่าราคาเท่าไรจึงจะเหมาะสมกับตัวสินค้า และลูกค้ายินดีและสามารถจ่ายได้

3. Place Strategy (กลยุทธ์ด้านสถานที่จัดจำหน่าย) หมายถึงสถานที่จำหน่ายสินค้า โดยจุดนี้เราจะต้องรู้ก่อนว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเราคือใคร และเราสามารถพบเจอพวกเขาได้ที่ไหน เพื่อการนำสินค้าไปวางจำหน่ายได้อย่างตรงจุด และส่งผลดีต่อยอดขายในอนาคต

4. Promotion Strategy (กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย) เนื่องจากการทำโปรโมชั่นจะช่วยดึงดูดให้ลูกค้าอยากซื้อสินค้าของเรามากขึ้น อีกทั้งวิธีการนี้ยังช่วยให้สินค้าของเราเป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้นจากปากต่อปาก (สืบค้นจาก <https://www.am2bmarketing.co.th/content-marketing-article/marketing-strategy/>)

กลยุทธ์แบบ 4C คือ การนำอินเทอร์เน็ตมาเป็นเครื่องมือสำคัญ เพื่อส่งเสริมให้การตลาดแข็งแกร่งยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังสามารถนำไปใช้ควบคู่กับกลยุทธ์การตลาดแบบ 4P ได้ (สืบค้นจาก <https://www.am2bmarketing.co.th/content-marketing-article/marketing-strategy/>)

1. Consumer Strategy กลยุทธ์ที่เน้นความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก เพื่อผลักดันให้ผลิตภัณฑ์ของเราเข้าถึงใจผู้บริโภคมากที่สุด

2. Cost Strategy คือกลยุทธ์ที่ทำให้ต้นทุนสินค้ามีราคาต่ำที่สุด เพื่อที่จะกำหนดราคาขายไม่ให้แพงจนเกินไป ซึ่งกลยุทธ์นี้จะทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันเรื่องราคากับคู่แข่ง

3. Convenience Strategy เรื่องช่องทางการจำหน่ายก็เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ไม่ควรพลาดเช่นกัน คือคุณต้องทำอย่างไรได้ให้ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้อย่างสะดวกมากที่สุด โดยการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในเรื่องนี้

4. Communications Strategy ข้อนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งจะ นั่นก็คือการสื่อสารกับลูกค้าที่จะต้องสะดวก ง่าย รวดเร็ว และสามารถสร้างการรับรู้ให้แก่ลูกค้าได้อย่างตรงจุด ซึ่งกลยุทธ์ข้อนี้ก็จะรวมถึงการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย เป็นต้น

แผนการตลาดแบบ 5A เริ่มมาจาก Phillip Kotler ซึ่งเป็นนักการตลาดได้แนะนำไว้ในหนังสือ Marketing 4.0 มีดังนี้ (สืบค้นจาก <https://www.peerpower.co.th/blog/sme/marketing/>)

Aware (รับรู้ว่ามีสินค้านี้อยู่) ขั้นตอนแรกคือการทำให้ลูกค้ารับรู้ความมีตัวตนของสินค้าเรา ในยุคปัจจุบันทำได้ไม่ยากเลยคะ เพราะคนส่วนใหญ่ใช้สมาร์ทโฟน และออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมงอยู่แล้ว ผู้ประกอบการสามารถใช้ช่องทางเช่นโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือการโฆษณาทางออนไลน์ให้ลูกค้ารู้ว่ามีสินค้านี้อยู่แล้ว ก็ได้เช่นกัน หลักการคือทำให้เห็นบ่อยๆ แล้วเขาจะจำได้ แต่ต้องระวังอย่าให้มากเกินไปจนกลายเป็นรำคาญ

Appeal (ดึงดูดใจ) หลังจากทำให้ลูกค้าเห็นละจดจำแบรนด์หรือสินค้าของเราได้แล้ว ขั้นตอนต่อมาคือทำอย่างไร ลูกค้าจึงจะอยากรู้จักสินค้าของเราให้มากขึ้น ในขั้นตอนนี้การพึ่งพาเว็บไซต์ เพื่อให้ข้อมูลสำคัญมากคะ การทำคอนเทนต์ดีๆ ที่ออกมาให้ข้อมูลสถานที่ วิธีการสั่งซื้อจึงสำคัญ

Ask (สอบถาม) เมื่อลูกค้าชมสังเกตดูสินค้าของเรามาระยะหนึ่งแล้ว เขาจะเริ่มต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งในกระบวนการนี้ การสอบถามจากคนใกล้ชิดที่มีประสบการณ์กับสินค้าชนิดนี้น่ามาก่อน เป็นเรื่องสำคัญมาก หลายๆ แบรนด์จึงเลือกใช้ Influencer เพื่อช่วยเป็นผู้ตอบคำถามและกระตุ้นความต้องการของลูกค้า รวมถึงอาจมีการสอบถามเข้ามาที่ผู้ประกอบการเพื่อขอข้อมูล แต่ในขั้นตอนนี้ “ลูกค้าจะยังไม่ซื้อ” ทำให้ต้องวางแผนการตลาดในขั้นตอนต่อไปเพื่อให้เราประสบความสำเร็จในการขาย

Act (ซื้อ) กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อลูกค้ามีความสนใจ และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพียงพอแล้ว จึงตัดสินใจจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้านั้นๆ การตลาดแบบเดิมจะสิ้นสุดลงตรงนี้ เพราะถือว่าสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว แต่สำหรับการตลาดแบบ 5A การซื้อเพียงครั้งเดียวไม่เพียงพอ โดยเฉพาะสำหรับผู้ประกอบการ SME เพราะเราไม่ได้ผลิตสินค้าออกมาเพื่อขายเพียงแค่ครั้งเดียวนั่นเองคะ ดังนั้นเราจึงต้องดำเนินการในขั้นต่อไป

Advocate (การแนะนำหรือบอกต่อสินค้า) เราจะพบมากขึ้นว่าลูกค้ามีความคาดหวังกับทั้งสินค้าและบริการหลังการขาย ถ้าซื้อแล้วใช้ดี มีบริการที่น่าประทับใจ ลูกค้าในยุคปัจจุบันจึงชอบที่จะบอกต่อ และการบอกต่อนี้เองที่สร้างความน่าเชื่อถือให้กับสินค้า รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ ซึ่งการเพิ่มส่วนของการรีวิว ในโซเชียลมีเดียหรือเว็บไซต์ให้ลูกค้าเข้ามาเขียนก็เป็นการบอกต่อที่เราไม่ต้องเพิ่มต้นทุนให้มากมาย แต่ทั้งนี้ความจริงใจก็ยังคงสำคัญ ผู้ประกอบการจึงต้องมีบริการหลังการขายที่ดี สำหรับสินค้าบางประเภท

นอกจากนี้ Techsauce All rights reserved. (2016) กล่าวว่า นวัตกรรมในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยในส่วนของนวัตกรรมเทคโนโลยีก็เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมโรงแรม การมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาจะทำให้โรงแรมได้เปรียบในเรื่องของการแข่งขัน ตัวอย่างที่น่าสนใจคือโรงแรมในเครือ Starwood ประกาศเปิดตัวบริการ SPG Keyless โดยใช้นาฬิกา Apple Watch และ iPhone ในการเปิดประตูห้องพักโดยไม่ต้องเช็คอินที่โต๊ะหน้า Counter โรงแรม โดย SPG Keyless รองรับ Bluetooth LE ไม่รองรับ NFC จะใช้ได้ตั้งแต่ iPhone 4s ขึ้นไป ขั้นตอนการใช้งานหลังจากแขกจองห้องพักที่ไม่ใช่กุญแจแล้ว ระบบจะให้ลงทะเบียนโทรศัพท์ผ่านแอป SPG เพื่อใช้ SPG Keyless และจากนั้นราว 24 ชั่วโมง ก่อนจะถึงโรงแรม แขกจะได้รับหมายเลขห้องและกุญแจ Bluetooth ผ่าน

แอฟ เมื่อถึงโรงแรมแขกไม่ต้องไปที่โต๊ะเพื่อเช็คอิน แต่สามารถไปยังห้องพักได้โดยตรง เมื่อถึงห้องพักก็เปิดแอฟ SPG แท็บปุ่มเปิดลิ้นชักประตู รอกันไฟเขียวขึ้นก็เข้าห้องได้ Starwood ได้เริ่มใช้งานแล้วกับ Brand ต่าง ๆ ในเครือไม่ว่าจะแบรนด์ Aloft, Element, W Hotel, นอกจากนี้ยังมีระบบอื่นๆ ของ Starwood ที่รอการพัฒนาอีกหลายระบบ อาทิ ระบบ TV ในห้องพักที่สามารถ Setup สำหรับการชม Presentation งานได้ ระบบกระจกอัจฉริยะเพียงผู้พักสัมผัสกระจกจะมองเห็นสภาพอากาศประจำวัน. ข่าว ผลฟุตบอลที่เชื่อมต่อ Twitter feed ผ่าน Bluetooth และสัญญาณแจ้งเตือนจะขึ้นบนกระจกซึ่งเป็นเทคโนโลยีล่าสุดจากแบรนด์ Panasonic , การควบคุมระบบไฟผ่านแอฟ พลิกเชี่ยน หรือระบบสุดล้ำอย่างการจัดเก็บพลังงานแสงอาทิตย์กลางแจ้ง เพื่อให้ผู้พักสามารถชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์ บริเวณสรวายน้ำภายนอกอาคารได้

ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) กล่าวว่า หลายองค์การประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ เพราะการสร้างนวัตกรรม การที่องค์กรรวบรวมความรู้ทางเทคโนโลยี และประสบการณ์ต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์ และ นำเสนอสิ่งแปลกใหม่ในสินค้าและบริการ รวมถึงการส่งมอบ ให้ ถึงมือลูกค้าไม่เพียงแต่จะส่งผลดีต่อองค์การเท่านั้นแต่ยังทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตตามไปด้วย นวัตกรรมช่วยให้ผู้ ประกอบการค่อยๆ ก้าวนำ คู่แข่งออกไปทีละน้อย ซึ่งหากองค์กรใดไม่สามารถคิดค้น นวัตกรรมได้ ในขณะที่องค์การอื่นๆ มีการคิดค้น เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่างๆ อยู่ตลอดเวลา จะทำให้เกิดความเสี่ยงต่อผลการดำเนินงาน ขององค์กร ได้ ผู้ประกอบการจึงพยายามนำเอานวัตกรรม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ต่อธุรกิจ นวัตกรรมบริการเป็นแนวคิดที่ต่อยอดมาจาก เรื่องโซ่คุณค่า (Value Chain) หรือ กระบวนการส่งต่อสินค้าและบริการให้ ถึงมือลูกค้าอย่างราบรื่นเพียงแต่ได้ เพิ่มเรื่อง การสร้างสรรค์ บรรจุภัณฑ์ บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ บริโภคอย่างทันที (Real-time) ระบบการส่ง มอบสินค้าที่มีประสิทธิ ภาพสูง และการใช้อินเทอร์เน็ตหรือระบบดิจิทัลมาให้ บริการแก่ลูกค้าการบริการยุคใหม่จึงมีความจำเป็นอย่างสูงที่จะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำใน เรื่องความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการ ใช้ บริการ และมี แนวโน้มการพัฒนาบริการด้วยการเชื่อมต่อกับลูกค้า ขยายบริษัทจัดหา ซึ่งผู้จัดหาการบริการก็ต้องติดตามผลความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และพฤติ กรรมของ ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการและแข่งขันกับคู่แข่ง จุดเด่นของภาคบริการจึงอยู่ที่การเร่งหาความคิดใหม่ๆ ช่วงชิงความต้องการบริ โภคสินค้าในวิธีการที่แข่งกับเวลาและเพิ่มแนวทางการจัดหาสินค้าสู่ผู้บริโภคด้วย คุณภาพ ราคา ตำแหน่งคุณค่าของสินค้าและความสัมพันธ์ กับคู่แข่ง นวัตกรรมบริการสามารถเริ่มขึ้นตั้งแต่ กระบวนการผลิตการวางแผนการผลิตจำเป็นต้องควบคุม การผลิตเข้ากับการบริการ โดยบริษัทต่างๆ จะเน้นการ สร้างทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภายในมากกว่าการจ้างเอาต์ซอร์ส (Out Source) ส่งเสริมพนักงานให้มีความ สามารถในการใช้นวัตกรรม การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจการเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์ด้วยการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยประหยัดพลังงาน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

พชร เกษโกศล, และ จิตต์ โสภณมีระเกตุ. (2562) กล่าวว่า จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาถ้าผู้ใช้บริการรับรู้ถึง สิ่งสัมผัสได้ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เขมกร เข็มน้อย (2554) ศึกษาภาพลักษณ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการโดยรวมกับความจงรักภักดีของลูกค้าต่อธนาคารออมสินโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ยังได้สอดคล้องกับ เพ็ญ ธิภา สติธิธรรานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสานักนันทาเหนือ พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของ

ผู้ให้บริการโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ซึ่ง Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีเนื่องจากคุณภาพบริการที่ดีขึ้นอาจเพิ่มความภักดี กล่าวได้ว่าคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความจงรักภักดี เมื่อผู้ให้บริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่สูงขึ้นก็จะทำให้มีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อธุรกิจบริการเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะได้รับ ดังนั้นเมื่อผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงแล้ว อาจจะส่งผลให้ผู้ให้บริการอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต และจากผลการวิเคราะห์ความถดถอยปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ถ้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมและแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ดาริกา วรรณณอม (2559) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญเนื่องจากการบริการโดยทั่วไป มักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน เริ่มจากการต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน จนถึงกระบวนการสุดท้ายหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดจะกลับมาใช้บริการในครั้งสอดคล้องกับ ภัทรพร วันพิรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านกลยุทธ์ทางการตลาด มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Anton (1996) พบว่า พฤติกรรมในการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจะมีการต่อว่าและพูดถึงบริษัทฯ ในทางที่ไม่ดีกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะมีพฤติกรรมการซื้อซ้ำและกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากจะมีการบอกต่อถึงความดีเด่นของสินค้าและบริการนั้น ๆ

บทสรุป

การศึกษานวัตกรรมในการจัดการธุรกิจรีสอร์ท_ดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปนวัตกรรมที่สำคัญที่ควรนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจรีสอร์ท 3 นวัตกรรมใหญ่ ๆ ดังนี้

นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งที่เป็นสินค้าและบริการ เพื่อส่งต่อคุณค่าต่อผู้ใช้หรือ ผู้รับบริการ และเป็นการเพิ่มมูลค่ากับสินค้าเพิ่มประสบการณ์ให้ผู้ซื้อ ทำให้ ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากขึ้น เช่น สินค้าของฝากแปลกใหม่ สร้างสรรค์ มีความเป็นท้องถิ่น รูปแบบทัวร์เชิงสร้างสรรค์ ทัวร์ เฉพาะกลุ่ม การใช้หุ่นยนต์ในการบริการนักท่องเที่ยว การใช้ Big Data มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการ เป็นต้น

นวัตกรรมด้าน กระบวนการและบริหารองค์กร นวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อสร้างสรรค์ ปรับปรุง พัฒนาให้กระบวนการ รวมถึงการบริหารจัดการในองค์กร ของผู้ให้บริการ หรือผู้ผลิตสินค้านั้น ๆ มีประสิทธิภาพ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิต เพื่อให้เกิดสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ หรือ ลดผลกระทบต่อชุมชน เช่น อุปกรณ์หรือระบบอัตโนมัติที่ทำให้บริการรวดเร็วได้มาตรฐาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยีสีเขียว การสร้างเครือข่ายในกลุ่มธุรกิจเพื่อลดต้นทุนการบริการ เป็นต้น

นวัตกรรมด้าน การสื่อสารและการตลาด นวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อการสื่อสาร และการตลาดระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ หรือผู้ผลิตกับผู้ซื้อ/ผู้ซื้อ สินค้า ซึ่งนำไปสู่กระบวนการ ให้บริการหรือตกลงซื้อขาย และอาจ รวมไปถึง

การได้ข้อมูลตอบกลับหลัง การรับบริการ เช่น การใช้ Social Media ในการเข้าถึง และการบอกต่อ การพัฒนา Digital Marketing การพัฒนาระบบ Loyalty Program การอำนวยความสะดวกด้านการ สื่อสารและการ แปลภาษา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กมลพรรณ จันทราภาษกุล (2562). ยุทธศาสตร์สื่อสารการตลาดดิจิทัลของ คาซ่า เดอ มอนทาน่า รีสอร์ท (Casa De Montana Resort) ผ่านเฟซบุ๊ก. Retrieved from <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/4070>
- [2] กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มาตราฐานการท่องเที่ยวไทย (2557). มาตราฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เล่มที่ 1 ประเภทสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท)ระดับ 5 ดาว. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- [3] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561). ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด บทวิเคราะห์ธุรกิจประจำเดือน สิงหาคม 2561. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2561/T26/T26_201808.pdf
- [4] กิตติกาญจน์ กาญจนะคูหะ และ เกศรา สุกเพชร. (2561). ตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจนาเที่ยวขนาดย่อมในประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม 2561.
- [5] จันทิมา รักมันเจริญ. (2585). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อาเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] พุทธพร อักษรไพโรจน์ และ ประกอบศิริ ภักดีพินิจ (2560). กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ จสปาในโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. พิษณุเศวตสาร. ปีที่13 ฉบับที่1 เดือน มกราคม - มิถุนายน 2560. 47
- [7] ลลิตา ยุธยาตร์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักรีสอร์ทในอาเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [8] วรชาติ ดุลยเสถียร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดาเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย: กรณีศึกษาเชิงประจักษ์โรงแรมในเครือเซ็นทารา. วิทยานิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร
- [9] วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, & อิศศักดิ์ จินดาบถ. (2014). การวัดนวัตกรรมบริการของ ธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. Journal of Management Sciences, 31(1), 119-146.
- [10] สุทธิพงษ์ พงษ์วร. (2555). ความคิดสร้างสรรค์ทักษะการแก้ปัญหาและกิจกรรมการออกแบบ. นิตยสาร สสวท. ปีที่40 ฉบับที่175 มกราคม-กุมภาพันธ์ 2555. <https://library.ipst.ac.th/handle/ipst/321>.
- [11] สุรีย์ เข้มทอง และ อโณทัย งามวิชัยกิจ. (2561). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปีที่7 ฉบับที่1 ประจำ เดือน มกราคม - มิถุนายน 2561. 48
- [12] Hua, N., & Batra, A. (2015). The new trends and innovations in selected five-star hotels in Bangkok, Thailand.

- [13] Jones, C., & Pimdee, P. (2017). Innovative ideas: Thailand 4.0 and the fourth industrial revolution. *Asian International Journal of Social Sciences*, 17(1), 4-35.
- [14] Kanittha. (2018). โรงแรมติดล้อ นวัตกรรมการเดินทางและที่อยู่อาศัยในอนาคต. Retrieved October 5, 2019, from <https://www.thaihotelbusiness.com/news-update/นวัตกรรม-โรงแรม-ติดล้อ/>.
- [15] Leekpai, P., & Jaroenwisan, K. (2013). Organizational innovativeness: the empirical study of hotel business in Southern Thailand. *International Journal of Business and Social Science*, 4(3).
- [16] Leigh, K. E. (2011). Organizational creativity: The relationship between creativity, values, and performance in architectural practice (Order No. 3468781). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (889091452). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/889091452?accountid=28710>
- [17] Techsauce All rights reserved. (2016). การแข่งขันและการปฏิบัติเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรม. Retrieved September 3, 2019, from <https://techsauce.co/tech-and-biz/hotel-hospitality-industry-growth-technology-competition>.
- [18] Thada Samani. (2562). นวัตกรรมบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. วารสารการบริการ และการท่องเที่ยวไทย. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2562).
- [19] Untong, A. (2017). โครงสร้างองค์ประกอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพ บริการสปาในประเทศไทย. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 12(2), 3-16.
- [20] Zumitzavan, V., Udchachone, S., & Intrama, V. (2013). An Improved Organizational Performance Influenced by Leadership Styles and Innovation: A Case Study of 49

SBC-03-070

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย Marketing mix influencing purchase decision of electrical retailer

สุภัทรา รามสูตร และ ทวีป พรหมอยู่
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นนวัตกรรมการตลาดทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อที่กำลังตัดสินใจซื้อ และผู้ซื้อที่คาดว่าจะตัดสินใจซื้อในอนาคต" ซึ่งเป็นมุมมองที่สอดคล้องกันกับผู้ประกอบการร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า กล่าวคือ ในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อการลงทุนของผู้ประกอบการร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า ประกอบไปด้วย มุมมอง 7 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (Product and service) คือมุมมองด้านราคา (Price) มุมมองด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) มุมมองด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) มุมมองด้านพนักงาน (People) มุมมองด้านกระบวนการในการให้บริการ (Process) และมุมมองด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment)

องค์ความรู้/ข้อค้นพบ จากบทความฉบับนี้ได้ทราบถึงความหมาย ความสำคัญ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย ตลอดจนประโยชน์ในการนวัตกรรมการตลาดเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในเชิงปฏิบัติทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยในการเลือกซื้อ ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตภาคใต้ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็น ข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยในอนาคต เพื่อให้ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด เช่น การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) การกำหนด กลุ่มเป้าหมาย (Targeting & Positioning) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) รวมทั้งการวางกลยุทธ์เพื่อเข้าถึงลูกค้าและสร้างความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยได้

คำสำคัญ : , ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า

บทนำ

ไฟฟ้าเป็นพลังงานที่สามารถส่งตามสายไฟฟ้าไปยังที่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเปลี่ยนไปพลังงานรูปอื่นได้ ด้วยเหตุนี้จึงมีการใช้ไฟฟ้ากันแพร่หลาย ดังนั้นจึงทำให้ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยในวงจรไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย มีโอกาสเติบโตอย่างรวดเร็วไปพร้อมกับเทคโนโลยีในปัจจุบันตลาดในประเทศปี 2560 ถึงปัจจุบันพบว่า ยอดขายจะดีขึ้น จากการขยายตัวของคอนโดมิเนียม และที่อยู่อาศัยทำให้มียอดขายซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ประกอบกับภาคเอกชนที่มีการทยอยปรับตัวดีขึ้นตามรายได้เกษตรกรที่กลับมาฟื้นตัว ซึ่งคาดว่าจะช่วยสร้างอุปสงค์ในสินค้าคงทนอย่างเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งการรองรับการขยายการลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (smart electronics) ที่จะเพิ่มขึ้นเป็น 12% ในปี 2564 และ 19% ในปี 2565 ซึ่งจะผลักดันไปสู่สังคม Internet of Things (IoT) ได้เร็วขึ้น ทำให้ความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยในวงจรไฟฟ้าในบ้านเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง (สภาอุตสาหกรรมไทย, 2560) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่อาจมองข้าม ซึ่งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงวางแผนทาง ในการปรับปรุงเทคโนโลยีการผลิตหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดโลกและ เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในตลาดโลกให้มากขึ้น (ราช ศิริวัฒน์, 2560)

จากแนวโน้มปริมาณความต้องการภายในประเทศที่เพิ่มสูงขึ้น จากปัจจัยการเติบโตของที่อยู่อาศัย ทั้งโครงการบ้านจัดสรร คอนโดมิเนียมทำผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย จึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อคาดคะเนการลงทุนขยายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้น และต้องเลือกผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยให้ตรงกับความต้องการตลาดของผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย กล่าวคือ ไฟฟ้าที่ใช้ทั่วไปตามบ้านเรือนเป็นไฟฟ้ากระแสสลับซึ่งมาจากโรงงานผลิตกระแสไฟฟ้าตามสายไฟฟ้าแรงสูง แต่ก่อนที่จะส่งเข้าบ้านต้องลดความต่างศักย์ไฟฟ้าให้เหลือ 220 โวลต์เท่านั้น โดยการส่งพลังงานไฟฟ้าต้องผ่านมาตรไฟฟ้าก่อนแล้วส่งเข้าบ้านเรือนด้วยสายไฟ 2 สาย คือ สายหนึ่งเป็นสายมีศักย์ ซึ่งมีศักย์ไฟฟ้าไม่เป็นศูนย์ ส่วนอีกสายหนึ่งเรียกว่า สายกลางมีศักย์ไฟฟ้าเป็นศูนย์คือไม่มีกระแสไฟฟ้าผ่านสายฟ้าทั้งสองสายจะต่อแผงรวมซึ่งเป็นศูนย์กลางวงจรไฟฟ้าภายในบ้าน หรือที่อยู่อาศัย บนแผงไฟฟ้ามจะมีอุปกรณ์สำหรับตัดวงจรไฟฟ้าทั้งหมดได้ เมื่อไม่ต้องการใช้ไฟฟ้า เช่น เมื่อเกิดไฟฟ้าลัดวงจร แผงไฟฟ้ามจะมีอุปกรณ์ควบคุมไฟฟ้าประกอบด้วย ฟิวส์รวม สะพานไฟรวม สะพานไฟย่อย และเครื่องตัดไฟฟ้าอัตโนมัติ เพื่อช่วยในการตัดกระแสไฟฟ้าที่ไม่ต้องการใช้ ช่วยให้ไม่เกิดความเสียหายกับเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น ฉะนั้นอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ (อรุณี เมฆนาค, 2541, น.2-3)

แนวคิดและทฤษฎีของเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2551, น.103)ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552, น. 80-83) วรุตม์ ประไพพักตร์ (2556, น.14-15) และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2559, น. 63-83) ได้กล่าวคล้ายคลึงกันว่าองค์ประกอบของหลัก 7Ps ของผลิตภัณฑ์ที่ต้องสอดคล้องประสานกันอย่างดี เพื่อตอบสนองถึงพฤติกรรมซื้อของผู้ซื้อให้เกิดประสิทธิผลดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านสินค้า (product element) ผู้บริหารสินค้าบริการจะต้องตัดสินใจเลือกบริการหลัก (core service)และองค์ประกอบเสริม (supplementary service) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และแข่งขันได้ดีกับบริหารคู่แข่ง อาทิ รูปทรงขนาด สีสัมผัสและความสวยงาม

ของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้าที่บ่งบอกคุณภาพและปลอดภัยความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ต่อการดำเนินชีวิต
ผลิตภัณฑ์ง่ายต่อการทำความสะอาดหลังใช้งานเป็นต้น

2. ราคาและค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องการ (price) องค์ประกอบนี้เป็นเรื่องของราคาตามปกติที่
ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจ กล่าวคือ การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์นั้นถ้าสูงกว่าราคาผู้ซื้อจะตัดสินใจซื้อก็จะทำ
ให้ผู้ซื้อไม่ได้ตัดสินใจที่จะซื้อได้นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน นั่นก็คือเวลาที่
ลูกค้าต้องเสียไปกับการมาใช้บริการของผู้ประกอบการอีกด้วย ดังนั้นกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

2.1 คุณค่าที่รับรู้ (product value) ในสายตาของผู้ซื้อซึ่งต้องพิจารณาว่าผู้ซื้อยอมรับในคุณค่า
ของผลิตภัณฑ์ที่สูงกว่าราคาสินค้านั้น

2.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.3 การแข่งขันของคู่แข่งในที่มีอยู่ในตลาด

2.4 ปัจจัยอื่น ๆ

3. สถานที่ – ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (place & e-channel) สถานที่ในการนำเสนอ หรือ สำหรับ
ใช้ในการขายสินค้า และ บริการ (place) ควรเลือกทำเลที่ตั้ง หรือ ช่องทางในการขายสินค้า ให้ตรง
กลุ่มเป้าหมายเรามากที่สุด สามารถเดินทางสัญจรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีใน
บริเวณนั้น ซึ่งสถานที่จัดจำหน่าย หรือช่องทางในการจัดจำหน่าย (place process) ว่าด้วยการพูดถึง
กระบวนการทำงาน เนื่องจากงานด้านบริการต้องมีการบริการที่ชัดเจน จะต้องมีการออกแบบกระบวนการ
ทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
ในทิศทางเดียวกัน ต้องคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการ และเวลาในสินค้าบริการบางประเภทให้
สามารถส่งมอบบริการได้ผ่านทางช่องทางได้อย่างหลากหลายนอกจากนี้ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ อีกหนึ่งช่องอย่าง
ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ก็มีบทบาทสำคัญมาก โดยเฉพาะอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า “อีเมล” หรือ “ทางเว็บไซต์”
ก็ดี เพราะยุคปัจจุบันลูกค้าจะคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่
ผู้บริหารต้องคอยตัดสินใจ เพื่อแข่งขันเสนอบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทันสมัยให้กับลูกค้าได้ดีที่สุด

ดังนั้นโครงสร้างของช่องทางจึงต้องประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์
และบริการจากองค์การไปยังตลาดสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ก็คือสถาบันการตลาด ส่วน
กิจกรรมที่ช่วยในการกระจายสินค้าประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง
การจัดจำหน่ายซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (channel of distribution) หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์
และกรรมสิทธิ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาดในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยผู้ผลิต คนกลาง ผู้ซื้อ
หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

3.2 การสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (market logistics) หมายถึงกิจกรรมที่
เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้ซื้อหรือผู้ใช้ช่องทางอุตสาหกรรม การกระจายตัว
สินค้า จึงประกอบด้วยงานที่สำคัญดังนี้

3.2.1 การขนส่ง (transportation)

3.2.2 การเก็บรักษาสินค้า (storage) และการคลังสินค้า (warehousing)

3.2.3 การบริหารสินค้าคงคลัง (inventory management)

4. การส่งเสริมการขายและการสื่อสารการตลาด (promotion & IMIC) ไม่มีสินค้าชนิดใดที่จะประสบ
ความสำเร็จได้ ถ้าไม่มีโปรแกรมการสื่อสารทางการตลาดที่ดี ซึ่งเข้ามามีบทบาทในการให้ข้อมูลที่จำเป็นกับลูกค้า
ชักชวนให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ได้เร็วขึ้น แต่โดยหลักใหญ่แล้ว

การสื่อสารการตลาดของผลิตภัณฑ์มักจะเน้นที่การสอนลูกค้าเกี่ยวกับบริการนั้นๆ ว่ามีประโยชน์อย่างไรบ้าง เมื่อใดจึงควรจะใช้ จะหาได้ที่ไหน และจะต้องทำอย่างไรบ้างในการรับบริการนั้น ดังนั้นการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักของการขายในขั้นต้นเลยก็ว่าได้ การส่งเสริมการขาย ที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้า มีการส่งเสริมการตลาด การโฆษณา ลด แลก แจก แถม

นอกจากนี้ทางด้านชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2559, น. 63-83) ได้กล่าวถึง การส่งเสริมการตลาด (promotion) ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมในการซื้อ การติดต่อสื่อสาร อาจใช้พนักงานทำการขาย (personal selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (no personal selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารหลายประการ ซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่ง โดยบรรจุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือสำคัญต่อไปนี้

4.1 การโฆษณา (advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและ (หรือ) ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์ในการโฆษณาเกี่ยวข้องกับ

4.1.1 กลยุทธ์การสร้างสรรคการโฆษณา (creative strategy) และกลยุทธ์การโฆษณา (Advertising)

4.1.2 กลยุทธ์สื่อ (media strategy)

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (personal selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจูงใจตลาดโดยบุคคล งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับ

4.2.1 กลยุทธ์การขายโดยพนักงานขาย (personal selling strategy)

4.2.2 การจัดการหน่วยขาย (sale force management)

4.3 การส่งเสริมการขาย (sale promotion) หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมการขายที่นอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขายและการให้ขายและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ ทดลองใช้ หรือการซื้อโดยลูกค้าขั้นตอนสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทางการส่งเสริมการขายที่มี 3 รูปแบบคือ

4.3.1 การกระตุ้นผู้ซื้อ เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้ซื้อ

4.3.2 การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง

4.3.3 การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงาน

4.4 เป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผน โดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อ

4.5 การตลาดทางตรง (direct marketing หรือ direct response) และการตลาดเชื่อมต่อตรง (online marketing) เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรงหรือหมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดให้ส่งเสริมการตลาด ใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อ และทำให้เกิดการตอบสนอง

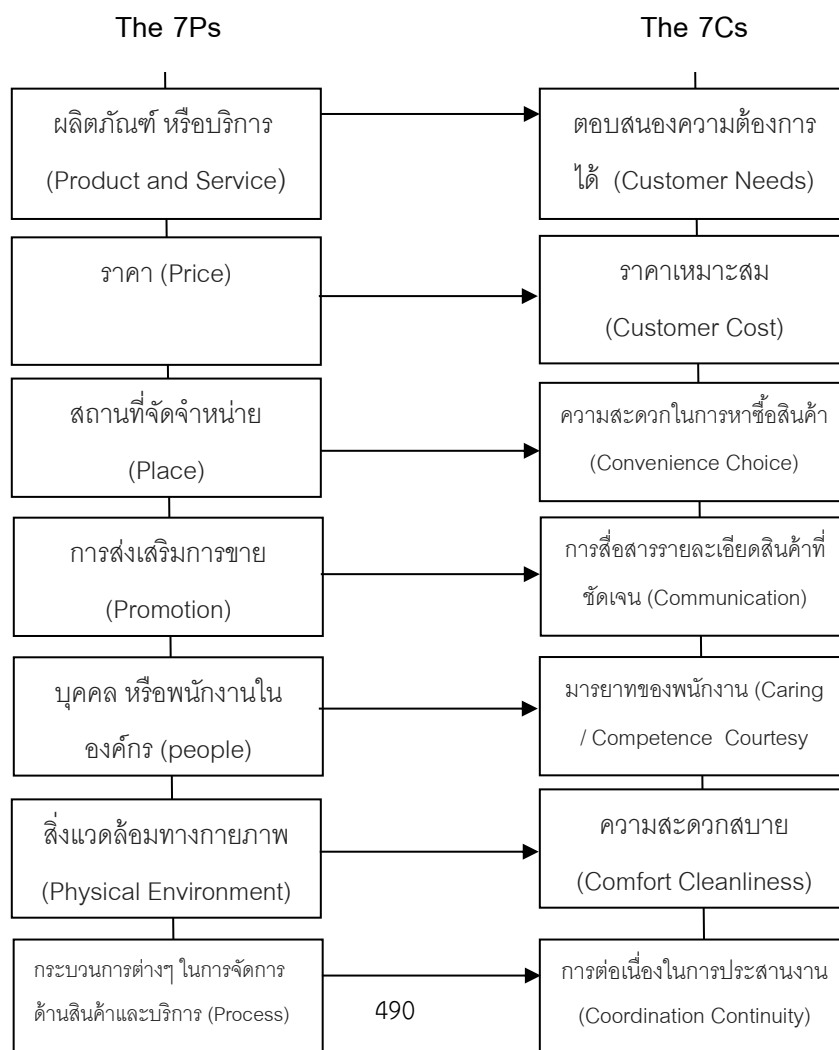
5. พนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าที่มีส่วนร่วมในการผลิต – ส่งมอบบริการ (people, customer) หรือ พนักงานขององค์กร (employee) มีบริหารหลากหลายชนิดที่เจาะจงให้ลูกค้าและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบบริการพร้อมกัน ขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ โดยมากลูกค้าจะประเมินคุณภาพของบริการจากการติดต่อรับบริการจากพนักงานบริการผู้บริหารที่รู้ความสำคัญของปัจจัยนี้มักจะทุ่มเทงบประมาณไปกับการอบรมพนักงานบริการและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ มีความสามารถในการแก้ปัญหา

ต่างๆ หรือ เพื่อการสร้างค่านิยมให้แก่องค์กร ความรู้ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของบุคลากรคนในองค์กรมีการบริการดี หรือมีคนเก่งทำงานในองค์กร

6. ภูมิทัศน์บริการ (physical evidence & service) นับเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนในการช่วยทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน องค์ประกอบนี้ได้แก่ อาคารสำนักงานสถานที่ที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือแม้กระทั่งลูกค้าคนอื่นที่อยู่ในสถานที่บริการนั้น ๆ ก็มีส่วนให้ลูกค้าใช้ประเมินงานบริการนั้นๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าบริการเป็นสิ่งจับต้องและประเมินได้ยาก ลูกค้าจึงมักจะเปรียบเทียบเอากับสิ่งที่อยู่ใกล้เคียงที่เป็นองค์ประกอบ

7. กระบวนการออกแบบบริการ (process design) เป็นกระบวนการการออกแบบการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ถ้าการออกแบบนั้นทำได้ดี การส่งมอบบริการก็จะมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตรงเวลา มีคุณภาพสม่ำเสมอ ลูกค้าก็จะกลับมาให้บริการอีกครั้ง แต่ถ้าการออกแบบขั้นตอนการผลิตบริการไม่ดีพอ ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกรำคาญ หรือที่อาการหนักหน่วงก็จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จนอาจจะพาลเลิกใช้บริการไปเลยก็ได้ เพราะการออกแบบการบริการที่ขาดประสิทธิภาพจะทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่า มีขั้นตอนมากมายเหมือนระบบราชการ – เชื่องช้า พนักงานที่รับเรื่องไม่กล้าตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งความกดดันจะมีมาที่แนวรับลูกค้าตรง พนักงานบริการที่อยู่ส่วนหน้าสุด ทำให้พนักงานมีความตึงเครียด ซึ่งจะส่งผลให้บริการมีประสิทธิภาพลดลง และกลายเป็นความล้มเหลวในที่สุด

หรืออีกนัยหนึ่งเมื่อนำมาปรับใช้กับองค์กรธุรกิจด้านการบริการแล้วนั้น สามารถแบ่งมุมมองทางการตลาดออกเป็น 2 มุมมองดังรายละเอียดของโมเดล



ภาพประกอบที่ 2.2 โมเดลแสดงมุมมองทางการตลาดแบ่งออกเป็น 2 มุมมอง

ที่มา: วิลเลียม (William J. Stanton, 2012, p.101)

ซึ่ง วิลเลียม (William J. Stanton, 2012, p.101) ให้ความหมายการตลาดว่า "เป็นระบบของปฏิกิริยา กิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อทั้งที่เป็นอยู่ปัจจุบัน และผู้ซื้อที่คาดหวังในอนาคต" ซึ่งเป็นมุมมองที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ

1. มุมมองของผู้ขาย ประกอบไปด้วยมุมมองในด้านต่างๆ 7 มุมมอง (7Ps) ได้แก่
 - 1.1 มุมมองด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (product and service)
 - 1.2 มุมมองด้านราคา (price)
 - 1.3 มุมมองด้านสถานที่จัดจำหน่าย (place)
 - 1.4 มุมมองด้านการส่งเสริมการขาย (promotion)
 - 1.5 มุมมองด้านบุคคล หรือพนักงานในองค์กร (people)
 - 1.6 มุมมองด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment)
 - 1.7 มุมมองด้านกระบวนการต่างๆ ในการจัดการด้านสินค้าและบริการ (process)
2. มุมมองของลูกค้า ประกอบไปด้วยมุมมองในด้านต่างๆ 7 มุมมอง (7Cs) ได้แก่
 - 2.1 มุมมองด้านผลิตภัณฑ์ สามารถใช้แก้ปัญหาได้ หรือตอบสนองความต้องการได้ (customer Solution / customer Needs)
 - 2.2 มุมมองด้านราคา คือลูกค้าต้องการซื้อสินค้าในราคาย่อมเยา เหมาะสม (customer Cost)
 - 2.3 มุมมองด้านความสะดวกในการหาซื้อสินค้า (convenience Choice)
 - 2.4 มุมมองด้านการสื่อสารรายละเอียดสินค้าที่ชัดเจน (communication) เช่น บอกรายละเอียด คุณสมบัติครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน
 - 2.5 มุมมองด้านการดูแลลูกค้า, กิริยา มารยาทของพนักงาน (caring / competence Courtesy)
 - 2.6 มุมมองด้านความสะดวกสบาย (comfortable / comfort Cleanliness)
 - 2.7 มุมมองด้านความสมบูรณ์, การต่อเนื่องในการประสานงาน (complete / coordination continuity)

ซึ่งหากพิจารณาจากภาพโมเดลด้านบนจะพบว่ามุมมองของผู้ขาย และมุมมองของลูกค้ามีความสัมพันธ์กัน โดยมุมมองเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ 7Ps กับ 7Cs สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. มุมมองผลิตภัณฑ์ (product) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้า (customer solution) การสร้างผลิตภัณฑ์ต่างๆ ขึ้นมา ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ หรือเพื่อตอบโจทย์การแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ดังนั้นในการคิดสร้างผลิตภัณฑ์ต่างๆ ขึ้นมา โจทย์จึงอยู่ที่ว่าลูกค้าต้องการอะไร อย่างไร หรือมีปัญหาอะไรบ้าง
2. มุมมองราคา (price) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านราคาของลูกค้า (customer cost) ทำให้การตั้งราคานั้น แม้ว่าผู้ผลิตหรือผู้ขาย จะเป็นผู้กำหนดราคา แต่หากเราพิจารณาให้ครบทั้งกระบวนการแล้ว จะพบว่าราคาจะถูกหรือแพง ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาว่า ต้นทุนที่แท้จริงควรอยู่ที่เท่าไร แล้วจึงสะท้อน

ออกมาให้เห็นว่าราคานั้นสมเหตุสมผลแค่ไหน ถูกหรือแพง ซึ่งก็จะแตกต่างกันตามข้อมูลประกอบการพิจารณาของลูกค้าแต่ละคน

3. มุมมองด้านสถานที่จัดจำหน่าย (place) มุมมองด้านสถานที่จัดจำหน่าย (place) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านความสะดวกในการหาซื้อสินค้า (convenience choice) สิ่งที่จะเป็นตัวบอกว่าสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่ายดีหรือไม่นั้น จะถูกวัดโดยความรู้สึกของลูกค้าว่าได้รับความสะดวกสบายแค่ไหน พอใจหรือไม่ และที่สำคัญมีความเหมาะสมกับ รูปแบบการใช้ชีวิต (lifestyle) ของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มหรือไม่

4. มุมมองด้านการส่งเสริมการขาย (promotion) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านการสื่อสารรายละเอียดสินค้าที่ชัดเจน (communication) ในการจัดโปรโมชั่นใดๆ ก็ตาม การสื่อสารไปยังลูกค้าถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากหากไม่สามารถสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แล้ว ในมุมมองของลูกค้าก็ไม่ได้ต่างอะไรกับการที่ไม่จัดโปรโมชั่นเลย

5. มุมมองด้านบุคคล หรือพนักงานในองค์กร (people) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านการดูแลลูกค้า, กิริยา มารยาทของพนักงาน (caring / competence courtesy) บุคคลในองค์กร หรือพนักงานในองค์กรที่ให้บริการแก่ลูกค้า ต้องเป็นบุคคลที่ดี มีคุณภาพ ใส่ใจและดูแลลูกค้า รวมทั้งตระหนักถึงความพอใจของลูกค้า

6. มุมมองด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านความสะดวกสบาย (comfortable/comfort cleanliness) ผู้ขายควรมองถึงสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ หรือปัจจัยใดๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ที่สร้างความสะดวกสบาย หรือ สร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่ลูกค้า

7. มุมมองด้านกระบวนการต่างๆ ในการจัดการด้านสินค้าและบริการ (process) มีอิทธิพลต่อมุมมองด้านความสมบูรณ์, การต่อเนื่องในการประสานงาน (complete/ coordination continuity) ผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการต้องพิจารณาว่าจะมีกระบวนการใดที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ดี มีประสิทธิภาพ รวมถึงกระบวนการที่มีความถูกต้อง และสมบูรณ์แบบ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยประสมทางการตลาด เป็นระบบของปฏิปักษ์กิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อที่กำลังตัดสินใจซื้อ และผู้ซื้อที่คาดหวังในอนาคต" ซึ่งเป็นมุมมองที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ในมุมมองของผู้ขาย ประกอบไปด้วยมุมมองในด้านต่างๆ 7 มุมมอง (7Ps) ได้แก่ มุมมองด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (product and service) มุมมองด้านราคา (price) มุมมองด้านสถานที่จัดจำหน่าย (place) มุมมองด้านการส่งเสริมการขาย (promotion) มุมมองด้านบุคคล หรือพนักงานในองค์กร (people) มุมมองด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) และมุมมองด้านกระบวนการต่างๆ ในการจัดการด้านสินค้าและบริการ (process) (William J. Stanton, 2012, p.101)

แนวคิดและทฤษฎีของกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) อธิบายว่า พฤติกรรมผู้ซื้อที่มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและความพยายาม ปัจจัยภายในและภายนอก จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Consumer Decision-Marketing Process) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อจะเริ่มขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงความต้องการ ซึ่งอาจเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายใน เช่น ความหิวหรืออาจเป็นความ

ต้องการที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอกที่มากกระตุ้น ให้ตระหนักถึงความต้องการดังกล่าวเช่นได้เห็นโฆษณา หรือเห็นตัวสินค้าแล้วเกิดความต้องการขึ้น

2. การค้นหาข้อมูล (Search) เมื่อบุคคลได้ตระหนักถึงความต้องการแล้ว เขาจะค้นหาวิธีการที่จะทำให้ความต้องการดังกล่าวได้รับความพอใจ การค้นหาอาจกระทำขึ้นโดยสัญชาตญาณอย่างรวดเร็ว หรืออาจต้องมีการใช้ความพยายามและการวิเคราะห์ข้อมูล การที่บุคคลจะมีการค้นหาข้อมูลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการคือ (1) จำนวนข้อมูลที่จะหาได้ (2) ความพอใจที่ได้รับจากการค้นหาข้อมูล และ (3) ผลที่เกิดขึ้นในภายหลังหากไม่ได้มีการค้นหาข้อมูล เช่นผู้ที่ต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือก็จะหาข้อมูลเกี่ยวกับรุ่น ราคา คุณภาพ ความคงทน และบริการหลังการขาย จากแหล่งต่างๆ

3. การประเมินผลทางเลือกต่างๆ (Evaluation of Alternatives) หลังจากขั้นตอนของการค้นหาข้อมูลแล้วผู้ซื้อต้องทำการประเมินผลทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ก่อนทำการตัดสินใจ ในขั้นนี้ผู้ซื้อต้องกำหนดเกณฑ์การพิจารณาที่จะใช้สำหรับการประเมินผล ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาเป็นเรื่องของเหตุผลที่มองเห็น เช่น ราคา ความคงทน หรือคุณสมบัติของสินค้า เป็นต้นหรือเป็นเรื่องของความพอใจส่วนบุคคล เช่น ชื่อเสียงของตราสินค้า แบบหรือสี เป็นต้นจากเกณฑ์ที่กำหนดจะทำให้ผู้ซื้อทราบถึงทางเลือกที่เป็นไปได้ถ้าทางเลือกที่ได้มีเพียงทางเลือกเดียวการประเมินผลก็ทำได้ง่ายแต่บางครั้งทางเลือกที่ได้มีหลายแบบ ฉะนั้นผู้ซื้อต้องพิจารณาเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาส่วนใหญ่ จึงสนใจที่จะศึกษาถึงเกณฑ์ที่ผู้ซื้อใช้สำหรับการประเมินผลทางเลือกต่างๆ เช่น หลังจากผู้ที่ต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือได้ข้อมูลต่างๆ มาแล้วก็จะนำมาพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ที่กล่าวไปแล้วเพื่อเลือกซื้อเพียงยี่ห้อเดียว เป็นต้น

4. การซื้อ (Purchase) หลังจากพิจารณาทุกสิ่งทุกอย่างแล้ว ก็มาถึงขั้นที่จะต้องตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ถ้าการประเมินผลทางเลือกเป็นที่พอใจ การซื้อก็จะเกิดขึ้น ในการตัดสินใจซื้อก็ต้องพิจารณาต่อไปถึงเรื่อง ตรายี่ห้อ ร้านที่จะซื้อ ราคา สีสนั เป็นต้น

5. การประเมินผลหลังการซื้อ (Post Purchase Evaluation) เมื่อมีการซื้อและใช้สินค้าแล้วการประเมินผลที่ได้รับจากการซื้อและใช้สินค้าก็จะเกิดขึ้น ความรู้สึกของผู้ซื้อที่มีต่อสินค้าที่เขาซื้อไปนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ศึกษาควรจะต้องทราบ ทั้งนี้เพราะว่ามันมีผลต่อการซื้อซ้ำในครั้งต่อไปและมีผลต่อการแนะนำเพื่อนฝูงด้วย เช่น หลังจากซื้อโทรศัพท์มือถือมาใช้แล้วผู้ซื้อก็จะพิจารณาว่าโทรศัพท์ที่ตัดสินใจซื้อมานั้น มีคุณภาพและมีการให้บริการหลังการขายดีตามที่ต้องการหรือไม่ถ้าถูกใจก็จะแนะนำผู้อื่น หรือเมื่อต้องการใช้อีกก็จะตัดสินใจซื้อของบริษัทเดิม เป็นต้นดังนั้น ผู้ศึกษาจะต้องพยายามลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสินค้าที่ผู้ซื้อซื้อไป โดยให้ข้อมูลที่เน้นจุดเด่นของสินค้าหรือการติดตามให้บริการหลังการซื้อ เป็นต้น

บุญเกียรติ ชิวตระกูลจิต (2548) ได้กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อคือขั้นตอนการตัดสินใจซื้อสินค้า เกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้ซื้อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญเรียงลำดับก่อนหลัง ก็คือ

1. การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition)
2. การค้นหาข้อมูล (Search)
3. การประเมินผลทางเลือกต่างๆ (Evaluation of Alternatives)
4. การซื้อ (Purchase)
5. การประเมินผลหลังการซื้อ (Post Purchase Evaluation)

ซึ่งการศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อจะทำให้กิจการได้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ซื้อในแต่ละขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานทางการตลาดที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมทางการตลาดของกิจการอย่าง

ถูกต้องและได้ผลต่อไป โดยในที่นี้จะหมายถึง กิจกรรมทางการตลาด ที่ดำเนินไปอย่างถูกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ถูกเวลาหรือทันเวลา และสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้ด้วยการทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า ที่กิจการผลิตจำหน่ายและพอใจที่จะซื้อสินค้านั้นซ้ำอีกในคราวต่อไป ซึ่งอาจรวมถึงการแนะนำให้บุคคลอื่นเห็นด้วยกับการซื้อและการใช้สินค้านั้นการศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ซื้อแต่ละคนมีพฤติกรรมในการซื้อที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติกลยุทธ์และแผนงาน จะถูกจัดให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่ละกลุ่มแทนที่จะเป็นแต่ละคนโดยที่กลุ่มเป้าหมายหนึ่งจะประกอบขึ้นด้วยผู้ซื้อที่มีพฤติกรรมในการซื้อที่ใกล้เคียงกับจำนวนหนึ่ง พฤติกรรมในการซื้อที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ทั้งจากภายนอกและภายในตัวของผู้ซื้อเอง เช่นการมีวัฒนธรรม ขึ้นของสังคม ความเชื่อ และทัศนคติที่แตกต่างกัน เป็นต้นปัจจัยต่างๆเหล่านี้ นอกจากจะมีผลต่อการแบ่งกลุ่มผู้ซื้อแล้ว ยังมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้ออีกด้วย

การตัดสินใจซื้อของผู้ซื้ออาจจะแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ (บุญเกียรติ ชิวตระกูลจิต, 2548, น.90-101) ได้แก่

1. การซื้อที่ไม่เคยซื้อมาก่อน หมายถึง การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ที่ยังไม่เคยซื้อมาก่อน รวมทั้งที่เคยซื้อแต่ใช้แล้วไม่พอใจ

2. การซื้อซ้ำ หมายถึง การตัดสินใจซื้อหรือบริการที่เคยซื้อแล้ว และรู้สึกพึงพอใจในผลที่ได้รับจากการที่ได้ใช้สินค้านั้นสำหรับการซื้อที่ไม่เคยซื้อมาก่อน ผู้ซื้อจะใช้กระบวนการแก้ปัญหา (The General Problem Solving Process) มาเป็นแนวทางหนึ่งในการตัดสินใจซื้อ ค่าที่ผู้ซื้อต้องการซื้อสินค้าหรือบริการว่าเป็นการซื้อหนัาที่อันหนึ่งไปเพื่อแก้ปัญหาที่ตนกำลังประสบอยู่ การตัดสินใจซื้อลักษณะนี้ยังครอบคลุมสินค้าที่เคยซื้อแต่ใช้แล้วไม่พอใจ ซึ่งผู้ซื้อจะต้องใช้กระบวนการแก้ปัญหามาประกอบการตัดสินใจซื้ออีกครั้งหนึ่ง เช่นเดียวกันส่วนการซื้อซ้ำผู้ซื้อจะใช้ความคุ้นเคย เป็นแนวทางในการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากเคยซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไปใช้อย่างได้ผลหลายครั้งแล้วผู้ซื้อจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเสียเวลาไปกับขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการตัดสินใจซื้อ เช่นเดียวกับการซื้อในลักษณะที่หนึ่งแม้สินค้าหรือบริการที่ซื้อนั้นจะมีอีกหลายตราให้เลือก หรือเป็นสินค้าประเภทที่หากตัดสินใจซื้อผิดพลาดไป ก็จะมีผลเสียหายเกิดขึ้นค่อนข้างมากก็ตาม

นอกจากนี้ลักษณะการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ ยังสามารถแบ่งได้เป็นกรณีย่อยได้อีกดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจซื้อในลักษณะที่ผู้ซื้อ ใช้กระบวนการแก้ปัญหามาประกอบการตัดสินใจซื้อที่มีกระบวนการซับซ้อน (Extended Problem Solving - EPS) การซื้อลักษณะนี้มักเกิดกับการซื้อสินค้า หรือบริการที่มีราคาแพง ซึ่งผู้ซื้อต้องระมัดระวังไม่ให้ความผิดพลาดเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามมีเงื่อนไขอยู่ 3 ประการ ที่ทำให้ผู้ซื้อ มักจะต้องใช้เวลาในการตัดสินใจนานเป็นพิเศษนั้น คือ

- 1.1 การมีทางเลือกมากในตัวสินค้าหรือบริการที่จะซื้อ

- 1.2 การมีเวลามากพอในการหาข้อมูล

- 1.3 มีผลเสียหายเกิดขึ้นมากหากตัดสินใจผิดพลาดการตัดสินใจซื้อที่มีกระบวนการไม่ซับซ้อน (Limited Problem Solving - LPS) การซื้อลักษณะนี้เกิดขึ้นเมื่อสินค้าหรือบริการที่จะซื้อที่มีราคาถูก หรือสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาดมีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นเหตุให้ผู้ซื้อไม่ต้องใช้เวลามากในการตัดสินใจซื้อ เช่น ผงซักฟอก หรือกระดาษชำระ เป็นต้นการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทนี้ผู้ซื้อมักจะเลือกทางเลือกที่ต้องราคาไว้น้อยที่สุดเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจการตัดสินใจซื้อที่มีกระบวนการซับซ้อนน้อยที่สุด ก็คือการซื้อในลักษณะที่ผู้ซื้อไม่ได้วางแผนไว้วางหน้า ซึ่งมักเกิดจากการจ่ายข้าวของในตลาดสด หรือซูเปอร์มาร์เก็ตความต้องการซื้อจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อได้เห็นสินค้านั้นวางอยู่ตรงหน้า และตัดสินใจซื้อในฉับพลันอาจเพียงเพื่อทดลองดู ทั้งนี้เพราะสินค้านั้นมีราคาไม่แพงมากจนเกินไป การตัดสินใจซื้อสินค้าที่เคยซื้อแต่ใช้แล้วไม่

พอใจ (Repeated Problem Solving - RPS) การซื้อในลักษณะนี้เกิดขึ้น เมื่อผู้ซื้อพบว่า สินค้าหรือบริการที่ตนซื้อไปให้ผลไม่เป็นที่พอใจ กรณีเช่นนี้ ผู้ซื้อจะใช้กระบวนการแก้ปัญหาที่ทางเลือกอื่นที่มีอยู่ ซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน (EPS) หรือไม่ซับซ้อน (LPS) ก็ได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้าหรือบริการที่จะซื้อเป็นสำคัญ

2. การตัดสินใจซื้อในลักษณะที่ผู้ซื้อใช้ความคุ้นเคยเป็นแนวทางในการซื้อนั้นอาจแบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะ คือการซื้อซ้ำด้วยความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) เกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อเคยซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไปใช้อย่างได้ผลหลายครั้งแล้ว โดยมากมักจะเกิดกับสินค้าประเภท High Involvement Product ซึ่งในครั้งแรกผู้ซื้อจะใช้กระบวนการแก้ปัญหาแบบซับซ้อน (EPS) เป็นแนวทางในการตัดสินใจซื้อ เมื่อพบว่าทางเลือกนั้นให้ผลเป็นที่น่าสนใจก็จะหวนกลับไปซื้อสินค้าหรือบริการนั้นอีกเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นในคราวต่อไป โดยต้องเสียเวลาไปกับกระบวนการแสวงหาข้อมูลและการเปรียบเทียบทางเลือกเพื่อตัดสินใจอีกแต่อย่างไรการซื้อซ้ำตามแรงเฉื่อย (Inertia) เป็นพฤติกรรมที่ผู้ซื้อไม่ได้ซื้อสินค้านั้นซ้ำเนื่องจากความภักดีในตัวสินค้า หากเนื่องจากไม่มีเหตุผลใดที่จะต้องเปลี่ยนไปใช้สินค้าตราอื่น โดยมากมักจะเกิดกับสินค้าประเภท Low Involvement Product เช่น ผงซักฟอกหรือกระดาษชำระ ซึ่งสินค้าประเภทนี้มักมีความแตกต่างกันในคุณลักษณะของตัวสินค้าน้อยมากหรือแทบไม่มีเลย โดยทั่วไปเมื่อสินค้าอีกตัวหนึ่งลดราคาลงผู้ซื้อก็มักจะหันไปเลือกซื้อตัวนั้นแทน (บุญเกียรติ ชิวตระกูลจิต, 2548, น. 105-112)

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้ซื้อยุคใหม่ก็จะหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนการซื้อ (Active Evaluation) ซึ่งอาจถามคนรอบข้าง เปิดกระทู้ออนไลน์อ่าน ในระหว่างนี้เราอาจจะตัดสินใจไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดัง เพราะคนรอบข้างบอกว่าเคยใช้แล้วมีปัญหา หรือผู้ใช้ออนไลน์โพสต์ว่าผลิตภัณฑ์ดัง และในขณะเดียวกันเราอาจสนใจผลิตภัณฑ์ที่ไม่คุ้นชื่อ แต่คนพูดถึงในแง่ดีมาก สุดท้ายเมื่อเราได้รับข้อมูลมากเพียงพอแล้ว เราจึงซื้อสินค้ามาใช้ (Moment of Purchase) และถ้าเราซื้อแล้วเราพอใจกับสินค้านี้มากๆ เราก็จะกลับไปซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เดิม ออกรุ่นใหม่ก็รุ่นก็ซื้ออีกโดยไม่ต้องคิด (Loyalty Loop) จะเห็นได้ว่าในการตลาดยุคใหม่ เสียงของผู้ซื้อมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้นักการตลาด ก็จะเริ่มเห็นแล้วว่า การตลาดของตนเองมีจุดอ่อนจุดแข็งที่ไหน หากคนไม่รู้จักผลิตภัณฑ์เราเลยก็จะต้องเพิ่มบให้แก่การสร้างการรับรู้ (Awareness) แต่ถ้าหากคนพูดถึงสินค้าเราในเชิงไม่ดีก็ต้องหาวิธีแก้ไขในสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียน และถ้าหากคนตัดสินใจจะซื้อแล้ว แต่มาที่ร้านแล้วไม่ซื้อ เราอาจต้องปรับปรุงลักษณะของร้าน ทำให้นักการตลาดรุ่นใหม่ (Digital Marketeer) จึงต้องเก็บข้อมูลเหล่านี้ จำนวนคนเห็นโฆษณา จำนวนคนคลิก เวลา เพศ อายุ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์และหาจุดอ่อนจุดแข็งของผลิตภัณฑ์ต่อไป

บทสรุป

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นนวัตกรรมการตลาดทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการร้านจำหน่ายอุปกรณ์ประกอบไปด้วยมุมมอง 7 ด้านได้แก่

มุมมองด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นมุมมองทางความคิดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยที่ดี จะต้องได้ผ่านการทดสอบ และต้องได้มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม IEC (อ้างตาม สมอ.) และควรมีลักษณะการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสถียรภาพ มีความปลอดภัยกับผู้ใช้งานและควรมีอายุใช้งานที่นาน

มุมมองด้านราคา (Price) เป็นมุมมองทางความคิดที่มีต่อคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินที่ผู้ซื้อต้องจ่าย ไม่ว่าจะเป็นราคาของอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ในเรื่องของกลไกราคา ในท้องตลาดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน อาทิ ช่างไฟฟ้า ผู้รับเหมา

มุมมองด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นมุมมองทางความคิดที่มีต่อเส้นทางที่ผลิตภัณฑ์ และกรรมสิทธิ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาดในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยผู้ผลิต ตัวแทนจำหน่าย ร้านขายอุปกรณ์ไฟฟ้าและในปัจจุบันนี้ ยังรวมไปถึงช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook Line เป็นต้น

มุมมองด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นมุมมองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับระหว่างผู้ผลิต ผู้ขาย และผู้ใช้งานเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของสินค้า และการเพิ่มยอดขายของแบรนด์ อาทิ การจัดส่งเสริมการตลาด แลก แจก แถม หรือการผลิตสื่อเพื่อส่งเสริมการขาย

มุมมองด้านพนักงาน (People) เป็นมุมมองของผู้ขายที่มีต่อองค์กรของผู้ผลิตแบรนด์อุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อที่อยู่อาศัยนั้นๆ ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่ ผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับของแบรนด์ผู้ผลิต อาทิ การบริการให้ปรึกษา แนะนำ การแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการบุคลิกภาพต่อการบริการ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

มุมมองด้านกระบวนการในการให้บริการ (Process) เป็นมุมมองที่มีต่อกระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี

มุมมองด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) เป็นมุมมองของการบริหารจัดการองค์กรเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาพลักษณ์ของบริษัทมีน้ำหนักความเชื่อถือ การดำเนินกิจการมีอย่างยาวนาน ควรมีใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร มีควมโปร่งใสในการบริหารจัดการ กระบวนการทำงานขององค์กร มีความชำนาญเฉพาะด้านโดยตรง มีประสิทธิภาพที่ได้รับมาตรฐานสากล อาทิ ISO 9000 14000-18000 ROHA

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2559). การตลาดบริการ. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด : กรุงเทพมหานคร.
- [2] บุญเกียรติ ชีวตระกูลจิต (2548). การจัดการเชิงยุทธศาสตร์สำหรับ CEO. กรุงเทพฯ: สุขุมและบุตร. ปรัชญาในการบริหารการตลาด. (ม.ป.ป.).
- [3] ราช ศิริวัฒน์, 2560 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2563, จาก <https://doctemple.wordpress.com>
- [4] วรุตม์ ประไพพิศกตร. (2556). ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องครัวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [5] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่, กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- [6] ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์ และปณิศา มีจินดา. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- [7] สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2560). “การยกระดับอุตสาหกรรมวงจรระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าไทยสู่อุตสาหกรรม 4.0”, รายงานการประชุม. ประเด็นหัวข้อมิติใหม่คุณภาพอุตสาหกรรมไทยสู่อุตสาหกรรมสู่อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0). กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.

- [8] สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2551). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง, กรุงเทพฯ : ยูบีซี แอล บুকส์. (238 หน้า : ภาพประกอบ).
- [9] อรุณี เหมธาร. (2541). **วิทยาศาสตร์ 9**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พัฒนาวิชาการ.
- [10] Stanton, William J.; & Charles Futrell. (2017). *Fundamentals of Marketing*. 10th ed. New York: McGraw – Hill Book.

SBC-03-071

ช่องทางนำเสนอตราสินค้าผ่านโลกเสมือนในการแข่งขันวิดีโอเกม Virtual World for Marketing Communication: Via Videogame Competition

พาโชค เลิศอัศวภัทร

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอีสปอร์ต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถาปติย์ กิลาส

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและการตลาด
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ร้อยตำรวจเอกนันท์ชนก ดาวล้อมจันทร์

รองสารวัตร กองการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงโอกาสในการก่อเกิดช่องทางการสื่อสารทางการตลาดผ่านสื่อใหม่คือ วิดีโอเกมในบริบทของการแข่งขันกีฬาอีสปอร์ต (Esports) พบว่า สื่อเกมหรือกิจกรรมการแข่งขันอีสปอร์ตนั้นมีการก่อเกิดการสร้างพื้นที่ใหม่เพื่อใช้ในการแข่งขัน โดยเป็นการสร้างพื้นที่จำลองผ่านระบบคอมพิวเตอร์อันประกอบไปด้วยการกระทำร่วมกันระหว่างซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ เพื่อใช้ในการรองรับการก่อเกิดกิจกรรมการแข่งขันในการตัดสินใจผลแพ้ชนะระหว่างกันและกันของทีมที่เข้าแข่งขันหรือระหว่างผู้เล่น โดยมีตัวละครอันเป็นตัวแทนของผู้เล่นที่เรียกว่า “ตัวแทนเสมือน” (Avatar) ซึ่งด้วยการก่อเกิดพื้นที่จำลองนี้เองที่ส่งผลให้สามารถสร้างวัตถุเสมือน (Virtual Object) ต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารทางการตลาดได้อีกทั้งขนาดของผู้เล่นและผู้ชมกีฬาอีสปอร์ตนั้นมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี อันสามารถวัดได้จากความถี่ในการเข้าถึงการแข่งขัน ปริมาณเงินรางวัลมหาศาลในแต่ละรายการ การก่อเกิดของสโมสรกีฬาอีสปอร์ตทั้งในและต่างประเทศที่มีเพิ่มมากขึ้น

องค์ความรู้/ข้อค้นพบ จากบทความฉบับนี้ทำให้ได้ทราบถึงความหมาย ความสำคัญ และปัจจัยของการระบุตัวตน (Identification) ที่อาจส่งผลต่อความสนใจในข้อมูลของสินค้า ตราสินค้าของผู้บริโภคอันเป็นผู้เล่นหรือผู้ชมการแข่งขันกีฬาอีสปอร์ตได้ ทั้งนี้ในเชิงปฏิบัติการทำให้เจ้าของตราสินค้าต่างๆ อาจลดรายจ่ายหรือพบช่องทางใหม่ๆ ผ่านการนำเสนอข้อมูลตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ผ่านรูปแบบของสินค้าเสมือน หรือวัตถุอันเป็นองค์ประกอบต่างๆ ภายในเนื้อหาวิดีโอเกมและการแข่งขันอีสปอร์ตได้

คำสำคัญ: อีสปอร์ต, โลกเสมือน, เกม, วิดีโอเกม, การระบุตัวตน, สินค้าเสมือน, ความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค

บทนำ

ปัจจุบันผลิตภัณฑ์เกมกลายเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (Quandt et. Al. 2015) ทั้งยังตามมาด้วยการก่อเกิดการแข่งขันวิดีโอเกมที่กำลังได้รับความนิยม ซึ่งสามารถวัดได้จากเงินรางวัลที่มีมูลค่าสูง จำนวนผู้ชมที่มากเทียบเท่ากับกีฬาสามัญดั้งเดิม (BBC, 2017) ปัจจุบันผลิตภัณฑ์เกมกลายเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (Quandt et. Al. 2015) ทั้งยังตามมาด้วยการก่อเกิดการแข่งขันวิดีโอเกมที่กำลังได้รับความนิยม ซึ่งสามารถวัดได้จากเงินรางวัลที่มีมูลค่าสูง จำนวนผู้ชมที่มากเทียบเท่ากับกีฬาสามัญดั้งเดิม (BBC, 2017) ในมุมมองของแวดวงวิชาการ จากงานของ Natalia Likhman (2018) ได้มีการบ่งชี้ถึงจำนวนของผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับอีสปอร์ต โดยอยู่ภายใต้สายการศึกษาของสังคมศาสตร์และการบริหารธุรกิจ (SCOPUS, 2017)

ข้อแตกต่างอย่างเด่นชัดในการแบ่งแยกอีสปอร์ตออกจากกีฬาสามัญทั่วไปได้อย่างชัดเจนนั้นมาจากงานของ Juho Hamari และ Max Sjoberg (2017) ซึ่งได้ทำการเปรียบเทียบความหมายของทั้งสองคำเอาไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า “กีฬาสามัญดั้งเดิม” เป็นการก่อเกิดกิจกรรมการแข่งขันที่เกิดขึ้นในโลกจริง ในขณะที่ “อีสปอร์ต” เป็นการก่อเกิดกิจกรรมการแข่งขันที่เกิดขึ้นในโลกเสมือนผ่านการขับเคลื่อนด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และระบบคอมพิวเตอร์

สำหรับการแข่งขันเกมหรือกีฬาอีสปอร์ตนั้นจะเกิดขึ้นในสถานที่ซึ่งเรียกว่าเป็นโลกเสมือน (Virtual Worlds) ซึ่งตัวผู้เล่นจะมีตัวแทนของตนเองเป็นตัวละครสมมติ (Bishop, 2009 อ้างถึงใน Dan Ke et. al., 2012) โดยในโลกเสมือนจริงนี้ ตัวผู้เล่นสามารถเลือกการตกแต่ง ปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ต่างๆ ของตัวแทนเสมือนของตนเอง อาทิ การเปลี่ยนชุดเสื้อผ้าของหรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมบางอย่างได้ นั้นยังหมายถึงโอกาสที่จะลดข้อจำกัดทางพื้นที่หรือค่าใช้จ่ายในการสร้างช่องทางทางการตลาดให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

จากงานวิจัยของ Michael Borowy (2013) ที่ได้ทำการศึกษาและมีการยืนยันมูลค่า (Value) และการก่อให้เกิดรายได้ (Revenue) จากการแข่งขันกีฬาอีสปอร์ต พบว่ามีการใช้อีสปอร์ตมาเป็นเครื่องมือทางการตลาดตั้งแต่ช่วงแรกเริ่มของการแข่งขันวิดีโอเกมทั้งยังเป็นระบบ LAN และไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วดังในปัจจุบัน อีสปอร์ตถูกนำมาใช้เป็นสื่อในการส่งเสริมการตลาดโดยผู้ประกอบการนิยมเชื่อมต่อตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ไปกับกิจกรรมการแข่งขันอีสปอร์ต (Hutchins, 2008; Jin, 2010) การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการแข่งขันอีสปอร์ตนั้นมีลักษณะไม่แตกต่างจากการจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาสามัญทั่วไปอื่นๆ ซึ่งงานของ Likhman (2018) ได้มีการแสดงถึงรายได้ประมาณการของกีฬาสามัญทั่วไปกับอีสปอร์ต ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงรายได้ประมาณการของกีฬาสามัญทั่วไปกับอีสปอร์ต

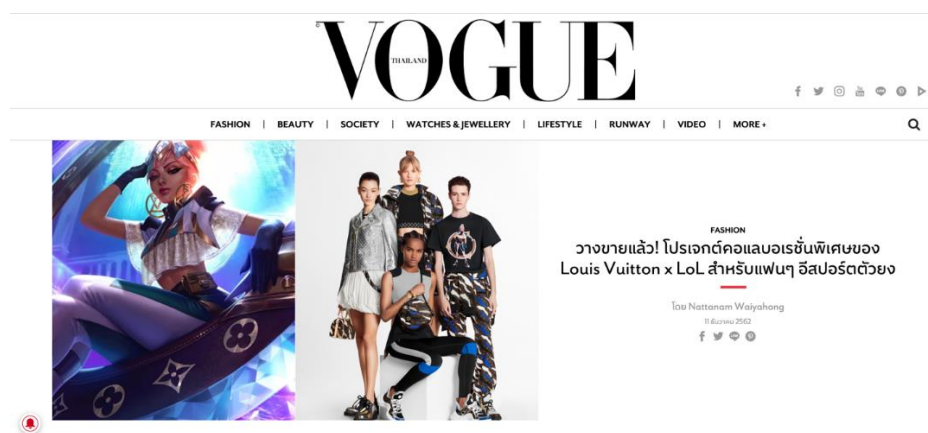
กิจกรรม	รายได้โดยรวม (ล้าน USD)		ส่วนแบ่งจากรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	
	กีฬาทั่วไป (2015)	อีสปอร์ต (2016)	กีฬาทั่วไป (2015)	อีสปอร์ต (2016)
รายได้จากการเป็นผู้สนับสนุนและการส่งเสริมการตลาด	45,281	661	31	74

กิจกรรม	รายได้โดยรวม (ล้าน USD)		ส่วนแบ่งจากรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	
	กีฬาทั่วไป (2015)	อีสปอร์ต (2016)	กีฬาทั่วไป (2015)	อีสปอร์ต (2016)
รายได้จากการขายบัตรเข้าชม	44,746	34	31	4
สิทธิในการถ่ายทอดสดหรือการเผยแพร่	35,247	*	24	*
การใช้สัญลักษณ์ทางกีฬาเพื่อการจัดจำหน่ายสินค้า	20,067	19	14	2
กองทุนเงินรางวัล	*	78	*	9
การพนันและกลุ่มแฟนคลับ	*	59	*	7
การจัดการแข่งขันสมัครเล่นทั่วไป	*	40	*	4
รวม	145,341	892	100	100

ที่มา: ดัดแปลงจาก Natalia Lokhman (2018)

สินค้าเสมือนจริง (Virtual Goods) เริ่มที่จะเป็นสิ่งที่ใช้สร้างรายได้สำคัญสำหรับผู้ให้บริการเกม (Cheng-Hsun Ho & Ting-Yun Wu, 2012) สังคมการแข่งขันอีสปอร์ตมีการสร้างตลาดออนไลน์ขึ้นมาเพื่อซื้อขายสินค้าเสมือนโดยเฉพาะเช่นผู้ให้บริการซื้อขายเกมออนไลน์อย่างบริษัท Valve ที่สร้างแพลตฟอร์มเป็นตลาดชุมชนในการซื้อขายแลกเปลี่ยนผ่านเงินจริง (Valve, 2019) ซึ่ง นอกจากนี้นงานของ Sara Steffes Hansan (2013) ได้มีการทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ตราสินค้าในโลกจริง (Real World) ซึ่งได้เข้าทำการตลาดด้านตราสินค้ากับสินค้าเสมือนในโลกเสมือน (Virtual World) นั้น พบว่าตราสินค้าในโลกเสมือนนั้นมีลักษณะทางกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ เหมือนเดียวกับในโลกจริง

ในปัจจุบันตราสินค้าบางส่วนได้เริ่มที่จะเล็งเห็นถึงโอกาส และความเป็นไปได้ในการเข้ามาลงทุนเพื่อผนวกรวมเพื่อให้เกิดกิจกรรมหรือสถานการณ์ภายในองค์ประกอบของเกมที่ได้มีความคาดหวังว่าจะมีการรับรู้ของผู้ใช้บริการในเนื้อหาเกมหรือโลกเสมือน (Virtual World) อาทิ กรณีของ Louis Vuitton ซึ่งเข้าไปมีบทบาทเป็น “Skin” หรือ Virtual Goods (Items) เครื่องประดับของตัวละคร อันก่อให้เกิดการรับรู้ของกลุ่มผู้เล่นในเกม LOL ทั้งยังได้ดำเนินการออกสินค้าในโลกจริง (Real World) เพื่อขายจริงอีกด้วย



ภาพตัวอย่างตราสินค้า Louis Vuitton

ซึ่งมีการปรากฏเป็นเครื่องแต่งกายให้ตัวละครภายในเกมและออกเป็นสินค้าแฟชั่นสำหรับแฟนเกม LOL
(ที่มา: VOGUE THAILAND, 2562)

คำถามที่เกิดขึ้นต่อมาคือ ลักษณะของการผนวกตราสินค้าเข้ากับเกมที่มีผู้เล่น ผู้ชมสูงนั้นแบบนี้ มีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดการสื่อสารทางการตลาดอันอาจจะเหนือกว่าช่องทางในการสื่อสารทางการตลาดเดิมๆ อย่างไร

เนื้อหาบทความปริทัศน์

จากงานวิจัยของ Kevin Gwinner และ Scott R. Swanson, (2003) ได้มีการกล่าวถึงปัจจัย “การระบุตัวตนในฐานะทีม” (Team Identification) อันมีพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎี Organizational Identification ของ Cheney and Tompkins (1987) ได้มีการศึกษาวิจัยพบว่า “การระบุตัวตนเป็นส่วนหนึ่งของทีม (Team Identification) นั้นจะทำให้มีแนวโน้มที่จะอุดหนุน (Patronage) สินค้าของทีมหรือสินค้าของ Sponsor ที่เข้ามาสนับสนุน ผูกพันกับทีม กรณีนี้เองหากเราสามารถมองบริบทของการแข่งขันวิดีโอเกมเป็นไปในรูปแบบเดียวกับกีฬาสามัญทั่วไป ปัจจัยเกี่ยวกับ Team Identification นี้ก็น่าเป็นปัจจัยที่คาดหวังว่าจะให้เกิดผลประโยชน์ต่อการเข้าทำการสื่อสารทางการตลาดในลักษณะนี้ได้

Cheng-Hsun Ho & Ting-Yun Wu (2012) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าเสมือนในเกมออนไลน์โดยมีการศึกษาพบว่า “ปัจจัยการระบุตัวตนผ่านตัวละคร (Identification with the Character)” ซึ่งเกิดจากการดัดแปลงและพัฒนาปัจจัยที่ศึกษานี้จากทฤษฎี Organizational Identification เช่นเดียวกับในงานของ Kevin Gwinner และ Scott R. Swanson (2003) แต่นำมาศึกษาในมุมมองที่เปลี่ยนจากการชื่นชอบในการแข่งขันลักษณะทีมของการแข่งขันวิดีโอเกมมาเป็นในรูปแบบของการเป็น “ผู้เล่น” หรือการรับบทบาทตัวละครสมมติในเนื้อหาของเกมพบว่าปัจจัยการระบุตัวตนนี้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้เล่นเกมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจหากมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริบทของสินค้าจริงที่นำไปผนวกกับเนื้อหาภายในเกม

ในบริบทของการที่พื้นที่ที่จะใช้สื่อสารทางการตลาดนั้นเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหาเกม อย่างที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่าเป็นพื้นที่ที่เรียกว่า “Virtual World” อันเป็น “สภาพแวดล้อมเสมือนจริง” ดังนั้นองค์ประกอบต่างๆ ทั้งพื้นที่ สิ่งของหรือตัวละคร สามารถออกแบบ สอดแทรกให้มองเห็นหรือเกิดการรับรู้ต่อตัวผู้ใช้บริการได้อย่างหลากหลาย ควบคุมได้ทั้งปริมาณและความถี่

สินค้าเสมือน (Virtual Goods) นั้นหมายถึง “รูปธรรม” (Object) ต่างๆ อาทิ สิ่งของ เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า ของประดับของตัวละครภายในเกม อาวุธ อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ ที่มีตัวตนอยู่ในโลกเสมือน หรือสภาพแวดล้อมเสมือน การจะใช้งานสิ่งเหล่านี้ได้เจ้าของจำเป็นจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโลกเสมือนเท่านั้น (Fairfield, 2005; Hamari & Lehdonvirta, 2010; Lehdonvirta, 2009; Hamari & Keronen, 2017) ทั้งยังมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันอย่างเป็นกิจวัตรสามัญทั้งในประเภทผู้ให้บริการเกมต่อผู้เล่น หรือในลักษณะของผู้เล่นเกมซื้อขายแลกเปลี่ยนกันเอง

มีเกมออนไลน์หรือผู้ให้บริการเกมมากมายที่ทราบดีจากการขายสินค้าจากอุปกรณ์หรือชิ้นไอเท็มสำหรับสวมใส่ต่างๆ ภายในเกม (Forb, 2013 อ้างถึงใน Hamari, & Keronen, 2017) จากการศึกษาวิจัยของ Cheng-Hsun Ho และ Ting-Yun Wu (2012) ได้มีการแบ่งประเภทของสินค้าเสมือนเอาไว้ว่า สามารถแบ่งสินค้าเสมือนออกได้ เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ นั่นคือ สินค้าเสมือนชนิดที่มีผลจากการใช้งาน (Functional

props) และสินค้าเสมือนเพื่อประดับ (Decorative props) สินค้าเสมือนแบบแรกนั้นมีลักษณะที่เมื่อนำมาใช้จะทำให้เกิดการโต้ตอบในการเล่นหรือการแข่งขัน ส่วนแบบหลังนั้นไม่มีผลต่อการแข่งขันใดๆ นอกจากความสวยงาม ความดึงดูดสายตาผู้ชมหรือความโดดเด่นที่ตัวละครของผู้สวมใส่จะได้รับเหนือกว่าตัวละครของคนอื่นๆ ภายในโลกเสมือนนั้นๆ จากการศึกษาของ Lehdonvirta (2009 อ้างถึงใน Cheng-Hsun Ho&Ting-Yun Wu, 2012) ได้อธิบายเอาไว้ว่าพฤติกรรมการซื้อขายของผู้บริโภค มีลักษณะของการขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับหลักการตลาดในโลกจริง อาทิ ลักษณะของการใช้งาน (Functional) อารมณ์ (Emotional) คุณภาพทางสังคม เป็นต้น จากการศึกษาของ Animesh et. Al. (2011) พบว่า ปัจจุบันผู้ใช้ตัวตนเสมือน (Avatar) ในโลกเสมือนจริง (Virtual World) นั้น มีความรู้สึกและมีพฤติกรรมการซื้อขายเช่นเดียวกันกับการซื้อสินค้าจริง ได้แก่ความอยากที่จะนำเสนอตัวตนของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะ ทำให้เกิดการตั้งราคาส่งของการเสนอความต้องการและการสงเคราะห์ความต้องการ จนกระทั่งเกิดการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันในพื้นที่

งานวิจัยของ จากการศึกษาของ Michael Chih-Hung Wang (2012) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการระบุตัวตนในฐานะของแฟน (Fan) เอาไว้ว่า เป็นการที่ปัจเจกบุคคลจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม นั้นๆ ที่ตนเองกำลังสนับสนุนอยู่ สอดคล้องกับ งานของ Daniel Lock และคณะ (2012) ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมพบการพัฒนาเกี่ยวกับปัจจัยการระบุตัวตนว่าถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการระบุตัวตนทางสังคม (Social Identity Theory) โดย Turner ในปี 1982 ซึ่งคำว่า “การระบุตัวตน” นั้นถูกนำมาประยุกต์ใช้กับหลากหลายตัวแปรในศาสตร์การบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านภาวะผู้นำ ด้านการตลาดหรือการตลาดกีฬา (Bhat-tacharya & Sen, 2003; Heere & James, 2007; Wann & Branscombe, 1993 อ้างถึงใน Daniel Lock, 2012) โดยสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ปัจเจกบุคคลเข้าไปรวมเกี่ยวข้องกับ (Join) ต่อหมวดหมู่ (Category) ใดๆ หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของสังคมและจะนำมาสู่การสะท้อนและให้คุณค่าแก่ตัวตนของตนเองในทิศทางบวก

เมื่อทบทวนวรรณกรรมต่อไป ผู้เขียนได้ค้นพบงานวิจัยของ Jone & Volpe (2010) ที่ได้มีการพูดถึงทฤษฎีการระบุตัวตนต่อองค์กร แล้วพบว่ามีความสอดคล้องกับงานของ Turner ในปี 1982 ที่มีการกล่าวในทำนองที่ว่าหากปัจเจกชนสามารถระบุตัวตนของตนต่อสิ่งใดได้แล้ว จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึก มีความสัมพันธ์ มีความเป็นส่วนหนึ่งในเชิงบวกต่อหมวดหมู่ทางสังคมนั้นที่ตนได้ระบุตัวตนว่าเป็นส่วนหนึ่งเข้าไป ด้วยเหตุนี้เองสื่อเกมนั้นมีองค์ประกอบครบทั้งในรูปแบบกรณีของการชื่นชมทีมที่ชอบ การดูเกมที่ชอบ และการเล่นเกมที่ตนเองชื่นชอบผสมกับการใส่ความเป็นตัวตนของตนลงไป “สิ่ง” (Possession) กับตัวละครสมมติที่เป็นตัวแทนของผู้เล่นก็น่าจะยิ่งเพิ่มระดับของการระบุตัวตนในตัวผู้บริโภคที่สนใจในกิจกรรมเกมเหล่านี้ได้ดี

สรุป

เกมและอีสปอร์ตนั้นมีความแตกต่างที่โดดเด่นนอกเหนือไปจากกีฬาสามัญอื่นๆ ในหลายๆ ด้าน แต่ที่โดดเด่นเป็นอย่างมากคือด้านพื้นที่ ด้านการรังสรรค์รูปลักษณ์ของวัตถุและสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถควบคุมได้โดยระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ต้องใช้รูปลักษณ์ที่เป็นกายภาพเพื่อการสร้างสื่อที่จะใช้สื่อสารทางการตลาดกับผู้บริโภค

นอกจากนี้จากแนวคิดและทฤษฎีของการระบุตัวตนของผู้บริโภคที่มีต่อทั้งในลักษณะเป็นผู้เล่นเองหรือแม้แต่เป็นผู้ชมก็สามารถสอดแทรกสารทางการตลาด ตราสัญลักษณ์ของตราสินค้าแบรนด์ต่างๆ ลงไปได้โดยง่าย การเข้าชมการแข่งขันกีฬาอีสปอร์ตหรือการเข้าเล่นวีดีโอเกมนั้นสามารถกระทำได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งในรูปแบบพกพาหรือในรูปแบบติดตั้งกับพื้นที่พักอาศัยก็ตาม นอกจากนี้แล้วหากศึกษาเพิ่มเติมต่อไปจะพบว่าวงการเกมและการแข่งขันอีสปอร์ตนั้นยังมีธุรกิจอื่นๆ ในนิเวศธุรกิจที่เกี่ยวข้องข้างต้นยังสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำการสื่อสารทางการตลาดกับผู้บริโภคได้อีกมากมาย

เอกสารอ้างอิง

- [1] Amis, J., Slacks, T., & Berrett, T. (1999). "Sport Sponsorship as Distinctive Competence." *European Journal of Marketing*. 33(3/4): 250-272.
- [2] Animesh, A. et. Al. (2011). "An Odyssey into Virtual Worlds: Exploring the Impacts of Technological and Spatial Environments on Intention to Purchase Virtual Products." *MIS Quarterly*. 35(3): 789-810.
- [3] Bachleda, C., et.al. (2016). "Quantifying the effect of sponsor awareness and image on the sports involvement-purchase intention relationship." *Sport Management Review*.
- [4] Barnes, J. (2011). "Exploring the fit of Real Brands in the Second Life Virtual World." *Journal of Marketing Management*. 27(9-10): 934-958.
- [5] BBC. (2017). "esports: International Olympic Committee considering esports for future Games." [ออนไลน์]. Available. : <http://www.bbc.com/sport/olympics/41790148>.
- [6] Biscaia, R., et. al. (2013). "Sport Sponsorship: The Relationship Between Team Loyalty, Sponsorship Awareness, Attitude Toward the Sponsor, and Purchase Intentions." *Journal of Sport Management*.
- [7] Doyle, J.P. et.al. "The Effect of Familiarity on associated sponsor and Event Brand Attitudes Following Negative Celebrity Endorser Publicity." *Sport Management Review*. 17(2014): 310-323.
- [8] GMR Marketing LLC. (2016). "e-Sports Marketing: Start with the consumer."
- [9] Guo, Y & Barnes, S. (2012). "Explaining Purchasing Behavior Within World of Warcraft." *Journal of Computer Information Systems*. P.18-30.
- [10] Gwinner, K. (2003). "A model of Fan Identification: Antecedents and Sponsorship Outcomes." *Journal of Service Marketing*. 17(3): 275-294.
- [11] Gwinner, K. (2009). "IMAGE TRANSFER IN CORPORATE EVENT SPONSORSHIP: ASSESSING THE IMPACT OF TEAM IDENTIFICATION AND EVENT-SPONSOR FIT." *International Journal of Management and Marketing*. 2(1)
- [12] Hamari, J. & Keronen, L. (2017). "Why Do People Buy Virtual Goods: A Meta-analysis." *Computers in Human Behavior*. 71(2017): 59-69.

- [13] Hansen, H. (2013). "Exploring real-brand meanings and goods in virtual-world social interaction: Enhanced rewards, rarity, and realism." *Journal of Marketing Management*. 29(13-14): 1443-1461.
- [14] Heere, B. (2017). "Embracing the Sportification of Society: Defining e-sports through a Polymorphic View on Sport." *Sport Management Review*.
- [15] Ho, C. (2012). "Factors Affecting Intent to Purchase Virtual Goods in Online games." *International Journal of Electronic Business Management*. 10(3); 204-212.
- [16] Hoek, J. Gendall, P.J., and Sanders, J. (1993). "Sponsorship Management and Evaluation: are managers' assumptions justified?." *Journal of Promotion Management*. 1(4): 53-66.
- [17] Karhuhti, V. (2017). "Reconsidering Esport: Economics and Executive Ownership." *Physical Culture and Sport Studies and Research*. : 43-53.
- [18] Keng, et. Al. (2011). "Effect of Virtual-experience combinations on consumer-related "sense of virtual community"." *Internet Research*. 21(4). 408-434.
- [19] Lee, D., Schoenstedt, L.J. (2011). "Comparison of eSports and Traditional Sports Consumption Motives." *Journal of Research*. 6(2): 39-44.
- [20] Lokhman, N., Karashchuk, O., Kornilova, O., (2018). "Analysis of Esports as a Commercial Activity." *Problems and Perspectives in Management*. 16(1); 207-213.
- [21] Lu, Z. (2017). "From E-Heroism to E-Sports: The Development of Competitive Gaming in China." *The International Journal of the History of Sport*. 33(18): 2186-2205.
- [22] Wang, M. C. (2012). "The Purchasing Impact of Fan Identification and Sports Sponsorship." *Marketing Intelligence & Planning*. 30(5): 553-566.

SBC-03-072

การปรับตัวของธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ยุคโลกเสมือนจริง Business adaptation with creativity in the virtual world.

สุนันทา เสถียรมาศ ชมภู สายเสมา
หลักสูตรการจัดการอีสปอร์ต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พรรณนลิน สัจฉกร
หลักสูตรการค้าระหว่างประเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการเพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินธุรกิจในยุคโลกเสมือนจริงซึ่งมีการแข่งขันสูง มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปัจจัยสำคัญ คือ การสร้างบรรยากาศของความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์จะเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาทั้งด้านแนวความคิด สร้างสรรค์เทคโนโลยีใหม่ กระบวนการจัดการในรูปแบบใหม่ รวมถึงธุรกิจในรูปแบบใหม่ด้วย แต่ปัจจัยที่จะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศสร้างสรรค์ คือ บุคลากรขององค์กรที่จะต้องสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เกิดการสร้างสรรค์ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่นวัตกรรมทั้งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมบริหารจัดการ เทคโนโลยีและความยั่งยืนของธุรกิจ

คำสำคัญ : ความคิดสร้างสรรค์ /โลกเสมือนจริง/ วัฒนธรรม

บทนำ

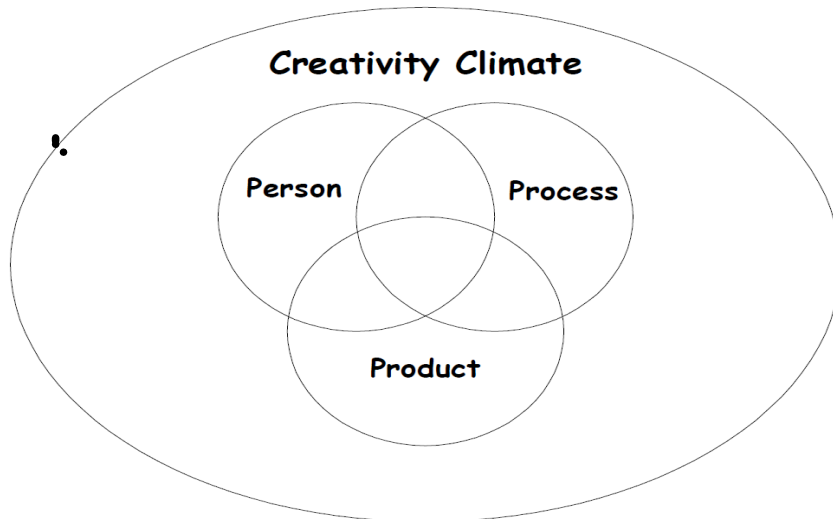
ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างมากและอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีพ และการดำเนินธุรกิจอย่างมากเช่นกัน โดยมีโลกเสมือนจริงเกิดขึ้น เกิดเทคโนโลยีการผสมผสาน ระหว่างโลกเสมือนจริงและสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Merge Reality) มีความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น ทำให้พฤติกรรม ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงจากเดิม ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ ผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากอันดับผู้ร่ำรวยที่สุดของโลกที่จัดทำขึ้นโดยนิตยสารฟอร์บ เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2563 พบว่า นักธุรกิจที่ร่ำรวยรายใหม่ของโลกคือ Eric Yuan เจ้าของธุรกิจ แอปพลิเคชัน ชูม เป็นธุรกิจที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีเพิ่มขึ้นอย่างมากหลังการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 19 (โควิด 19) โดยเป็นแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ทำให้ผู้คนพูดคุยกันเปรียบเสมือนอยู่ในสถานที่เดียวกันได้ ทั้งๆ ที่ แต่ละคนอยู่ต่างสถานที่ หรือ กรณีการทำงานจากบ้าน (Work from home) โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ ทำงาน การติดต่อประสานงานสามารถดำเนินได้โดยไม่มีปัญหา ธุรกิจของ Eric Yuan จึงประสบผลสำเร็จใน เวลาอันรวดเร็ว เพราะเป็นธุรกิจที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ประเด็นสำคัญ คือ สามารถ แก้ปัญหา และตอบสนองผู้บริโภคได้ทันต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา (2555) ที่ ค้นพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ คือ การตอบสนองผู้บริโภคในเวลารวดเร็วและเหมาะสม แนวคิดทางธุรกิจของ Eric Yuan จึงเป็นแนวคิดสร้างสรรค์ ทำให้วิธีการดำเนินธุรกิจแตกต่างจากรูปแบบเดิม ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ต้องการประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องมีแนวคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับ แต่ละสถานการณ์และเป็นปัจจุบัน

การสร้างความคิดสร้างสรรค์และการแบ่งปัน (Creative & Sharing)

สำหรับประเทศไทยที่เป็นประเทศด้านการเกษตร มีทรัพยากรทางธรรมชาติด้านการเกษตร มีความหลากหลายทางชีวภาพ จัดเป็นความเข้มแข็งด้านทรัพยากร ดังนั้น การพัฒนาจึงควรเป็นการพัฒนา ด้านการเกษตร ซึ่งภาครัฐได้กำหนดโมเดลเศรษฐกิจใหม่ คือ BCG Model ประกอบด้วย เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) เพื่อ การขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2563) การพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และควรให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม ช่วยกันคิด ช่วยกันตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง เพราะการดำเนิน ธุรกิจจะอยู่ภายใต้ความไม่แน่นอน ความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ แต่ปัจจัยที่จะทำให้ ความคิดสร้างสรรค์ประสบผลสำเร็จด้านการตลาดในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ คือ ความเชี่ยวชาญที่สามารถ วิเคราะห์ สังเคราะห์ได้ว่า ผลิตภัณฑ์นั้นเหมาะสมหรือไม่ เหมาะสมกับช่วงเวลาใด (Christian E. Lopez B & etc., 2017) เมื่อมีความคิดสร้างสรรค์แล้ว จะต้องดำเนินการเพื่อให้แนวคิดสร้างสรรค์กลายเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เห็นเป็นรูปธรรม นำไปสู่เชิงการค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ ได้แก่ การทำให้เกิดนวัตกรรม ที่จะสามารถ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ วิธีบริหารจัดการใหม่ ตลอดจนธุรกิจรูปแบบใหม่ เพื่อความ ได้เปรียบในการแข่งขัน (Byounggho Jin and Elena Cedrola, 2018) เพราะเศรษฐกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มจาก ความคิดสร้างสรรค์เป็นหลัก จะทำให้เกิดความแตกต่างจากมูลค่าเพิ่มแบบดั้งเดิมที่อาศัยทรัพยากรที่เราคุ้นเคย อย่างแรงงานและทุน (ทิปดี ทัทภรณ์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2561)

ในการออกแบบการสร้างความคิดสร้างสรรค์จะมี 3 รูปแบบ คือ การสร้างแรงบันดาลใจจาก ภายใน การสร้างความสามารถในการกลั่นแฉก และความสามารถในการควบคุมประเด็นแนวคิดทั้งก่อน

และหลัง (T. Taura and Y. Nagai.,2013) โดยองค์กรจะต้องเริ่มจากการสร้างวัฒนธรรมการสร้างสรรค์ จะต้องมีการสร้างบรรยากาศของการสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น เพราะการสร้างบรรยากาศการสร้างสรรค์จะส่งผลต่อบุคลิกลักษณะของทีมงานและความสำเร็จขององค์กร เป็นทีมงานดำเนินงานในเชิงรุกที่แตกต่างกัน จะทำให้ผลสำเร็จของงานแตกต่างกันด้วย (Xu, X., Jiang, L., & Wang, H. , 2019) ปัจจัยในการสร้างบรรยากาศการสร้างสรรค์จะประกอบที่สำคัญ คือ บุคลากร กระบวนการและผลิตภัณฑ์ ดังภาพ 1 (Hilton Barrett et al., 2012)



ภาพ 1 The person-process-product within the Creative climate
ที่มา : Hilton Barrett et al., 2012

การดำเนินธุรกิจที่จะสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน จะมีปัจจัยที่ต้องพิจารณา 4 ประการ คือ หน้าที่ของผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัย ความสามารถในการใช้ประโยชน์ และผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ (Liang Zeng & etc., 2010) แต่ในสถานะของตลาดที่มีการแข่งขัน จะมีความต้องการห่วงโซ่อุปทานที่สั้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทำให้มีความจำเป็นต้องสร้างเครือข่าย หรือที่เรียกว่า Instant Virtual Enterprises (IVEs) โดยจะต้องมีการออกแบบทั้งเครือข่ายภายในและภายนอกเครือข่ายทางธุรกิจในปัจจุบันมิใช่เครือข่ายเพื่อการแข่งขัน แต่จะเป็นเครือข่ายที่ช่วยเหลือ แบ่งปัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้ธุรกิจเครือข่ายสามารถบรรลุเป้าหมายไปพร้อมๆ กัน หรือที่เรียกว่า Alliance แต่การบริหารเครือข่ายให้ประสบผลสำเร็จในยุคความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี องค์กรจะต้องพร้อมใช้เทคโนโลยีอย่างเข้าใจและเหมาะสมกับกระบวนการจัดการเครือข่ายใน IVEs (Paul Grefen,2009; Udechukwu Ojiako. Et al., 2011) รวมทั้งองค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยจัดระบบการสื่อสารข้อมูลอย่างสมดุลระหว่างเจ้าของ กับ ผู้มีส่วนได้เสีย (Min Huang & et.al., 2011)

สำหรับองค์กรเสมือนจริง (Virtual enterprise –VEs) จะเป็นเครือข่ายพันธมิตรในการแบ่งปันทักษะ ความรู้ ข้อมูลและทรัพยากร เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ในขณะที่องค์กรธุรกิจให้การสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Massimo Canducci et al., 2015) และเพิ่มประสิทธิภาพของงาน (Chieh-Peng Lin et.al., 2011) รวมทั้งจะต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อการเรียนรู้ เพราะการสร้างบรรยากาศของการสร้างสรรค์จะต้องทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีทัศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรมในการสนับสนุนการสร้างสรรค์ให้แก่ทีมงาน (Celia Romm Livermore, 2006) เนื่องจากการที่ชุมชน หรือ องค์กรจะประสบ

ผลสำเร็จในโลกเสมือนจริงได้จะขึ้นอยู่กับทัศนคติของการมีส่วนร่วม การสนับสนุนด้านทรัพยากร รวมถึงความต้องการของธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ธุรกิจได้รับการยอมรับอย่างเต็มที่ (Trent J. Spaulding, 2010)

ความรู้ (Knowledge)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จนอกจากมีการใช้นวัตกรรมแล้ว จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสังคมควบคู่ด้วย (Andrew Lawrence Raine, Mukul Pandya, 2019) โดยปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ คือ สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขัน ส่วนปัจจัยภายใน ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์ (Creative culture) การปรับตัวในการเรียนรู้ (Learning orientation) การปรับตัวของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial orientation) การปรับตัวด้านการตลาด (Market orientation) และความยืดหยุ่นขององค์กรธุรกิจ (Organizational flexibility) (Hilton Barrett et al., 2012) ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรและทีมงานจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ มีแนวคิดสร้างสรรค์เพื่อการจัดการปัญหาต่างๆ ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี โดยงานวิจัยของ C.M. Chang (2011) กล่าวว่า ทีมงานเป็นสิ่งที่จำเป็นในการสร้างสรรค์ โครงสร้างองค์กรในการสร้างทีมงานจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม โดยใช้การเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่ดีที่สุดเพื่อการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning - WBL) เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนา เกิดการสร้างมุมมองใหม่ๆ สร้างแรงจูงใจ การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์สำหรับธุรกิจ ยิ่งในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน จะต้องมีความเข้าใจในเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานเสมือนจริงในการสร้างเครือข่ายนวัตกรรมประกอบด้วยโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการแข่งขันที่เกิดขึ้น ซึ่งการเรียนรู้จากการทำงานเป็นการเรียนรู้จากความรู้ในบุคคล หรือที่เรียกว่า Tacit knowledge จะมีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดความรู้อย่างมีนัยยะสำคัญ (Weilin Cao et al., 2012) หรือเป็นการเรียนรู้ในรูปแบบการปฏิบัติการ (workshop) สัมมนา (seminar) การประชุมเพื่อการแลกเปลี่ยน (meeting) (Chieh-Peng Lin, 2010) เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ (Sarma Cakula et al., 2013) นอกจากนี้ ทีมงานและการมีส่วนร่วมในงานจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการถ่ายทอดความรู้ แต่การเรียนรู้จำเป็นจะต้องมีข้อมูล ระบบการสื่อสาร และกระบวนการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว (George Dragoi et al., 2013) ดังนั้น การให้ความรู้แก่ทีมงานจะต้องเป็นการเติมเต็มในสิ่งที่ทีมงานขาดแคลน หรือ มีความต้องการเฉพาะด้านเพื่อการแก้ปัญหาในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ (Carlos García-García, 2017) และการที่ธุรกิจจะพัฒนาบุคลากรจะต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่องทั้งการพัฒนากระบวนการ การพัฒนาเทคนิค การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือ การลดระยะเวลา ลดต้นทุน เป็นต้น (Hilton Barrett & etc., 2012)

นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation & Technology)

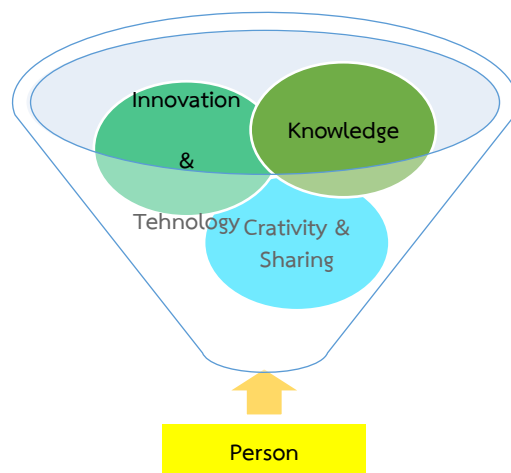
จากการพัฒนาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การบริหารทีมงานรวมทั้งการเรียนรู้ในปัจจุบันจะมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม มีการนำเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการด้านต่างๆ ทั้งด้านการเรียนรู้ การดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันมีนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีความจริงเสมือน (Virtual Reality) กับเทคโนโลยีเสมือนผสมผสานโลกจริง (Augmented Reality) จนกลายเป็นเทคโนโลยีการผสมผสานระหว่างโลกเสมือนจริงและสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Merge Reality) โลกเสมือนจริง (Virtual worlds) ได้สร้างโอกาสทางธุรกิจและมีส่วนสนับสนุนให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จเพิ่มขึ้นอีกด้วย (Maria Rosita Cagnina and Michele Poian (2009) ดังจะเห็นได้จากธุรกิจของ Eric Yuan ที่กล่าว

ข้างต้น หรือ การนำเทคโนโลยีไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในด้านการออกแบบ เพื่อลดต้นทุนในการผลิตภัณฑ์ต้นแบบ (ธารทิพย์ รัตนวิจารณ์ และ ชนิชา พงษ์สนธิ, 2559) หรือ นำไปใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มความคล่องตัวให้มากขึ้น เช่น ในการประชุมที่ผู้เข้าประชุมไม่จำเป็นต้องเจอหน้ากับแบบ face-to-face ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ควรปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งด้านกายภาพ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร แนวคิดที่แตกต่าง เพื่อก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และเพื่อให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจเสมือนจริง (Virtual business activities) (Kim MacKenzie et.al., 2013) อย่างไรก็ตาม ธุรกิจยังจะต้องคำนึงถึงหน้าที่หลักขององค์กร (Emirjeta Bejleri and Atrida Fishta (2017) เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ขององค์กร สำหรับการดำเนินธุรกิจเพื่อนำไปสู่การเป็น องค์กรเสมือนจริง (Virtual enterprise –VEs) นั้น R.V. Vallejos and etc.. (2010) กล่าวว่า องค์กรเสมือนจริง (Virtual enterprise –VEs) จะมีองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม 3 ประการ คือ

1. วัฒนธรรมด้านทุนทางสังคม (Social capital) องค์กรจะต้องสร้างความเชื่อถือ ความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งผู้บริโภคน ทีมงาน รวมทั้งเพื่อนร่วมธุรกิจ โดยการสร้างทุนทางสังคม จะต้องมีการกำหนดภารกิจ กิจกรรม เพื่อการสร้างคุณค่าขององค์กรให้เกิดขึ้นในสายตาของผู้บริโภคในตลาด
2. วัฒนธรรมด้านศักยภาพ (Competence) จะต้องสร้าง และพัฒนาให้เกิดความแตกต่างจากธุรกิจอื่น มีความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง
3. วัฒนธรรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (The use of Information and Communication Technologies – ICTs) องค์กรจะต้องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการสื่อสารและบริหารจัดการข้อมูลสำหรับการแลกเปลี่ยนระหว่างธุรกิจ

จะเห็นได้ว่า จากวัฒนธรรมทั้ง 3 ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งการสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งขององค์กรเสมือนจริง (Gajendra Sharma. et al., 2012)

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในยุคโลกเสมือนจริง (Virtual Enterprises-VEs) คือ บุคลากร ซึ่งเป็นผู้สร้างแนวคิดของการปรับตัวทางธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ในยุคโลกเสมือนจริง ปรากฏดังภาพ 2



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการปรับตัวของธุรกิจด้วยความคิดสร้างสรรค์ในโลกเสมือนจริง
ที่มา : ประมวลผลโดยผู้เขียน

บทสรุป

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างโอกาสทางธุรกิจมากมายแก่ธุรกิจที่ดำเนินแล้วและธุรกิจที่ก่อตั้งใหม่ แต่หากธุรกิจใดที่สามารถปรับตัวตามเทคโนโลยีได้ ย่อมมีโอกาสทางธุรกิจเพิ่มขึ้น ในขณะที่หากธุรกิจใดไม่ปรับตัว จะเกิดความเสี่ยงทางธุรกิจที่จะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกเสมือนจริง (Virtual World) มีนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีความจริงเสมือน (Virtual Reality) กับเทคโนโลยีเสมือนผสานโลกจริง (Augmented Reality) จนกลายเป็นเทคโนโลยีการผสมผสานระหว่างโลกเสมือนจริงและสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Merge Reality) ซึ่งความก้าวหน้าเช่นนี้ย่อมต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างสิ่งต่างจากที่เคยเป็น ผู้บริหารองค์กรทางธุรกิจจะต้องสร้างให้ทีมงานมีความคิดสร้างสรรค์ จึงจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศของความคิดสร้างสรรค์แล้วใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรม นำไปสู่การผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ การบริหารจัดการรูปแบบใหม่ รวมถึงรูปแบบธุรกิจใหม่ โดยมีเป้าหมาย คือ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ในเวลาเหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค และธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่สุดของธุรกิจในยุคโลกเสมือนจริง คือ บุคลากรขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] ทิบัติ ทัพพกรณ์ และ ชีระวัฒน์ จันทิก (2561) ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการเชิงสร้างสรรค์ ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2561
- [2] ธารทิพย์ รัตนวิจารณ์ และ ชนิชา พงษ์สนธิ (2559) “โลกเสมือนจริง” ที่กลายเป็น “โลกสมจริง” ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต วารสารการสื่อสารและการจัดการ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2559)
- [3] สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (2563) BCG in Action : The New Sustainable Growth Engine โมเดลเศรษฐกิจ จูฬการพัฒนายที่ยั่งยืน สืบค้นจาก https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/bcg-in-action-new-sustainable/
- [4] สุนันทา เสถียรมาศ. (2555). นวัตกรรมจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรางวัลดีเด่นของไทย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขานวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา
- [5] Andrew Lawrence Raine, Mukul Pandya (2019) Three keys to entrepreneurial success: curiosity, creativity, and commitment Entrepreneurship Education, <https://doi.org/10.1007/s41959-019-00019-y>
- [6] Byoungho Jin and Elena Cedrola (2018) Product Innovation in the Global Fashion Industry, (Chapter 1) Palgrave Studies in Practice: Global Fashion Brand Management, https://doi.org/10.1057/978-1-137-52349-5_1
- [7] Carlos García-García, Vicente Chulvi, Marta Royo (2017) Knowledge generation for enhancing design creativity through co-creative Virtual Learning Communities .Thinking Skills and Creativity <http://dx.doi.org/10.1016/j.tsc.2017.02.009>

- [8] Celia Romm Livermore (2006) **Creativity in Virtual Teams – Key Components for Success** Journal of Global Information Technology Management, 9:1 pp.60-70. DOI: 10.1080/109
- [9] 7198X.2006.10856416
- [10] Chieh-Peng Lin (2011) **Modeling job effectiveness and its antecedents from a social capital perspective: A survey of virtual teams within business organizations** Computers in Human Behavior 27 pp.915–923
- [11] Chieh-Peng Lin, Yi-Ju Wang, Yuan-Hui Tsai and Yu-Fang Hsu (2010) **Perceived job effectiveness in coopetition: A survey of virtual teams within business organizations** Computers in Human Behavior 26. pp.1598–1606
- [12] Christian E. Lopez B., Xuan Zheng and Scarlett R. Miller (2017) **LINKING CREATIVITY MEASUREMENTS TO PRODUCT MARKET FAVORABILITY: A DATA-MINING APPROACH** , Proceedings of the ASME 2017 International Design Engineering Technical Conferences and Computers and Information in Engineering Conference IDETC/CIE 2017 August 6-9, 2017, Cleveland, Ohio, USA
- [13] C.M. Chang (2011) **New organizational designs for promoting creativity: A case study of virtual teams with anonymity and structured interactions.** J. Eng. Technol. Manage. 28 (2011) 268–282, doi:10.1016/j.jengtecman.2011.06.004
- [14] Emirjeta Bejleri and Atrida Fishta (2017) **Toward Virtual Business** Mediterranean Journal of Social Sciences DOI: 10.5901/mjss.2017.v8n3p275
- [15] Gajendra Sharma, Ye Qiang, Sun Wenjun and Lu Qi (2012) **Communication in virtual world: Second life and business opportunities** Information System Frontiers 15 (4): pp. 677–694 DOI 10.1007/s10796-012-9347-z
- [16] George Dragoi, Sebastian Marius Rosu, Ionel-Bujorel PavaloIU and Anca Draghici (2013) **Knowlede Applications Development at the SMEs Level in a Virtual Business Environment.** Procedia Technology 9 pp.431-441 Association for Promotion and Dissemination of Scientific Knowledge doi: 10.1016/j.protcy.2013.12.048
- [17] Hilton Barrett, Joseph L. Balloun and Art Weinstein (2012) **Creative climate: a critical success factor for 21st century organisations** Int. J. Business Innovation and Research, Vol. 6, No. 2, 2012
- [18] Kim MacKenzie, Sherrena Buckby and Helen Irvine (2013) **Business research in virtual worlds: possibilities and practicalities.** Accounting, Auditing & Accountability Journal Vol. 26 No. 3, 2013 pp. 352-373 q Emerald Group Publishing Limited 0951-3574 DOI: 10.1108/095135 71311311856
- [19] Liang Zeng , Robert W. Proctor and Gavriel Salvendy (2010) **Creativity in Ergonomic Design: A Supplemental Value-Adding Source for Product and Service Development** HUMAN FACTORS Vol. 52, No. 4, August 2010, pp. 503–525.DOI: 10.1177/0018720810376056

- [20] Maria Rosita Cagnina and Michele Poian (2009) **Beyond e-business models: the road to virtual worlds** Electron Commer Res 9: pp.49–75 DOI 10.1007/s10660-009-9027-3
- [21] Massimo Canducci Michele Missikoff, and Neil Maiden (2015) **Business Innovation in Virtual Enterprise Environments**. Enterprise Innovation: From Creativity to Engineering, First Edition Published by ISTE Ltd and John Wiley & Sons, Inc. doi10.1002/9781119145622.ch1
- [22] Min Huang, Fu-Qiang Lu, Wai-Ki Ching, Tak Kuen Siu (2011) **A distributed decision making model for risk management of virtual enterprise**. Expert Systems with Applications 38 (2011) 13208–13215
- [23] Paul Grefen, Nikolay Mehandjiev, Giorgos Kouvas, Georg Weichhart and Rik Eshuis (2009) **Dynamic business network process management in instant virtual enterprises** Computers in Industry 60 (2009) 86–103
- [24] R.V. Vallejos, C. Lima and G. Varvakis (2010) **A framework to create a virtual organisation breeding environment for small and medium enterprises** Int. J. Services and Operations Management, Vol. 6, No. 3, 2010
- [25] Sarma Cakula , Andra Jakobsone and Jiří Motejlek (2013) Virtual Business Support Infrastructure for Entrepreneurs Procedia Computer Science 25 (2013) pp.281 – 288
- [26] T. Taura and Y. Nagai. (2013) **Design Competence for Design Creativity** . (Chapter 3) **Concept Generation for Design Creativity** pp.21-26 DOI: 10.1007/978-1-4471-4081-8_3
- [27] Trent J. Spaulding (2010) **How can virtual communities create value for business?** Electronic Commerce Research and Applications 9 (2010) 38–49
- [28] Udechukwu Ojiako. Melanie Ashleigh, Jaw-Kai Wang and Max Chipulu (2011) **The Criticality of Transferable Skills Development and Virtual Learning Environments Used in the Teaching of Project Management** Project Management Journal. July 2011. pp.76-86
- [29] Weilin Cao, Li Xu, Liang Liang and Sohail S. Chaudhry (2012) **The impact of team task and job engagement on the transfer of tacit knowledge in e-business virtual teams** Information Technology and Management 13(4) 13:pp.333–340 DOI 10.1007/s10799-012-0129-6
- [30] Xu, X., Jiang, L., & Wang, H. (2019). **How to build your team for innovation? A cross-level mediation model of team personality, team climate for innovation, creativity, and job crafting**. Journal of Occupational and Organizational Psychology. doi:10.1111/joop.12277

สอบถามเพิ่มเติม

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขต นครปฐม
เลขที่ 111/3-5 หมู่ 2 ต.คลองโยง อ. พุทธมณฑล
จ.นครปฐม 73170
โทร 034-964-917

