

ISSN : 2228-8929 (Print)
ISSN : 2821-9678 (Online)



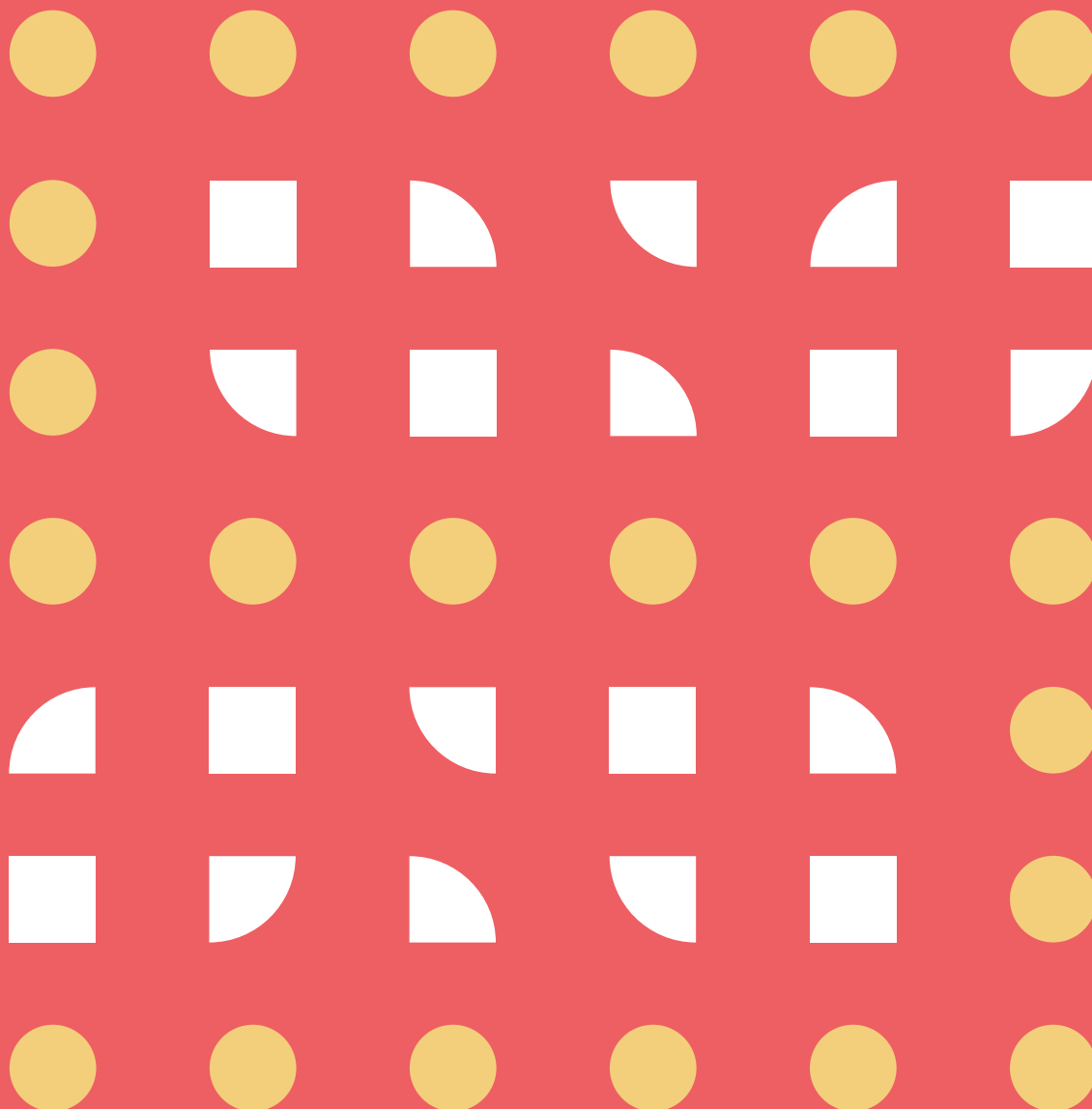
วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES
NAKHON PATHOM RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2
เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2565



วัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร

1. เป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อสร้างพลวัตและความเป็นเลิศทางความรู้
2. เป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในกลุ่มคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตนักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป
3. เป็นเอกสารทางวิชาการเพื่อประชาสัมพันธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทความหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ปรากฏในวารสารนี้จะต้องผ่านการกลั่นกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ รายละเอียดและเนื้อหาที่ปรากฏถือเป็นความคิดเห็นส่วนตัวและความรับผิดชอบเฉพาะของผู้เขียน ไม่จำเป็นต้องตรงกับความคิดเห็นหรือเป็นความรับผิดชอบของคณะบรรณาธิการผู้จัดทำ

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2565) ประกอบด้วยบทความที่น่าสนใจ เริ่มต้นด้วยผลงานของอุไรชา สุพานิช และสมเกียรติ ชัยพิบูลย์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ปัจจัยแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ หลักสูตร รองลงมา ได้แก่ สถาบันการศึกษา ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และอื่น ๆ ตามมาด้วยผลงานของชัยรัตน์ รอดเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญาานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้ในการเกิดการยอมรับ และพึงพอใจหลังการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญาานิพนธ์ (iThesis) พินธกร นามดี กับผลงาน เรื่อง การพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ในการเขียนผลงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ในระดับชาติ

จริยญา บุญมามาก และคณะ กับผลงาน เรื่อง การวิเคราะห์ยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร ของภาคินัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ยานกรสที่ปรากฏอยู่ในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรของภาคินัย 1 ใน 6 เรื่องของนวนิยายแนวสยองขวัญชุด Six Scream กฤษฎ์ น้อยแก้ว และคณะ กับผลงาน เรื่อง สันติวิธีเพื่อการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา เป็นงานที่มุ่งสร้างศักยภาพในที่ทำงาน โดยนำเอาหลักสันติวิธีที่ยึดตามรูปแบบ Peace Model มาประยุกต์ใช้ จรุญศักดิ์ โกยรัมย์ และคณะ กับผลงาน เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหารสถานศึกษา ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายธารารัตน์ สัญญะโม และคณะ กับผลงาน เรื่อง ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการพัฒนาสังคมไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้นำเสนอแนวคิดที่ภูมิปัญญาท้องถิ่นสามารถเป็นต้นทุนในการสร้างความเข้มแข็งแก่สังคมไทยได้อย่างไรบ้างในยุคไทยแลนด์ 4.0 กิตติทัช เขียวฉะอ่อน กับผลงาน เรื่อง บทบาทสนับสนุนขององค์กรในการช่วยลดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตลอดจนบทบาทขององค์กรในการช่วยลดภาวะความเครียดของพนักงาน

ปรารธนา แซ่ฮึง

บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อรรชชา สุวพานิช และสมเกียรติ ชัยพิบูลย์.....	1
ประสิทธิผลของการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) ชัยรัตน์ รอดเคราะห์.....	19
การพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของคณาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พินธกร นามดี.....	33
การวิเคราะห์ยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคนัย จริญญา บุญมามาก, จิตาภา มุลบุตร, บุษราภรณ์ รุ่งศิริการกุล และสำราญ มีแจ้ง.....	47
สันติวิธีเพื่อการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา ณัฐภรณ์ สมภาร, กฤษฎ์ น้อยแก้ว, บุชบา ชมที, วิวรรณ เชื้อจิตร และเริงวิชญ์ นิลโคตร.....	65
การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหารสถานศึกษา จรรยาศักดิ์ โกยรัมย์, พีรพงษ์ สิงห์สุขสวัสดิ์, พิชญ์ บุตรธำจารย์, ภารทิพย์ ฉิมพาลี และวิวรรณ เชื้อจิตร.....	79
ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการพัฒนาสังคมไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0 ธารารัตน์ สัญญะโม, เริงวิชญ์ นิลโคตร, ประภัสสร วิเศษประภา, นริศรา กรุดนาค และสุรเชษฐ์ ชัยประภาทอง.....	89
บทบาทสนับสนุนขององค์กรในการช่วยลดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กิตติทัช เขียวฉออ่อน.....	103

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

Factor Affecting Students Decision to Continue Undergraduate

Study at Maejo University

รับบทความ	08/03/2022
แก้ไขบทความ	15/04/2022
ยอมรับบทความ	02/05/2022

อุรัชชา สุวพานิช¹

และสมเกียรติ ชัยพิบูลย์²

Auracha Suwaphanich
and Somkiat Chaipiboon

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี และความพึงพอใจต่อการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 ตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ อันได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ระดับมากที่สุดคือ ด้านหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ได้แก่ ด้านสถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านเศรษฐกิจและการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.49) และด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา ได้แก่ ด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.19) ด้านครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.09) ด้านสถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.05) ด้านเศรษฐกิจและการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.52) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยในการเลือกเข้าศึกษาต่อ ความพึงพอใจต่อการศึกษาระดับปริญญาตรี

¹ วิชาการทำงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Faculty Of Information And Communication Maejo University

² อาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Lecturer, Faculty of economics Maejo University

ABSTRACT

This study aimed to investigate factors effecting the decision-making to pursue study at the bachelor's degree level and satisfaction with the study at Maejo University, Chiang Mai province. In this study, the questionnaire was used to collect data from 400 first-year undergraduate students in the academic year of 2020 for statistical analysis of frequency, mean, percentage, and standard deviation.

The results showed that the most important factor affecting the decision to study for a bachelor's degree at Maejo University, Chiang Mai Campus was the academic curriculum (mean of 4.16), followed by educational institutions aspect (mean of 3.75), economics and finance (mean of 3.69), social (mean of 3.57), public relations (mean of 3.55), family (mean of 3.49) and people (mean of 2.79), respectively. As for the satisfaction towards a bachelor's degree study, it was found that the students were most satisfied with the academic curriculum (mean 3.31), followed by the social aspect (mean of 3.19), family (mean of 3.09), educational institution (mean of 3.05), economics and finance (mean of 3.02), people (mean of 2.98), and public relations (mean of 2.52), respectively.

Key word: *factor in admission decision, satisfaction with study.*

บทนำ

ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันการแข่งขันในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และการศึกษา โดยเฉพาะด้านการศึกษาที่เป็นรากฐานของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ และยังเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาของชาติบ้านเมือง เราจึงควรได้รับการศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนในการพัฒนาประเทศ ให้สามารถก้าวทันตามกระแสสังคมโลก ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้นการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในฐานะที่เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่สอดคล้องต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ หากประเทศใดที่มีการพัฒนาทางการศึกษาสูง

ประเทศนั้นก็จะมีการมีกำลังคนที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน แต่การจะได้รับโอกาสทางการศึกษาของประเทศไทยยังมีปัญหาและอุปสรรคหลายอย่าง ซึ่งเกิดจากปัญหาในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และระบบการศึกษา ทำให้ปัจจุบันการศึกษาของประเทศไทยในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับพื้นฐานหรือระดับอุดมศึกษา ยังมีปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข เพื่อจะได้สร้างมาตรฐานการศึกษา และนำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (ธนวรรณ รักอยู่, 2557: 1) จากที่กล่าวมาข้างต้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ฉบับที่ 10 ฉบับที่ 11 และต่อเนื่องถึงฉบับที่ 12 ให้ความสำคัญต่อการศึกษาย่างต่อเนื่องและได้มีการปฏิรูปการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อสนับสนุนการปรับตัวขนาดใหญ่ของประเทศไทย โดยเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม ให้เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่ยังมีข้อจำกัดหลายด้าน อาทิ คุณภาพคนไทยยังต่ำ แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาทั้งในเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมขาดคุณภาพ และมีความเหลื่อมล้ำสูง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพการพัฒนาโครงสร้างประชากร เข้าสู่สังคมสูงวัยส่งผลให้ ขาดแคลนแรงงาน จำนวนประชากรวัยแรงงานลดลงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ดังนั้นจึงต้องเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ได้แก่ การเพิ่มการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ควบคู่กับการยกระดับทักษะฝีมือแรงงานกลุ่มคนที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลุ่มคนที่อยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบัน ให้สอดคล้องกับสาขาการผลิตและบริการ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาคนในภาพรวมให้เป็นคนที่สมบูรณ์ในทุกช่วงวัย ที่สามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตได้อย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทุนมนุษย์จากการยกระดับคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะ ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัย และเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ โดยจุดเน้นและประเด็นพัฒนากำลังคน และการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย ได้แก่ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของคน มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เพื่อวางรากฐานให้เป็นคนมีคุณภาพในอนาคต การพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงาน และทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21

ของในแต่ละช่วงวัยตามความเหมาะสม เช่น เด็กวัยเรียน และวัยรุ่น พัฒนาทักษะการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการพัฒนาให้มีความพร้อมในการต่อยอดพัฒนาทักษะในทุกด้าน มีทักษะการทำงานและการใช้ชีวิตที่พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน ในวัยแรงงาน เน้นการสร้างความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับตลาดงาน ทั้งทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะเฉพาะในวิชาชีพ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ทักษะการประกอบอาชีพอิสระ วัยสูงอายุเน้นพัฒนาทักษะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับวัย และประสบการณ์ การเตรียมความพร้อมของกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงโลกในอนาคต การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกระดับ และยกระดับการเรียนรู้โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก ปรับระบบการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาคุณภาพครูทั้งระบบ รวมทั้งการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในสาขาวิชาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และพัฒนาระบบทวิภาคีหรือสหกิจศึกษาให้เอื้อต่อการเตรียมคนที่มีทักษะให้พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งสื่อการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายโดยในตัวชี้วัดเป้าหมายที่ 3 สนับสนุนให้คนไทยมีการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและมีความสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564: ออนไลน์) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2555-2569) ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาชีวิตที่ดีมากกว่าการสร้างวัตถุ ยึดถือการเกษตรเป็นรากฐานของการพัฒนาชีวิตที่เคารพและให้ความสำคัญกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ผูกพันกับประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ชีวิตในโลกแห่งความเป็นจริงที่ต้องก้าวทันและรู้ทันเทคโนโลยีและความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งยึดถือความดีงามและธรรมาภิบาลเป็นฐานราก ภายใต้แนวคิดการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งชีวิต (Maejo University of Life) และสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระยะที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ การพัฒนาเชิงรุก และการพัฒนาตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และครอบคลุมการดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการพัฒนาเพื่อรองรับการแข่งขันในวาระการพัฒนาของโลก ประเทศไทย และภูมิภาค

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา

มีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการและสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย และเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 คือ ยกระดับคุณภาพบัณฑิต โดยเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ของบัณฑิตให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีกระบวนการค้นคว้าใหม่ การเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต มีจิตอาสาและความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของโลก ดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย ที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้บัณฑิตมีคุณภาพระหว่างแรงงานและเก่งความดี โดยเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม มีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อตนเองและสังคม สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพงานที่เปลี่ยนแปลงโดยมีการประเมินคุณภาพและพัฒนาบัณฑิตหลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน (ธนวรรณ รักอู่, 2557: 3)

ปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีการแข่งขันกันมากขึ้น ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาจึงมีส่วนผลักดันเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านภูมิหลังและประเภทของสถาบัน เช่น ที่ตั้งและระยะทางของมหาวิทยาลัย ชื่อเสียงและคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและยอมรับ ด้านชื่อเสียงของบุคลากรทางการศึกษา เช่น คุณวุฒิ ตำแหน่งทางวิชาการ ชื่อเสียงของคณาจารย์ รวมถึงชื่อเสียงของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่า ชื่อเสียงของหลักสูตรที่มีความน่าสนใจ สามารถดึงดูดใจและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้เรียน มีจุดแข็งด้านความต้องการของตลาดแรงงาน อัตราการแข่งขันในการสอบเข้าสาขาวิชาของสถาบันนั้น ๆ รูปแบบการรับนักศึกษา เช่น การสอบโควตา การสอบตรง การสนับสนุนทุนการศึกษา การแอดมิชชันด้วยระบบกลางคัดเลือกบุคคล

เข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (Central University Admissions System: CUAS) การแอดมิชชั่นที่ใช้คะแนนของความถนัดทั่วไป (GAT : General Aptitude Test) และความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (PAT : Professional and Academic Aptitude Test) ด้านความสามารถส่วนบุคคล เช่น เกรดเฉลี่ย ความรู้พื้นฐาน ความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ ค่าเล่าเรียน รายได้และความภูมิใจของผู้ปกครอง การเข้าเรียนตามเพื่อนหรือรุ่นพี่ มีบุคคลที่ประทับใจ (Idol) หรือผู้ปกครองเป็นศิษย์เก่าของสถาบัน มีอาจารย์แนะนำ ได้รับข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ใบปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือคู่มือการศึกษาต่อ บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือจากการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวการศึกษาต่อ และกิจกรรมเปิดบ้านเพื่อให้โรงเรียนต่าง ๆ มีโอกาสได้นำนักเรียนเข้าเยี่ยมชมบรรยากาศของสถานศึกษาและการจัดการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิต เช่น ขนาดพื้นที่ ความใหญ่โตและความทันสมัยของอาคารเรียน และห้องเรียน การใส่ใจดูแลความสะอาดของอาคารสถานที่ ความสวยงามและความร่มรื่นภายในมหาวิทยาลัย ความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบใหม่ซึ่งส่งเสริมสนับสนุนทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เช่น หอพัก สนามกีฬา สถานพยาบาล ห้องสมุด ศูนย์อาหาร ค่าเล่าเรียน และแหล่งเงินทุนการศึกษา ทศนคติที่มีต่อสถาบันหรือหลักสูตร ความคาดหวังว่าเมื่อจบจากมหาวิทยาลัยแล้วจะได้อะไร การให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ทางการตลาดของสถาบัน รวมถึงอีกหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี

ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้เรียนมีโอกาที่จะเลือกเข้าศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยของภาครัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน กระบวนการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของรัฐต้องมีการสอบคัดเลือกและอาจเลือกได้ในคณะหรือสาขาวิชาที่ผู้เรียนมีความต้องการ อีกทั้งปัจจุบันสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษากระจายอยู่ทั่วประเทศ ประชาชนจึงมีโอกาเลือกสาขาวิชาและเลือกสถาบันอุดมศึกษาที่เหมาะสมกับความต้องการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นหลักทางวิชาการให้แก่ชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ มีระบบบริหารจัดการที่ดีเพื่อพัฒนาสังคมให้เกิดความอยู่ดีมีสุขตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นที่พึ่งด้านการบริการวิชาการให้แก่ชุมชนและสังคม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจำนวนนักศึกษาภาคปกติระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ย้อนหลัง 5 ปี ดังนี้ ปีการศึกษา 2559 มีจำนวนนักศึกษา 3,751 คน ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนนักศึกษา 3,681 คน ปีการศึกษา 2561 มีจำนวนนักศึกษา 3,314 คน ปีการศึกษา 2562 มีจำนวนนักศึกษา 2,713 คน และปีการศึกษา 2563 มียอดจำนวนนักศึกษา 3,257 คน ซึ่งเปรียบเทียบจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1

ย้อนหลัง 5 ปี พบว่า จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในแต่ละปีมีจำนวนมากน้อยแตกต่างกัน อีกทั้งสถานการณ์ในปัจจุบันที่แนวโน้มประชากรวัยเรียนมีจำนวนลดลงส่งผลกระทบต่อสภาพปัญหาการรับนักศึกษาที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในปีที่ผ่านมาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จะต้องให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและหาวิธีการที่จะให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมาย ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงการสนับสนุนจากโรงเรียนและผู้ปกครอง โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ไปยังสถานศึกษาให้มีความน่าสนใจโดยผ่านทางแผ่นพับ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ จัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อแนะแนวการศึกษาต่อ เข้าร่วมโครงการตลาดนัดหลักสูตร จัดโครงการเปิดโลกแห่งการเรียนรู้สู่บ้าน (Open House) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อประชาสัมพันธ์สภาวะแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย คณะ หลักสูตร และสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยได้ทำการจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนมีความเข้าใจและรู้สึกสนใจในการที่จะตัดสินใจเลือกเข้าศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้มากขึ้น

จากสภาวะการณดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เฉพาะมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีที่ตั้งของมหาวิทยาลัยจำนวน 3 พื้นที่ คือ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เฉลิมพระเกียรติแพร่ จังหวัดแพร่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ชุมพร จังหวัดชุมพร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ หมายถึง เหตุผล องค์ประกอบ สิ่งสนับสนุน สาเหตุ หรือผลประโยชน์ของนักเรียน นักศึกษา ซึ่งส่งผลในการตัดสินใจ หรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและความต้องการจะเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน

ได้แก่ ด้านสถาบันการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการเงิน ด้านหลักสูตร ด้านครอบครัว ด้านสังคม ด้านบุคคล ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ไม่ว่าจะผ่านทางบวกหรือทางลบ อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความเชื่อ การรับรู้และศึกษาหาข้อมูลของนักศึกษาต่อการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เมื่อเข้ามาศึกษาแล้ว ประกอบด้วยความพึงพอใจ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการเงิน ด้านหลักสูตร ด้านครอบครัว ด้านสังคม ด้านบุคคล ด้านการประชาสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 ตัวอย่าง จาก 11 คณะ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 3,257 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973)

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 3,257 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน คือ การคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากร โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ดังนี้ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 70 ราย คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 26 ราย คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ จำนวน 16 ราย คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 40 ราย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 ราย คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 22 ราย คณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 61 ราย คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 20 ราย คณะพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 28 ราย คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 20 ราย คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 27 ราย วิทยาลัยบริหารศาสตร์ จำนวน 30 ราย และวิทยาลัยพลังงานทดแทน จำนวน 20 ราย ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอก และแบบสอบถามปลายปิดแบบมีหลายตัวเลือก (Multiple Choice Questions) ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ โดยทำการเลือกข้อที่เหมาะสมที่สุด (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะที่กำลังศึกษา หลักสูตร ภูมิภาคที่อยู่อาศัย โรงเรียนที่เคยสำเร็จการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้รวมต่อเดือนของครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method

ส่วนที่ 4 ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

การศึกษาทั้ง 4 ส่วนใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคอมพิวเตอร์ ภายใต้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์โดยอาศัยสถิติแบบง่ายในรูปของค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) 2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี และความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี

ผลการวิจัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย พบว่า ร้อยละ 52.75 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.25 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-20 ปี ร้อยละ 17.50 เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะผลิตกรรมการเกษตร คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ และคณะสารสนเทศ

และการสื่อสาร ร้อยละ 12.25, 10.00, 7.50, 7.00, 6.75, 6.50 และ 5.50 ตามลำดับ ส่วนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ และวิทยาลัยพลังงานทดแทน ร้อยละ 5.00 เท่ากัน ส่วนคณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ ร้อยละ 4.00 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.00 เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ ร้อยละ 45.00 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคเหนือ ร้อยละ 87.00 สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนของภาครัฐ ร้อยละ 42.00 จบด้วยเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 2.51 - 3.50 และร้อยละ 32.00 คร่าวเรือนมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในด้านหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และให้ความสำคัญกับทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านเศรษฐกิจและการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.49) และให้ความสำคัญกับด้านบุคคลน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.79) ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

ปัจจัยด้านหลักสูตรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มีคณาจารย์ที่เก่งและมีความรู้เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และเป็นที่ยอมรับของสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเงิน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการศึกษา ได้แก่ ค่าหน่วยกิต และค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สามารถนำวิชาชีพไปประกอบอาชีพได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ การสร้างความแตกต่างให้กับมหาวิทยาลัย อาทิเช่น การจัดการการศึกษา สิ่งสนับสนุนการศึกษา มีทุนสนับสนุนการศึกษา มีกิจกรรมเสริมทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยด้านครอบครัว กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ครอบครัวสนับสนุนทุก ๆ ด้านของการเข้าศึกษาต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.19) ด้านครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.09) ด้านสถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.05) ด้านเศรษฐกิจและการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.52) ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดในแต่ละด้านสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ มีคณาจารย์ที่เก่งและมีความรู้เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ความพึงพอใจด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ สามารถนำวิชาชีฟไปประกอบอาชีพได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ความพึงพอใจด้านครอบครัว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ ครอบครัวสนับสนุนทุก ๆ ด้านของการเข้าศึกษาต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ความพึงพอใจด้านสถาบันการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และเป็นที่ยอมรับของสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจและการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากค่าเทอมไม่สูงเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ความพึงพอใจด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social Media และการสร้างความแตกต่างให้กับมหาวิทยาลัย อาทิเช่น การจัดแผนการศึกษา สิ่งสนับสนุนการศึกษา มีทุนสนับสนุนการศึกษา มีกิจกรรมเสริมทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.71)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสถาบันการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการเงิน ด้านหลักสูตร ด้านครอบครัว ด้านสังคม ด้านบุคคล และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักสูตรมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการเงิน ด้านสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านครอบครัว รองลงมาในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยด้านหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีคณาจารย์ที่เก่งและมีความรู้เชี่ยวชาญ หลักสูตรที่เปิดสอนตรงตามความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน และเน้นการปฏิบัติวิชาชีพ สอดคล้องกับ ธนวรรณ รักอยู่ (2557) ที่ได้ศึกษาการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556 สอดคล้องกับ ธัญยากร ช่วยทุกข์เพื่อน (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนในระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับ พรเพ็ญ วงศ์พจน์ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกเรียนระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการเพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และสอดคล้องกับ วลัยพร ชันตะคุ จริญญา สมอุดร และนวรรตน์ วดีชินอัครวัฒน์ (2563) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2563 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัย อีกทั้งรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญที่ตรงกับสาขาวิชาที่สอน ชื่อเสียง การถ่ายทอดประสบการณ์ ศักยภาพและความน่าเชื่อถือของอาจารย์ที่แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ รวมถึงผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และคุณวุฒิการดำรงตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์

ปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และเป็นที่ยอมรับของสังคม เมื่อจบการศึกษาแล้วได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน รวมถึงเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความทันสมัยและมีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีชื่อเสียงมายาวนานรวม 87 ปี สามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการศึกษา และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ปกครองว่าเมื่อบุตรหลานได้เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยแล้วจะได้รับความรู้ ความสามารถและเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วมีงานทำตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบการ และธุรกิจครอบครัว สอดคล้องกับ วิทวัส เหล่ามะลอ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2562 โดยผ่านการคัดเลือกด้วยระบบ TCAS พบว่า ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการเป็นที่ยอมรับยกย่องของสังคมในความรู้ความสามารถของการผลิตบัณฑิต

ส่งผลให้นักเรียนนักศึกษาอยากเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย เพราะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ ในลำดับต้น ๆ ของประเทศ สร้างความเชื่อมั่นว่าถ้าได้เข้าเรียนที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ จะเป็นคนที่สังคม ยกย่องในความรู้ความสามารถ มีเกียรติยศ ชื่อเสียง และสามารถนำวิชาชีพไปหาประกอบอาชีพ ได้ง่าย

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเงิน เมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ค่าธรรมเนียม การศึกษา ได้แก่ ค่าหน่วยกิต และค่าลงทะเบียน และค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากค่าเทอม และค่าครองชีพไม่สูงมาก และมีทุนสนับสนุนการศึกษา สอดคล้องกับ ฉันทกร ช่วยทุกข์เพื่อน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนในระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการและการบริการ ได้แก่ แหล่งเงินทุน สนับสนุนการศึกษา กองทุนให้กู้ยืม และนโยบายการผ่อนชำระค่าหน่วยกิต ค่าลงทะเบียน และลดค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากค่าเทอม มีความสำคัญเป็นอันดับแรกต่อนักศึกษาที่ขาดแคลน ทุนทรัพย์ มหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนและให้โอกาสทางการศึกษา กับผู้ที่ต้องการทุนสนับสนุน เนื่องจากความแตกต่างทางด้านครอบครัวและเศรษฐกิจสังคม การศึกษา จะสร้างโอกาสในการเลือกอาชีพ และปลูกฝังให้เยาวชนมีความมุ่งมั่นในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการนำวิชาความรู้และวิชาชีพที่จะได้รับ ไปประกอบอาชีพได้ง่าย สังคมยกย่องในความรู้ความสามารถ และมาตรฐานทางการศึกษา รวมถึงชื่อเสียง เกียรติยศ ในการจัดการเรียนการสอนเป็นที่ยอมรับของสังคม สอดคล้องกับ ณิชชา สุวรรณวงศ์ (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา (ระบบโคเวตา) ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า มหาวิทยาลัยที่มีความเก่าแก่ มีชื่อเสียงมายาวนาน และมีความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ มีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายสาขาวิชา มีความโดดเด่นด้านการปฏิบัติ อีกทั้งชื่อเสียง ของอาจารย์ที่เก่ง มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถผลิตบัณฑิต ให้เป็นที่ยอมรับจากตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการต่าง ๆ มีส่วนช่วยทำให้เกิดการจดจำ การบอกต่อถึงคุณลักษณะเด่นของมหาวิทยาลัย ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้เข้ามาศึกษาและ สำเร็จการศึกษาออกไป

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการสร้างความแตกต่าง ให้กับมหาวิทยาลัย เช่น การจัดการศึกษา สิ่งสนับสนุนการศึกษา ทุนสนับสนุนการศึกษา กิจกรรมเสริมทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย รวมถึงการผลิต สื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตร สาขาวิชา ผ่านทาง Social Media ที่มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับ

ธนวรรณ รักอุ (2557) ที่ได้ศึกษา การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556 พบว่า การประชาสัมพันธ์ด้านภาพลักษณ์ หลักสูตรสาขาวิชา และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต facebook วิทยุกระจายเสียง ป้ายประกาศ เคเบิลทีวี ที่ดำเนินการอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดกิจกรรมพิเศษนอกมหาวิทยาลัยเพื่อแสดงต่อสาธารณะ เช่น การจัดแสดงผลงานของนักศึกษา การเข้าร่วมประกวดและแข่งขันในด้านต่าง ๆ การแนะนำการรับสมัคร เข้าเรียน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรสาขาวิชาเพื่อให้นักศึกษาทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน ส่งผลให้นักศึกษาเข้าศึกษาได้ตรงตามความต้องการ

ปัจจัยด้านครอบครัว ซึ่งมีส่วนสนับสนุนทุก ๆ ด้านของการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษา ซึ่งสัมพันธ์กับรายได้ ของครอบครัว สภาพคล่องด้านการเงินและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น มีเงินเก็บไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว และภาระหนี้สิน สอดคล้องกับ ไกรสิงห์ สุดสงวน (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้ปกครองและครอบครัวมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในทุก ๆ ด้านของการเข้าศึกษาต่อ

ปัจจัยด้านบุคคล ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบอาชีพ อีกทั้งผู้เรียนมีความชอบเป็นการส่วนตัวในมหาวิทยาลัยแห่งนี้จึงเลือกเข้าเรียนในหลักสูตรและสาขาวิชาที่ตรงตามความต้องการ รวมถึงรุ่นพี่เป็นผู้แนะนำให้เลือกเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ และเพื่อนสนิทเลือกเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ สอดคล้องกับ ณัชชา สุวรรณวงศ์ (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (ระบบโควต้า) ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า การเปิดสอนในหลักสูตรและสาขาวิชาที่สามารถตอบสนองความต้องการและความถนัด ของนักเรียนนักศึกษา ซึ่งแต่ละคนต่างก็มีความต้องการที่จะศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกันออกไปตามความถนัดหรือความชอบส่วนตัวของตน ประกอบกับนักเรียน นักศึกษามีรุ่นพี่เป็นผู้แนะนำให้เลือกเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ดังนั้นรุ่นพี่จึงมีความสำคัญในการเป็นแหล่งกระจายข้อมูลเบื้องต้น หรือเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ นอกจากนั้นยังมีเพื่อนสนิท และเพื่อนส่วนใหญ่ที่มีความนิยมและเลือกเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ส่วนความพึงพอใจต่อการเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสังคม ด้านครอบครัว ด้านสถาบันการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการเงิน ด้านบุคคล และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถอธิบายผลโดยมีประเด็นสำคัญ คือ ความพึงพอใจต่อคณาจารย์ที่เก่งและมีความรู้เชี่ยวชาญ หลักสูตรที่เปิดสอนเน้นการปฏิบัติวิชาชีพ และสามารถนำวิชาชีพไปประกอบอาชีพได้ง่าย สังคมยกย่องในความรู้ความสามารถและมาตรฐานทางการศึกษา อีกทั้งครอบครัวสนับสนุนทุก ๆ ด้านของการเข้าศึกษาต่อ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องทางด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย และภาระหนี้สินของครอบครัว รวมถึงความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย เป็นที่ยอมรับของสังคม และเมื่อจบการศึกษาแล้วได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน อีกทั้งค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากค่าเทอมไม่สูงมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ทั้งนี้ส่วนใหญ่นักศึกษามีความต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษาและนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบอาชีพ จึงมีความชอบเป็นการส่วนตัวในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ และเลือกเข้าเรียนหลักสูตรและสาขาวิชาที่ตรงตามความต้องการ โดยศึกษาข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social Media และให้ความสนใจต่อการสร้างความแตกต่างให้กับมหาวิทยาลัย เช่น การจัดการศึกษา สิ่งสนับสนุนการศึกษา ทุนสนับสนุนการศึกษา กิจกรรมเสริมทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย และมีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย เป็นต้น สอดคล้องกับน้ำฝน ลูกคำ (2555) ที่ได้ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากความต้องการและความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น สิ่งสนับสนุนทางการศึกษาของนักเรียนนักศึกษาต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านความรู้ความสามารถและทักษะการสอนของอาจารย์ผู้สอน ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้านสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน รวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน ด้านการให้บริการวิชาการ อาทิ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ การให้บริการของบุคลากร การให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านการให้บริการทั่วไป อาทิ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทุนการศึกษา กิจกรรมนักศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ ระบบรักษาความปลอดภัย ความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ หอพัก ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยควรลดกิจกรรมที่ไม่มีความจำเป็นและไม่ตอบโจทย์คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยลงเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของนักศึกษา นอกเหนือจากค่าเทอม

2. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการจัดทำหลักสูตรที่มีความหลากหลายทั้งหลักสูตรระยะสั้น และระยะยาวเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษามีหลากหลายกลุ่ม เช่น บางกลุ่มของการเข้าศึกษาเพื่อการเพิ่มวุฒิการศึกษา บางกลุ่มต้องการเพิ่มพูนความรู้เพื่อไปใช้ประกอบอาชีพ เป็นต้น

3. มหาวิทยาลัยควรสร้างสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย คณะ และหลักสูตรที่มีความหลากหลายผ่านทาง social media ที่สะท้อนถึงความทันสมัยและแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่น เช่น การจัดการศึกษา สิ่งสนับสนุนการศึกษา มีทุนสนับสนุนการศึกษา มีกิจกรรมเสริมทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ไกรสิงห์ สุดสงวน. (2560, มกราคม). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อใน

ระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.

วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 10 (1), 201-207

เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย**. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.

ณัฏชา สุวรรณวงศ์. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีใน**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (ระบบโควต้า) ประจำปีการศึกษา

2560. นครราชสีมา: งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ธนวรรณ รักอยู่. (2557). **การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษา**

ภาคปกติ ปีการศึกษา 2556. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ธัญกร ช่วยทุกข์เพื่อน. (2557). **รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียน**

ในระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

- นวรรตน์ วดีชินอัศววัฒน์ และคณะ. (2563, เมษายน). การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ
ผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารมหาจุฬานาครธรรม์, 7 (5), 193-198
- น้ำฝน ลูกคำ. (2555). รายงานวิจัยเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนมัธยมศึกษา
ตอนปลายต่อการเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พรเพ็ญ วงศ์พจน์. (2559). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกเรียน
ระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการเพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย
สงขลา นครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วิหวัธ เหล่ามะลอ. (2562). รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับ
ปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2562 โดยผ่านการ
คัดเลือกด้วยระบบ TCAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี. (2564).
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). ค้นเมื่อ
เมษายน 22, 2564 จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt_news.
php?nid=6420&filename=develop_issue](https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=6420&filename=develop_issue)
- Yamane, T. (1973). *Statistic: Introduction analysis and ed*. Tokyo: Harper
International Edition.

ประสิทธิผลของการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์
ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis)
Effectiveness in Using Integrated Thesis Management System
for Working of Level Student Graduate School
Srinakharinwirot University (iThesis)

รับบทความ	22/03/2022
แก้ไขบทความ	21/06/2022
ยอมรับบทความ	11/07/2022

ชัยรัตน์ รอดเคราะห์¹
Chairat Rodkorh

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์ของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้ในการยอมรับและพึงพอใจหลังการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) โดยนำหลักทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของการใช้งานระบบ ได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ผลของการศึกษาวิจัย มีดังนี้ 1) ด้านการพิสูจน์ตัวตนในการใช้งานระบบ iThesis พบว่า มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 2) ด้านของการใช้งานระบบ iThesis พบว่า มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 3) หลังการใช้งานระบบ iThesis พบว่า มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 สรุปได้ว่า หลังการใช้งานระบบแล้วเกิดการยอมรับ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สามารถนำระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์ของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) ไปใช้งานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยได้

คำสำคัญ: ปริญญานิพนธ์ ประสิทธิภาพ บริหารจัดการ

¹ นักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Educator, Srinakharinwirot University

Abstract

This research is to study the effectiveness of the use of the thesis management system among graduate students of Srinakharinwirot University (iThesis). To allow users to be accepted and satisfied after using the thesis management system of Srinakharinwirot University graduate students (iThesis) by applying the theory about acceptance and use of technology (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology or UTAUT) by the sample group used to assess the effectiveness of the system usage, including: graduate students results of research studies 1) In terms of authentication using the iThesis system, it was found that the mean arithmetic was 3.69, the standard deviation was 0.86. 2) In terms of using the iThesis system, it was found that the arithmetic mean was 3.54, the standard deviation was 0.93. 3) After the iThesis system was used, it was found that the arithmetic mean was 3.73 and the standard deviation was 0.86. The system is used and accepted. of graduate students Able to implement the thesis management system of Srinakharinwirot University graduate students (iThesis) in accordance with the university's policy.

key words: *thesis, effectiveness, managemen*

บทนำ

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษารวมไปถึงด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะลดภาระการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดยระบบจะต้องนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผนและตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศจึงต้องทำการรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการที่จะเป็นอุปกรณ์ช่วยในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สมบูรณ์แบบ เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถแบ่งเบาภาระความยุ่งยากในการคำนวณ การเก็บข้อมูล การลดระยะเวลาการทำงานให้เร็วขึ้น จนเห็นได้ว่าปัจจุบันการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์นั้นจะแยกกันไม่ออก

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีแนวโน้มในการพัฒนาต่อยอดโครงการเพื่อพัฒนาระบบกำกับคุณภาพมาตรฐานการจัดทำและบริหารจัดการปริญญาบัตรสำหรับสถาบันอุดมศึกษา โดยพัฒนาระบบต้นทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตนักศึกษาที่เชื่อมโยง

กับระบบตรวจสอบการคัดลอกทางวรรณกรรม เพื่อช่วยสนับสนุนให้คณาจารย์มีเครื่องมือในการตรวจสอบการคัดลอกผลงานระหว่างนิสิตนักศึกษาในภาพรวมทั้งประเทศนอกจากนี้ยังมีเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยในการกำกับรูปแบบของการจัดทำปฏิญญานิพนธ์การตรวจสอบประกันคุณภาพของการบริหารจัดการภายใน การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการจัดทำปฏิญญานิพนธ์ของนิสิตนักศึกษา และการดำเนินงานของคณาจารย์ มีรายงานสำหรับผู้บริหารครบถ้วน และสามารถส่งต่อข้อมูลเพื่อจัดเก็บเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection) ตามโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) พร้อมทั้งสามารถส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ เช่น การส่งเอกสารปฏิญญานิพนธ์ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้กับห้องสมุด และสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ เป็นต้น โดยที่การกำกับดูแลส่งต่อผลงานปฏิญญานิพนธ์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ นั้น จะถูกกำกับโดยหน่วยงานต้นทางคือ บัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานคัดกรองและทำหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบ ทั้งนี้ การเข้าร่วมโครงการดังกล่าวนี้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย ห้องสมุด หน่วยงานทะเบียน และศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของนโยบายของมหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ได้พัฒนาระบบกำกับคุณภาพมาตรฐานการจัดทำและบริหารจัดการปฏิญญานิพนธ์สำหรับสถาบันอุดมศึกษา จึงได้เกิดแนวคิดที่จะประยุกต์ประเด็นดังกล่าวกับบริบทของการทำปฏิญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตวิทยาลัย โดยมุ่งศึกษาการใช้งานของระบบ และอาศัยความสามารถของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ตรงตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมุ่งเน้นให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีส่วนร่วมในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในกระบวนการการทำและบริหารจัดการปฏิญญานิพนธ์ และนำปัญหาจากการศึกษาการใช้งานไปแก้ไขได้อย่างตรงจุด รวมถึง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและบริหารจัดการงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อไป

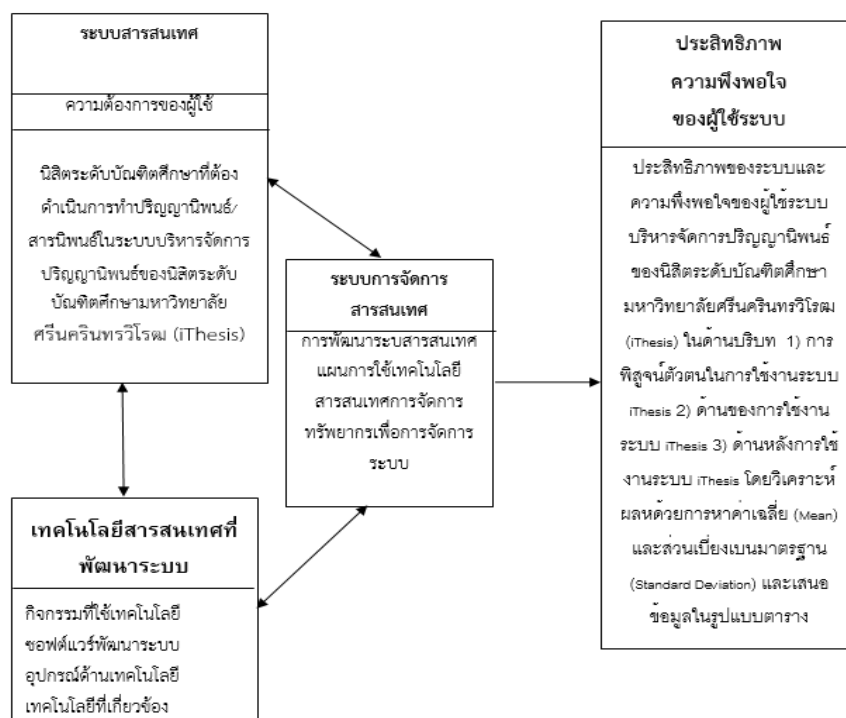
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาการใช้งานระบบบริหารจัดการปฏิญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยมุ่งเน้นให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีส่วนร่วม
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการปฏิญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จำกัดขอบเขตเฉพาะคณาจารย์และนิสิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ หรืออาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศ เกิดจากการนำข้อมูล ผ่านระบบการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์ และแปลความหมายเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

การนำเข้าข้อมูล (Input) หมายถึง กระบวนการป้อนข้อมูล คำสั่ง เข้าระบบสารสนเทศ เพื่อการประมวลผล

การประมวลผล (Process) การประมวลผลข้อมูลสารสนเทศที่ถูกจัดเก็บไว้ในรูปของไฟล์ ในคอมพิวเตอร์ ได้ถูกอ่านขึ้นมาจากที่จัดเก็บ (storage) เพื่อเอาไปประมวลผ่านหน่วยประมวลผล (processor) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ออกมาและแสดงผลออกมาในหน่วยแสดงผลทางหน้าจอหรือทางพรินเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง สารสนเทศ หรือผลผลิต หรือสิ่งที่ได้จากกระบวนการผลิตที่ส่งออกมาจากวงจรภายในคอมพิวเตอร์มาแสดงผลที่อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น มอนิเตอร์ ลำโพง เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

ระบบ (System) หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการเหล่านั้น และเชื่อมต่อกันเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ตัวดัชนีวัดระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎีได้แก่

- 1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
- 2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
- 3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)
- 4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล (Effectiveness)

Gibson, John & James (1982: 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้นการกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้นครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

Hoy & Miskel (1991: 51) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำ เป็นศูนย์รวมในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

Georgopoulos & Tanenbaum (1957 อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529: 65) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (extent) ของการที่องค์กร ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์กรตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์กร ความยืดหยุ่นขององค์กรในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 400 คน ที่ได้มาจากการอบรมและทดสอบการใช้งานระบบ

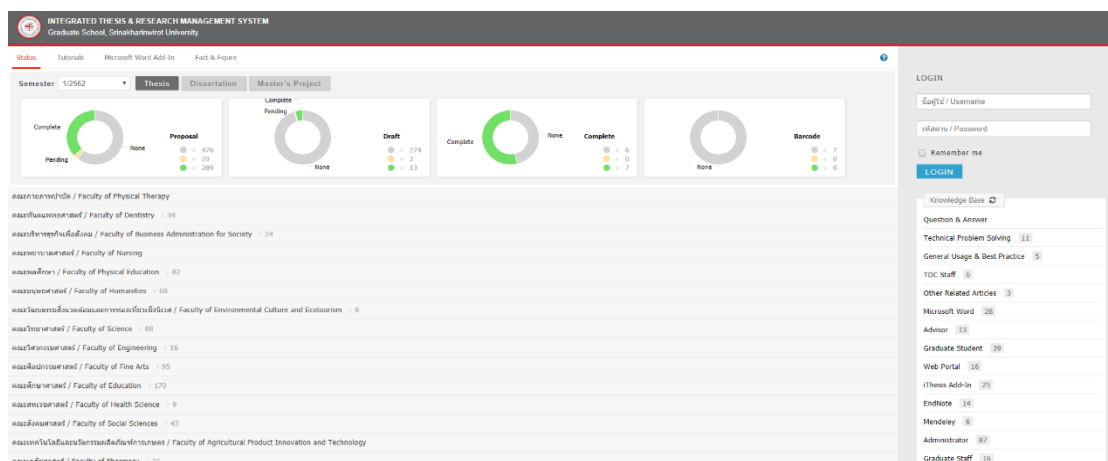
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางในการสร้างเครื่องมือจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา เอกสาร ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis)



ภาพที่ 2 ระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์

3.2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์

แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพของการทำงานของระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา

☐ ระดับปริญญาโท

☐ ระดับปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องในแบบสอบถามที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยตัวเลขของระดับประสิทธิภาพต่อแบบประเมินแต่ละด้านมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง โปรแกรมมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง โปรแกรมมีประสิทธิภาพในระดับดี
- 3 หมายถึง โปรแกรมมีประสิทธิภาพในระดับที่พอใช้
- 2 หมายถึง โปรแกรมต้องปรับปรุงแก้ไข
- 1 หมายถึง โปรแกรมไม่สามารถนำไปใช้งานได้

ลำดับ	รายการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.	การดาวน์โหลดหรือติดตั้งโปรแกรม iThesis Add In					
2.	การ Login เข้าสู่ระบบ Web Portal (http://ithesis.swu.ac.th)					
3.	การ Login เข้าสู่ระบบ Ithesis Add In (Microsoft Word)					
4.	การ Generate Template จากระบบ iThesis Add In (Microsoft Word)					
5.	การใช้ Style ใน Microsoft Word					
6.	การใช้ Style ใน Microsoft Word					
7.	การสร้าง Style ใหม่ ใน Microsoft Word					
8.	การพิมพ์และจัดเก็บเอกสารในระบบ iThesis Add In (Microsoft Word)					
9.	การใช้โปรแกรม EndNote ในการอ้างอิงจากระบบ iThesis Add In (Microsoft Word)					
10.	การนำข้อมูลบรรณานุกรมเก็บใน Library ของโปรแกรม EndNote					
11.	การใช้ E-mail ทั้งการรับ-ส่ง สื่อสารกับอาจารย์ที่ปรึกษา					
12.	iThesis Add In (Microsoft Word) ช่วยในการทำงานเขียนเนื้อหาในการทำ วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์					

ลำดับ	รายการประเมิน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
13.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ ทำให้ลดเวลาจัดทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์					
14.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์					
15.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ สามารถดำเนินการได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่					
16.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ มาจัดการปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ตั้งแต่เขียนโครงร่างฯ จนถึงส่งเล่มฉบับสมบูรณ์					
17.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ เก็บไฟล์ปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์เวอร์ชันต่าง ๆ ทั้ง .docx และ .pdf					
18.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ ทำให้ปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์มีมาตรฐานเดียวกัน					
19.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ ส่งเสริมให้นักวิจัยมีจรรยาบรรณในการเขียนงานวิจัย					
20.	การใช้ระบบ iThesis ออนไลน์ ช่วยในการจัดทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ให้เร็ว					
21.	ประโยชน์ต่อการจัดทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ ออนไลน์ (iThesis)					
22.	โดยภาพรวมท่านพอใจในการนำระบบ iThesis มาใช้ในการจัดทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ ออนไลน์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒระดับใด					

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) สูตรการหาค่าเฉลี่ยทางสถิติการทดสอบ (ล้วน สายยศ และอังคณา, 2538: 59)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546) ใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

ผลการประเมินประสิทธิผล ในด้านการพิสูจน์ตัวตนในการใช้งานระบบ iThesis พบว่าอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก โดยประสิทธิผลของการใช้งานการดาวน์โหลดหรือติดตั้งโปรแกรม iThesis Add In มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 การ Login เข้าสู่ระบบ Web Portal มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 การ Login เข้าสู่ระบบ iThesis Add In (Microsoft Word) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และผลเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับประสิทธิผลในการพิสูจน์ตัวตนในการใช้งานระบบ iThesis อยู่ในเกณฑ์ระดับที่พึงพอใจมาก

ผลการประเมินประสิทธิผลในด้านของการใช้งานระบบ iThesis พบว่าอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก โดยประสิทธิผลของการ Generate Template จากระบบ iThesis Add In (Microsoft Word) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 การสร้างสารบัญรูปภาพและตาราง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 การใช้ Style ใน Microsoft Word มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 การสร้าง Style ใหม่ ใน Microsoft Word มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 การพิมพ์และจัดเก็บเอกสารในระบบ iThesis Add In (Microsoft Word) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 การใช้โปรแกรม EndNote ในการอ้างอิงจากระบบ iThesis Add In (Microsoft Word) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10 การนำข้อมูลบรรณานุกรมเก็บใน Library ของโปรแกรม EndNote มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10 การใช้ E-mail

ทั้งการรับ-ส่ง สื่อสารกับอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และผลเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับประสิทธิผลในด้านการใช้งานระบบ iThesis อยู่ในเกณฑ์ระดับที่พึงพอใจมาก

ผลการประเมินประเมินประสิทธิผล หลังการใช้งานระบบ iThesis พบว่าอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก จากผลการประเมินดังนี้ iThesis Add In (Microsoft Word) ช่วยในการใช้งานเขียนเนื้อหาในการจัดทำปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ ทำให้ลดเวลาจัดทำปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ สามารถดำเนินการได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ มาจัดการปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ตั้งแต่เขียนโครงร่างฯ จนถึงส่งเล่มฉบับสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ เก็บไฟล์ปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์เวอร์ชันต่าง ๆ ทั้ง .docx และ .pdf มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ ทำให้ปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์มีมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ ส่งเสริมให้นักวิจัยมีจรรยาบรรณในการเขียนงานวิจัย มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 การใช้งานระบบ iThesis ออนไลน์ ช่วยในการจัดทำปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ให้เร็วมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ประโยชน์ต่อการจัดทำปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ออนไลน์ (iThesis) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 โดยภาพรวมท่านพอใจในการนำระบบ iThesis มาใช้ในการจัดทำปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์ ออนไลน์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒระดับใด มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 และผลเฉลี่ยรวมมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับประสิทธิผล หลังการใช้งานระบบ iThesis อยู่ในเกณฑ์ระดับที่พึงพอใจมาก

อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านของระบบนั้น สามารถพิจารณาประสิทธิผลของระบบหลังการใช้งานได้ คือ ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบบริหารจัดการปฏิญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) นั้นถือว่าได้ผลและประสบความสำเร็จในระดับที่ดี สามารถแก้ปัญหาระบบงานปัจจุบัน ที่เกี่ยวข้องกับงานปฏิญา

นิพนธ์และสารนิพนธ์ เช่น 1) ปัญหาในเรื่องของการจัดรูปแบบปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ 2) ปัญหาด้านคณาจารย์ที่ไม่ทราบจำนวนการควบคุมปริญญานิพนธ์และสารนิพนธ์ 3) ปัญหาด้านสถานะการดำเนินการทำปริญญานิพนธ์และสารนิพนธ์ของนิสิต 4) ปัญหาด้านในเรื่องรายงานต่าง ๆ และ 5) ปัญหาในเรื่องของการสืบค้น เป็นต้น จากการประเมินประสิทธิภาพของการใช้งานระบบบริหารจัดการปริญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (iThesis) อยู่ในระดับที่ดีขึ้นที่คืบหน้า ผู้วิจัย ได้ศึกษาและวิเคราะห์ ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) มีการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีไว้มากมาย จะขอกล่าวทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้ ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดย Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างถึงใน สิงห์ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA) 2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) 3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจ ที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM) 4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB) 5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ 6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) 7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI) 8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT) เมื่อนำมารวมกันพบว่า หลักการของทฤษฎี UTAUT คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ (3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปรได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ

(3) ประสิทธิภาพ และ (4) ความสนใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT และมีการประเมินประสิทธิผลของการใช้งานระบบอยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาภรณ์ ชุบสุวรรณ (2545: 15) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการของครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร มีการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย เพื่อการบริหารงานวิชาการในระดับปานกลาง ในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล พบว่า ตัวแปรอิสระกับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย เพื่อการบริหารงานวิชาการขึ้นการจูงใจและขึ้นการตัดสินใจ มีสัดส่วนที่แสดงความสัมพันธ์สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 9.7 และ 7.0 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย เพื่อการบริหารงานวิชาการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อายุราชการ ประสิทธิภาพ ทัศนคติการได้รับข่าวสาร ความปลอดภัยของระบบงานและผู้ดูแลระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อจำกัดของงานวิจัย

จากงานวิจัยนี้มีข้อจำกัดที่จะนำเสนอคือ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ จากระบบการทำงานเดิม ไม่สามารถติดตามสถานะของการทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ และปัญหาในเรื่องของรูปแบบปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ ทำให้เป็นอุปสรรคในการตรวจสอบต้องใช้เวลามากพอสมควร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิเคราะห์ถึงเกณฑ์หรือขั้นตอนในการทำปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปพัฒนาระบบให้สอดคล้องและนำไปใช้งานที่มีประสิทธิภาพและครบถ้วนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประภาภรณ์ ชุนสุวรรณ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้ระบบสารสนเทศ โดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการของครู อาจารย์ วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์** ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2558). **ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.** ค้นเมื่อ มกราคม 20, 2560, จาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>
- Gibson, J. H., John, M. I. & James, H. D. (1982). **Orgionizations : Behavior structure and processes** (4th ed.). Austin, TX: Business Publications.
- Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (1991). **Educational administrations : theory research and practice** (4th ed.). New York: McGraw, Hill Book Company.

การพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของคณาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Research Potential Development Teachers of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University

รับบทความ	28/02/2022
แก้ไขบทความ	04/04/2022
ยอมรับบทความ	02/05/2022

พินทรกร นามดี¹

Pinthakorn Namdee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ในการเขียนผลงานวิจัยเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติ กลุ่มศึกษาครั้งนี้ คือ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่เข้าร่วมพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย จำนวน 10 คน วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับศักยภาพการทำวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการทำวิจัยของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยแบบเดี่ยว และเขียนเป็นงานวิจัยอย่างง่าย งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มีจำนวนน้อย ผลการพัฒนาศักยภาพพบว่าอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการมีศักยภาพการทำวิจัย คุณภาพงานวิจัยและเจตคติต่อการวิจัยหลังพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา รูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย ได้แก่ การสร้างความตระหนัก การสนับสนุนจากผู้บริหาร เช่น เวลา งบประมาณ การพัฒนาบุคลากรการอบรมเชิงปฏิบัติการ ตัวอย่างงานวิจัยที่ดี สอนการสืบค้นและการอ้างอิง การติดตามจากผู้บริหารสร้างคลินิกที่ปรึกษาวิจัย (ระบบพี่เลี้ยง) และเครือข่ายนักวิจัย

คำสำคัญ: การพัฒนาอาจารย์ การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน วิจัย

¹ อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University.

Abstract

The purpose of this research was to obtain a model for the development of teachers in writing research results for publication at the national level. This study group were teachers of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University who participated in the development of research potential of 10 people. The study method was a participatory action research. Data collection using both quantitative and qualitative methods. The quantitative data analysis were: percentage, mean, standard deviation and the comparison of mean research potential.

The results of the research were as follows: Research conditions of the faculty members of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University is mostly a single study and write as simple research. A small number of published research works. The results of potential development showed that the teachers participating in the project had research potential. Research quality and attitude towards research after development were higher than before. The model for developing research capacity was awareness raising. Management support such as time, budget, personnel development, workshop, a good sample of research, teaches queries and references, follow-up from management, establish a research consultant clinic (mentoring) and network of researchers.

Keyword: *development of teachers, publication, Research*

บทนำ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นการดำเนินงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การ ให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่กำลังปฏิบัติหรือจะปฏิบัติเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุจุดมุ่งหมายของหน่วยงานหรือองค์การ (นิรันดร์ ภาชนะทิพย์, 2550) จากพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดในมาตรา 7 ไว้ว่าให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญา ของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน

และทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2547) ดังนั้น อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏจึงมีพันธกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการวิจัย (ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี, 2559)

แต่จากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยพบว่าช่วงหลายปีที่ผ่านมาแนวทางในการผลิต และพัฒนานักวิจัยมีอาชีพให้แก่อาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือมหาวิทยาลัยกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่กลับประสบปัญหาอุปสรรคหลายประการ ซึ่งเป็นปัญหาวิกฤติ ด้านผลงานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของไทยที่ส่วนใหญ่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ครบวงจร ไม่เพียงพอที่จะใช้ประโยชน์ จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของสังคมได้ เนื่องจากอาจารย์ยังขาดแนวทางในการทำวิจัยที่ชัดเจน ขาดพี่เลี้ยงในการทำวิจัย และขาดการพัฒนา หรืออบรมในการทำวิจัยอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ทำให้อาจารย์ที่เป็นนักวิจัยหน้าใหม่ที่ยังขาด ประสบการณ์ในการทำวิจัยจึงทำวิจัยที่ไม่มีคุณภาพ (สุทธิพร สายทอง และชนิดาภา สายทอง, 2560) ซึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นคณะที่มีการเปิดสอน ในสาขาวิชาทางด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และครุศาสตร์ ที่มีความหลากหลาย อาทิ การพัฒนาชุมชน รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศึกษา ศิลปกรรมศาสตร์ ดนตรีศึกษา บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน การท่องเที่ยวและการโรงแรม และนิติศาสตร์ ในแต่ละปีการศึกษาอาจารย์ที่สังกัดคณะฯ ได้มีการผลิตสร้างผลงานวิจัยของออกมา เป็นจำนวนมาก แต่ไม่สามารถเผยแพร่ผลงานเหล่านั้นในระดับชาติและนานาชาติได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากยังขาดคุณภาพด้านงานวิจัย อีกทั้งเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ ตัวชี้วัดตามองค์ประกอบทางด้านการวิจัยและบริการวิชาการที่คณาจารย์จะต้องมีผลงานวิชาการ ดีพิมพ์ออกเผยแพร่อีกด้วย

จากปัญหาข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าหากจะส่งเสริมการวิจัยให้ได้ผลดี ต้องจัดกิจกรรมการพัฒนา ศักยภาพในการทำวิจัยของอาจารย์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสม กับบริบทของมหาวิทยาลัย การทำวิจัยในครั้งนี้จะนำมาซึ่งแนวทางเพื่อพัฒนา โดยมีการเสนอ โครงการ Publication Clinic เพื่อพัฒนาศักยภาพของอาจารย์เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่ส่งเสริม ศักยภาพของอาจารย์ที่สังกัดคณะฯ ให้สามารถพัฒนาผลงานวิจัยที่มีคุณภาพเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ ในวารสารต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการสร้างความแข็งแกร่งทางด้านการวิจัย ให้แก่คณะฯ และมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในมิติต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ในการเขียนผลงานวิจัยเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

คณาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอบเขตด้านพื้นที่

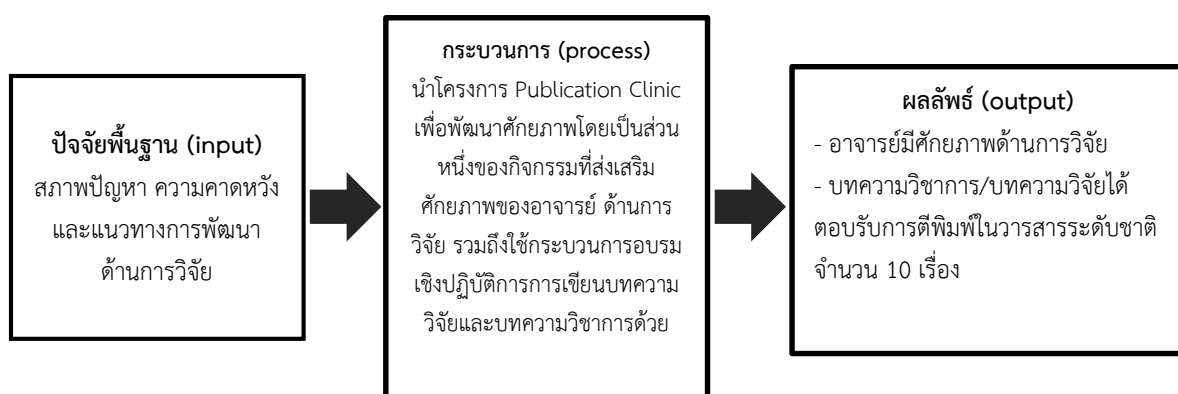
ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 12 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านวิจัยของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ผู้วิจัยต้องรับรู้สภาพปัญหาและความคาดหวัง โดยผ่านกระบวนการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอบรมพัฒนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อไปสู่แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในครั้งนี้เป็นอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 10 คน ผู้วิจัยดำเนินการเลือกอาจารย์ที่พร้อมยินดีเข้าร่วมกิจกรรมตลอดการดำเนินงานพัฒนาแบบเจาะจง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ขั้นเตรียม ระยะที่ 2 ขั้นดำเนินการ ระยะที่ 3 ขั้นติดตามและประเมินผล ระยะที่ 4 ขั้นสรุป ดังนี้

ระยะที่ 1 ขั้นเตรียม

ขั้นเตรียมนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย และการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยของอาจารย์ โดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ประชุมชี้แจงจุดมุ่งหมายของการวิจัยและนัดหมายปฏิบัติการกับกลุ่มเพื่อสำรวจความสนใจและสมัครใจเข้าร่วมโครงการ

1.2 ประชุมเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

ระยะที่ 2 ขั้นดำเนินการ ประกอบด้วย

2.1 ขั้นค้นหา

ขั้นค้นหาเป็นขั้นศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานวิจัยจากทุกฝ่ายเพื่อให้เกิดภาพที่จะทำให้ทุกฝ่ายของกลุ่มศึกษามีส่วนเข้าใจในเหตุการณ์ที่เป็นอยู่จริงของการทำวิจัยของอาจารย์ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

2.1.2 สำรวจสภาพและปัญหาการดำเนินงานวิจัยเพื่อค้นหาภาพรวมเกี่ยวกับสภาพปัญหาการดำเนินงานวิจัย

2.1.3 สนทนากลุ่มกับผู้สนใจเข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการทำวิจัยของอาจารย์ที่เข้าร่วม จำนวน 10 คน

2.2 ขั้นการคิด

ขั้นการคิดเป็นการตีความ ที่ได้จากสภาพและปัญหาเพื่อเป็นข้อมูลในการคำนึงถึงความคาดหวังและแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากข้อ มาประชุมระดมความคิดรวมกันเพื่อกำหนดความคาดหวังที่ต้องการและร่วมกันหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ จากนั้นช่วยกันสรุปประเด็นจัดลำดับความสำคัญของแนวการพัฒนาตามลำดับก่อนหลังและกำหนดแนวทาง

2.3 ขั้นปฏิบัติการ

ขั้นปฏิบัติการเป็นการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ตามแนวทางการพัฒนาที่ได้จากการจัดลำดับของกลุ่มอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาเพื่อร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินงาน และเป้าหมายของผลการดำเนินงานร่วมกันแล้วดำเนินการพัฒนาอาจารย์ที่เป็นกลุ่มอาจารย์เข้าร่วมพัฒนา

2.3.1 จัดประชุมวางแผนดำเนินการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน

2.3.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่พัฒนา

2.3.3 ปฏิบัติการพัฒนาโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้สถานที่ห้องประชุม

ขั้น 4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ระยะที่ 3 ขั้นติดตามและประเมินผล

ขั้นติดตามและประเมินผลนี้นักวิจัยและกลุ่มอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาร่วมกันวางแผนปฏิทินการติดตามและเป้าหมายของงานที่ต้องเสร็จแต่ละครั้งที่ติดตาม

3.1 ขั้นติดตาม

3.1.1 ประชุมกลุ่มอาจารย์ที่เข้าร่วมพัฒนาโดยแต่ละครั้งที่ติดตามเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานวิจัยและผลการพัฒนาอาจารย์

3.1.2 เก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลการทำวิจัยของอาจารย์โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาของกลุ่มอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาประเมินงานวิจัยของอาจารย์เข้าร่วมพัฒนา

3.2 ขั้นประเมินผล

3.2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการติดตามมาสรุปวิเคราะห์เกี่ยวกับผลดำเนินการวิจัย

3.2.2 ศึกษาผลการพัฒนา

ระยะที่ 4 ขั้นสรุป

4.1 นักวิจัยสรุปผลการดำเนินการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์จากข้อมูลทั้งหมด

4.2 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากระยะที่ 3 คืนข้อมูลให้กับกลุ่มอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาโดยการเปิดเวทีการประชุมระดมความคิด และร่วมกันสรุปรูปแบบการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านการวิจัย

4.3 นักวิจัยสรุป เขียนรายงานฉบับชั่วคราว

4.4 ตรวจสอบและนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิอ่าน ปรับแก้

4.5 สรุปเล่มวิจัย จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์

3. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือจำแนกตามลักษณะการใช้งานโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ ได้แก่ คู่มือการฝึกอบรมการวิจัย ซึ่งมีกระบวนการสร้าง ดังนี้ (Stringer, 2007)

3.1.1 ศึกษาเอกสารและคู่มือฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อกำหนดเนื้อหาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัยพร้อมตัวอย่างเนื้อหาแต่ละประเด็น

3.1.2 ศึกษารูปแบบหลักการสร้างคู่มือฝึกอบรม

3.1.3 การกำหนดองค์ประกอบของคู่มือฝึกอบรม

3.1.4 สร้างคู่มือฝึกอบรม

3.1.5 ปรับเนื้อหาและรูปแบบของคู่มือให้เหมาะสม

3.1.6 จัดทำคู่มือฝึกอบรมฉบับสมบูรณ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

3.2.1 แบบสอบถามสภาพปัญหาและการดำเนินงานวิจัยของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 สภาพการดำเนินการวิจัย จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาการดำเนินงาน จำนวน 19 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบเรียงลำดับจากน้อยไปมาก (rating scale) ดังนี้

1	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
5	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

3.2.2 แบบประเมินตนเองด้านศักยภาพการทำวิจัย ก่อนการดำเนินการพัฒนาเป็นแบบสอบถามแบบเรียงลำดับจากน้อยไปมาก (rating scale) ดังนี้

1	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับมาก
5	หมายถึง	มีศักยภาพระดับมากที่สุด

3.2.3 แบบประเมินตนเองด้านศักยภาพการทำวิจัย หลังการดำเนินการพัฒนาเป็นแบบสอบถามแบบเรียงลำดับจากน้อยไปมาก (rating scale) ดังนี้

1	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับมาก
5	หมายถึง	มีศักยภาพระดับมากที่สุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แนวประเด็นการสนทนากลุ่ม และประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกการสังเกตอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคาดหวัง แนวทางการพัฒนาการทำวิจัยรูปแบบการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัย และผลการพัฒนา ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแต่ละชนิด ดังนี้ แนวประเด็นการสนทนากลุ่ม และประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกการสังเกตอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคาดหวังแนวทางการพัฒนาการทำวิจัยรูปแบบการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัย และผลการพัฒนา

3.3.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับการทำวิจัยและการสร้างแนวประเด็นการสนทนากลุ่มและประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกการสังเกต

3.3.2 กำหนดขอบเขตและนิยามศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับสภาพปัญหาความคาดหวังแนวทางการพัฒนาการทำวิจัยรูปแบบการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยและผลการพัฒนา

3.3.3 สร้างในประเด็นสนทนากลุ่ม แนวประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกการสังเกตเขียนข้อคำถามหรือพฤติกรรมตามขอบเขตจุดมุ่งหมายของการสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์เชิงลึก พฤติกรรมที่สังเกต และนิยามศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา ความคาดหวัง แนวทางการพัฒนาการทำวิจัย รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัย และผลการพัฒนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานได้แก่ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพการทำวิจัย โดยการใช้การแจกแจงความถี่ร้อยละ ส่วนการศึกษาปัญหาการดำเนินงานวิจัยศักยภาพการทำวิจัย และเจตคติต่อการวิจัยซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ศักยภาพต่อการวิจัยระดับมากที่สุด
 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ศักยภาพต่อการวิจัยต่อการวิจัยระดับมาก
 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ศักยภาพต่อการวิจัยระดับปานกลาง
 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ศักยภาพต่อการวิจัยระดับน้อย
 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ศักยภาพต่อการวิจัยระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนหลักหลายมิติ ได้แก่ แนวประเด็นการสนทนากลุ่มอาจารย์เข้าร่วมพัฒนาเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหา ความคาดหวัง และแนวทางการพัฒนาการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากมาจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย

4.2.2 ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของข้อมูลโดยใช้เทคนิคการตรวจสอบสามเส้า (triangulation technique) 2 ด้าน คือ สามเส้าด้านวิธีการ (methodology technique) และสามเส้าด้านข้อมูล (data technique)

1) ด้านวิธีการเป็นการใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลหลายวิธีการในประเด็นเดียวกัน

2) ด้านข้อมูลเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งผู้ให้ข้อมูล

4.2.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้การนำคำถามวิจัยมาพิจารณาประเด็นหรือประโยคที่เกี่ยวข้องหรือการสังเกตพิจารณาเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของข้อมูลแล้วจัดกลุ่มหมวดหมู่ประเด็นที่วิเคราะห์ได้แล้วสรุปข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ มาสรุปในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านการวิจัยของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการทำวิจัย

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการทำวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการทำวิจัยจำนวน 10 คน สภาพการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานวิจัยจนได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ คิดเป็น

ร้อยละ 30.0 ส่วนไม่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีลักษณะการทำงานวิจัยเป็นการทำเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 70.0 เมื่อพิจารณาผลงานวิจัยที่ทำงานวิจัยสำเร็จ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ของกลุ่มเป้าหมายที่ทำวิจัย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ทำวิจัยสำเร็จมีความรู้สึกต่องานวิจัยว่า ยังไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.0 กลุ่มเป้าหมายที่ทำวิจัยเมื่อพบปัญหาการดำเนินการวิจัยส่วนใหญ่ดำเนินการแก้ไข โดยการพูดคุยหรือปรึกษากับเพื่อนอาจารย์ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 17.6 การถามผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านการประเมินผลงาน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และจากการอบรม คิดเป็นร้อยละ 11.7

2. ผลการศึกษาความคาดหวังและแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์

ผลการศึกษาความคาดหวังและแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาได้ร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.1 สร้างความตระหนัก

2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวข้องกับเนื้อหาการวิจัย ซึ่งในการอบรมนี้ควรแบ่งกลุ่มเนื้อหา การอบรมแบ่งออกเป็นระยะและกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรมตามเนื้อหาทางการวิจัยที่อบรมคือ

- การสำรวจปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การตั้งชื่อเรื่องปัญหาการวิจัย
- การเขียนวัตถุประสงค์
- การเขียนเอกสารอ้างอิงและงานวิจัย
- ตัวแปรและสมมุติฐาน
- การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพ
- การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล
- การเขียนรายงานการวิจัย

2.3 จัดหาตัวอย่างงานวิจัยที่ผ่านการประเมิน

2.4 ติดตามจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบการติดตามแบบกัลยาณมิตร

2.5 จัดตั้งที่ปรึกษางานวิจัย (ระบบพี่เลี้ยง)

2.6 จัดระบบเครือข่ายนักวิจัย

3. ผลการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์

ผลการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ หลังจากการดำเนินการพัฒนาอาจารย์พบว่า อาจารย์มีศักยภาพอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด โดยมีระดับมากที่สุดใน 5 ลำดับแรก ได้แก่

3.1 สามารถกำหนดแหล่งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้สอดคล้องกับงานวิจัย

3.2 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาการจัดการเรียนรู้ได้

3.3 บรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยได้

3.4 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

3.5 สามารถสร้างหรือพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสมกับงานวิจัย และหลังจากที่อาจารย์เข้าร่วมพัฒนาอบรมแล้วได้นำความรู้ไปปฏิบัติจริง ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำวิจัยเพิ่มขึ้นส่งผลให้อาจารย์อยากทำวิจัย เมื่ออาจารย์เกิดปัญหาข้อสงสัยที่เกิดจากการทำวิจัยมีการติดตามแบบกัลยาณมิตร

อภิปรายผล

จากรูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่เหมาะสมพบว่ากระบวนการเริ่มต้นของการพัฒนาสภาพปัญหาพื้นฐาน (input) ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีอาจารย์เป็นจำนวนมาก และมีสาขาวิชาที่หลากหลาย รวมถึงมีนักศึกษาจำนวนมาก ทำให้อาจารย์ขาดผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและตีพิมพ์ผลงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ได้ นำไปสู่กระบวนการ (process) พัฒนาศักยภาพอาจารย์โดยจัดให้มีกระบวนการอบรมพัฒนาศักยภาพโดยวิทยากรเป็นอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจ คือ อาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำวิจัยเพิ่มขึ้นจนสามารถตีพิมพ์ผลงานวิจัยได้ตามเป้าหมายที่คณะฯ ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์พัชรินทร์ พุทธิวัฒน์ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมวิจัยของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมการทำวิจัยของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในปัจจุบันยังมีปัจจัยที่ไม่เอื้อต่อการทำวิจัยของอาจารย์ จึงนำไปสู่กระบวนการ (process) พัฒนาศักยภาพอาจารย์พบว่า อาจารย์สามารถตีพิมพ์ผลงานวิจัยได้มากขึ้น และในขณะเดียวกันคณะฯ ได้ส่งเสริมกระตุ้นอาจารย์ประจำผ่านรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างความตระหนักให้กับอาจารย์โดยการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ ร่วมกำหนดเกณฑ์ รวมถึงร่วมวิเคราะห์บริบทของอาจารย์ทั้งคณะร่วมกัน การสนับสนุนโดยผู้บริหาร ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณในการทำวิจัย วัสดุและเวลาที่เหมาะสม การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น (Alkilson, 1991 cited by Owens) การจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยอาจารย์ ขณะเดียวกันก็สนับสนุนจัดหาตัวอย่างงานวิจัยที่ดีผ่านห้องสมุดของมหาวิทยาลัย รวมถึงจัดให้มีแหล่งสืบค้นข้อมูลและแหล่งอ้างอิงที่เหมาะสมผ่านห้องปฏิบัติการวิจัยทั้งของคณะและของมหาวิทยาลัย ทำให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการวิจัยเพิ่มขึ้น และสามารถตีพิมพ์ผลงานวิชาการได้

นอกจากนี้ยังมีการติดตามผลงานอาจารย์ที่ตีพิมพ์เพื่ออุดหนุนทุนในการตีพิมพ์ รวมถึงส่งเสริมในการประเมินภาระงาน จัดให้มีที่ปรึกษาการทำวิจัยแบบระบบพี่เลี้ยง ทำให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพส่งผลให้การได้รับการตีพิมพ์ผลงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริวิทย์ ไวทยาชีวะ และทิพย์รัตน์ นพฤทธิ์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาวิชาชีพ

ของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาด้วยการเป็นพี่เลี้ยง: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การมีอาจารย์ซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงจะช่วยให้อาจารย์ใหม่ หรืออาจารย์ที่ขาดประสบการณ์ ในงานบางประเภท สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ตามความคาดหวังของหน่วยงานนั้น ๆ

การสร้างวัฒนธรรมการเป็นพี่เลี้ยงในองค์กร จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดพัฒนาการทางวิชาชีพ เกิดการสนับสนุน และทำให้องค์กรมีการเพิ่มศักยภาพมากขึ้นโดยเฉพาะกับงานวิจัย โดยมีการสนับสนุนค่าตอบแทนที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยงเพื่อไม่ให้เป็นการแก่อาจารย์ผู้ทำผลงานวิจัย และตีพิมพ์ผลงาน และสุดท้ายคือการสนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมประชุมสัมมนาเครือข่ายงานวิชาการ และงานวิจัยทั้งในและนอกประเทศโดยมีการสนับสนุนเงินทุนทั้งการเดินทางและที่พัก เป็นต้น

บทสรุป

งานวิจัยถือเป็นพันธกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย แต่ที่ผ่านมา บริบทของมหาวิทยาลัยไม่ได้เกื้อกูลให้อาจารย์มหาวิทยาลัยทำงานวิจัยออกมาอย่างเต็มความสามารถ ด้วยสาเหตุหลายประการ การวิจัยในครั้งนี้จะพบข้อสังเกตได้ว่า อาจารย์ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่เข้าร่วมโครงการมีศักยภาพในการทำวิจัย หากเพียงแต่ขาดการให้ความสนับสนุนในมิติต่าง ๆ อย่างเหมาะสมจากคณะฯ และมหาวิทยาลัย ดังนั้น หากคณะฯ และมหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนอาจารย์ให้ทำงานวิจัยโดยให้ทั้งการอบรมเพิ่มเติมความรู้ เวลา แหล่งทุน ที่ปรึกษา แรงใจ และความดีความชอบในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นกัลยาณมิตร ย่อมส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการทำงานวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่ ผลงานที่มากขึ้น การจัดโครงการ Publication Clinic เพื่อพัฒนาเพิ่มเติมความรู้ และส่งเสริม ศักยภาพของอาจารย์ในสังกัดของคณะจากวิทยากรซึ่งเป็นอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ จึงเป็นรูปแบบ กิจกรรมหนึ่งที่ส่งเสริมศักยภาพอาจารย์ในสังกัดของคณะฯ ให้สามารถพัฒนาผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการสร้างความแข็งแกร่ง ทางด้านการวิจัยให้แก่คณะฯ และมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคมในมิติต่าง ๆ ซึ่งถือเป็น พันธกิจที่สำคัญที่สุดของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และมหาวิทยาลัยกลุ่มต่าง ๆ ทั่วประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี. (2559). รูปแบบการพัฒนาอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. **วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร**, 11 (1), 203-215.
- นิรันดร์ ภาชนะทิพย์. (2550). **ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์มหาวิทยาลัย**
เกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- ปรีวิทย์ ไวยาชีวะ และทิพย์รัตน์ นพฤทธิ์. (2561). การพัฒนาวิชาชีพของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา
 ด้วยการเป็นพี่เลี้ยง: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา**
 13 (1), 47-59.
- พงษ์พัชรินทร์ พุฒวัฒน์. (2545). **กลยุทธ์การพัฒนาวรรณกรรมวิจัยของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษา**
ของรัฐ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2547). **ราชกิจจานุเบกษา**. (เล่มที่ 123). ตอนที่ 23ก (10
 มิถุนายน)
- สุทธิพร สายทอง และชนิดาภา สายทอง. (2560). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการวิจัยของ**
อาจารย์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกลุ่มภาคเหนือตอนบน. ลำปาง: มหาวิทยาลัย
 มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง
- Owens, R. G. (1991). **Organizational behavior in education** (4th ed.). New Jersey:
 Prentice Hall.
- Stringer, E. T. (2007). **Action research a handbook for practitioners**. California: Sage
 Publications.

การวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย
AN ANALYSIS OF BHAYANAKA (DREADFULNESS) IN APSARA BY PHAKHINAY

รับบทความ	12/03/2022
แก้ไขบทความ	21/06/2022
ยอมรับบทความ	01/08/2022

จริญญา บุญมามาก¹, จิดาภา มุลบุตร¹,
บุษราภรณ์ รุ่งศิริการกุล¹ และสำราญ มีแจ้ง²
Jarinya Bunmamak, Jidapa Moonboot,
Bootsaraporn Rungsirikarnkul and Samran Mejang

บทคัดย่อ

การวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย ซึ่งเป็นนวนิยายหนึ่งใน 6 เรื่องของนวนิยายชุด “Six Scream” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย โดยมีกรอบแนวคิดและทฤษฎีตามแนวทางการศึกษาทฤษฎีรสในทางวรรณคดีศึกษาสันสกฤต

ผลการวิจัยพบว่ามีภยานกรสซึ่งเป็นรสแห่งความน่ากลัวที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย แบ่งได้ 4 ประเภท คือ 1. ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละคร 2. ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนา 3. ความน่ากลัวที่เกิดจากฉาก และ 4. ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก

โดยความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครพบ 2 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครประเภทเหนือธรรมชาติ 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครที่เป็นมนุษย์ ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนาพบ 2 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากการสาปแช่ง 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากการข่มขู่ ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากพบ 2 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นธรรมชาติ 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นสิ่งประติธฐ์ ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึกพบ 3 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากความฝัน 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากภาพหลอน และ 3) ความน่ากลัวที่เกิดจากเสียงผิดปกติ

คำสำคัญ: สาปอัปสรฯ ภาคินัย ภยานกรส ความน่ากลัว

¹นักศึกษา หลักสูตรการศึกษามัธยมศึกษา สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยนเรศวร

Student, Bachelor of Education in Thai Naresuan University

²อาจารย์ หลักสูตรการศึกษามัธยมศึกษา สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยนเรศวร

Lecturer, Bachelor of Education in Thai Naresuan University

Abstract

An analysis of Bhayanaka (dreadfulness) in Apsara by Phakhinay, one of six novels in the "Six Scream" series, aimed to analyze Bhayanaka (dreadfulness) in Apsara by Phakhinay based on the conceptual framework and the theory of Sanskrit literature.

The findings revealed that there were four types of Bhayanaka (dreadfulness) in Apsara by Phakhinay, namely 1. dreadfulness from the characters, 2. dreadfulness from a dialogue, 3. dreadfulness from a scene, and 4. dreadfulness from the sub consciousness.

Dreadfulness from the characters was divided into two types: 1. dreadfulness from supernatural characters and 2. dreadfulness from human characters. Dreadfulness from a dialogue was divided into two types: 1. dreadfulness from a curse and 2. dreadfulness from coercion. Dreadfulness from a scene was divided into two types: 1. dreadfulness from a natural scene and 2. dreadfulness from an artificial scene. Dreadfulness from sub consciousness was divided into three types: 1. dreadfulness from a dream, 2. dreadfulness from hallucination, and 3. fear from abnormal sounds.

Keywords: *Apsara, Phakhinay, Bhayanaka, Dreadfulness*

บทนำ

นวนิยายเป็นเรื่องราวบันเทิงคดีที่ผู้ประพันธ์แต่งขึ้นตามจินตนาการ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิดของตนเอง โดยเป็นเรื่องราวที่สมมติขึ้นจากชีวิตจริงของมนุษย์ มีความซับซ้อนหรือมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโครงเรื่อง ตลอดจนมีความซับซ้อนของมิติทางอารมณ์ ซึ่งเรื่องราวที่ผู้ประพันธ์สมมติขึ้นในนวนิยายนี้ต้องคำนึงถึงหลักแห่งความเป็นจริงจึงสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าถึงอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดที่ผู้ประพันธ์ต้องการสื่อผ่านนวนิยายได้อย่างสมบูรณ์ ดังที่ (ณิชาภา กระกรกุล และสุภาพร คงศิริรัตน์, 2560: 38) กล่าวไว้ว่า การอ่านนวนิยายเป็นการให้ประสบการณ์แก่ผู้อ่านทางอ้อม ผู้อ่านสามารถรับรู้ความรู้สึก และความสะเทือนใจไปตามตัวละคร ความสะเทือนใจที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดเพราะว่าเรื่องที่อ่านนั้นพ้องกับเรื่องของตน แต่สะเทือนใจเพราะได้รับรู้ชะตากรรมของเพื่อนร่วมโลก โดยอารมณ์และความรู้สึกเหล่านี้ในทางวรรณคดีศึกษาของสันสกฤตเรียกว่า “ทฤษฏีรส” เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องอารมณ์ของผู้อ่าน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์และการประเมินค่าของนวนิยาย

อารมณ์ต่าง ๆ อันเป็นทฤษฎีรสในทางวรรณคดีศึกษาของสันสกฤตที่ผู้ประพันธ์แสดงไว้ในผลงานนั้น เรียกว่า “ภาวะ” ซึ่งภาวะหลักมี 8 อย่าง ดังที่ กุสุมา รักษมณี (2534: 23) จำแนกเอาไว้คือ ความรัก (รติ) ความขบขัน (หาสะ) ความทุกข์ (โศกะ) ความโกรธ (โกรธะ) ความมั่งมัน (อุตสาหะ) ความน่ากลัว (ภยะ) ความน่ารังเกียจ (ชุตุปสา) ความน่าพิศวง (วิสมยะ) และความสงบ (สมะ) ที่เพิ่มเข้ามาเป็นภาวะที่ 9 โดยมี เหตุแห่งการเกิดภาวะเรียกว่า “วิภาวะ” และผลแห่งภาวะเรียกว่า “อนุภาวะ” เมื่อผู้อ่านได้รับรู้ภาวะที่ผู้ประพันธ์แสดงไว้แล้วก็จะเกิดอารมณ์ตอบสนองต่อภาวะนั้น เรียกว่า “รส” ดังที่ ชนิตาภา ผิวอ่อน และสนม ครุฑเมือง (2560: 4) กล่าวไว้ว่า รสในทางวรรณคดีศึกษาของสันสกฤตมี 9 รสเท่ากับจำนวนภาวะและสัมพันธ์กับแต่ละภาวะดังนี้ ความซาบซึ้งในความรัก (ศฤงคารรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะรัก ความสนุกสนาน (หาสยรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะขบขัน ความสงสาร (กรุณารส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะทุกข์โศก ความแค้นเคือง (เรอาทรรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะโกรธ ความชื่นชมในความกล้าหาญ (วีรรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะมั่งมันในการต่อสู้ ความเกรงกลัว (ภยานกรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะน่ากลัว ความเบื่อ ระอาชิงชัง (พีภัตสรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะน่ารังเกียจ ความอัศจรรย์ใจ (อัทฤตรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะน่าพิศวง และความสงบใจ (सानตรส) เป็นอารมณ์ตอบสนองภาวะสงบ

นวนิยายเรื่องสาปอัปสร่า เป็นนวนิยายหนึ่งใน 6 เรื่องของนวนิยายผีชุด “Six Scream” ของภาคินัย ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นผลงานของนักเขียนนวนิยายแนวสยองขวัญที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในปัจจุบัน โดยภาคินัย เป็นนามปากกาของ ภาคินัย กลสิรักษ์ มีผลงานการประพันธ์ที่การันตีความสามารถมากมาย ทั้งผลงานที่มีความโดดเด่นจนได้รับเลือกให้นำมาสร้างเป็นละครโทรทัศน์หลายเรื่อง เช่น นางชฎาและบ่วงสไบ ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 รวมทั้งนางแค้นและซีรียซ์ชุด 7 วันจองเวรที่ออกอากาศทางช่องเวิร์คพอยท์ เป็นต้น อีกทั้งผลงานของภาคินัยยังสร้างยอดขายอันดับหนึ่งให้แก่สำนักพิมพ์และมียอดการพิมพ์ซ้ำมากกว่า 200,000 เล่ม ตลอดจนได้รับการติดต่อขอซื้อลิขสิทธิ์เพื่อนำไปแปลและวางจำหน่ายในต่างประเทศทั้งประเทศได้ทุกวัน ฮ่องกงและมาเลเซีย (แก้วกล้า, 2558 อ้างถึงใน ปริชญา สุขมี, 2563: 3)

จากผลงานการประพันธ์ที่การันตีความสามารถของภาคินัยข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษานวนิยายของภาคินัย โดยเลือกนวนิยายเรื่องสาปอัปสร่า ที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับการเดินทางเข้าป่าอาถรรพ์ของตัวละคร 4 ตัว โดยตัวละครแรกคือ “โบบัว” เดินทางเข้าป่าเพื่อตามหา “दनัย” แฟนหนุ่มนักบินที่หายตัวไปจากอุบัติเหตุเครื่องบินตกลงไปในเขตป่าอาถรรพ์ ตัวละครที่สองและสามคือ “อาจารย์แพนกาย” และ “หมอมหาศย์” เดินทางเข้าป่าเพื่อนำทับหลังอัปสร่าไปคืน และตัวละครที่สี่คือ “ดิน” เดินทางเข้าป่าเพื่อปลดปล่อยดวงวิญญาณของบิดาผู้เป็นพรานป่าที่ถูกนางร่าอัปสร่ากักขังดวงวิญญาณ

อยู่ในป่าแห่งนี้ แต่ทว่าการเดินทางครั้งนี้กลับนำพาพวกเขาให้ได้ค้นพบกับความจริงอันน่าสะพรึงกลัว ที่นำไปสู่การเปิดเผยความลับในอดีตชาติที่ “บาราย” ดวงวิญญาณอาฆาตของนางรำอัปสรากำลังรอคอย การแก้แค้นพวกเขาทั้งหมด

เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ตัวละครในเรื่องสาปอัปสรฯ ได้ประสบพบเจอทำให้ผู้อ่านได้รับรู้ และเกิดอารมณ์ความรู้สึก สะเทือนใจไปกับการดำเนินเรื่อง ซึ่งนวนิยายเรื่องดังกล่าวมีความโดดเด่น ในเรื่องของการสื่ออารมณ์ความรู้สึกน่ากลัวตลอดทั้งเรื่อง ประกอบกับเนื้อหาสาระมีการนำเสนอ ความน่ากลัวที่เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลากหลายประเภทที่สอดคล้องกับทฤษฎีรสนิยมทางวรรณคดีศึกษา ของสันสกฤตที่เรียกว่า “ภยานกรส” หรือรสนแห่งความน่ากลัวดังที่ได้กล่าวอธิบายไปแล้วก่อนหน้านี้ จากความโดดเด่นของเนื้อหาในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ตลอดจนการได้รับความนิยมจากผู้อ่านในฐานะ ที่เป็นผลงานของนักเขียนนวนิยายแนวสยองขวัญที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในปัจจุบัน ในทางกลับกัน เมื่อพิจารณางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกลับพบว่ายังไม่ปรากฏการวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยาย ของภาคินัย ที่พบส่วนมากจะเป็นการวิเคราะห์กลวิธีการแต่งและแนวคิดตั้งงานวิจัยของ ปรีชญา สุขมี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์กลวิธีการแต่งและแนวคิดในนวนิยายผีชุด Six Scream ของภาคินัย ตลอดจนการศึกษาภาพเสนอตัวละครตั้งงานวิจัยของ จิตติพร บุญพูล (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาพเสนอ “ผี” ในนวนิยายของ ภาคินัย ประกอบกับการศึกษาค้นคว้างานวิจัยอื่น ๆ ที่มีการวิเคราะห์รสน ทางวรรณคดีสันสกฤตในวรรณกรรมเรื่องอื่น ๆ ก็ปรากฏการณ์ศึกษาภยานกรสอยู่บ้าง แต่ไม่ละเอียด มากนัก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความน่ากลัวตามแนวภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยการศึกษาตามแนวทางการศึกษาทฤษฎีรสนิยมทางวรรณคดีศึกษาสันสกฤตของ กุสุมา รักขมณี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศฤงคารรส คือ ความซาบซึ้งในความรัก เกิดจากความรัก 2 ประเภท คือ ความรักของผู้ที่ได้อยู่ด้วยกัน (สัมโมหะ) และความรักของผู้ที่อยู่ห่างจากกัน (วิประลัมภะ) ความรักแบบสัมโมหะนั้นมีเหตุของภาวะ (วิภาวะ) คือ การอยู่กับผู้ที่ถูกตาต้องใจ การอยู่ในบ้านเรือนหรือสถานที่ที่สวຍงาม การอยู่ในฤดูกาลที่เอื้อต่อการแสดงความรัก การเที่ยวชมสวนหรือเล่นสนุกสนาน การดูหรือฟังสิ่งที่เจริญหูเจริญตา เป็นต้น ส่วนความรักแบบวิประลัมภะมีเหตุของภาวะ คือ การพลัดพรากจากกัน การแสดงผลของภาวะ ได้แก่ ท่าทางหมดอาลัยตายอยาก สงสัย วิทกกังวล กระสับกระส่าย พร่ำรำพัน เป็นต้น

2. ทาสยรส คือ ความสนุกสนาน เป็นรสที่เกิดจากการได้รับความขบขัน นาฏยศาสตร์แบ่งความขบขันออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความขบขันที่เกิดแก่ผู้อื่น หมายถึง การพูดหรือทำให้ผู้อื่นขบขัน ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นไปโดยตนเองไม่รู้ตัว และความขบขันที่เกิดแก่ตนเอง รู้สึกขำตนเองหรือขำผู้อื่น วิภาวะของความขบขัน ได้แก่ การแต่งตัวแปลก ๆ เช่น ชายแต่งตัวอย่างหญิง สวมเสื้อผ้ารุ่มร่ามรุงรัง แต่งตัวผิดกาลเทศะ หรือแต่งตัวมากเกินไป เป็นต้น

3. กรุณารส คือ ความสงสาร เป็นรสที่เกิดจากการได้รับความทุกข์โศก ซึ่งมี 3 อย่าง คือ ความทุกข์โศกที่เกิดจากความอยู่ดุษธรรม เกิดจากความเสื่อมทรัพย์ และเกิดจากเหตุวิบัติ โดยอาจมีภาวะเสริมคือ ความไม่แยแส ความเหนียวอ่อน ความวิตก ความโหยหา ความตื่นตระหนก ความหลง ความอ่อนเพลีย ความสิ้นหวัง ความอับจน ความป่วยไข้ ความเฉยชา ความบ้ำคลั่ง ความสิ้นสติ ความพรั่นพรึง ความเกียจคร้าน ความตาย เป็นต้น

4. เราทรรส คือ ความแค้นเคือง เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความโกรธ ตัวละครผู้มีความโกรธเป็นเจ้าเรือน มักได้แก่ รากษส ทานพ คนฉุนเฉียว เป็นต้น อาจมีภาวะเสริมคือ ความตื่นตระหนก ความแค้น ความหวั่นไหว ฯลฯ วิภาวะของความโกรธ ได้แก่ การพูดใส่ความ พูดให้เจ็บใจ ดูหมิ่น กล่าวเท็จ อาฆาต จ้องแวง กล่าวคำหยาบ ข่มขู่ อัจฉาริษยา ทะเลาะทุ่มเถียง ต่อสู้ เป็นต้น

5. วีรรส คือ ความชื่นชม เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความมุ่งมั่นในการแสดงความกล้าอันเป็นคุณลักษณะของคนชั้นสูง ความกล้าหาญมี 3 อย่างคือ กล้าให้ (ทานวีระ) กล้าประพฤติดุธรรมหรือน้ำที่ (ธรรมวีระ) และกล้ารบ (รณวีระ) อาจมีภาวะเสริมคือ ความมั่นคง ความพินิจพิเคราะห์ ความจงหอง ความตื่นตระหนก ความรุนแรง ความแค้น ความระลึกได้ เป็นต้น

6. ภัยนกรส คือ ความเกรงกลัว เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความน่ากลัว ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เกิดจากการหลอกลวง เกิดจากการลงโทษ และเกิดจากการข่มขู่ อาจมีภาวะเสริม คือ ความสงสัย ความหลง ความอับจน ความตื่นตระหนก ความเฉยชา ความพรั่นพรึง ความสิ้นสติ ความตาย เป็นต้น

7. พิภตสรส คือ ความเบื่อ รำคาญ ขยะแขยง เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความน่าเบื่อ น่ารังเกียจ ซึ่งมี 2 ประเภทคือ เกิดจากสิ่งน่ารังเกียจที่ไม่สกปรก เช่น เลือด และสิ่งน่ารังเกียจที่สกปรก เช่น อุจจาระ หนอง เป็นต้น

8. อัฏฐตรส คือ ความอัศจรรย์ใจ เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความน่าพิศวง อันมี 2 ประเภทคือ เกิดจากสิ่งที่เป็นทิพย์ หรืออภินิหาร และเกิดจากสิ่งที่น่ารื่นรมย์

9. ศานตรส คือ ความสงบใจ เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความสงบ ศานตรสเป็นความรู้สึกไม่ทุกข์ ไม่สุข ไม่เกลียด ไม่ริษยา ประกอบด้วยความตั้งมั่นแห่งใจที่กั้นกระแสนาณอินทรีย์ทั้ง 5 (คือ การรับรู้ด้วย ตา หู จมูก ลิ้น กาย) และกั้นกระแสกรรมอินทรีย์ทั้ง 5 (คือ มือ เท้า ปาก ท้อง อวัยวะสืบพันธุ์ ซึ่งเป็นอินทรีย์ที่กระทำ) ศานตรสจึงเป็นความสุขและประโยชน์แก่สัตว์ทั้งปวง ศานตรสประกอบด้วย เหตุแห่งเนื้อความตัดตวณญาณ (รู้ความจริงอันถ่องแท้) ซึ่งเกิดในโมกษะ และในการตรัสรู้ อาตมณที่สั่งสอนกันเพื่อประโยชน์สุดท้ายคือนิพพาน

จากการที่ได้ศึกษา “รส” ในทางวรรณคดีศึกษาของสันสกฤตทั้ง 9 รส ประกอบกับการวิเคราะห์เนื้อเรื่องในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย ปรากฏรสที่เด่นที่สุดคือ ภยานกรสหรือรสแห่งความกลัว ซึ่งนวนิยายเรื่องดังกล่าวมีเนื้อหาเกี่ยวกับความน่ากลัวเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความน่ากลัวที่มีอยู่ในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาทฤษฎีรสที่ปรากฏในวรรณกรรมต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามกรอบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และนำเสนอแบบพรรณนาวิเคราะห์ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ผู้วิจัยได้อ่านนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย

1.2 ศึกษารวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย ทฤษฎี

วรรณคดีสันสกฤต ทฤษฎีรส ภยานกรสและความกลัว

2. ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ศึกษาภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรฯ ของภาคินัย

2.2 ดำเนินการวิเคราะห์หาภยานกรส

2.3 จัดประเภทยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร ของภาคินัย ตามกรอบการวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับความกลัว และได้สรุปประเภทของความกลัวเป็น 4 ประเภท และนำมาเป็นกรอบการวิเคราะห์ ดังนี้ 1. ความกลัวที่เกิดจากตัวละคร 2. ความกลัวที่เกิดจากบทสนทนา 3. ความกลัวที่เกิดจากฉาก และ 4. ความกลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก

3. ชี้นำเสนอข้อมูล

นำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

นวนิยายเรื่องสาปอัปสร เป็นนวนิยายหนึ่งใน 6 เรื่องของนวนิยายชุด “Six Scream” ของภาคินัย ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเนื้อเรื่องมีความน่ากลัวที่เกิดจากสิ่งต่าง ๆ ซึ่งร้อยเรียงเกี่ยวพันกันเป็นปมปัญหาสำคัญในการดำเนินเรื่อง ดังจะเห็นได้จากยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องดังกล่าว ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ได้พบว่าความน่ากลัวที่ปรากฏ มี 4 ประเภทคือ 1. ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละคร 2. ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนา 3. ความน่ากลัวที่เกิดจากฉาก และ 4. ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละคร เป็นความน่ากลัวที่มาจากบุคลิกลักษณะของตัวละคร ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะทางกายภาพและลักษณะนิสัย ตลอดจนพฤติกรรมของตัวละครก็ได้ โดยสามารถแบ่งประเภทความน่ากลัวที่มาจากตัวละครได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครประเภทเหนือธรรมชาติ เป็นความน่ากลัวจากตัวละครที่เหลือเชื่อและไม่จริง หรือการใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ที่ยังไม่มีใครค้นพบ หรือตรงข้ามกับประสบการณ์ปัจจุบัน (พจนานุกรมศัพท์วรรณกรรมอังกฤษ - ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2545 อ้างถึงใน วีรวัฒน์ อินทรพร, 2560: 2325) จากการวิเคราะห์ปรากฏความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครประเภทเหนือธรรมชาติ 2 ตัวละคร ดังนี้

1.1.1 ผีนางรำอัปสร หรือ ผีนาง ‘บาราย’ คือ วิญญาณดวงหนึ่งที่ไม่ยอมไปผุดไปเกิด เพื่อหวังจะแก้แค้นคนที่เคยทำร้ายตนในชาติปางก่อน และเป็นหนึ่งในตัวละครหลักที่ผู้แต่งสร้างมาเพื่อนำเสนอความน่ากลัวและความสยดสยองให้กับนวนิยาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...สิ่งที่หล่นมาข้างหลังรถ คือ ร่างของหญิงสาวในชุดนางรำอัปสรา กำลังรำรำอย่างอ่อนช้อย เมื่อเธอเห็นว่าเจ้าของรถกำลังเพ่งมองอยู่ เธอก็หันมาถลึงตาใส่แล้วพุ่งตัวมาทางกระจกหลังรถก่อนจะใช้ใบหน้าบดบึกกับกระจกจนละ หมอภาคย์กับอาจารย์แทนกายร้องออกมาไม่เป็นภาษาด้วยความหวาดกลัว เสียงหัวเราะอันโหยหวนของผีสาวดังก้องภายในรถ กลิ่นเหม็นเน่าคล้ายซากศพ

ตลบอบอวลชวนอาเจียน อาจารย์แทนกายดูจะมีสติกว่า เขาริบคว่ำพระที่ห้อยอยู่ตรงกระจกมองหลังขึ้น มาแล้วชูไปยังหลังรถ ได้ผล...ผีสาวร้องโหยหวนก่อนจะค่อย ๆ เลือนหายไป...

(ภาคินัย, 2563: 82-83)

จากข้อความดังกล่าว เป็นตอนที่หมอภาคย์และอาจารย์แทนกายกำลังเดินทางไปหานายพรานบุญมีที่จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหวังจะเอาทับหลังไปคืน แต่ทว่า ระหว่างทางนั้นกลับเจอเหตุการณ์อันน่าสยดสยองจาก ผีนางอัปสรฯ ผู้แต่งได้นำเสนอความน่ากลัวของนางอัปสรฯ ที่ตามหลอกหลอนหมอภาคย์และอาจารย์แทนกายระหว่างขับรถผ่านการกระทำ รูป กลิ่น และเสียง ได้แก่ การสร้างความตกใจให้ตัวละครทั้งสองด้วยการกระโดดลงมาที่ท้ายกระบะรถ การแสดงใบหน้า ที่บดบังกับกระจกรถจนและ การบันดาลให้สองตัวละครได้กลิ่นเหม็นเน่าคล้ายซากศพ และได้ยินเสียงร้องอันโหยหวน

1.1.2 ผีลัมภเวสี จากการวิเคราะห์ปรากฏตัวละครที่เป็นลัมภเวสีคือ ผีป่า ซึ่งเป็นผีที่สิงสถิตย์อยู่ในป่าอาถรรพ์ โดยผู้แต่งได้นำเสนอความน่ากลัวของตัวละครดังกล่าวผ่านการบรรยาย การกระทำไว้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...กลางทุ่งหญ้ามีดินแดงเป็นปองขนาดใหญ่ ซึ่งนั้นอาจไม่น่าแปลกเท่ากับที่มีค้างคาวใหญ่ขนาดเกือบเท่าหัวกำลังก้มหน้าก้มตากินอะไรสักอย่างตรงบริเวณนั้น หญิงสาวกำลังจะอำปากถามว่าสิ่งนั้นมันคืออะไร แต่ดินหันกลับมากระซอกตัวของหญิงสาวให้นั่งลงกับพื้นแล้วลากไปหลบหลังกอหญ้ากอใหญ่

เกิดเสียงดังสวบ ๆ ข้างหน้า กอหญ้าสั่นไหว แสดงว่ามีสิ่งอื่นใดนอกจากค้างอยู่บริเวณนี้ด้วยสิ่งประหลาดนั้นหันมามองยังที่มาของเสียง ก่อนจะพุ่งตรงเข้าไปใส่ด้วยหวังว่าจะได้อาหารอันโอชะ แต่แล้วกลับพบเพียงความว่างเปล่า ทันใดนั้น ร่างของค้างคาวใหญ่เท่าหัวก็กลับกลายร่างเป็นผีห่าในสภาพเน่าเฟะเดินโซซัดโซเซออกไป...

(ภาคินัย, 2563: 133-134)

ข้อความดังกล่าว เป็นตอนที่ดินและใบบัวออกเดินทางมาจากที่พักเพื่อหาน้ำไว้ดื่มจนมาพบเข้ากับพื้นที่ที่มีลักษณะแปลกประหลาด ผู้แต่งได้นำเสนอความน่ากลัวของผีป่าจากภาพสัตว์ประหลาดที่ติดกับใบบัวได้พบเห็น นั่นก็คือ ค้าง ที่มีขนาดใหญ่เท่าหัวที่สุดท้ายแล้วกลับกลายร่างเป็นผีห่าในสภาพเน่าเฟะ ซึ่งนับว่าเป็นการนำเสนอความน่ากลัวน่าสยดสยองของตัวละครผีป่าออกมาได้เป็นอย่างดีโดยที่ผู้อ่านคาดไม่ถึง

1.2 ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครที่เป็นมนุษย์ ความน่ากลัวจากตัวละครประเภทนี้ มักปรากฏลักษณะของความน่ากลัวในด้านของลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมการแสดงออก จากการวิเคราะห์ปรากฏความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครที่เป็นมนุษย์ 1 ตัวละคร ดังนี้

दनัย นักบินฝึกหัดที่ประสบอุบัติเหตุเครื่องบินตกเข้ามายังเขตป่าอาถรรพ์พร้อมกับ นักบินรุ่นพี่อย่างเมฆ ทั้งสองรอดชีวิตจากอุบัติเหตุได้อย่างน่าอัศจรรย์ แต่เนื่องจากป่าอาถรรพ์ เป็นป่าที่นาง ‘บาราย’ สาปไว้ ส่งผลให้คนที่หลงเข้ามาในป่าแห่งนี้ไม่สามารถหาทางออกได้ เมื่อเมฆ ล้มป่วยส่งผลให้การเดินทางต้องหยุดชะงัก ประกอบกับการขาดแคลนทั้งน้ำและอาหารเป็นเหตุให้นัย จำเป็นต้องฆ่ารุ่นพี่นักบินอย่างเมฆเพื่อให้ตนสามารถเดินทางต่อไปได้ แต่ทว่ายิ่งเดินไกลเท่าไรเขาก็วกกลับมายังที่เดิม ซึ่งเป็นที่ที่เขาฆ่าเมฆ เป็นเหตุให้เขาตัดสินใจกินซากศพของเพื่อนร่วมทาง เพื่อประทังชีวิต ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...दनัยมองร่างของพี่เมฆแล้วกลืนน้ำลายดังเอือก...

ชายคนนั้นกินได้ แล้วทำไมเขาจะกินไม่ได้ เขาไม่ยอมตายอยู่ในป่าแห่งนี้หรอก !

ชายหนุ่มประคองร่างของตัวเองไปหาศพพี่เมฆ ล้วงมิดเดินป่าขึ้นมากลิตเข้าที่หน้าท้องของอีกฝ่าย ล้วงเอาสิ่งแรกที่คว่ำมาได้ตัดออกมาคือตับ...ตับสด ๆ ทว่าเขายังไม่ใจกล้าจนถึงขนาดกินของสด จึงนำตับของพี่เมฆเสียบไม้แล้วย่างไฟ กลืนมันหอมหวานราวกับฟัวกราส์ หรือตับห่านของฝรั่งเศส ยิ่งพอได้ลิ้มรส มันอร่อยอย่างไม่น่าเชื่อ !

จากแค่ตับ เริ่มลามเป็นอวัยวะอื่น ๆ จนแทบไม่เหลือ ร่างของพี่เมฆเริ่มส่งกลิ่นเน่าเหม็น จนदनัยต้องเอาเขาไปฝังไว้ทางด้านหนึ่งให้ไกลจากที่พัก ยังไม่คิดจะทิ้งไปเสียทีเดียวเพราะมีอีกหลายส่วนที่ยังพอกินได้หากยังหลงป่าอยู่แบบนี้ต่อไป...

(ภาคนิย, 2563: 248)

จากข้อความดังกล่าว ผู้แต่งได้นำเสนอความโหดร้ายและความน่ากลัวของตัวละคร อย่างदनัยที่ลงมือฆ่ารุ่นพี่นักบินอย่างเมฆซึ่งเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน อีกทั้งยังนำอวัยวะภายในจากซากศพมากินเป็นอาหารซึ่งผิดวิสัยของมนุษย์ จากการกระทำของตัวละครดังกล่าวได้สร้างความน่ากลัวและสยดสยองให้กับผู้อ่านเป็นอย่างมาก

2. ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนา เป็นการแสดงความกลัวที่มีต่อบทสนทนาของตัวละคร ในเรื่องซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถแบ่งประเภทความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนาได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความน่ากลัวที่เกิดจากการสาปแช่ง เป็นความน่ากลัวที่ตัวละครได้กล่าวคำสาปแช่งกับตัวละครที่สร้างความแค้นเคืองให้กับตนเอง ซึ่งวิเคราะห์จากการใช้คำพูดของตัวละครที่มีการแสดงออกถึงความแค้นที่มีต่อตัวละครอื่น ๆ ในเรื่อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...ใช่...นางบารายยังมีชีวิต! นางยังไม่ยอมตายจนกว่าจะได้สาปแช่งทุกคนที่ทำร้ายนาง !
ปากของนางอ้าออก เปล่งเสียงที่ไม่ทราบได้ว่ามันออกมาจากทางใดในเมื่อนางถูกตัดหัวออกจากร่างแล้ว
ด้วยความแค้นอย่างแสนสาหัส...เรื่องที่ไม่น่าเป็นไปได้ก็เป็นไปได้ที่น่าอัศจรรย์ !

ขอกราบดิน	กราบธรรมา	กราบฟ้าฟาก
ก่อนข้าจาก	โลกใบนี้	ชีวิ้อาสน์
ด้วยความแค้น	ที่ฝังแน่น	ในคืนวัน
พวกชั่วช้า	สามัญ	รุมทำร้าย
ข้าขอสาป	ขอแช่ง	ให้หมดสิ้น
ให้ร่างมัน	ถูกกลบดิน	ชีพฉิบหาย
นครเวียง	เพียงธม	จมน้ำตาย
ฟ้าถล่ม	ดินทลาย	ไม่เหลือดี
จักขوجد	ขอจำ	จนชาติหน้า
พวกจัญไร	ชั่วช้า	ยิ่งกว่าผี
ขอตามล้าง	ตามแค้น	ทุกปฐพี
ให้พวกมึง	ลงอเวจี	ไอ้อีเดรัจฉาน !

สิ้นเสียงคำสาปแช่งของนางบาราย ฟ้าฝนก็เกิดอาเพศเป็นการใหญ่ ท้องฟ้า
ในยามกลางวันอยู่ ๆ กลับมืดมิดราวกับอยู่ในยามรัตติกาล ลมแรงเสียงจอนเหมือนจะเกิดพายุใหญ่
ต้นไม้บริเวณนั้นล้มโค่น ผู้คนต่างพากันวิ่งหนีเอาชีวิตรอด เม็ดฝนสีเลือดหลังไหลลงมาจากฟากฟ้า
อย่างที่ไม่เคยเห็นมาก่อน...

(ภาคินัย, 2563: 205)

จากบทสนทนาข้างต้นเป็นตอนที่นางบารายได้กล่าวสาปแช่งผู้ที่ทำให้นางได้รับโทษ
ประหารชีวิตจากการถูกใส่ร้ายว่าเป็นผู้วางยาพิษในพระกายาหารของเจ้ากัณหา (ใบบัว) โดยพระเจ้า
สมันต์ประทาย (หมอภาคย์) เป็นผู้ใส่ร้ายนางและนำความเท็จดังกล่าวขึ้นกราบทูลต่อพระเจ้าวรมันธนะ
(อาจารย์แทนกาย) จึงทำให้พระองค์ทรงกริ้วและสั่งประหารชีวิตนางบารายในทันทีโดยไม่ฟังคำอธิบาย
ใด ๆ เป็นเหตุให้นางบารายต้องจบชีวิตลงจากสิ่งที่ตนไม่ได้กระทำ จึงก่อให้เกิดเป็นความแค้นขึ้นมา
ในจิตใจและได้ถ่ายทอดความแค้นนี้ออกมาผ่านคำกล่าวสาปแช่งทุกคนที่ทำให้นางต้องมาประสบพบเจอ
กับชะตากรรมอันแสนโหดร้ายนี้ ซึ่งจากบทสนทนาของนางบารายดังกล่าวเมื่อวิเคราะห์แล้วตรงกับ
ประเภทความน่ากลัวที่เกิดจากการสาปแช่ง

2.2 ความน่ากลัวที่เกิดจากการข่มขู่ เป็นความกลัวที่ตัวละครข่มขู่ตัวละครด้วยตัวเอง ทั้งการข่มขู่เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ การข่มขู่เพื่อให้ผู้อื่นไม่กล้าทำสิ่งต่าง ๆ การข่มขู่เพื่อให้ผู้อื่นกลัวว่าจะเกิดความเสียหายและเป็นภัยแก่ตน เป็นต้น โดยวิเคราะห์จากการใช้คำพูดของตัวละครที่แสดงให้เห็นถึงการข่มขู่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...“แกจะทำอะไรนะ ? อย่างนะ! อย่าฆ่าเรอนะ !” อาจารย์แทนกายร้อง กำลังจะใช้มีดอาคมพุ่งตรงเข้าทำร้ายวิญญาณแห่งความอาฆาต นางบารายจ้องหน้าอาจารย์แทนกาย เล็บของนางยาวขึ้นได้อย่างน่าอัศจรรย์จ่อเข้าที่คอของไบบัว ขณะที่ไบบัวเองถึงกับตกใจจนแทบสิ้นสติ ไม่กล้าแม้แต่จะหายใจแรง ๆ ในเวลานี้

“เอาสิ หากมีงกล้าเข้ามา กูก็จะใช้เล็บของกูนี้แหละ ตัดคอของอิกัณหาให้สิ้นชีพ เอาสิ มีงกล้าหรือ ไอ์วมันธนะ !”

ช่วงเป็นคำท้าทายที่น่ากลัวยิ่งนัก อาจารย์แทนกายเดินถอยหลังกลับไปตั้งหลัก จ้องหน้าของไบบัวที่น้ำตาปรึ้มด้วยความหวาดกลัว สายตาของหญิงสาวเหมือนจะแว่ววนขอชีวิต ซึ่งอาจารย์แทนกายก็ไม่อาจรู้ได้ว่าเขาจะยื้อเวลานั้นได้อีกนานสักเท่าไร...

(ภาคินัย, 2563: 237-238)

จากบทสนทนาข้างต้นเป็นบทสนทนาของวิญญาณนางบารายที่กำลังข่มขู่อาจารย์แทนกายหรือพระเจ้าวรมันธนะในอดีตชาติว่า ถ้าหากเขาเข้ามาช่วยไบบัวหรือเจ้ากัณหาในอดีตชาตินางบารายจะใช้เล็บอันแหลมคมของนางตัดคอไบบัวให้ตาย จากบทสนทนาดังกล่าวนี้นี้เมื่อวิเคราะห์แล้วมีการใช้คำพูดที่แสดงการข่มขู่เพื่อให้ผู้อื่นไม่กล้าทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเด่นชัดมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับประเภทความน่ากลัวที่เกิดจากการข่มขู่

3. ความน่ากลัวที่เกิดจากฉาก เป็นความน่ากลัวที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาและสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้ผู้อ่านได้รับรู้ว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นเมื่อใด ที่ไหน และที่นั้นมีลักษณะอย่างไร ซึ่งสามารถแบ่งประเภทความน่ากลัวที่เกิดจากฉากได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นธรรมชาติ เป็นสภาพแวดล้อมที่แวดล้อมตัวละครจากการวิเคราะห์สามารถแบ่งฉากที่เป็นธรรมชาติที่สร้างความน่ากลัวและความสมจริงให้แก่เรื่องราวได้เป็น 2 สภาพแวดล้อม ดังนี้

3.1.1 ป่าอาถรรพ์ เป็นสถานที่ที่ตัวละครได้เข้ามาเพื่อทำภารกิจของตนเองจนเกิดเรื่องราวอันน่ากลัวขึ้น โดยผู้แต่งได้บรรยายฉากและบรรยากาศภายในป่าอาถรรพ์ที่สร้างความน่ากลัวดังตัวอย่างต่อไปนี้

...“ถึงทางเข้าป่าแล้ว” ดินบอกพลางชี้ไปทางด้านหนึ่งของป่า แม้จะมีต้นไม้ รกครึ้มแต่กลับมีช่องว่างช่องหนึ่งปรากฏขึ้นอย่างเห็นได้ชัด มันเป็นช่องว่างที่คล้ายกับดินตรงนั้นไม่ยอมให้ ต้นไม้ขึ้นซ้ำ ต้นไม้รอบข้างยังยืนต้นตายกิ่งก้านแห้งราวกับโครงกระดูกอยู่ สองข้างทางของช่องว่างนั้น ในขณะที่รอบข้างต้นไม้กลับเขียวชอุ่มและรกครึ้ม มีสายสัญญาณสีขาวสภาพเก่าแก่ล้อมรอบทางเข้า หากมองดูบนพื้นดินจะพบกับกระแทกที่ใส่เครื่องเช่นหัวล้มระเนระนาด บ้างเก่าบ้างใหม่มากมาย และนั่นทำให้ผู้ร่วมเดินทางเริ่มรับรู้ได้ถึงความรู้สึก ‘ไม่ปกติ’...

(ภาคินัย, 2563: 108)

จากข้อความข้างต้นเป็นเหตุการณ์ในตอนที่ดิน ได้บอกทางเข้าป่าอาถรรพ์ให้แก่ผู้ร่วมเดินทางคนอื่น ๆ เพื่อเข้าไปทำภารกิจของตนเอง โดยผู้แต่งได้บรรยายฉากซึ่งมีลักษณะของต้นไม้ อันรกครึ้มและยืนต้นตายจนเปรียบได้กับโครงกระดูก นอกจากนี้ยังมีสายสัญญาณและเครื่องเช่นหัว อันบ่งบอกถึงความไม่ปกติของสถานที่ซึ่งสร้างบรรยากาศของความน่ากลัวให้แก่นวนิยายเรื่องนี้

3.1.2 ถ้าในป่าอาถรรพ์ เป็นสถานที่ที่ตัวละครต้องเดินทางเข้าไปเพื่อเป็นทางผ่านไป ยังปราสาทนครเวียงพิงชม ซึ่งเป็นจุดหมายของตัวละครที่จะนำทัพหลังอัปสรไปคืน โดยผู้แต่งได้บรรยายฉากและบรรยากาศของถ้าในป่าอาถรรพ์ที่สร้างความน่ากลัวไว้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...น่าแปลกเหลือเกิน ก่อนหน้าที่ดินจะเข้ามาสำรวจถ้า เขาไม่ได้รู้สึกขนลุก อย่างที่เป็นอยู่ตอนนี้ ยิ่งเดินเข้ามาลึกเท่าไร เขายังรู้สึกเหมือนตัวเองกำลังถูกระเบิดบางอย่างบีบให้รู้สึก อึดอัดจนแทบหายใจไม่ออก อากาศเย็น เยะเยือกจนรู้สึกขนลุกไปทั่วร่าง ตอนนี้นี่ดินเหมือนคนตาบอด หากไฟฉายดับไปเสียแล้ว เขามองไม่เห็นอะไรทั้งนั้น แม้แต่กระทั่งมือของตัวเองที่ยืนอยู่ตรงหน้า เสียงน้ำที่ไหลเข้ามาในถ้ำดังซ่า ๆ ขณะที่เขากำลังค่อย ๆ ลากเถาวัลย์เข้าไปในถ้ำอย่างระมัดระวัง ได้แต่ภาวนาขอให้ตัวเองถึงปากถ้ำเสียที...

(ภาคินัย, 2563: 167-168)

จากข้อความข้างต้นเป็นตอนที่ดิน ได้อาสาเข้าไปข้างในถ้ำก่อนตัวละครอื่น ๆ โดยผู้แต่งได้บรรยายถ้ำอันเป็นฉากที่มีแต่ความมืดและปริมาณของออกซิเจนที่ไม่เพียงพอต่อการหายใจ ของมนุษย์ นอกจากนี้ยังมีบรรยากาศของความหนาวเย็นประกอบกับเสียงของน้ำไหลภายในถ้ำ ที่สร้างความอึดอัดและความน่ากลัวภายในเรื่องให้แก่ผู้อ่าน

3.2 ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นสิ่งประติษฐ์ เป็นฉากที่มนุษย์สร้างขึ้นซึ่งแวดล้อม ตัวละครจากการวิเคราะห์สามารถแบ่งฉากที่เป็นสิ่งประติษฐ์ที่สร้างความน่ากลัวและความสมจริง ให้แก่เรื่องราวได้เป็น 2 สภาพแวดล้อม ดังนี้

3.2.1 บ้านของอาจารย์แทนกาย เป็นสถานที่เกิดเหตุการณ์อันน่ากลัวภายในเรื่อง โดยเป็นเหตุการณ์หลังจากที่หมอกาญได้ฝากทับหลังกับอาจารย์แทนกาย โดยผู้แต่งได้บรรยายฉากและบรรยากาศบ้านของอาจารย์แทนกายที่สร้างความน่ากลัวไว้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...ทันทีที่เปิดประตูห้องนอนออกมาภายนอก อาจารย์แทนกายรู้สึกได้ทันทีถึงความผิดปกติรอบกาย อากาศภายนอกร้อนระอุราวกับอยู่ในเตาอบ ทั้ง ๆ ที่ภายในห้องนอนนั้นเย็นสบายเนื่องจากฝนฟ้าตกลงมาเมื่อตอนหัวค่ำและเพิ่งหยุดไปได้ไม่นาน หลอดไฟที่เปิดทิ้งไว้ตรงชานบันไดบ้านกะพริบถี่ ๆ เหมือนบรรยากาศหนังผีที่เคยดูในโรงภาพยนตร์ไม่มีผิด บ้างจริง... เพิ่งเปลี่ยนไปไม่กี่อาทิตย์ที่ผ่านมา เสียอีกแล้วหรอเนี่ย...

(ภาคินัย, 2563: 38)

จากข้อความข้างต้นเป็นเหตุการณ์ในตอนนี้อาจารย์แทนกายได้นำทับหลังอัปสรเข้ามาในบ้านของตนเอง โดยผู้แต่งได้บรรยายถึงฉากและบรรยากาศภายนอกห้องนอนที่ร้อนระอุและหลอดไฟกะพริบถี่ ๆ ซึ่งบ่งบอกถึงความผิดปกติภายในบ้าน อันเป็นการสร้างความน่ากลัวให้แก่นวนิยายเรื่องนี้

3.2.2 ปราสาทนครเวียงเพ็ญธม เป็นสถานที่ซึ่งสร้างขึ้นในอดีตชาติเมื่อสมัยพระเจ้าธรมันอันตราปกครองเมืองนี้อยู่ เป็นสถานที่เกิดเหตุโศกนาฏกรรมขึ้นจนนำมาสู่การแก้แค้นของนางอัปสร โดยผู้แต่งได้บรรยายฉากและบรรยากาศของปราสาทนครเวียงเพ็ญธมที่สร้างความน่ากลัวไว้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...เพียงไม่นานนัก ไบบัวก็ลงมาถึงด้านล่างสุดของบันได มีกลิ่นสาบสาบลอยตลบอบอวลอยู่ภายในจนหญิงสาวต้องใช้มือปิดจมูก ยิ่งเดินเข้าไปยิ่งมีตจนแทบมองไม่เห็นสิ่งใด หากมีไฟฉายสักกระบอกหรือมีแสงสว่างบ้างก็คงจะดี

แต่แล้วจู่ ๆ ไฟคบเพลิงที่ติดอยู่ตามฝาผนังก็ติดพริบขึ้นมาเป็นทางยาว ทำให้ภายในนั้นสว่างจ้า ไบบัวตกใจไม่น้อย แต่สิ่งที่ทำให้เธอตกใจเสียยิ่งกว่านั้นก็คือตอนนี้เธอกำลังอยู่ในคุก !

ทางเดินที่ทอดยาวไปจนสุดนั้น สองข้างทางถูกหินศิลาแลงกั้นเป็นห้อง ๆ ขนาดไม่ใหญ่นัก มีลูกกรงเหล็กขึ้นสนิมเป็นปราการไม่ให้คนที่อยู่ข้างในออกมาได้ แค่นี้รู้วามันเป็นคุก ไบบัวถึงกับก้าวขาไม่ออกแล้ว ไม่มีเหตุผลให้เธอเดินต่อ...เธอจะกลับขึ้นไปข้างบน!...

(ภาคินัย, 2563: 229-230)

จากข้อความข้างต้นเป็นเหตุการณ์ในตอนนี้อาจารย์แทนกายได้นำทับหลังอัปสรเข้ามาเจอกับคุกภายในปราสาทนครเวียงเพ็ญธม ที่มีฉากและบรรยากาศที่สะท้อนให้ผู้อ่านได้รับรู้ถึงความน่ากลัวที่เกิดขึ้นภายในเรื่อง คือ การมีกลิ่นสาบสาบ ลักษณะของความมืด ความผิดปกติของการเกิดแสงสว่าง

ที่มาจากคบเพลิง และลักษณะของคุกที่สร้างจากหินศิลาแลงมีลูกกรงเหล็กขึ้นสนิม คมขังผู้คนในอดีต อันเป็นการสร้างความสมจริงและความน่ากลัวที่เกิดขึ้นภายในเรื่อง

4. ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก เป็นความน่ากลัวที่ตัวละครเกิดการนึกคิดไปเอง โดยอาจมีสาเหตุมาจากความเครียด ความวิตกกังวล เป็นต้น จากการวิเคราะห์สามารถแบ่งประเภท ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.1 ความน่ากลัวที่เกิดจากความฝัน เป็นความน่ากลัวที่ตัวละครประสบพบเจอ ผ่านเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในความฝัน โดยวิเคราะห์จากตัวบทในนวนิยายที่แสดงให้เห็นถึงความน่ากลัวที่เกิดขึ้นในความฝันของตัวละคร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...ใบหน้าอันเคยสวยสดกลับกลายเป็นแห่งจนวนั่งติดกระดูก ดวงตาทั้งสองข้างหลุดออกจากเปลือกมาหยุดตรงหน้าของอาจารย์แทนกาย ปากฉีกยาวถึงรูหู หนองหลายร้อยตัวไหลออกมาจากบาดาที่กลวงโพ รูกมูกและริมฝีปาก แล้วในขณะที่ผีสาวกำลังเอื้อมมือมาทำท่าบีบคอของอีกฝ่าย ให้ตายไปเสียนั่นเอง กร๊ิง...กร๊ิง เสียงกตกริ่งหน้าบ้านดังขึ้นขัดจังหวะ อาจารย์แทนกายสะดุ้งโหยงตื่นขึ้นจากโต๊ะทำงาน เหงื่อไหลโซมกายในขณะที่มือไม่ยั้งคงสั่นด้วยความตื่นกลัว อะไรกัน...นี่เขาฝันไปหรือนี่ ? ฝันอะไรช่างน่ากลัวเสียเหลือเกิน...

(ภาคนิย, 2563: 40-41)

จากตัวบทข้างต้นเป็นตอนที่อาจารย์แทนกายฝันถึงดวงวิญญาณนางรำอัปสรที่มาปรากฏภายใน ภาพสุดสยอง โดยตัวละครได้แสดงความกลัวออกมาผ่านพฤติกรรมที่สะดุ้งตื่นขึ้นมาด้วยความตกใจ ประกอบกับร่างกายมีเหงื่อไหลท่วมตัว ตัวสั่น มือสั่น ซึ่งเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายเมื่อเผชิญกับความกลัวอย่างมาก และจากการวิเคราะห์ตัวบทประกอบกับปฏิกิริยาการตอบสนองของตัวละครที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ตัวละครได้เกิดความกลัวอันมีสาเหตุมาจากความฝัน ซึ่งสอดคล้องกับการแบ่งประเภทข้างต้นนี้

4.2 ความน่ากลัวที่เกิดจากภาพหลอน เป็นความกลัวที่ตัวละครเกิดการนึกคิดไปเอง จิตใต้สำนึกจึงสั่งการให้ปรากฏเป็นภาพหลอนขึ้นมา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...วูบหนึ่งของสายตา อาจารย์แทนกายเห็นว่าดวงตาของนางเปล่งแสงสีแดงออกมาได้ แต่พอตั้งสติดี ๆ และมองอีกครั้ง นางไม่ได้มีแสงสีแดงออกจากดวงตาแต่อย่างใด ดวงตานั้นยังคงเบิกโพลงแบบเก่าเป็นความสวยงามที่น่าขนลุกอย่างบอกไม่ถูก...

(ภาคนิย, 2563: 26)

จากตัวบทข้างต้นเป็นตอนที่หมอภาคย์และอาจารย์แทนกายไปรับศพหลังอัปสรที่ร้านขายของเก่าซึ่งเป็นโบราณวัตถุที่เฮียหมูเจ้าของร้านหามาให้หมอภาคย์ผู้ที่ชื่นชอบการสะสม

ของโบราณเหล่านี้เป็นที่สุด แต่ในระหว่างการขึ้นชมทับหลังอัปสราโบราณนั่นเอง อาจารย์แทนกาย ได้เห็นแสงสีแดงประหลาดเปล่งออกมาจากดวงตาของนางอัปสรา แต่พอมองไปอีกครั้งดวงตานางอัปสรา ก็ไม่มีแสงสีแดงเปล่งออกมาแต่อย่างใด จากเหตุการณ์การเกิดภาพหลอนดังกล่าวสร้างความกลัวให้กับอาจารย์แทนกายขึ้นมาในทันที ตัวบทดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นถึงความกลัวที่เกิดจากภาพหลอนของตัวละครนั่นเอง

4.3 ความน่ากลัวที่เกิดจากเสียงผิดปกติ เป็นความกลัวที่ตัวละครได้ยินเสียงที่ผิดไปจากธรรมชาติ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ทางเสียงที่เกิดขึ้นมาอย่างเหนือความเป็นจริงหรือผิดจากสภาพแวดล้อมที่ควรจะมีเสียงนั้น ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

...อยู่ ๆ เสียงลมเสียงฟ้าที่คำรามคล้ายพิโรธอะไรสักอย่างก็เงียบหายไป ในบัดดลกลายเป็นเสียงปีพาทย์อันโหยหวนดังขึ้นมาแทน มันดังแว่วมาจากที่ใดสักแห่งซึ่งไม่สามารถระบุได้ และจากที่ค่อย ๆ แผ่วเบาไปกับสายลมก็กลับส่งเสียงดังขึ้นเรื่อย ๆ ดังขึ้นและดังขึ้น...

(ภาคินัย, 2563: 214)

จากตัวบทข้างต้นเป็นตอนที่ดินฤกวิญญูณนางรำอัปสราถูกขังให้อยู่ในปราสาททองคำของนครเวียงเพียงธมเมืองโบราณลึกลับในป่าอาถรรพ์ที่ยังไม่มีผู้ใดค้นพบเพื่อชำระความแค้นกับดินหรือพนมไคในอดีตชาติผู้เมินเฉยต่อการให้ความช่วยเหลือนางบารายให้พ้นจากโทษทัณฑ์ที่นางไม่ได้กระทำ เหตุการณ์ในปราสาททองคำนั้นดินได้ยินเสียงปีพาทย์โหยหวนดังแว่วมากับสายลมซึ่งก่อนที่จะได้ยินเสียงดังกล่าวนี้ภายในปราสาทยังมีเสียงความแปรปรวนของสภาพอากาศแต่เสียงนั้นก็สงบไปโดยไม่มีสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงของเสียงอย่างกะทันหันนี้เป็นความผิดปกติของเสียงที่ผิดไปจากธรรมชาติอย่างสิ้นเชิง ตัวบทข้างต้นจึงเป็นความน่ากลัวที่เกิดจากความผิดปกติของเสียงนั่นเอง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสรา ของภาคินัย พบภยานกรสที่ปรากฏในเนื้อเรื่องจำนวน 4 ประเภท โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละคร พบ 2 ประเภท ได้แก่ ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครประเภทเหนือธรรมชาติ และความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครที่เป็นมนุษย์ 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนา พบ 2 ประเภท ได้แก่ ความน่ากลัวที่เกิดจากการสาปแช่ง และความน่ากลัวที่เกิดจากการข่มขู่ 3) ความน่ากลัวที่เกิดจากฉาก พบ 2 ประเภท ได้แก่ ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นธรรมชาติ และความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นสิ่งประติษฐ์ 4) ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก พบ 3 ประเภท ได้แก่ ความน่ากลัวที่เกิดจากความฝัน ความน่ากลัวที่เกิดจากภาพหลอน และความน่ากลัวที่เกิดจากเสียงผิดปกติ ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร ของภาคินัย ทำให้ได้ทราบว่า นวนิยายเรื่องนี้มุ่งแสดงเนื้อหาเกี่ยวกับความน่ากลัว โดยพบว่าปรากฏความน่ากลัวตลอดทั้งเรื่องจำนวน 4 ประเภท ได้แก่ ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละคร ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนา ความน่ากลัวที่เกิดจากฉาก และความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก ตามลำดับ

นวนิยายเรื่องสาปอัปสรปรากฏภยานกรสอย่างโดดเด่น เนื่องจากทำให้ผู้อ่านเห็นภาพความน่ากลัวในลักษณะต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ซึ่งภยานกรสหรือรสที่เกิดจากการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกกลัวของ ตัวละคร สอดคล้องกับงานเขียนของ กุสุมา รักษมณี (2534: 112) ที่ได้กล่าวว่า “ภยานกรส” คือความเกรงกลัว เป็นรสที่เกิดจากการรับรู้ความน่ากลัว อาจมีภาวะเสริมคือ ความตื่นตระหนก ความพรันพริ้ง ความสิ้นสติ ความตาย ฯลฯ ภาวะของความน่ากลัว ได้แก่ การได้ยินเสียงผิดปกติ การเห็นภูติผีปีศาจหรือสัตว์ร้าย การไปในป่าเปลี่ยวรกร้าง ฯลฯ อนุภาวะของความน่ากลัว ได้แก่ การวิ่งหนี การส่งเสียงร้อง เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร ของภาคินัย ผู้วิจัยได้จัดประเภท ภยานกรสหรือความน่ากลัวออกมาได้ 4 ประเภทดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละคร 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนา 3) ความน่ากลัวที่เกิดจากฉาก และ 4) ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึก โดยความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครพบ 2 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครประเภทเหนือธรรมชาติ และ 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากตัวละครที่เป็นมนุษย์ ความน่ากลัวที่เกิดจากบทสนทนาพบ 2 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากการสาปแช่ง และ 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากการข่มขู่ ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากพบ 2 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นธรรมชาติ และ 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากฉากที่เป็นสิ่งประติษฐ์ ความน่ากลัวที่เกิดจากจิตใต้สำนึกพบ 3 ประเภท คือ 1) ความน่ากลัวที่เกิดจากความฝัน 2) ความน่ากลัวที่เกิดจากภาพหลอน และ 3) ความน่ากลัวที่เกิดจากเสียงผิดปกติ นอกจากนี้ภยานกรสเป็นรสทางวรรณคดีสันสกฤตที่พบได้น้อยในการวิเคราะห์วรรณกรรม เพราะส่วนมากแล้วภยานกรสจะเป็นรสที่ส่งเสริมให้เกิดรสทางวรรณคดีอื่น ๆ จึงไม่ปรากฏโดดเด่นมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชาภา กระกรกุล และสุภาพร คงศิริรัตน์ (2560: 37) ที่ได้ศึกษารสวรรณคดีที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องไซนามูนของประภัสสร เสวิกุล ตามทฤษฎีวรรณคดีสันสกฤต พบรสวรรณคดีทั้งหมด 8 รส ได้แก่ ศฤงคารรส ร้อยละ 28.13 กรุณารส ร้อยละ 22.32 วีรรส ร้อยละ 15.36 ศานตรส ร้อยละ 13.39 เสาวรณ ร้อยละ 12.50 เราทรรส ร้อยละ 6.69 ภยานกรส ร้อยละ 0.89 และหาสยรส ร้อยละ 0.45 ส่วนรสที่ไม่ปรากฏ ได้แก่ พิภัสสรและอัทภูตรส จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นว่า ภยานกรสเป็นรสทางวรรณคดีสันสกฤต

ที่พบน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับวรรณคดีสันสกฤตอื่น ๆ แต่ภยานกรสก็เป็นรสนที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดรสหลักในวรรณคดีสันสกฤตของนวนิยายเรื่องดังกล่าวเช่นเดียวกัน ตามที่ กุสุมา รักษมณี (2534: 109) ได้กล่าวอธิบายภาวะหลักของการเกิดรสในวรรณคดีเอาไว้ว่า ภาวะหลักในวรรณคดีมี 4 ภาวะ ได้แก่ ศฤงคารรส เราทรรส วีรรส และศานตรส ทั้ง 4 คือ รสหลัก โดยวรรณคดีสันสกฤตอื่น ๆ ประกอบด้วย หาสยรส กรูณารส ภยานกรส พิภัสสรส และอัทฤตรส เป็นรสเสริมที่ทำให้เกิด 4 รสหลักดังกล่าว แต่จากผลการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ ภยานกรสที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร่า ของภาคินัย ของผู้วิจัย ในครั้งนี้พบภยานกรสเป็นรสที่โดดเด่นมากกว่ารสหลักเนื่องจากนวนิยายเรื่องดังกล่าวเป็นนวนิยายแนวสยองขวัญ ดังนั้นภยานกรสหรือรสแห่งความน่ากลัวจึงปรากฏเด่นชัดมากกว่าวรรณคดีสันสกฤตอื่น ๆ นั่นเอง

การวิเคราะห์ภยานกรสในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร่า ของภาคินัย นอกจากจะทำให้ผู้อ่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินไปกับตัวละครและการดำเนินเรื่องแล้ว นวนิยายเรื่องดังกล่าวยังสอดแทรกสาระความรู้ที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ด้านต่าง ๆ ให้กับผู้อ่านได้อย่างแยบยล ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับนครวัด นครธมที่นวนิยายเรื่องดังกล่าวใช้เป็นฉากในการนำเสนอจุดเริ่มต้นของเรื่องราว ความน่ากลัว ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับภาพสลักนางอัปสร่าที่ปราสาทนครวัดดังกล่าวซึ่งผู้แต่งใช้เป็นตัวละครสำคัญของเรื่องที่สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ความรู้ทางประวัติศาสตร์ตลอดจนภาพสะท้อนสังคมเขมรที่มีต่อนวนิยายเรื่องดังกล่าวนี้

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า นวนิยายเรื่องสาปอัปสร่า ของภาคินัย มีคุณค่าต่อการศึกษาวิเคราะห์ภยานกรสหรือรสแห่งความน่ากลัว ตลอดจนมีคุณค่าทางสติปัญญาที่ส่งเสริมให้ผู้อ่านมีความรู้ทางประวัติศาสตร์ที่สอดแทรกไปกับเนื้อเรื่องอย่างแยบยล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ของวรรณกรรมที่สำคัญที่สุดคือ การให้ทั้งความสนุกสนานและความรู้ควบคู่กันไป เพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณค่าทางวรรณกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สามารถนำกรอบการวิเคราะห์ภยานกรสไปใช้ในการวิเคราะห์นวนิยายเรื่องอื่น ๆ
2. สามารถนำภาพสะท้อนสังคมที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องสาปอัปสร่า ของภาคินัยไปเปรียบเทียบกับสภาพสังคมในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาภยานกรสที่ปรากฏในนิยายผีเรื่องอื่น ๆ

2. ควรมีการวิเคราะห์สวรรณคดีสันสกฤตประเภทอื่นที่ปรากฏในนวนิยายของภาคินัย
3. ควรมีการศึกษาประเด็นอื่น ๆ ในนวนิยายของภาคินัย เช่น ความเชื่อ โลกทัศน์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กุลจิรัตน์ บุญธรรม. (2556). **วิเคราะห์ศตยการรสบทเพลงของปาน ธนพร แวกประยูร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กฤษมา รักขมณี. (2534). **การวิเคราะห์วรรณคดีไทยตามทฤษฎีวรรณคดีสันสกฤต**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติพร บุญพล. (2561). ภาพเสนอ “ผี” ในนวนิยายของ ภาคินัย. ใน **การนำเสนอโครงการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ครั้งที่ 1/2561**. (15 กันยายน หน้า 19-31). กรุงเทพฯ: มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชนิดาภา ผิวอ่อน และสนม ครุฑเมือง. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). การวิเคราะห์ศตยการรสบทเพลงที่ปรากฏในบทละครเรื่องอิเหนา พระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย. **พินนศวรรสาร**, 13 (2), 1-17.
- ณิชาภา กระกรกุล และสุภาพร คงศิริรัตน์. (2560, มกราคม – มิถุนายน). การศึกษารสวรรณคดีที่ปรากฏในนวนิยายเรื่องไซนามุน ของประภัสสร เสวิกุล. **วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้**, 5 (1), 37-50.
- ปรีชญา สุขมี. (2563). **การวิเคราะห์กลวิธีการแต่งและแนวคิดในนวนิยายผีชุด “Six Scream” ของภาคินัย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ภาคินัย. (2563). **Apsara สัปอัสนา** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: โซฟา.
- วีรวัฒน์ อินทรพร. (2560). ตัวละครประเภทมนุษย์เหนือธรรมชาติในนวนิยายเรื่อง “หน้ากากดอกซ่อนกลิ่น” ของแก้วแก้ว. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**, 10 (3), 2324-2341.

สันติวิธีเพื่อการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

Non-violence approaches for Conflict Management in Schools

รับบทความ	08/03/2022
แก้ไขบทความ	21/06/2022
ยอมรับบทความ	18/07/2022

ณัฐภรณ์ สมภาร¹, กฤษฎ์ น้อยแก้ว¹, บุษบา ชมที¹,
วิวรรณ เชื้อจิตร² และเริงวิชัย นิลโคตร³

Nuttapon Somphan, Krit Noikaew, Budsaba Chomtee,
Wiwat Cheurjit and Reongwit Nilkote

บทคัดย่อ

สถานศึกษาเป็นสังคมหนึ่งที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้การบริหารงานในสถานศึกษาไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง การนำหลักสันติวิธีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยยึดรูปแบบ PEACE MODEL ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ 1) P (ADMINISTRATION PROCESS) คือ กระบวนการบริหารเพื่อให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2) E (ENERGY) คือ พลังอำนาจการมอบอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติด้านต่าง ๆ 3) A (ATTITUDE) คือ การตระหนักรู้ถึงสาเหตุความขัดแย้งและแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง 4) C (CONSTRUCTION) คือ การสร้างความรู้ ทบทวนแนวทางการแก้ปัญหา โดยยึดเทคนิคการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) 5) E (EMPATHY) คือ การทำงานร่วมกันอย่างกัลยาณมิตร เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับความขัดแย้งในสถานศึกษาและให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาโดยสันติวิธี นำไปสู่การสร้างศักยภาพในการทำงานส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพ สามารถประยุกต์ใช้ได้หน่วยงานหลายระดับ ขึ้นอยู่กับบริบทหรือสถานการณ์

คำสำคัญ: สันติวิธี การบริหารความขัดแย้ง

¹ โรงเรียนชุมชนวัดบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 21000

Wat Banlang Community School, Muang District, Rayong Province 21000, Thailand.

² โรงเรียนวัดหนองพะวา อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง 21120

Wat Nong Phawa School, Bankhai District, Rayong Province 21120, Thailand.

³ อาจารย์ประจำ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Faculty of Education, Rambhai Barni Rajabhat University 22000, Thailand.

Abstract

School is a society where conflicts arise without being avoided that affect to perform of the administration in the school to not achieve the objectives, reduce efficiently and effectively. Application of non-violence approach in conflict management in schools with PEACE MODEL consists of 5 principles 1) P (ADMINISTRATION PROCESS) is a management process to achieve perfection and effectiveness. 2) E (ENERGY) is the power to delegate authority to people in various fields. 3) A (ATTITUDE) is the awareness of the cause of the conflict and the solution to the conflict. 4) C (CONSTRUCTION) is creating knowledge, reviewing the solving problems by focusing on technique of review performance (After Action Review: AAR). 5) E (EMPATHY) is working together like a friend to be a guideline in accordance with the conflict in the school and focus on solving problems by non-violence approach that lead to build working potential for resulting in educational quality that can apply in several levels and organizations according to contexts and situations

Keywords: *non-violence approaches, conflict management*

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันการดำรงชีวิตของมนุษย์ต้องพึ่งพาอาศัยกันอยู่ตลอดเวลา ทำให้ในบางครั้งอาจเกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดความขัดแย้ง ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์แบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในกลุ่มสมาชิกที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในบางกรณี บางโอกาส ไม่ว่าจะเป็นชีวิตในวัยทำงาน ชีวิตวัยเรียน ชีวิตครอบครัว ชีวิตภายในสังคมและเป็นเรื่องยากที่จะหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งในองค์กรก็มีความจำเป็นเพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร หน่วยงาน หากองค์กร หน่วยงานใดไม่มีการเปลี่ยนแปลง องค์กร หน่วยงาน นั้นก็จะไม่มีความเจริญก้าวหน้า ล้าหลัง ราชบัณฑิตยสถาน (2556: 176) ให้คำอธิบาย “ขัดแย้ง” ว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ผ่าฝืน ขึ้นไว้ ส่วน “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงกัน ไม่ลงรอยกัน ต้านไว้ ทานไว้ รวมความแล้ว ความขัดแย้ง หมายถึง “สภาพความไม่ลงรอยกัน คือ ไม่ยอมทำตามและยังมีความต้านทานไว้” ในทุกหน่วยงานหรือทุกองค์การ หากเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลเป็นเรื่องธรรมชาติในมนุษย์ที่มีทัศนคติและการมุ่งสู่เป้าหมายที่ต่างกัน ทำให้มีการกระทบกระทั่งกัน จากความคิดเห็นที่ต่างหรือไม่ลงรอยกัน

โดยที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อเกิดความขัดแย้งย่อมส่งผลทำให้เกิดความเสี่ยงในอนาคต และอาจส่งผลกระทบต่อในด้านลบหรือสร้างความเสียหายต่อองค์กรทั้งในด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ รัฐจึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้อง และบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย (รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา 65, 2560: 17; สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2558: 18)

สันติภาพในสถานศึกษาเป็นสิ่งที่มุ่งหวังของบุคลากรทั้งการเป็นแหล่งการประกอบอาชีพ และได้ทำงานตามที่ปรารถนา มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ แต่ยังมีหลายแห่งที่ทำงานแล้วไม่สามารถ สร้างความสุขให้กับตนเองได้อย่างแท้จริง เช่น การทำงานจริงไม่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง งานเอกสารที่มากจนเกินไป การประเมินที่มุ่งเน้นเอกสารมากเกินไป เป็นต้น (มติชนออนไลน์, 2557: ออนไลน์) เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้สมาชิกได้ตระหนักถึงคุณค่าของการดำเนินชีวิต การปฏิสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสุขจะนำไปสู่การทำให้เกิดความสันติ (Peace) ในองค์กรได้ นอกจากนี้แล้ว งานวิจัยของ Kottick (2003) ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาว่าจะเป็นส่วนสำคัญในการปลูกฝัง ประชาธิปไตยในชั้นเรียนแล้วจะเป็นการปลูกฝังสันติธรรมในระดับพื้นฐานได้ สอดคล้องกับ Nascimento (2006) ที่ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยว่าจะสามารถนำไปสู่การสร้างสันติภาพได้ ทั้งนี้ PEACE Model ยังเป็นอีกแนวปฏิบัติที่สามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง และใช้กับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในองค์กรได้เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งได้เพราะเป็นแนวทาง ที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วม ทั้งร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ไม่เป็นความคิดของคนใดคนหนึ่ง ให้ทุกคนตระหนักถึงหน้าที่และบทบาทที่ตนเองได้รับมีความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้เกิดแรงผลักดันที่จะทำ ให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (พระปราโมทย์ วาทโกวิท และคณะ, 2562: 4703; พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2559: 7; มีชัย สี่เจริญ และคณะ, 2558: 219-222; สุทธิสา ชีวัน และ จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, 2560: 342-343)

สถานศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งทางสังคมที่เป็นแหล่งให้ความรู้ อบรม ปลูกฝัง ประสานงาน และ ทำงานร่วมกัน ซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ เพราะมีบุคลากรจำนวนมาก ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความคิด ค่านิยม และการปฏิบัติงาน ในบางครั้งอาจเกิดความขัดแย้งที่ทำให้เกิดความรุนแรง และเป็นอันตราย บางครั้งนำมาซึ่งแนวคิดใหม่ ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีได้ ดังนั้นการนำรูปแบบ ความผูกพันของประชาชน (PEACE Model) (มีชัย สี่เจริญ และคณะ, 2558: 219-222) มาใช้เป็นแนวทาง การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา จะมีผลอย่างยิ่งต่อความเข้าใจในการบริหารสถานศึกษาแบบ

สันติวิธี สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ชุมชน และคุณภาพการศึกษา

ความขัดแย้ง (Conflict)

ความขัดแย้งในสถานศึกษาเป็นสิ่งที่พบเจอเป็นประจำในการทำงานอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เป็นปัญหาหลักก่อให้เกิดความยุ่งยาก เกิดความเสียหายและอันตรายต่อบุคคลสามารถอธิบายความหมายของความขัดแย้งได้ว่า เป็นสภาพความคิดเห็น ความเชื่อที่ไม่เหมือนกัน ไม่ลงรอยกันหรือไม่ยอมทำตาม กล่าวคือ การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีปฏิสัมพันธ์กันมาอยู่ร่วมกัน มาปฏิบัติงานร่วมกันในสถานศึกษา ซึ่งบุคคลดังกล่าวมีประสบการณ์ในด้านการรับรู้ การคิด การจินตนาการ การตีความ ความรู้สึก ความปรารถนาต่างกัน ไม่สอดคล้องกัน บางครั้งความขัดแย้งอาจเกิดจากความอคติที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคลคือ 1) ฉันทาคติ ความรักใคร่ชอบพอกัน 2) โทสาคติ ความโกรธเกลียดชัง 3) โมหาคติ ความหลงเลาเบาปัญญา 4) ภยากติ ความเกรงกลัว เป็นสาเหตุหลักในกระบวนการคิดและตัดสินใจ ทำให้เกิดการมองคนอื่น ในแง่ร้ายด้วยอคติและความเห็นผิด เป็นสาเหตุให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดความไม่เข้าใจกัน ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่ลงรอยกัน มีการกีดกันต่อต้านไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมาย ผลของความขัดแย้งมีทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี บางครั้งผลที่เกิดอาจจะมาในลักษณะสร้างสรรค์และทำลาย ถ้าหากความขัดแย้งในสถานศึกษามีความรุนแรงมากเกินไปผลที่ตามมาจะเป็นไปในทางลบ ทำให้บุคลากรในสถานศึกษา เกิดความเครียดในการทำงานทำให้เกิดการแบ่งพรรค มุ่งเอาชนะกันมากกว่ามองถึงผลกระทบต่อเป้าหมายของสถานศึกษา นำไปสู่ความยุ่งเหยิงและเสียเสถียรภาพของสถานศึกษา แต่ถ้าสามารถพัฒนาความขัดแย้งไปสู่แนวทางที่เหมาะสมจะทำให้เกิดผลในทางบวกมีลักษณะต่าง ๆ เช่น สามารถทำให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดแรงจูงใจในการทำงานและพบแนวทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเป้าหมายขององค์กรที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ได้มีการระบายข้อขัดแย้งที่เก็บกดไว้เป็นเวลานาน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาดีขึ้น ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักปรับตัวและทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น (กมลนทร์ ศรีจ้อย, 2560: 14; กระทรวงสาธารณสุข, 2557: 11; เกษม ฐิติสิทธา, 2561: 87-88; จิรภัทร์ โฉมวิไล, 2562: 8-9 ; ฐิตา ทับปิ่น, 2555: 11; ญัฐพล จันทรเกิด, 2560: 6-7; มิ่งขวัญ พงษ์สถิต, 2556: ออนไลน์; ประกายกาญจน์ แดงมาตี, 2559: 13-14 และราชบัณฑิตยสถาน, 2556: 176) ดังกล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งในสถานศึกษามีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ของสถานศึกษา บางครั้งความขัดแย้งสามารถ

ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง แต่บางครั้งก็ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเมื่อมีการแก้ปัญหาหรือแก้ไขอย่างสร้างสรรค์

แนวทางการบริหารความขัดแย้ง

ตามการนำเสนอแนวคิดทฤษฎีการบริหารความขัดแย้งของ มยุรี สนิทกุล (2557: 42-43); รัฐพล เย็นใจมา และสุพล สุยะพรหม (2561: 227-229) ที่ได้นำเสนอแนวคิดของ โซเครตีส (Socrates), มาร์กซ์ (Marx), เวเบอร์ (Weber), จอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson & Johnson) มานำเสนอไว้ว่า ความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน เป็นกฎพื้นฐานของชีวิต เป็นสภาพปกติของสังคม โดยความขัดแย้งเริ่มที่เศรษฐกิจซึ่งหลักเลี้ยงได้ยากแล้วจะนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคม และการใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และเปลี่ยนสังคมเปรียบเสมือนการถามคำถาม และการให้คำตอบ ระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถเกิดได้ทุกที่ โดยเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการบรรลุเป้าหมายต่างกัน การปะทะกับอีกฝ่ายซึ่งเป็นผลมาจากการแข่งขัน เพราะมีรางวัลหรือทรัพยากรอย่างจำกัด (Competition) จึงต้องใช้กลยุทธ์ในการจัดการ ความขัดแย้งต่างกัน โดยแต่ละคนมีรูปแบบการแก้ปัญหาต่างกันซึ่งสามารถเรียนรู้และหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งได้ดี โดยมีประเด็นหลัก คือ การบรรลุวัตถุประสงค์เมื่ออยู่ในภาวะขัดแย้งคนแต่ละคนจะมีวัตถุประสงค์แตกต่างจากผู้อื่น

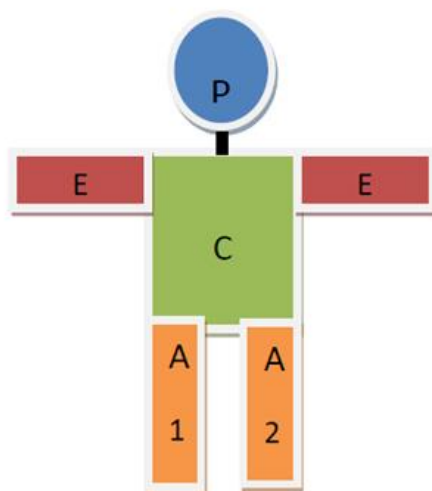
กล่าวโดยสรุป การบริหารความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่จะนำมาซึ่งการแก้ไข คลี่คลายปัญหาให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตัวบุคคลและหน่วยงาน ต้องใช้ความละเอียดอ่อนพิจารณาสิ่งที่เกิดว่าเป็นมาอย่างไรแล้วหาทางแก้ไข กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ ในการจัดการกับความขัดแย้งดังกล่าวอย่างรอบคอบ โดยพิจารณาอย่างถี่ถ้วนรวมถึงผลที่จะเกิดตามมาทั้งผลดีและผลเสีย ในปัจจุบันมีการนำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในหลายแนวทาง แนวทางหนึ่งที่มีความน่าสนใจ ได้อธิบายไว้ในบทความฉบับนี้คือ แนวคิดสันติวิธี

หลักการ แนวคิดของสันติวิธี (non-violence approaches)

สันติวิธีเป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือการตอบโต้สถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องไม่ประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต สันติวิธีจึงเป็นวิธีที่กลุ่มบุคคลหรือมวลชนใช้ต่อสู้เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนปรารถนา ทำให้รัฐหรือผู้มีอำนาจเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือพฤติกรรม เช่น การจัดชุมนุมหยุดงานประท้วง การคว่ำบาตรทางด้านเศรษฐกิจ การดื้อแพ่ง เป็นต้น สันติวิธีมักใช้ปนกันกับคำว่า อหิงสา เป็นการแก้ไขความขัดแย้ง หรือการตอบโต้สถานการณ์หนึ่ง ๆ

โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต หลักคิดของสันติวิธี คือ การไม่ใช้ความรุนแรง เนื่องจากการใช้ความรุนแรงเป็นตัวก่อให้เกิดความแตกแยก สร้างความเสียหายต่อจิตใจและร่างกาย ทั้งส่วนตนและส่วนรวม การบริหารแบบสันติวิธี เป็นแนวคิดในการสร้างการเรียนรู้การทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เน้นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ในสถานศึกษา บุคลากรกับผู้บริหารสถานศึกษากับชุมชน โดยนำแนวทางสันติวิธีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษา และปรับกระบวนการทำงานร่วมกัน ลดความขัดแย้งและลดความรุนแรงที่เกิดขึ้น มุ่งสร้างพฤติกรรมมากกว่าการเร่งเร้าให้เกิดความสามัคคี นำสู่การสร้างศักยภาพในการทำงานได้ดีขึ้นด้วย (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, 2560: 7; พระพรสวรรค์ จิตติญาโน, 2559: 4; พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2561: 1263-1265)

จากแนวคิดของ มีชัย สี่เจริญ และคณะ (2558: 219-222) และสมิทธิรักษ์ จันทรักษ์ และคณะ (2557: 114-115) ทำให้เห็นถึงหลักการแนวคิดสันติวิธีที่ประกอบไปด้วย การใช้รูปแบบความผาสุกของประชาชน PEACE Model เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ 1) P (PEOPLE/POLICE) คือ ประชาชน/ตำรวจ (ตำรวจคือประชาชน) มีลักษณะสำคัญ คือ ตระหนักรู้ มีจิตอาสาและมีความศรัทธา 2) E (EMPOWERMENT) คือ การมอบอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติด้านต่าง ๆ เพื่อให้ตำรวจและประชาชนปฏิบัติงานร่วมกัน มีการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์ 3) A (ACTIVE) คือ การทำงานเชิงรุก และต่อเนื่อง ทั้งด้านนโยบาย และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 4) C (COLLABORATION) คือ ความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยความร่วมมือจากภายใน ความร่วมมือจากภายนอกและความร่วมมือจากเครือข่ายทางสังคม 5) E (EFFECTIVE/EFFICIENCY) คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีทั้งปัจจัยกระบวนการทำงานและผลผลิต สามารถนำเสนอแผนภาพตามแนวคิดของ มีชัย สี่เจริญ และคณะ (2558: 219-222) ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลความผาสุกของประชาชน (PEACE Model)

ที่มา (มีชัย สี่เจริญ และคณะ, 2558: 220)

ความผาสุกของประชาชนดังกล่าว เป็นอีกแนวคิดสันติวิธีที่มีบทบาทสำคัญในการลดหรือยุติความขัดแย้ง เป็นแนวคิดที่ไม่ใช้ความรุนแรงหรือทำให้เกิดความเสียหาย ทั้งนี้ PEACE Model เป็นอีกแนวปฏิบัติที่สามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา หรือหน่วยงานองค์กรได้ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีส่วนร่วมตระหนักถึง การทำงานร่วมกันอย่างกัลยาณมิตร คำนึงถึงบทบาทที่ตนเองได้รับ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเพื่อนร่วมงานที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้ สมิทธิรักษ์ จันทักษ์ และคณะ (2557: 114-115) ได้นำรูปแบบการสอนสันติศึกษา “PEACE Model” มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาไทยเพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสันติศึกษา ที่สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ และพัฒนารูปแบบการสอนสันติศึกษาในเรื่องสันติภาพ ซึ่งจะสามารถนำไปแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้ง ความรุนแรงด้วยสันติ ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ การเรียนรู้กระบวนการ การเสริมพลังอำนาจ การตระหนักรู้ การสร้างความรู้และการเรียนรู้อย่างมีมิตรไมตรี ดังกล่าวมาแล้วนั้น จากแนวคิดของ มีชัย สี่เจริญ และคณะ (2558: 219-222) และสมิทธิรักษ์ จันทักษ์ และคณะ (2557: 114-115) ทำให้เห็นถึงแนวคิดสันติวิธี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของแนวคิดสันติวิธีจึงนำมาประยุกต์ในการใช้สันติวิธีเพื่อบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา มีการนำมาปรับใช้ทั้งในเรื่องการสอน การทำงาน หรือแม้กระทั่งนำมาปรับใช้ในการบริหารเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง

หรือเลียงความขัดแย้งทะเลาะวิวาทรวมทั้งการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา แต่เน้นการหาทางออก ร่วมกันโดยสันติปรองดองสมานฉันท์

การประยุกต์ใช้ PEACE Model ในสถานศึกษา

ความขัดแย้งในสถานศึกษาสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อให้เห็นแนวทางแก้ไขความขัดแย้ง ในสถานศึกษาตามแนวคิดของ มีชัย สี่เจริญ และคณะ (2558: 219-222); รัฐพล เย็นใจมา และ สุรพล สุยะพรหม (2561: 236-237) และสมิทธิรักษ์ จันทรักษ์ และคณะ (2557: 114-115) ได้เป็นคู่มือ สำคัญสำหรับการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงอยู่เสมอ ๆ และทำให้ “สันติวิธี” นั้น ได้เปลี่ยนสถานะจาก “ทางเลือกใหม่” ที่สังคมให้ความสนใจไปสู่แนวคิดที่เป็นรากฐาน ในการดำเนินแก้ไขปัญหความขัดแย้งและความรุนแรงในกลุ่มชน ชุมชน สังคม ประเทศชาติ และประชาคมต่าง ๆ สำหรับในบริบทการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา การนำรูปแบบความผาสุก ของประชาชน (PEACE Model) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรง ที่เกิดจากการบริหารงานในสถานศึกษาโดยสันติวิธีมีแนวปฏิบัติที่สามารถประยุกต์ใช้ในการบริหาร ความขัดแย้งในสถานศึกษาได้มีองค์ประกอบดังนี้

1. P (ADMINISTRATION PROCESS) คือ กระบวนการบริหาร ปรับใช้จากแนวคิดของ Peter F. Drucker คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาเกิดทักษะกระบวนการ เรียนรู้ในการบริหารงาน เพื่อให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Man) มีการจัดสรรค่าใช้จ่าย อย่างเหมาะสม (Money) สามารถนำวัสดุอุปกรณ์มาใช้ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด (Materials) และกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล อย่างเต็มที่ (Management)

2. E (ENERGY) คือ พลัง อำนาจ การมอบอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากร ในสถานศึกษาปฏิบัติงานร่วมกัน อันก่อให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) รวมทั้ง ทำให้เกิด ความเชื่อมั่นต่อตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอ (Self-Efficacy) ที่จะทำงานร่วมกันสำเร็จซึ่งเกิดขึ้น ในตัวของผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ร่วมคิด หมายถึง การใช้ความคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีเหตุผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่ทำจะได้ผลลัพธ์ที่ดี 2) ร่วมวางแผน หมายถึง กระบวนการ ของการคิด การตัดสินใจล่วงหน้า กำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำหรือดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ร่วมกัน 3) ร่วมดำเนินการ หมายถึง ร่วมกระทำ จัดการ ปฏิบัติการ และทำงานตามแผนงาน 4) ร่วมประเมินผล หมายถึง กระบวนการดำเนินงานร่วมกันในการกำกับควบคุม เพื่อติดตาม

ความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน 5) ร่วมรับประโยชน์ หมายถึง ประชาชนได้รับประโยชน์จากการทำงานร่วมกัน (มีชัย สี่เจริญ และคณะ, 2558: 219-222; อรรถา ธรรมาธิกุล, 2558: 13)

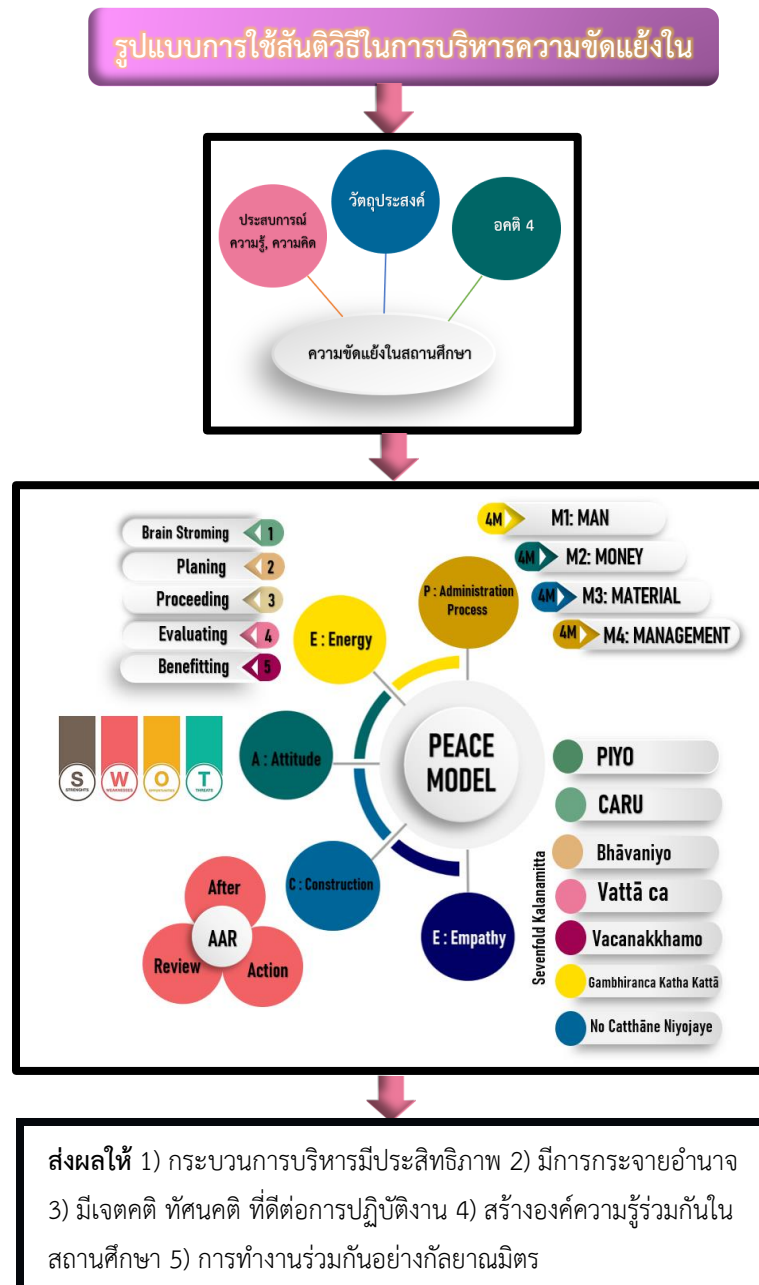
3. A (ATTITUDE) คือ ทศนคติ เจตคติ หรือการตระหนักรู้ถึงสาเหตุความขัดแย้ง และแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้แนวคิด SWOT Analysis ของ อัลเบิร์ต ฮัมฟรี (Albert Humphrey) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การ หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมายดังนี้ 1) Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ 2) Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ 3) Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้ 4) Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

4. C (CONSTRUCTION) คือ การสร้างความรู้ ทบทวนแนวทางการแก้ปัญหา โดยยึดเทคนิคการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) ซึ่งเป็นการรวบรวมบทเรียนที่ได้จากการทำงานหรือเป็นเครื่องมือวิเคราะห์และทบทวนหลังการทำงาน เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ให้เกิดซ้ำอีก และเป็นเครื่องมือถอดบทเรียน หรือสร้างองค์ความรู้ใช้ในการทำงานครั้งต่อ ๆ ไป มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) A : After ก่อนการทำงานมีการวางแผน การกำหนดขั้นตอนการทำงานและแนวทางปฏิบัติ 2) A : Action ระหว่างการทำงาน มีการสังเคราะห์สิ่งที่เรารู้และปฏิบัติเข้าด้วยกันเพื่อสร้างความรู้ใหม่ 3) R : Review สะท้อนผลหลังการทำงาน ทบทวน แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

5. E (EMPATHY) คือ การเอาใจใส่ เป็นมิตร การหยั่งรู้ จึงได้นำหลักกัลยาณมิตร คือ มิตรแท้ เพื่อนแท้ เพื่อนตาย เพื่อนที่คอยช่วยเหลือเพื่อนอย่างจริงใจโดยไม่หวังสิ่งใดตอบแทน เป็นมิตรที่หวังดี มีสิ่งดี ๆ ให้อีกด้วยความจริงใจมาใช้ โดยกัลยาณมิตร 7 มีคุณสมบัติ คือ 1) ปิโย น่ารัก เป็นที่สบายใจ ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษา 2) ครุ น่าเคารพ ประพฤติสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกรอบอุ้มใจ 3) ภาวนียो น่าเจริญใจ หรือน่ายกย่อง ทรงความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง 4) วตตา รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรอย่างไร เป็นที่ปรึกษาที่ดี 5) วจนกขโม อดทนต่อถ้อยคำ คือ พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา เสนอแนะ วิพากษ์วิจารณ์ 6) คมกิริยจ ถก กตดา แฉลงเรื่องล้าลึกได้ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ และ 7) โน จมฺฐาเน นิโยชเย ไม่ชักนำไปในอูฐาน คือ ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหล หรือชักนำไปในทางเสื่อมเสีย (พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต), 2559: 204)

การนำรูปแบบความผาสุกของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง การระดมความคิด การเสริมพลังอำนาจ ร่วมคิด ร่วมวางแผน

ร่วมดำเนินการ ร่วมประมวผล ร่วมรับประโยชน์ การตระหนักรู้สาเหตุการขัดแย้ง แนวทางแก้ปัญหา และการทำงานอย่างกัลยาณมิตรมาประยุกต์ใช้ในบริบทการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงโดยสันติวิธี สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการใช้สันติวิธีในการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา

ที่มา (ปรับปรุงภาพมาจาก สมิตธิรักษ์ จันทรักษ์ และคณะ, 2557: 114)

จากภาพข้างต้น กล่าวได้ว่า การประยุกต์ใช้สันติวิธีในการบริหารความขัดแย้ง ในสถานศึกษาจะเกิดผลความสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัย คือ การกระตุ้นให้บุคลากรเกิดทักษะ การเรียนรู้ในการบริหารงานเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการจัดสรร ค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด มีการสร้างแรงจูงใจภายในให้แก่บุคลากร ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด การวางแผนงาน ร่วมทำงาน ร่วมประเมินผลและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานรวมถึงการหาแนวทางแก้ไข ร่วมกัน และรับผลประโยชน์ร่วมกัน ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถ เพียงพอที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ปัจจัยที่สำคัญอีกหนึ่งประการ คือ การสร้าง เจตคติ ทักษะ หรือการตระหนักรู้สาเหตุของความขัดแย้ง การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้ง และการทำงานร่วมกันอย่างมีกัลยาณมิตร

บทสรุป

ความขัดแย้งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา ส่งผลให้คุณภาพ การทำงานลดลง ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาตามที่กำหนดไว้ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในสถานศึกษาเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้หลักสันติวิธีเพื่อการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา (PEACE Model) โดยเริ่มจากการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดกระบวนการเรียนรู้มีความเข้าใจสันติวิธี มอบอำนาจให้แก่บุคลากรปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ร่วมกันในสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ต่อตนเองว่า มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ตระหนักรู้สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง สร้างความรู้ ทบทวนแนวทางการแก้ปัญหา และการทำงาน ร่วมกันอย่างมีกัลยาณมิตร จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานโดยลดความขัดแย้งในสถานศึกษา

กล่าวได้ว่า รูปแบบความผาสุกของประชาชน (PEACE Model) เป็นการใช้สันติวิธี เพื่อการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายระดับ เช่น ในมิติ ของการบริหารสถานศึกษาสู่เป้าหมาย ได้แก่ด้านวิชาการ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และทั่วไป ทั้งหมดจะต้องใช้การปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารเชิงบวกเป็นพื้นฐานซึ่งก็คือกระบวนการสันติวิธีนั่นเอง หรืออาจประยุกต์ใช้หลักคิดดังกล่าวนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิต ตั้งแต่ความขัดแย้งในครอบครัว ชุมชน องค์กร หน่วยงาน หรือแม้กระทั่งในสังคมไทย ไม่จำเป็นเฉพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง การนำมาใช้ขึ้นอยู่กับบริบท หรือสถานการณ์ แต่จะบรรลุเป้าหมายอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ และร่วมสะท้อนผลจากทุกฝ่ายอย่างจริงจัง

เอกสารอ้างอิง

- กมลนัทร ศรีจ้อย. (2560). การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา
ในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2557). ความรู้เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ:
กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2558). คู่มือการบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบการบริหาร สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- เกษม ฐิตสีทา. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). อดี 4: หลักการบริหารจัดการของผู้บริหาร.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 1 (2), 87-88.
- จิรภัทร์ โฉมวิไล. (2562). การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ใน
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารและพัฒนาการศึกษา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ฐิตา ทับปิ่น. (2555). การศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็น
ของครูในโรงเรียน อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครสวรรค์.
- ณัฐพล จันทรเกิด. (2560). แนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ. (2560, เมษายน). สันติวิธี: การจัดการความขัดแย้ง
ตามแนวทางสันติวิธี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 5 (2), 7.
- ประกายกาญจน์ แดงมาดี. (2559). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกาญจนาภิเษก
วิทยาลัยนครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2559). พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม (พิมพ์ครั้งที่
34). กรุงเทพฯ: มูลนิธิการศึกษาเพื่อสันติภาพ
- พระปราโมทย์ วาทโกวิโท และคณะ. (2562, ธันวาคม). มนุษย์กับสันติภาพและพุทธสันติวิธี.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 6 (10), 4703.

- พระพรสวรรค์ ฐิติญาโน. (2559). รายงานความก้าวหน้างานการวิจัย เรื่อง ศึกษาวิเคราะห์การจัด
การศึกษาขององค์กรพุทธศาสนาเพื่อเสริมสร้างสันติภาพ. ศรีสะเกษ: วิทยาลัยสงฆ์
ศรีสะเกษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2559). การบูรณาการองค์ความรู้ ด้านสันติภาพเพื่อพัฒนา
กระบวนการสร้างสันติภาพในสังคมไทย. พระนครศรีอยุธยา: คณะพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- _____. (2561, กรกฎาคม-กันยายน). การบูรณาการองค์ความรู้ ด้านสันติภาพเพื่อพัฒนากระบวนการ
สร้างสันติภาพในสังคมไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 6 (3), 1263-
1265.
- มติชนออนไลน์. (2557). ครูวัย 28 ลาออกจาก ขรก.หลังทำ 4 ปี ไม่เห็นคุณค่าตัวเอง-เอกสาร
เยอะ-ต้องทำวิทยฐาน. ค้นเมื่อ กรกฎาคม 6, 2565, จาก [https://www.matichon.co.th/
education/news_3097154](https://www.matichon.co.th/education/news_3097154)
- มยุรี สนิทกุล. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับ
ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มิ่งขวัญ พงษ์สถิต. (2556). การจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 6, 2563,
จาก http://www.oia.coj.go.th/doc/data/oia/oia_1504165067.pdf
- มีชัย สีเจริญ และคณะ. (2558). รูปแบบการสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนใน
การสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย.
กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- รัฐพล เย็นใจมา และสุพล สุยะพรหม. (2561, มิถุนายน). ความขัดแย้งในสังคม: ทฤษฎีและ
แนวทางแก้ไข. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 7 (2),
227-229, 236- 237.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ:
ราชบัณฑิตยสถาน
- สมิทธิรักษ์ จันทักษ์ และคณะ. (2557, ตุลาคม). การพัฒนารูปแบบการสอนสันติศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8 (3),
114-115.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2558). คู่มือบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบ
บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ:

สำนักงานพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ.

สุทิสฯ ชีวัน และจิตติรัตน์ แสงเลิศอูทัย. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). การจัดการความขัดแย้งของ

ผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 9 (2),

342-343.

อรรครา ธรรมาธิกุล. (2558). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้สูงอายุเพื่อพัฒนา

ชุมชน. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Nascimento, D. (2006). **Mending the wrongs: the importance of human rights in**

post conflict peace - building. Doctoral dissertation. University of Coimbra,

Portugal.

Kottick, J. A. (2003). **Inquiry in to the issue of democracy and peace education in**

kindergarten program. Master's thesis. University of Torouto.

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหารสถานศึกษา
Performance of duties according to the principles of good governance and
honesty of the school administrators

จรูญศักดิ์ โกยมรัมย์¹, พีรพงษ์ สิงห์สุขสวัสดิ์²,

พิชญา บุตรธำจารย์³, ภรทิพย์ ฉิมพาลี⁴

และวิวรรชน์ เชื้อจิตร⁵

Jaroonsak Koyram, Peerapong Singsuksawas,

Pichaya Buttajarn, Porntip Chimpalee

and Wiwat Cheurjit

รับบทความ	12/03/2022
แก้ไขบทความ	21/06/2022
ยอมรับบทความ	18/07/2022

บทคัดย่อ

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงการบริหารจัดการงานทั้ง 4 ฝ่าย ประกอบด้วย การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป โดยยึดหลักธรรมาภิบาลใน 6 ประการ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 3 ด้าน ประกอบด้วย มโนสุจริต วชิสุจริต กายสุจริต นำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ บรรลุผลความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลที่ดีต่อผู้เรียน สถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล ความซื่อสัตย์สุจริต ผู้บริหารสถานศึกษา

¹ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 22160

Na Yai Am District Non-Formal and Informal Education Centre, Nayaiam District, Chanthaburi Province 22160, Thailand.

² ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี 22140

Pong Nam Ron District Non-Formal and Informal Education Centre, Pongnamron District, Chanthaburi Province 22140, Thailand.

³ โรงเรียนวัดกะทิง (ขันธโรอุปถัมภ์) อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี 22210

Wat Ka Ting School, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province 22210, Thailand.

⁴ โรงเรียนบ้านเนินตาล อำเภอดงใหญ่ จังหวัดตราด 23110

Ban Nern Tan School, Khlongyai District, Trat Province 23110, Thailand.

⁵ โรงเรียนวัดหนองพะวา อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง 21120

Wat Nong Phawa School, Bankhai District, Rayong Province 21120, Thailand.

Abstract

Performance of duties of the school administrator according to the professional standard framework Including management of all 4 departments include academic administration budget management personnel management general administration by adhering to the principles of good governance in 6 point include rule of law moral principle the main transparency principle of participation responsibility value principle with honesty 3 aspects is the concept of conscience speech honesty Honest body this will bring effective management to achieve the goals It has a good effect on the students school parents and community.

Keywords: *Good Governance, Honesty, School Administrator*

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 นำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปใช้บริหาร โดยบัญญัติไว้ในหมวด 6 มาตรา 76 ว่า พัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม จัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรม สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560: 19-20)

ระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศที่สำคัญประการหนึ่งมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ การให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการให้บริการของหน่วยงานที่ยังขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใส กระบวนการที่เปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการใช้งบประมาณยังไม่เพียงพอ ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการขาดธรรมาภิบาลในสังคมไทยทำให้การทุจริต ประพฤตมิชอบยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ ดังปรากฏข่าวต่อสาธารณะที่ผู้บริหารสถานศึกษาทุจริตในการบริหารงาน

หรือการใช้วาจาสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้เกิดการฟ้องร้อง ส่งผลให้เกิดความไม่ไว้วางใจ ต่อสถานศึกษา และการบริหารงาน (ไทยรัฐออนไลน์, 2559) ต่อจากนี้ไปจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญ ที่ทุกภาคส่วนต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นปัจจัย สนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐให้โปร่งใสมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่าง ส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น และวางพื้นฐานเพื่อให้บรรลุตามกรอบเป้าหมายในอนาคต (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564, 2559: 129-136) ตามแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติดมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทยให้มีความโปร่งใส ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตและความยุติธรรม

จากความสำคัญดังกล่าว ประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติ ระดับองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงการทุจริต การกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพ การไม่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์ และยุติธรรม ส่งผลให้ระบบ การบริหารจัดการของสถานศึกษาไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้ เกิดความฉ้อฉล ผิดจริยธรรมในวิชาชีพ บทความนี้มุ่งนำเสนอให้เห็นถึงหลักการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งถือว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งในการบริหาร จัดการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการบริหารงานสถานศึกษาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่มีความสำคัญในสถานศึกษาทุกแห่ง ในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนสถานศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการบริหารดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา พ.ศ. 2556 ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีบทบาทตามมาตรฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้ 1) ปฏิบัติ กิจกรรมทางวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ 2) ตัดสินใจปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของผู้เรียนบุคลากรและชุมชน 3) มุ่งมั่น พัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ 4) พัฒนาแผนงานขององค์กรให้มีคุณภาพสูง สามารถปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง 5) พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น เป็นลำดับ 6) ปฏิบัติงานขององค์กรโดยเน้นผลถาวร 7) ดำเนินการและรายงานผลการพัฒนา

คุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ 8) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี 9) ร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์ 10) แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา 11) เป็นผู้นำและสร้างผู้นำทางวิชาการในหน่วยงานของตนได้ และ 12) สร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ (ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556, 2556: 69-70)

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำหลัก และสัญลักษณ์ขององค์กร มีการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น (วุฒิชัย ชมภู, 2557: 16) โดยเฉพาะการบริหารงาน 4 ฝ่าย ประกอบไปด้วย 1) งานวิชาการ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในโรงเรียน จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และเป็นผู้นำทางวิชาการ รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานวิชาการมีความเป็นระบบ ต่อเนื่องและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อผู้เรียน 2) งานงบประมาณ จะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจนโยบาย ระเบียบการเงินการคลัง และการทำพัสดุ มีความละเอียดรอบคอบ ซื่อสัตย์สุจริต สามารถบริหารงบประมาณที่ได้รับได้อย่างเป็นระบบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3) งานบุคคล ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการมองเห็นความเหมาะสมและความสามารถของบุคคลกับงานนั้น ๆ จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคคลในหน่วยงานในทุก ๆ ด้านมีมนุษยสัมพันธ์ มีอารมณ์ขัน มีความอดทนอดกลั้นและมีวาทศิลป์ในการพูด 4) งานบริหารทั่วไป เป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เป็นนักวางแผนและกำหนดนโยบายที่ดี สามารถบริหารงานได้โดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย มีความสามารถในการสื่อสาร เป็นผู้อำนวยความสะดวก และเป็นผู้ควบคุมกำกับติดตามและนิเทศงานที่ดี (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และเลขที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545, 2545: 19) เป็นผู้พัฒนาเป้าหมายใหม่ ๆ ของสถานศึกษาโดยร่วมมือและเกี่ยวข้องกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อแสวงหาทรัพยากรในการพัฒนาสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2549: 32)

จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 12 ข้อ ตั้งแต่การปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพ การบริหารการศึกษาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอไปจนถึงการสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ รวมถึงการบริหารงาน 4 ฝ่าย ประกอบด้วย การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ซึ่งการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จำเป็นจะต้องนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรหรือประเทศที่ดี ทำหน้าที่เป็นกลไก เครื่องมือ และแนวทางดำเนินงาน (เสนห์ จุ้ยโต, 2557: 5) ให้เป็นไป

อย่างมีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารที่ครอบคลุมทุก ๆ ภาคส่วน โดยยึดหลักคุณธรรม ความถูกต้อง และการรับผิดชอบร่วมกัน การบริหารจัดการองค์กรหรือประเทศด้วยหลักธรรมาภิบาลสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายหน่วยงาน ทั้งในด้านการเมือง หน่วยราชการ การดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงระบบการศึกษา (เอกชัย กี่สุขพันธ์, ปิณรส มาลากุล ณ อยุธยา และสุกัญญา ทองนาค, 2553: 28) เพื่อเป็นแนวทางนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพหลักธรรมาภิบาลที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรปฏิบัติ ดังพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาล ไว้ว่า

1. หลักนิติธรรม ผู้บริหารจะต้องยึดหลักความถูกต้อง คือ มีการพิจารณาวินิจฉัยปัญหา การทำการตัดสินใจ (Decision Making) และสั่งการ (Command) ด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย บ้านเมืองและกฎระเบียบข้อบังคับ ระเบียบ วินัยข้าราชการ และจรรยาบรรณครู ซึ่งเป็นข้อบังคับภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน ให้ถูกต้องตามหลักศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีของสังคมถูกต้อง ตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาหน่วยเหนือและถูกต้องตรงประเด็นตามหลักวิชาและได้รับความพึงพอใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในระบบงานของสถานศึกษาทั้ง 4 งาน อันได้แก่ งานบริหาร วิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารบุคคล และงานบริหารทั่วไป

2. หลักคุณธรรม ผู้บริหารจะต้องยึดหลักความเหมาะสม คือ รู้จักคิด พุด ทำกิจการงาน และปฏิบัติงานได้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ บุคคล สังคม และสถานการณ์ ตามหลักสัปปริสธรรม 7 และหลักความยุติธรรม คือ มีการวินิจฉัย สั่งการ และปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้ปกครอง และบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยความชอบธรรมบนพื้นฐานแห่งหลักธรรม หลักการ เหตุผล และข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ตรงประเด็น และด้วยความเที่ยงธรรม คือ ไม่อคติ หรือลำเอียงด้วยความหลงรัก หลงชัง ด้วยความกลัวเกรง และด้วยความหลง ไม่รู้จริง คือขาดข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และสมบูรณ์ เป็นเครื่องประกอบการวินิจฉัยตัดสินใจให้ความเที่ยงธรรม และผู้บริหารควรณรงค์ให้บุคลากรในสถานศึกษา ยึดถือหลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม

3. หลักความโปร่งใส ผู้บริหารจะต้องยึดหลักความบริสุทธิ์ คือ มีการวินิจฉัย สั่งการ กระทำกิจการงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ คือ ด้วยเจตนา ความคิดอ่าน ที่บริสุทธิ์ โปร่งใส ใช้หลักการ PDCA ในระบบงานของสถานศึกษาทั้ง 4 งาน โดยผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา ควรสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ปรับปรุงระบบการทำงานของสถานศึกษาให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษาได้อย่างสะดวก และมีกระบวนการ ให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักการมีส่วนร่วม ผู้บริหารจะต้องให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษา ทั้งครู นักเรียน ผู้ปกครอง ตลอดจนชุมชนมีส่วนร่วมดำเนินการจัดการศึกษาในโครงการและกิจกรรม ของสถานศึกษาที่จัดขึ้นตลอดปีการศึกษาในรูปแบบของคณะกรรมการ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากร นักเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน สำคัญต่าง ๆ ของสถานศึกษา

5. หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหารจะต้องให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการศึกษา ได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบร่วมกันในผลของการจัดการศึกษาที่มีผลผลิตคือตัวผู้เรียน ที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่แตกต่างกัน

6. หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารจะต้องใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินการ กับทรัพยากรทางการศึกษา รมรงค์ให้บุคลากรในสถานศึกษามีความประหยัดใช้ทรัพยากร อย่างสร้างสรรค์คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้หลักการ PDCA เข้ามาตรวจสอบคุณภาพ ของระบบงานทั้ง 4 งาน อย่างครบถ้วน

จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล จะนำไปสู่ความมีระเบียบ วินัย มีคุณธรรมจริยธรรม รวมถึงความสงบสุขในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งธรรมาภิบาล มีความสำคัญในการดำเนินงานภายในสถานศึกษา เพราะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ที่ครอบคลุมงานทุกฝ่าย ทั้งนี้ผู้บริหารควรบริหารจัดการสถานศึกษาอยู่บนพื้นฐานความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น เพื่อให้เกิดความสงบสุขและนำพา สถานศึกษาไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความซื่อสัตย์สุจริตที่พึงมีในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในความถูกต้อง ประพฤติตรงตามความเป็นจริงต่อตนเอง และผู้อื่นทั้งทางกาย วาจา ใจ ดังที่ได้นิยามไว้ในหลักสูตร แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต คือ ผู้ที่ประพฤติตรงตาม ความเป็นจริงทั้งทางกาย วาจา ใจ และยึดหลักความจริง ความถูกต้องในการดำเนินชีวิต มีความละเอียด และเกรงกลัวต่อการกระทำผิด ตามนัยแห่งพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระ บรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) มีพระบรมราโชวาท เกี่ยวกับเรื่อง “ความซื่อสัตย์สุจริต” ไว้ในหลายโอกาส ดังความตอนหนึ่งในพระบรมราโชวาท เนื่องในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ณ สวนอัมพร เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2522 “...คุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับทุกคนนั้นที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้จักผิดชอบชั่วดี ความละเอียดซื่อสัตย์สุจริต ทั้งในความคิด

และการกระทำ ความไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น ความไม่มั่งงาย หยาบคาย กับอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญเป็นพิเศษ คือ ความขยันหมั่นเพียรด้านความซื่อสัตย์สุจริต...”

และความตอนหนึ่งในพระบรมราโชวาทเนื่องในพิธีพระราชทานแก่ผู้บังคับบัญชา อาจารย์ และนายทหารนักเรียนโรงเรียนเสนาธิการทหารบก ชุดที่ 57 ซึ่งเดินทางมาศึกษาภูมิประเทศทั่ว ๆ ไป ทางภาคใต้ในโอกาสเข้าเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ณ ศาลาบุหลัน ทักษิณราชนิเวศน์ เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2522 “ความซื่อสัตย์สุจริตนั้น ขอวิเคราะห้ศัพท์ว่า ความตรงไปตรงมา ต่อสิ่งทั้งหมดน้อยใหญ่ ส่วนงานของราชการ ส่วนงานของตนเองเป็นส่วนตัวทั้งหมด คือ ความซื่อสัตย์สุจริต และคำว่า สุจริต นี้ก็มาจากการท่องเที่ยวของจิตในทางที่ดี หรือคิดให้ดี คิดให้สุจริต ทั้งฉลาดด้วย ทั้งไม่เบียดเบียนผู้อื่นหรือการงานของตัวเอง ทั้งไม่เบียดเบียนส่วนรวมด้วย จึงจะเป็นผู้สุจริต”

ความสำคัญของพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) มีความสำคัญต่อการน้อมนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์สุจริต พระองค์ทรงดำรงตนด้วยความสุจริตตลอดพระชนม์ชีพ ทรงเผยแพร่คุณธรรมดังกล่าวมาสู่พสกนิกรของพระองค์ผ่านพระราชดำรัสในโอกาสต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทรงเน้นย้ำเสมอว่า ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นพื้นฐานของความดีทุกอย่าง หากฝึกฝนให้เกิดในตนเองก็ย่อมส่งผลดีต่อการพัฒนาคน สังคม รวมถึงประเทศชาติตามลำดับ การปฏิบัติภารกิจใด ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ต้องอาศัยคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อตรง ความมีวินัย และความรับผิดชอบ หากทุกคนในสังคมเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ย่อมจะส่งผลดีต่อส่วนรวมในระยะยาว (ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ, 2554: 2-3) ขณะที่โครงการโตไปไม่โกง ได้ให้คำนิยามของคำว่า สุจริต คือการยึดมั่นในความสัตย์จริง และในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความซื่อตรง และมีเจตนาที่บริสุทธิ์ ปฏิบัติต่อตนเองและผู้อื่นโดยชอบ ไม่คดโกง รวมถึงหลักทางพระพุทธศาสนา ได้ให้คำจำกัดความว่า สุจริต หมายถึง การดำเนินชีวิตที่ดีงามใน 3 ระดับ คือ เริ่มต้นด้วยการคิดดี มโนสุจริต คือ การคิดดีด้วยจิตใจที่ไม่ตกอยู่ภายใต้อำนาจของความโลภ ความโกรธ ความหลง มักคิดแต่จะให้ท่านด้วยความรักและความฉลาดรอบรู้ แล้วแสดงออกเป็นการพูดดี วจีสุจริต คือ การพูดดี พูดคำสัตย์ คำประสานสามัคคี คำสุภาพและคำที่มีสาระ โดยละเว้นการพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบคาย และพูดเหลวไหลเพื่อเจ้า และกายสุจริต คือ การทำดีด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูล การแบ่งปัน และการดูแลครอบครัว โดยละเว้นการฆ่า การเบียดเบียนผู้อื่น การลักทรัพย์ การฉ้อโกง และการประพฤตินอกใจ รวมทั้งการลวงละเมิดทางเพศ ในการปฏิบัติหน้าที่ การงานคนเราต้องทำด้วยความสุจริตทั้งในทางใจ ทางวาจา และทางกาย ด้วยเหตุนี้ ความสุจริตจึงเป็นหนทางสู่ความโปร่งใสที่สร้างสังคมใสสะอาด คำว่า ซื่อสัตย์ จะเป็นคำที่รวมองค์ประกอบของจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดไว้ด้วย กล่าวคือ นอกจากความประพฤติแล้ว ยังต้องพัฒนาที่จิตใจด้วย

เช่นเดียวกับ สุจริต ต้องประพฤติถูกต้องตามทำนองคลองธรรมทั้งกาย วาจา และใจ ด้วยเพราะใจที่ดี ที่บริสุทธิ์ย่อมนำไปสู่การพูดดี คิดดี ทำดี ยึดมั่น ยืนหยัดในการรักษาความจริง ความถูกต้อง ความเป็นธรรมทั้งปวง กล่าวปฏิเสธการกระทำที่ไม่ซื่อตรง ไม่ซื่อสัตย์กับบุคคลอื่น ที่จะก่อให้เกิด ความเสียหายต่อส่วนรวม (ประมวล บุญมา และคณะ, 2561: 68-83)

กล่าวได้ว่า เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามนัย แห่งพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัส ประพฤติดี ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ประพฤติตน อย่างเหมาะสมทั้งทางกาย วาจา ใจ มีเจตนาที่บริสุทธิ์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อประเทศชาติ ไม่เบียดเบียนกัน โดยทำให้ผู้อื่นได้รับความทุกข์ บนคุณธรรมพื้นฐานของความคิดทั้งปวงที่ได้ปฏิบัติ ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ทั้ง 3 ด้าน มโนสุจริต วชิสุจริต และกายสุจริต ไม่ตกอยู่ภายใต้ อำนาจของความโลภ ความโกรธ ความหลง คิดในทางที่ดีที่ชอบ อยู่ในระเบียบวินัย ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่บกพร่องต่อหน้าที่ ไม่ละทิ้งหน้าที่ และไม่ทุจริตต่อหน้าที่ ดังพุทธสุภาษิต ที่ว่า อัมมัญจะเร สุจริตัง ส่งผลต่อดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์การคอร์รัปชันของสถานศึกษาเป็นไป ด้วยความโปร่งใส ปลดการทุจริต และสามารถตรวจสอบได้

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ 4 ฝ่าย ประกอบด้วย การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานผู้บริหาร สถานศึกษาทั้ง 12 ข้อ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ในการบริหารงาน ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

มาปฏิบัติทั้งทางมโนสุจริต วชิสุจริต และกายสุจริต เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติหน้าที่ครบสมบูรณ์ โดยไม่บกพร่อง นำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ บรรลุผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลที่ดีต่อผู้เรียน สถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน เป็นไปตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต
ที่มา (พัฒนาโดยผู้เขียนบทความ)

บทสรุป

การที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จโดยปราศจากข้อบกพร่อง จำเป็นต้องนำหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอันจะส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษา ควรนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ประกอบไปด้วยหลักการ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และนำหลักคุณธรรมพื้นฐานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึก ในการปฏิบัติงาน มีศีลธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางกาย วาจา ใจ และควรนำไปใช้ บูรณาการในการบริหารงานสถานศึกษาทั้ง 4 ฝ่าย คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป ผลลัพธ์สุดท้ายจะนำไปสู่การมีผู้เรียน ที่มีคุณภาพ เป็นคนดี คนเก่ง คนมีความสุข ผู้ปกครอง และชุมชนได้รับความเชื่อมั่นต่อสถานศึกษา อีกทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหาในการบริหารงานสถานศึกษาได้ ทั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหาร โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการ และประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผล จากการตัดสินใจร่วมกันด้วยความถูกต้องชอบธรรม มีความจริงใจ ไม่คิดคดโกง ไม่หลอกลวง ตามทำนองคลองธรรมทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ โดยมีเจตนาที่บริสุทธิ์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อประเทศชาติ ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**.

(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

_____. (2552). **แนวปฏิบัติการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษา**

ขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์

การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ.2556. (2556). **ราชกิจจานุเบกษา** (เล่ม 130).

ตอนพิเศษ 130 ง (4 ตุลาคม)

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. (2554). **การศึกษาเพื่อเสริมสร้างความซื่อตรงในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ:

สำนักงานวิจัยพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า.

ไทยรัฐออนไลน์. (2559). นร. ร.ร.วังโพนงามฯ เข้าพบผู้ว่าฯ ขอให้ย้าย ผอ.และครู หลังพบพฤติกรรม

ไม่เหมาะสม. ค้นเมื่อ กรกฎาคม 6, 2565, จาก [https://www.thairath.co.th/news/](https://www.thairath.co.th/news/local/northeast/648722)

local/northeast/648722

ประมวล บุญมา และคณะ. (2561). **การส่งเสริมคุณธรรม พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา สร้างคนดี**

สู่สังคม. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 (2559). **ราชกิจจานุเบกษา**
(เล่ม 133). ตอนที่ 115 ก (30 ธันวาคม)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546).

ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 120). ตอนที่ 100 ก (9 ตุลาคม)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545. (2545).

ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 119). ตอนที่ 123 ก (19 ธันวาคม)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). **ราชกิจจานุเบกษา** (เล่ม 134). ตอนที่ 40 ก
(6 เมษายน)

วุฒิชัย ชมภู. (2557). **รูปแบบพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ศูนย์การศึกษานอก**

โรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอในเขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์

ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2549). **การกระจายอำนาจทางการศึกษาของประเทศ**

นิวซีแลนด์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

เสน่ห์ จัยโต. (2557). **มิติใหม่การบริหารธรรมาภิบาลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.** นนทบุรี:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกชัย กี่สุขพันธ์, ปิณรส มาลากุล ณ อยุธยา และสุกัญญา ทองนาค. (2553). **การบริหารจัดการที่ดี**

ตามหลักธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการพัฒนาสังคมไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0

Local Wisdom and The Development of Thai Society in Thailand 4.0

ธารารัตน์ สันญะโม¹, เรียงวิชญ์ นิลโคตร²,
ประภัสสร วิเศษประภา³, นริศรา กรุดนา⁴
และสุรเชษฐ์ ชัยประภาทอง⁴

รับบทความ	08/03/2022
แก้ไขบทความ	21/06/2022
ยอมรับบทความ	11/07/2022

Thararat Sunyamo, Reongwit Nilkote,
Prapassorn Visesprapa, Narisara Krudnak
and Surachet Chaipraphong

บทคัดย่อ

กระบวนการทัศน์ของการพัฒนาประเทศที่มุ่งสู่การทำให้เกิดความเจริญ เกิดการพัฒนา และก้าวสู่ความทันสมัย แนวคิดดังกล่าวได้แบ่งแยกสังคมดั้งเดิมว่าเป็นสังคมที่ “ไม่พัฒนา” เป็นสิ่งที่ล้าสมัย ไม่ทัดเทียมกับสังคมที่ถูกพัฒนาแล้ว ผลสืบเนื่องกับกระบวนการพัฒนาที่ผ่านมา ส่งผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ต่อชุมชน สังคม และพลเมืองโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย ความขัดแย้งทางสังคม ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้ถูกหยิบยกมาในฐานะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อสังคมไทย ที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดได้ บทความนี้ มุ่งนำเสนอมุมมองของภูมิปัญญาท้องถิ่นว่าสามารถเป็นทางเลือกและเป็นต้นทุนสำคัญ ในการเสริมความเข้มแข็งให้สังคมไทยท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงโลกในยุคไทยแลนด์ 4.0

คำสำคัญ: ภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนา ไทยแลนด์ 4.0

¹ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

Nakhon Pathom Provincial Public Health Office, Mueang, Nakhon Pathom 73000, Thailand.

² คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Faculty of Education, Rambhai Barni Rajabhat University, Thailand.

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Faculty of Management, Muban Chom Bueng Rajabhat University.

⁴ นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar, Thailand.

Abstract

The paradigm of developing a country aimed at prosperity develop and advance modernization. The concept has divided traditional societies into "undeveloped" societies as outdated and not comparable to developed societies. As a result of past development processes, there have inevitably been undesirable consequences for communities, societies, and global citizens, such as nature, the environment, destruction. Social conflicts, drug problems, etc. Local wisdom has been raised as something of value to Thai society which can be developed further. This article aims to present a view of local wisdom as being an alternative and a significant cost to strengthen Thai society amid global change in the Thai era. 4.0

Keywords: *Local Wisdom, Development, Thailand 4.0*

บทนำ

การพัฒนาประเทศที่ผ่านมามุ่งสู่การทำให้เกิดความเจริญ (growth) หรือให้เกิดการพัฒนา (development) และก้าวสู่ความทันสมัย (modernization) แนวคิดดังกล่าวได้แบ่งแยกสังคมที่ยังคงยึดถือวิถีปฏิบัติแบบเดิมให้เป็นพื้นที่ “ที่ไม่พัฒนา” และส่งผลให้มองข้ามวิถีดั้งเดิมว่าเป็นสิ่งที่ล้าสมัย ไม่ทัดเทียมกับสังคมที่ถูกพัฒนาแล้ว อย่างไรก็ตาม ผลสืบเนื่องกับกระบวนการพัฒนาที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ต่อชุมชน สังคม และพลเมืองโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย ความเหลื่อมล้ำของคนรายได้น้อยและคนรวยมีช่องว่างมากขึ้น ความขัดแย้งทางสังคม ปัญหาเสพติด เป็นต้น การเผชิญภาวะการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นการย่ำถึงวิกฤตเชิงซ้อนที่เป็นเสมือนกันขังของภูเขาน้ำแข็งจาก “กระบวนการพัฒนาที่มุ่งสู่ความทันสมัย” (modernism) ที่ตั้งอยู่บนฐาน “ตัวกูของกู” (Ego-Centric Mental Model) เป็นปฐมบทก่อให้เกิด “รอยปริในระบอบ” (Systemic Divides) นำไปสู่ “โลกที่ไร้สมดุล” ทั้งระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ และระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2563: 6) นอกจากนี้แล้วยังทำให้เกิดคำถามต่อกระบวนการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาว่าแนวทางที่ผ่านมาถูกต้องหรือไม่ พร้อม ๆ กันนี้ได้มีการกล่าวถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นในฐานะเป็นทุนทางสังคมและวัฒนธรรม (social capitals) เพื่อจะนำมาขยายระดับสู่การพัฒนาคู่ขนานกับแนวทางอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กันดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (2561: 6) ที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ “ต่อยอดอดีต” โดยการมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับ

บริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ “ปัจจุบัน” มุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ“สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพทุนมนุษย์ด้านต่าง ๆ เพื่อความอยู่ดีกินดีและลดความเหลื่อมล้ำในประเทศ ความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้ “ภูมิปัญญาท้องถิ่น” เป็นกระบวนการพัฒนาที่เป็นทางเลือก (Alternative development) ที่เป็นเสมือนปราการสุดท้ายในการเสริมความเข้มแข็งให้กับฐานรากและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชนซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศนั่นเอง

ภายใต้แนวคิด “ประเทศไทย 4.0” หรือ “Thailand 4.0” เป็นเสมือนเข็มทิศที่จะพาประเทศไทยก้าวไปพร้อม ๆ กับนานาประเทศอย่างภาคภูมิโดยไม่ทิ้งความเป็นอัตลักษณ์ของความเป็นไทย มุ่งหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนโดยยึด “คนไทยทุกคน” เป็นศูนย์กลางพัฒนา (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, สำนักโฆษก, 2560: 4-5) การตระหนักถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งเป็นเสมือนรากฐานของความรู้ของชาวบ้าน หรือความรู้ของชาวบ้านจากประสบการณ์ และวิถีที่เป็นของชุมชนเอง (tacit knowledge) และสะท้อนออกมาเป็นวิถีของการดำเนินชีวิต (explicit knowledge) ทั้งแง่ของเพื่อปากท้อง การกินดีอยู่ดีของสมาชิกในชุมชน สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงการปฏิสัมพันธ์กับสังคมรอบ ๆ เป็นการรับรู้ถึง “ภูมิสังคม” อย่างลึกซึ้งจะสามารถพัฒนามาเป็นกลไกหรือเครื่องมือที่สอดคล้องกับวิถีความเป็นอยู่อย่างแท้จริง และที่สำคัญในการนำพาประเทศก้าวสู่ความทันสมัยก่อเกิดความยั่งยืนได้

ภูมิปัญญาท้องถิ่น: ฐานรากสำคัญของสังคมไทย

ตามคำศัพท์คำว่า “ภูมิปัญญาท้องถิ่น” มาจากคำว่า “ภูมิปัญญา”(wisdom) และคำว่า “ท้องถิ่น” (local) รวมคำแล้วหมายถึงพื้นความรู้ ความสามารถของท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง เช่น ประเพณี วัฒนธรรม วิธีการดำเนินชีวิต เป็นต้น ภูมิปัญญาคือการตกผลึกของความรู้ที่มีเอกลักษณ์ของสังคมหรือชุมชนอันเป็นผลสืบเนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับธรรมชาติแวดล้อมในบริบทของสังคมวัฒนธรรม กายภาพ คติความเชื่อในแต่ละพื้นที่และกลายเป็นปัญญาเฉพาะหรือภูมิปัญญาเฉพาะของแต่ละท้องถิ่นซึ่งมีหลากหลายกระจายตามแต่ละภูมิภาคของประเทศ คำว่าภูมิปัญญาท้องถิ่นมีคำที่นำมาใช้ใกล้เคียงกัน เช่น คำว่าภูมิปัญญาชาวบ้าน ภูมิปัญญาพื้นบ้าน สารสนเทศท้องถิ่น สารสนเทศของชุมชน ความรู้ท้องถิ่น ข้อมูลท้องถิ่น หรือภูมิปัญญาไทย เป็นต้น (จุฑารัตน์ นกแก้ว, 2564: 39)

ความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local Wisdom Heritage) คือ ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในชีวิตของคนเราที่ผ่านกระบวนการศึกษา สังเกต คิด วิเคราะห์จนเกิดปัญญาการปฏิบัติ มีกระบวนการหล่อหลอม และตกผลึกมาเป็นองค์ความรู้ที่ประกอบกันขึ้นมาจากความรู้เฉพาะหลาย ๆ เรื่อง เป็นความรู้จำเพาะที่อยู่ในวิถีของแต่ละชุมชน (tacit knowledge) โดยทั่วไป

แล้วถูกนำมาใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 4 ประการคือ 1) เป็นความรู้และระบบความรู้ 2) เกิดการสั่งสมอย่างต่อเนื่อง การเข้าถึงความรู้ การจัดการความรู้ และการกระจายความรู้ 3) การถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ และระบบความรู้ และ 4) การสร้างสรรค์และปรับปรุงภูมิปัญญาความรู้เฉพาะที่สอดคล้องกับแต่ละพื้นที่ (ชัยณรงค์ ศรีรักษ์, 2563: 22) ความสำคัญดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นว่าภูมิปัญญาเป็นองค์ความรู้ที่เกิดและพัฒนาขึ้นในบริบทของสังคมวัฒนธรรมไทยตามพัฒนาการของสังคมในแต่ละช่วงเวลา และแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมและวิถีชีวิตของคนไทยที่เกี่ยวกับความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี ศิลปะ พิธีกรรม และคำสอน (พัชรินทร์ สิริสุนทร และจิรวัดน์ พิสนต์, 2552: 9) จุดมุ่งหมายของภูมิปัญญาของแต่ละท้องถิ่นล้วนเป็นเครื่องมือพื้นฐานสำคัญในการเชื่อมโยงสมาชิกในชุมชนให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขที่สุด

บนฐานคิดการพัฒนาแนวใหม่ที่มุ่งใช้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วมและแนวคิดที่เชื่อมั่นว่าภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นองค์ความรู้เฉพาะท้องถิ่นเป็นทั้งกระบวนการขัดเกลาทางสังคม การกระทำทางสังคม การคิดเชิงกระบวนการแบบแบบซ้ำแล้วซ้ำเล่าของผู้คนในท้องถิ่นและเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้น ปัจจุบันนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ให้ความสำคัญกับ “ชุมชนท้องถิ่น” มากขึ้น โดยเชื่อว่าหากชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็งก็จะทำให้สังคมภาพรวมมีความมั่นคงไปด้วย ประเวศ วะสี (2562) ได้แนะวิธีการสร้างชุมชนเข้มแข็งเป็นฐานการพัฒนา 10 มิติเพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจภูมิคุ้มกันและระบบเศรษฐกิจชุมชนฐานราก เป็นการปฏิวัติสัมพันธ์ภาพจากแนวคิดเป็นแนวราบประกอบด้วย 1) ฐานทางศีลธรรม ชุมชนเป็นการอยู่ร่วมกันอย่างสมดุลของศีลธรรม ขณะที่สังคมข้างบนไม่สามารถทำได้เพราะเป็นเรื่องของอำนาจ กฎหมาย และมายาคติต่าง ๆ 2) ฐานทางจิตใจ มุ่งถึงการอยู่ร่วมกันทำให้เกิดความอบอุ่น 3) ฐานทางสังคม เพราะในชุมชนมีความเสมอภาคเป็นมิตร และมีการรวมตัวร่วมคิดร่วมทำ 4) ฐานทางเศรษฐกิจ เพราะเศรษฐกิจชุมชนเป็นเศรษฐกิจจริงที่อยู่บนการทำมาหากิน เชื่อมโยงกับชีวิต ต่างจากเศรษฐกิจข้างบนที่เป็นมายาคติ ไม่มีเศรษฐกิจจริงรองรับ ทำให้ผันผวนได้ง่าย 5) ฐานทางวัฒนธรรม ที่หมายถึงวิถีชีวิตร่วมกันของกลุ่มคนที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม 6) ฐานทางอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากการจัดการโดยอำนาจรัฐรวมศูนย์ไม่สามารถจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นธรรมและยั่งยืนได้ แต่ชุมชนที่เข้มแข็งสามารถทำให้สิ่งนี้ให้เกิดขึ้นได้ 7) ฐานของประชาธิปไตยทางตรง ชุมชนมีความเสมอภาค ภราดรภาพ ร่วมมือกัน ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องของส่วนรวมและเป็นประชาธิปไตยทางตรงที่มีคุณภาพกว่าประชาธิปไตยทางอ้อม 8) ฐานของระบบความยุติธรรม ที่มีกระบวนการแนวราบ ในชุมชนมีผู้เฒ่า ปราชญ์ชาวบ้าน ครู ช่วยดูแล เมื่อชุมชนเข้มแข็ง คดีความก็จะน้อยลง 9) ฐานของระบบสุขภาพ ระบบชุมชนเป็นระบบสุขภาพที่ใหญ่ที่สุด สามารถดูแลคนได้ด้วยราคาถูกกว่า คุณภาพดีกว่า และรองรับผู้สูงอายุได้ทั้งหมด และ 10) ฐานภูมิคุ้มกัน การอยู่ร่วมกัน

เป็นชุมชน จะเป็นภูมิคุ้มกันจากวิกฤตในประเทศและวิกฤตโลก แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่มุ่งต่อยอดพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายพัฒนาระยะยาวตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและพึ่งตนเองได้โดยยึด “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ต่อเนื่อง จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 โดยเฉพาะการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมคุณภาพ รักษาความหลากหลายทางชีวภาพ ชุมชนวิถีชีวิต ค่านิยม ประเพณี และวัฒนธรรม และการยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560: 4)

ดังกล่าวแล้วนั้น การมุ่งเป้าหมายการพัฒนาสังคมไทยที่ถือเอาคนเป็นศูนย์กลางพัฒนานั้น การที่ภาครัฐและหลาย ๆ หน่วยงานมองย้อนกลับมาให้ความสำคัญถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นในฐานะ เครื่องมือหรือกลไกการพัฒนาจึงเป็นแนวทางการสร้างและพัฒนาที่สร้างภูมิคุ้มกันระดับพื้นฐาน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง

ไทยแลนด์ 4.0 กับการพัฒนาประเทศ

สถานการณ์โลกและการปรับตัว

พลวัตของสังคมโลกที่มีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งส่งผลให้สังคมไทยต้องเปลี่ยนแปลงไป พร้อม ๆ กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนผ่านจากประเทศที่เคยยากจนและพัฒนาสู่ประเทศที่มีรายได้ปานกลางเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี แต่ภาพรวมของประเทศยังไม่สามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูงเพราะติดอยู่ในกับดัก ที่เรียกว่า “กับดักประเทศรายได้ปานกลาง” (Middle Income Trap) อย่างไรก็ตามกระแสสังคมโลกที่เคลื่อนสู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เชื่อมโยงด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการหลอมรวมวิถีชีวิตของมนุษย์เป็นสังคม การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีทั้งระบบ เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามความรู้แบบโครงสร้างด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการค้า การผลิต การบริหารในเชิงการตลาด เชิงพาณิชย์ เชิงอุตสาหกรรม เชิงบริโภครวมถึงการเปลี่ยนแปลงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง เปลี่ยนสภาพเป็นสังคมดิจิทัล (digital society) อย่างเต็มรูปแบบ และส่งผลต่อการดำเนินชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ระบบการตลาดจะเป็นเศรษฐกิจแบบดิจิทัล (digital economy) โดยมีการคาดการณ์กันว่าในปี 2025 เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงถึง 10.8 ล้านเหรียญสหรัฐ ส่งผลให้เกิดระบบเศรษฐกิจเกิดใหม่ (emerging economy) รวมถึงเกิดผลต่อระบบเศรษฐกิจที่มีอยู่เดิม (existing economy) ซึ่งจะยกระดับเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ปิยะชาติ อิศรภักดี, 2559: 44)

การเป็นไทยแลนด์ 4.0

แนวคิดไทยแลนด์ 4.0 เป็นโมเดลการขับเคลื่อนประเทศไทยเพื่อบ่มงูสู่การเป็นประเทศที่มีความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นวิสัยทัศน์ในเชิงนโยบายการเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจแบบที่ขับเคลื่อนไปด้วยนวัตกรรม และนำพาประชาชนทั้งประเทศไปสู่โมเดลประเทศไทย 4.0 อย่างไรก็ตามประเทศไทยได้ผ่านการพัฒนาโครงสร้างทางเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาลแต่ละยุคและเป็นฐานคิดสู่ Thailand 4.0 (สายธารอุทกนิมิตร, 2561: ออนไลน์) ดังนี้

ระยะที่ 1: Thailand 1.0 เป็นยุคแรกเริ่ม ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการลงทุนทางด้านเกษตรกรรม ปลุกข้าว ทำนา ทำไร่ ทำสวน เพื่อส่งไปขาย ในช่วงต้นของยุคแรกเริ่มนี้ด้านการส่งออกจะมีเพียง ไม้สัก หรือดีบุกเป็นสินค้าหลัก

ระยะที่ 2: Thailand 2.0 เป็นยุคที่ ภาครัฐส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดเบา โดยใช้แรงงานจำนวนมากแทน แต่เป็นแรงงานที่อัตราถูก มีการใช้เครื่องมือเข้ามาช่วยในการผลิตต่าง ๆ เช่น เสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องประดับ เน้นอุตสาหกรรมเบา แรงงานราคาถูก โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มี ในช่วงนี้ประชากรของประเทศกำลังเพิ่มขึ้น สัดส่วนวัยแรงงานมีมาก

ระยะที่ 3: Thailand 3.0 เป็นยุคการส่งเสริมอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก ภาครัฐได้รับการสนับสนุนการลงทุนต่าง ๆ จากต่างประเทศมากขึ้น มีการปรับใช้เทคโนโลยีกับสายการผลิต รวมทั้งมีการลงทุนในต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นในระยะแรก Thailand 3.0 เติบโตอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่ดีมาก ปีพ.ศ. 2500-2526 เศรษฐกิจไทยเติบโตอย่างมากระดับ 7-8% ต่อปี ปัจจุบันคงเหลืออัตราเติบโตหยุดอยู่ที่ 3-4% ซึ่งทำให้รายได้ของคนไทยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ในขณะที่ทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นถึงเวลาแล้วที่ประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนสู่ยุคเน้นอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก เช่น รถยนต์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ต่าง ๆ โดยใช้ต้นทุนและเทคโนโลยีจากต่างประเทศ

ระยะที่ 4: Thailand 4.0 เป็นยุคมุ่งการนำพาประเทศสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง สามารถพึ่งพาตัวเองได้ และยกระดับให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เป็นแนวคิดที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”

ดังกล่าวมาแล้วนั้น แนวคิดไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของประเทศที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจให้ก้าวไปสู่การขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เปลี่ยนการผลิตที่ทำมากแต่ได้ผลตอบแทนน้อย โดยปรับเป็นทำน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมาก การขับเคลื่อนจะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติ สำคัญคือ

ประการที่หนึ่ง เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม”
 ประการที่สอง เปลี่ยนจากการเน้นภาคการ “ผลิตสินค้า” ไปสู่การเน้นภาค “บริการ” มากขึ้น

ประการที่สาม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

นอกจากนี้แล้ว ตามแนวคิดที่จะนำพาประเทศไทยสู่ Thailand 4.0 ต้องมีการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ กล่าวคือ 1) เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องมีรายได้เพิ่มขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) 2) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ที่มีรัฐต้องให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง 3) เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และสุดท้ายคือ 4) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่แรงงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

การเตรียมความพร้อม

ประเทศไทยได้ตระหนักถึงสถานการณ์ดังกล่าวและได้เร่งนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะบริบทของประเทศไทย จากความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2559 ได้มีการวางแผนเพื่อพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ (ธีรวัฒน์ อุดมสินเจริญกิจ, 2559: 79) คือ

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์ นวัตกรรมการผลิต การบริการ
2. การสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมกันด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
4. ปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในส่วนของการเตรียมความพร้อมด้านศักยภาพของคนนั้น มณฑิไลย นรสิงห์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่าการเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 นั้น มีปัจจัยหลายด้านประกอบกัน ปัจจัยที่สำคัญคือการพัฒนาคนไทย 4.0 ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะพึงประสงค์ 4 ด้าน คือ

1. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คุณลักษณะนี้ต้องได้รับการพัฒนาดังแต่เกิด และต่อเนื่องจนกว่าจะหมดลมหายใจ นอกจากนี้ คนไทยจะต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาและดำรงอยู่ของคุณลักษณะนี้ ตั้งแต่ทัศนคติของพ่อแม่หรือผู้เลี้ยงดู ภาคการศึกษาทุกระดับ ตลอดจนสังคม คุณลักษณะนี้สำคัญมากเพราะเป็นสิ่งที่เครื่องจักร เทคโนโลยี หุ่นยนต์ หรือปัญญาประดิษฐ์ (ณ ปัจจุบัน) ทดแทนไม่ได้

2. ทักษะในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากต่อไปคนไทยจะต้องอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ไม่มีวันหยุด การที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในรูปแบบต่าง ๆ และการเกิดขึ้นของนวัตกรรมตลอดเวลา จะทำให้ลักษณะการทำงานของคนไทยนั้นไม่สามารถคงรูปแบบเดิมไปได้ตลอดช่วงชีวิตการทำงาน และต้องเตรียมพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงที่บางครั้งอาจเป็นแบบไม่ทันตั้งตัว ดังนั้น คุณลักษณะนี้จึงจำเป็นและต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงวันสิ้นสุดการทำงาน ที่สำคัญไปกว่านั้นคือ การที่ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในระยะเวลาอีกไม่นานจากนี้ บ่งบอกถึงสภาวะการณ์ที่ผู้สูงอายุจำนวนมากที่เกษียณอายุงานแล้วแต่ยังจำเป็นต้องมีรายได้เพียงพอในการเลี้ยงตน ซึ่งกรณีนี้จะต้องมีการเรียนรู้เพื่อประกอบอาชีพใหม่โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยการทำงานในสภาวะที่ร่างกายไม่เอื้ออำนวย ดังนั้นทักษะนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก

3. การเป็นนักบูรณาการ (Integrator) การที่คนไทยมีความเป็นนักบูรณาการจะสามารถผสมผสานสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นสิ่งที่ดีกว่า จะรู้จักการปรับตัวโดยการเชื่อมโยงผสมผสานจุดแข็งต่าง ๆ เพื่อการแข่งขัน ทักษะนี้จะช่วยให้คนไทยผลิตนวัตกรรมได้ไม่รู้จักสิ้น เมื่อบวกกับคุณลักษณะอีกสองประการที่กล่าวแล้วข้างต้น เช่นเดียวกัน คุณลักษณะนี้ต้องอาศัยการปลูกฝังและพัฒนาอย่างเป็นระบบตั้งแต่อายุน้อย ๆ

4. ทักษะการวิเคราะห์และตัดสินใจ เมื่อประเทศไทยขับเคลื่อนเข้าสู่การเป็น Thailand 4.0 แล้วนั้น คนไทยจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะมีมากมายและเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย จากการที่ประเทศได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการเป็นแบบ Digitalization โดยข้อมูลต่าง ๆ มากมายและหลากหลายอย่างไม่เคยมีมาก่อนที่คนไทยเข้าถึงได้นี้ อาจเป็นข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การรู้จักใช้ประโยชน์จากข้อมูล จะช่วยให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าในทุก ๆ ด้านได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากคนไทยไม่มีทักษะการวิเคราะห์ที่ดี จะทำให้การตัดสินใจดำเนินการใด ๆ เกิดความผิดพลาดล้มเหลว ไม่สามารถแข่งขันได้ทางธุรกิจ ไม่สามารถตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานของตน หรืออาจโดนมิฉฉาใช้ข้อมูลเท็จหลอกลวง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาอาจส่งผลกระทบต่อสังคมได้ คุณลักษณะข้อนี้ของคนไทยก็เช่นกันต้องได้รับการพัฒนาดังแต่อายุน้อย รวมทั้งต้องพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่รู้จักวิเคราะห์ข้อเท็จจริง เป็นสังคมที่อยู่บนฐานของเหตุและผล

การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาประเทศไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0

ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่ว่าประเทศจะมีทิศทางในการพัฒนาอย่างไร ดังปรากฏถึงความพยายามที่จะบูรณาการระหว่างความเป็นไทยหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นกับกระบวนการพัฒนาที่ทันสมัยให้ไปพร้อม ๆ กัน ดังข้อเสนอสู่การพัฒนาอยู่ภายใต้กระบวนการทัศน์ในการพัฒนาประเทศ “ประเทศไทย 4.0” มี 3 ประเด็น กล่าวคือ ประการแรก เป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม ประการที่สองการ “Reform in Action” ที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อม ๆ กัน และประการที่สาม เป็นการผนึกกำลังภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” โดยผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรระดับโลก รวมถึงฐานคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการ “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” ดังที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ทรงพระราชทานให้เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตของสังคมไทย

บทเรียนและต้นทุนประสบการณ์การจัดการภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่การยกระดับเข้าสู่การเป็นสังคม 4.0 ดังกรณีศึกษา หนึ่งใหญ่วัดขนอน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นการอนุรักษ์สมบัติทางวัฒนธรรมไทยและเป็นการแสดงชั้นสูงในอดีต ประกอบด้วย คุณค่าทางศิลปะการออกแบบลวดลายไทยเชิงจิตรกรรม ความประณีต การแกะสลักของช่าง การแสดงทางนาฏศิลป์ องค์ประกอบของปีพาทย์ที่สะท้อนถึงอรรถรสทางศิลปะของบรรพชนไทยในอดีต การที่พระสงฆ์ซึ่งเป็นผู้นำทางจิตวิญญาณท้องถิ่นได้เป็นศูนย์กลางในการธำรงรักษาสืบทอดจนถึงปัจจุบัน และเกิดการอนุรักษ์กันอย่างแพร่หลาย ผลสืบเนื่องดังกล่าวส่งผลให้หลายหน่วยงานเข้าร่วมกับวัดและภาคประชาชนในพื้นที่จัดพิพิธภัณฑ์สถานแสดงนิทรรศการหนึ่งใหญ่ โดยเปิดให้ประชาชนนักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจเข้าร่วมชมศึกษา พร้อมทั้งสาธิตการแสดงหนึ่งใหญ่ ตลอดจนการฝึกเยาวชนให้เรียนรู้และสืบทอดศิลปวัฒนธรรมอันทรงคุณค่านี้ครบทุกกระบวนการของการสืบทอดภูมิปัญญา จนถึงปัจจุบันจนได้รับรางวัลจากยูเนสโก (UNESCO) และได้รับการยกย่องให้เป็น 1 ใน 6 ชุมชนดีเด่นของโลกที่มีผลงานในการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกวัฒนธรรมเชิงนามธรรม (The safeguarding of Intangible Cultural Heritage: ICH) สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี องค์อุปถัมภ์มรดกไทย ทรงเห็นคุณค่าในการแสดงและศิลปะในตัวหนึ่งใหญ่ ทรงมีพระราชดำริให้ทางวัดช่วยอนุรักษ์หนึ่งใหญ่ทั้ง 313 ตัว และจัดทำหนึ่งใหญ่ชุดใหม่ขึ้นแสดงแทนโดยมีมหาวิทยาลัยศิลปากรรับผิดชอบงานช่างจัดทำหนึ่งใหญ่ทั้งหมด ได้นำหนึ่งใหญ่ชุดใหม่ที่สร้างนี้ทูลเกล้าฯ ถวายเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2538 ณ โรงละครแห่งชาติ และทรงพระราชทานให้ทางวัดขนอนนำมาใช้ในการแสดงสืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน

ดังกรณีศึกษาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น การพัฒนาสังคมไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่ถือเอาคนเป็นศูนย์กลางพัฒนาต้องมีความเข้าใจถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างถ่องแท้และต้องเข้าใจถึงแนวคิดหลักที่จะก้าวไปสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 ทั้งในฐานคิดที่เป็นพื้นฐานสำคัญ ด้านนโยบายที่ส่งต่อมาเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ ๆ ของประเทศ การประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์ย่อยในแต่ละระดับ และหน่วยงานที่รับผิดชอบที่มุ่งจะขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาประเทศไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0 จากการสังเคราะห์ มีตามลำดับ ดังนี้

1. การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ฐานคิดและความเข้าใจพื้นฐานเริ่มจากความจำเป็นที่สังคมไทยต้องปรับตัวและดำรงอยู่อย่างปกติ แม้จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภาครัฐและหลาย ๆ หน่วยงาน การมองย้อนกลับมาให้ความสำคัญถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นในฐานะเครื่องมือหรือกลไกการพัฒนาจึงเป็นแนวทางการสร้างพัฒนาที่สร้างภูมิคุ้มกันระดับพื้นฐานซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง

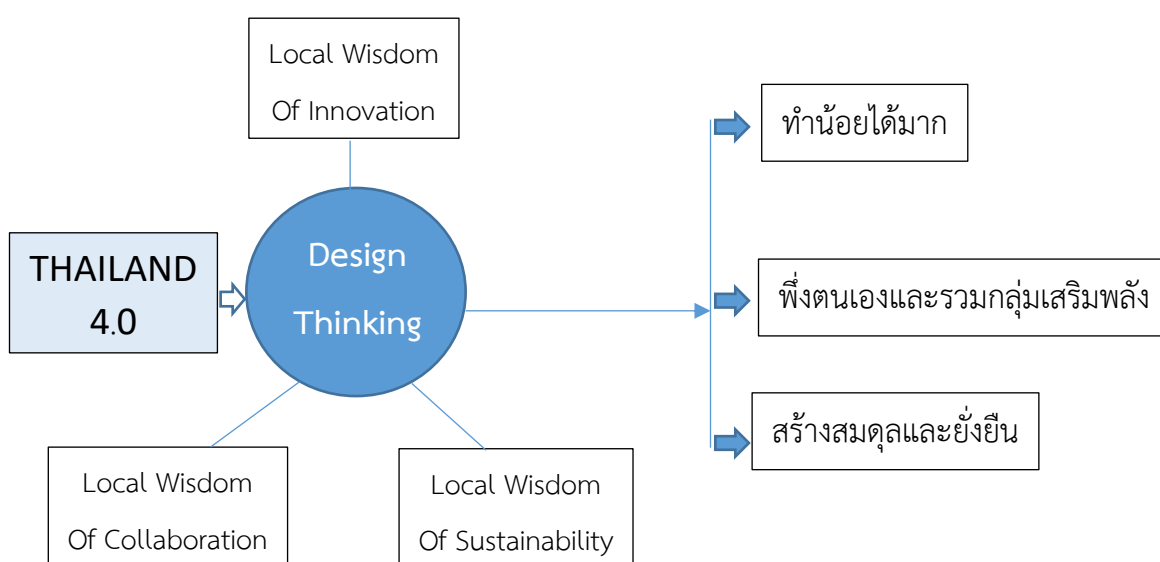
2. การบูรณาการและปรับใช้ให้เหมาะสมและยืดหยุ่น แนวคิดที่เป็นหลักการพื้นฐานคือความสามารถที่จะคิดและออกแบบ (Design Thinking) บนความมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่การแข่งขัน แต่ยังคงรักษาความยั่งยืนส่งต่อไปยังคนรุ่นต่อไปนั้น กระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นเครื่องมือสำคัญเริ่มจากการที่คนไทยต้องเล็งเห็นศักยภาพและต้นทุนภูมิปัญญาท้องถิ่นหรืออัตลักษณ์ของตนเองอย่างถ่องแท้ มีการคิดและพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อเติมเต็มกับสิ่งที่มีอยู่ หาวิถีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดในการที่ประยุกต์ใช้ เน้นยึดไปที่หลักของผู้ใช้/ผู้บริโภค (User-centered) เพื่อให้สอดคล้องกับปรากฏการณ์ร่วมสมัย สร้างเจตนาร่วมกันในการการสร้างผลลัพธ์ในอนาคตที่เป็นรูปธรรมให้แก่ชุมชนหรือองค์กรตนเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบโจทย์ตลอดจนแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสังคมได้ ซึ่งอย่างน้อยต้องเชื่อมโยงและสะท้อนให้เห็น 3 มิติ ดังนี้

(1) หนุนเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่การเป็นนวัตกรรม (Local Wisdom of Innovation) เสริมสร้างแนวคิดและศักยภาพให้กับชุมชนหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง ออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่มาจากภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อตอบสนองต่อการตลาด

(2) หนุนเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ความร่วมมือทุกหุ้นส่วน (Local Wisdom of Collaboration) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการสื่อสารแม้จะสะดวก รวดเร็ว แต่ก็ยังคงความไม่แน่นอน มีความซับซ้อนของปัญหา ก่อเกิดความท้าทายต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา การเผชิญสิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ยากต่อการแก้ไขเป็นปัญหาเชิงระบบ และไม่มององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ชุมชนท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญกับความร่วมมือในลักษณะการแลกเปลี่ยนและเติมเต็มกันและกัน พื้นฐานที่สุด

คือความร่วมมือระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ หรือแม้แต่ระดับโลก การเชื่อมโยงได้ให้มากที่สุดคือการเข้าสู่เป้าหมายและความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) หนุนเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน (Local Wisdom of Sustainability) การเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาที่เป็นลำดับการพัฒนาบนฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น จุดหมายสำคัญคือการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้อย่าง “ถูกต้อง” และสอดคล้องกับ “ความต้องการของชุมชนหรือสังคมอย่างแท้จริง” ความเข้าใจต่อปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่ ความสามารถในการค้นหาศักยภาพของตนเอง และจัดการได้ถูกต้องจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ชุมชนให้น่าอยู่มากขึ้นซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาในยุคไทยแลนด์ 4.0 การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาออกแบบและต่อยอดที่ถูกต้องนั้นจะเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์และความเป็นตัวตนของภูมิปัญญาท้องถิ่นได้ทุกระดับ ตั้งแต่ปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างแท้จริง และผลลัพธ์ที่สะท้อนให้เห็นเป็นเชิงกระบวนการและรูปธรรมคือความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่น้อย ๆ แต่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้เป็นอย่างดี การสามารถพึ่งพาตนเองของชุมชนท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมถึงการรวมกลุ่มเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และประการสุดท้ายคือทั้งหมดจะเป็นฐานสำคัญในการสร้างสมดุลและความยั่งยืนให้เกิดขึ้นกับชุมชนนั่นเองดังการสรุปการเชื่อมโยงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการพัฒนาไทยแลนด์ 4.0

อภิปรายผล

จากการนำเสนอข้างต้น สามารถสรุปวิเคราะห์ได้ว่าท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและประเทศไทยได้มุ่งสู่การเป็น “ไทยแลนด์ 4.0” ที่จะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจฐานรากไปสู่การเป็น “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” นั้น จะต้องคำนึง 4 ปัจจัย คือ 1) ทุกภาคส่วนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งเป็นทุนทางสังคม (social capitals) ทั้งในฐานะเป็นคุณค่าที่ดี เป็นรากเหง้าที่มาของเอกลักษณ์ความเป็นไทย 2) ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีกลยุทธ์ในการเสริมพลังอำนาจด้วยการบริหารจัดการแนวใหม่เชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) 3) ต้องมีการขับเคลื่อนคู่ขนานทั้งแนวดิ่ง กล่าวคือ เชิงนโยบายที่ต่อเนื่องและชัดเจน และแนวราบ คือการเปิดกว้างในการให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกัน 4) ต้องมีภาคีทางวิชาการหนุนเสริมทั้งทางวิชาการและกระบวนการเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้เพื่อให้วงจรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีทิศทางและการสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแล้ว การมีภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานที่ก่อให้เกิดการ “รู้เขารู้เรา” และนำพาสังคมสู่โลกที่พัฒนาอย่างยั่งยืนได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ข้อเสนอแนะ

1. การก้าวสู่ Thailand 4.0 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดทำข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นปัจจุบันและเป็นคลังข้อมูลของท้องถิ่นที่พร้อมใช้ เป็นคลังข้อมูลที่มีชีวิต สามารถเรียนรู้และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ และให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างเหมาะสม
2. ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นพลังอำนาจและความรู้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นทุนศักยภาพท้องถิ่นที่เป็นกลไกสำคัญในการต่อยอดของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งนำไปสู่สุขภาวะชุมชนที่ดี ชุมชนมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีการแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน และเกิดปัญญาปฏิบัติของชุมชน
3. ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญในฐานะที่เป็นเหมือนเสาเข็มของสังคมไทย ที่จะให้เกิดความมั่นคงในด้านความเป็นเอกลักษณ์ ก่อเกิดความสมดุลของชีวิต และมีระบบการส่งต่อสืบสานไปยังลูกหลานรุ่นต่อไป การให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงเป็นเสาเข็มที่ดีในการพัฒนาสู่การเป็น Thailand 4.0 อย่างยั่งยืน
4. ภูมิปัญญาคือรากเหง้าของสังคมไทย จึงควรให้ความสำคัญกับเยาวชน และกระบวนการในการส่งต่อให้กับเยาวชนที่จะเป็นอนาคตของสังคมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ นกแก้ว. (2564, มกราคม-มิถุนายน). ภูมิปัญญาท้องถิ่นตาลโตนดของไทย: การสังเคราะห์องค์ความรู้จากงานวิจัย. **วารสารห้องสมุด**, 65 (1), 35-56.
- ชัยณรงค์ ศรีรักษ์. (2563, กรกฎาคม-ธันวาคม). การสำรวจมรดกภูมิปัญญาท้องถิ่นและประเมินศักยภาพเชิงการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมชุมชนโนนทัน จังหวัดหนองบัวลำภู. **วารสารการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, 16 (2), 22-42.
- ธีรวัจน์ อุดมสินเจริญกิจ. (2559, มกราคม-มิถุนายน). ไทยแลนด์ 4.0 และการตลาด 3.0 กับความอยู่รอดของธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์. **วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร**, 1 (1), 78-86.
- ประเวศ วะสี. (2562). “หมอประเวศ” แนะนำชุมชนเป็นฐานการพัฒนา 10 มิติ – สร้างเศรษฐกิจภูมิคุ้มกัน. ค้นเมื่อ มีนาคม 3, 2565, จาก <https://prachatai.com/journal/2019/01/80424>
- ปิยะชาติ อิศรภักดี. (2559). **BRANGING 4.0** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์ฮาวทู อมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- พัชรินทร์ สิริสุนทร และจิรวัดน์ พิสันต์. (2552). **ชุมชนแนวปฏิบัติด้านการเรียนรู้: แนวคิด เทคนิค และกระบวนการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณพิไล นรสิงห์. (2560). **การพัฒนาคนเพื่อการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ Thailand 4.0**. ค้นเมื่อ มีนาคม 3, 2565, จาก <https://mgronline.com/daily/detail/9600000120293>
- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580). (2561). **ราชกิจจานุเบกษา** (เล่มที่ 135). ตอนที่ 82 ก (13 ตุลาคม 2561).
- สายธาร อุทกนิมิตร. (2561). **ทำไมต้องThailand 4.0**. ค้นเมื่อ มีนาคม 4, 2565, จาก <https://www.thailandplus.tv/archives/10710>
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2563). **โลกเปลี่ยน คนปรับ หลุดจากกับดัก ขยับสู่ความยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.2560-2564**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, สำนักโฆษก. (2560, มกราคม-มีนาคม). **Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน**. **วารสาร “ไทยคู่ฟ้า”**, 33 (1), 4-5.

บทบาทสนับสนุนขององค์กรในการช่วยลดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์
และความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

The role of organizational support in reducing stress, emotional exhaustion, and
job boredom of flight attendant

รับบทความ	22/03/2022
แก้ไขบทความ	21/06/2022
ยอมรับบทความ	06/07/2022

กิตติทัช เขียวฉ้วน¹

และสิริพร เขตเจนการ¹

Kittitach Keawchaoon
and Siriporn Khetjenkarn

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการบินมีบทบาทสำคัญต่อภาคการท่องเที่ยวด้านการคมนาคมขนส่ง ท่ามกลาง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ที่ผ่านมา แต่ละสายการบินต่างมุ่งปรับเปลี่ยน
กลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดในอุตสาหกรรมโดยการลดภาระต้นทุนและพัฒนาคุณภาพการบริการ
เพื่อดึงดูดลูกค้า แรงกดดันและภาระงานที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรทำให้
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความเบื่อหน่าย
ในภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่สายการบินต้องตระหนักถึง
ตลอดจนหามาตรการป้องกันและแก้ไข บทความนี้นำเสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด
ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับบทบาทขององค์กรเพื่อช่วยลดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้า
ทางร่างกายและอารมณ์ของพนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กร (Commitment)
เกิดการดำรงคงอยู่ในองค์กร (Retention) ซึ่งลดอัตราการลาออก (Turnover intention)
ของพนักงานที่จะช่วยลดต้นทุนในการฝึกอบรมและสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการ
และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

คำสำคัญ: ภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ บทบาทการสนับสนุนจากองค์กร
ความผูกพันในองค์กร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

¹ อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University.

Abstract

The aviation industry plays a vital role in the transport tourism sector. In the midst of the recent COVID-19 pandemic, airlines are aiming to adjust their strategies to survive in the industry by reducing costs and improving service quality to attract customers. The pressure and workload of changing corporate strategy put stress on flight attendants. Problems of emotional exhaustion and boredom in increased workloads are significant to be aware of and find preventive and corrective measures in airlines. This article presents the factors that cause stress, emotional exhaustion, and job boredom of flight attendants - focusing on the organization's supporting role to help employees engage in the organization (Commitment) and maintain the organization (Retention), which reduces the turnover rate (Turnover intention), reduce training costs, and improve service quality and performance of the organization.

Keywords: *Stress, Emotional Exhaustion, Organizational Support Roles, Organizational Commitment, Flight Attendants*

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินเป็นบริการพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อภาคการท่องเที่ยว โดยทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคมขนส่ง เพื่อนำนักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารไปยังสถานที่ต่าง ๆ ด้วยวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยวหรือธุรกิจ (Leiper, 1979; Lumsdon & Page, 2004) เมื่อธุรกิจการบินเกิดการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกขณะโดยเฉพาะในทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้เกิดภาวะแข่งขันกันอย่างรุนแรงเข้มข้นขึ้นในสถานการณ์ธุรกิจการบินพาณิชย์ทั่วโลก (Eurostat, 2005) อีกทั้งยังมีการแตกแขนงลักษณะการดำเนินธุรกิจเป็นทั้งสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้แต่ละสายการบินต้องพยายามวางแผนกลยุทธ์ให้ตนเองอยู่รอดในธุรกิจ กลยุทธ์สำคัญที่หลายสายการบินนำมาใช้ในเชิงรุก (Morash & Ozment, 1994) ได้แก่ การประหยัดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความแตกต่าง และดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการโดย Gilbert & Wong (2003) ได้ชี้ให้เห็นอีกด้วยว่าหลาย ๆ สายการบินมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารในคุณภาพการบริการมากขึ้นทุกขณะ

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ที่ผ่านมา การเดินทางหยุดชะงัก ส่งผลให้ธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างใหญ่หลวงมากที่สุด

(Xuan et al., 2021) แต่ละสายการบินต่างพยายามสร้างกลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจของตนอยู่รอด กลยุทธ์เชิงรุกที่นำมาใช้ในองค์กร ซึ่งได้แก่ การประหยัดต้นทุน เช่น การลดกำลังคน และการกระตุ้นคุณภาพการบริการให้เพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นของพนักงานส่วนหน้า ผู้ให้บริการ หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากลักษณะโดยธรรมชาติของงานให้บริการ โดยเฉพาะลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีลักษณะเฉพาะ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจ (Chang & Chiu, 2009) ได้แก่ เวลาในการให้บริการที่จำกัดในพื้นที่จำกัด (Working condition and Flight time limitation) นโยบายของสายการบินในการลดกำลังคนของลูกเรือแต่ละเที่ยวบิน (Productive crew/ Minimum crew dispatch) สภาวะเวลาที่เปลี่ยนแปลง (Time zone) สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดภาวะความเหนื่อยล้า เหนื่อยหน่ายต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องให้บริการนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมขณะปฏิบัติงาน โดยต้องแสดงสีหน้าและอารมณ์เชิงบวกขณะบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา (Hochschild, 2012) โดยส่วนมากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมักต้องเผชิญหน้ากับอารมณ์ไม่พอใจและก้าวร้าวของลูกค้าที่เหนื่อยล้าจากการเดินทาง และไม่พึงพอใจในการบริการอยู่เสมอ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Dallimore et al., 2007) ซึ่งจะส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตัวพนักงาน และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในงานและอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลเสียต่อสายการบินทั้งสิ้น



ภาพที่ 1 ผลกระทบจากการพัฒนาขั้นตอนการบริการของสายการบินต่อภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิต ความสุขในชีวิตส่วนตัวของพนักงาน
ที่มา (โสภณ ตระการวิจิตร, 2559)

จากภาพที่ 1 โสภณ ตระการวิจิตร (2559) ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบจากการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการของสายการบินต่อภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่ง Lee & Ashforth (1996) ระบุว่าอาการเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานเป็นปัญหาขององค์กรนั้น ๆ เพราะพนักงานที่มีอาการดังกล่าวมักไม่พึงพอใจกับการทำงาน ขาดงานบ่อย ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผูกพันต่อวิชาชีพและองค์กรต่ำ จนลาออกจากงานในที่สุด ทำให้องค์กรต้องเสียทั้งเวลาและต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ในขณะที่ Chen & Chen (2012) แสดงแนวคิดเพิ่มเติมว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากมักเกิดภาวะความเครียด เหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ยาก พนักงานที่มีประสบการณ์มากสามารถส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ดีกว่าพนักงานใหม่ ดังนั้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในจำเป็นต้องตระหนักและวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดภาวะความเครียด เบื่อหน่ายและเหนื่อยล้าจากการทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาตลอดจนค้นหาวิธีการในการสร้างบทบาทขององค์กรในการช่วยลดปัญหา และรักษาบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีความสามารถไว้ในสายการบิน

สายการบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจถึงลักษณะงานเฉพาะ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงกดดันจากสังคม และองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยจากทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ บทความนี้มุ่งเน้นการตระหนักและการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตลอดจนการเสริมสร้างบทบาทขององค์กรเพื่อช่วยลดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ของพนักงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กร (Commitment) และเกิดการดำรงคงอยู่ (Retention) ซึ่งลดอัตราการลาออก (Turnover intention) ของพนักงานสายการบิน ลดต้นทุนในการฝึกอบรมรวมทั้งสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้พนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังแก่ผู้มารับบริการ (กิตติทัชเชียวฉ่อน, 2563) และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังสามารถทำให้สายการบินอยู่รอดท่ามกลางภาวะวิกฤติในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ในขณะนี้

ความเบื่อหน่ายในการทำงานและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)

ความเบื่อหน่ายในการทำงานคืออาการที่ถ้อยหรือไม่พอใจในการทำงาน บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานสาเหตุเกิดจากความเหนื่อยล้าจากภาระงานและการทำงานที่มากเกินไป ทำให้บุคคลนั้นเกิดภาวะความเครียด หลีกเลี่ยงการพบปะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบของ

การขาดงาน การเข้างานสาย ผลการปฏิบัติงานที่ด้อยประสิทธิภาพ และความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งอัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรเองเนื่องจากการเพิ่มภาระต้นทุนให้กับองค์กร ในปี 1974 Freudenberg แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความเปราะบางในการทำงานโดยให้คำนิยามตามอาการที่แสดงออกในบุคคล คือ 1) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานเกิดความอ่อนล้ามากเกินไป เกิดจากการที่บุคคลจำเป็นต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน 2) การลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ (Depersonalization) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมองผู้รับบริการเสมือนวัตถุไร้ชีวิตจิตใจ ไม่เอาใจใส่ในการบริการ (Freudenberg, 1974)

ฉันทพร วาศประเสริฐ (2550) ระบุถึงผลกระทบของความเครียดไว้ดังนี้ 1) ผลเสียต่อสุขภาพ ร่างกายของพนักงาน ปัจจัยแห่งความเครียดเกิดผลเสียต่อพนักงานโดยก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า อ่อนแรง เนื่องจากการเพิ่มของระดับกรดยูริก ระดับน้ำตาลที่เพิ่มขึ้น โรคกระเพาะอักเสบ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจขาดเลือดมีความสัมพันธ์กับความเครียดอยู่ในระดับสูง 2) ผลเสียต่อจิตใจ ความเครียดและเหนื่อยล้าส่งผลต่อภาวะอารมณ์แปรปรวน พนักงานจะมีพฤติกรรมไม่คงที่ ขาดความเชื่อมั่น ก้าวร้าว ขาดสมาธิ มีปัญหาในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาในการทำงานเป็นกลุ่ม เกิดความไม่พึงพอใจ เหนื่อยหน่าย ขาดแรงจูงใจไม่มีชีวิตชีวาในการทำงาน 3) ผลเสียต่อพฤติกรรม พนักงานที่มีความเครียดมีแนวโน้มที่จะเสพติดสารที่ช่วยทำให้ผ่อนคลาย เช่น บุหรี่ สุรา ยานอนหลับและยาคลายเครียด ซึ่งสารเหล่านี้นอกจากจะทำให้ผู้ใช้ติดแล้ว ยังลดความมั่นคงทางจิตใจ ลดความสามารถและวิจรรณญาณในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานอีกด้วย

ดังนั้นภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเปราะบางในงาน ที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานของพนักงานให้บริการส่วนหน้าโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มักเกิดภาวะดังกล่าวมากกว่า เนื่องจากมีลักษณะงานที่เฉพาะเจาะจงกว่า ซึ่งสาเหตุของความเครียด ความอ่อนล้าทางอารมณ์และอาการเปราะบางในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยมากมักเกิดจากปัจจัยหลักดังต่อไปนี้

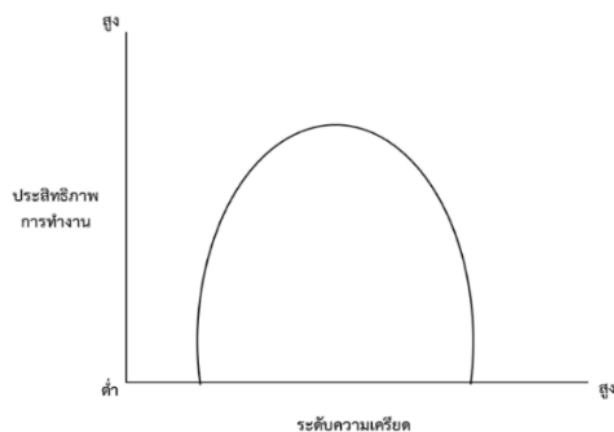
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด และความเปราะบางในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. **ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน** ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่เป็นสาเหตุของความเครียด (Factor intrinsic to the job) ตามแนวคิดของ Cooper & Cartwright (1997) ประกอบด้วย 1) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ได้แก่

แสง เสียง อุณหภูมิ ขนาดห้องหรือบริเวณทำงาน ล้วนส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของบุคคล 2) ภาระงานหนัก (Work Overload) แบ่งเป็น 2.1) ปริมาณงานมากเกินไป (Quantitative Overload) คือความต้องการปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน โดยมากมักเกิดขึ้นในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาจำกัด 2.2) คุณภาพงานสูงเกินไป (Qualitative Overload) คืองานที่มีความยากและซับซ้อนเกินไป บุคคลต้องใช้ทักษะและความสามารถอย่างมากในการทำงาน 3) ภาระงานน้อย (Work Under load) คือภาระงานที่น้อยเกินไปเมื่อเทียบกับความสามารถและความเชี่ยวชาญบุคคลและเปรียบเทียบกับภาระงานที่พนักงานอื่นได้รับมอบหมาย ทำให้บุคคลนั้นเกิดความเบื่อหน่ายในงานของตน 4) ลักษณะงานเป็นกะ (Shift Work) คืองานที่มีการหมุนเวียนเวลาการทำงานโดยสลับเปลี่ยนต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมง เกิดการรบกวนระบบธรรมชาติของร่างกายและสภาวะจิตใจ เนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา 5) ระยะเวลา การทำงานที่ยาวนาน (Hour Work Overload) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด บุคคลที่ต้องทำงานหลายกะติดต่อกันเกิดภาวะความเครียดซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและจิตใจ 6) ลักษณะงานที่เสี่ยงอันตราย (Physical Danger) คือประเภทงานที่มีความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บและเสียชีวิต นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านปัญหาค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านการเดินทาง (Travel) และเทคโนโลยีใหม่ ๆ (New technology) ที่องค์กรนำมาใช้ก็ล้วนเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความเครียดทั้งสิ้น

แนวคิดของ Cooper & Cartwright (1997) ที่กล่าวมาข้างต้นยังสอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดภาวะความเครียดดังนี้ 1) เวลาในการให้บริการที่จำกัดในพื้นที่จำกัด (Working condition and Flight time limitation) คือพนักงานต้อนรับต้องให้บริการลูกค้าหรือผู้โดยสารในพื้นที่ห้องโดยสารที่จำกัด โดยมีสิ่งรบกวนการทำงาน เช่น สภาวะอากาศที่แปรปรวน อุณหภูมิและระดับแสงสว่างที่มักเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 2) นโยบายขององค์กรในการทำกลยุทธ์เชิงรุกด้วยการกระตุ้นให้พัฒนาคุณภาพการบริการ และลดต้นทุนแรงงาน ส่งผลต่อการลดกำลังคนของลูกเรือในแต่ละเที่ยวบิน (Productive crew/ Minimum crew dispatch) โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ที่ผ่านมาทำให้พนักงานมีภาระงานที่หนักขึ้น (Work Overload) โดยต้องทำงานให้มีปริมาณเท่าเดิมในขณะที่กำลังคนน้อยลงอีกทั้งยังต้องสร้างคุณภาพการบริการให้ถึงเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด 3) ลักษณะการทำงานเป็นกะ (Work Shift) ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน (Hour Work Overload) ภายใต้สภาวะเวลาที่เปลี่ยนแปลง (Time zone) โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผลัดเปลี่ยนทำงานตามเที่ยวบินที่หมุนเวียนต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ซึ่งบางเที่ยวบินมีระยะเวลาที่ยาวนานถึง 18 ชั่วโมง และเดินทางข้ามทวีปทำให้พนักงานเกิดภาวะอ่อนล้าจากการทำงาน (Jet Lack) ส่งผลกระทบต่อภาวะอารมณ์ความเครียด สุขภาพกาย และสุขภาพจิต

สาเหตุเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดภาวะความเหนื่อยล้าและความเบื่อหน่ายกับงาน โดยส่งผลต่อคุณภาพการทำงานและการให้บริการ ตลอดจนประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ซึ่ง จิระพร อดุมกิจ (2539) แสดงแนวคิดว่าความเครียดที่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสาเหตุความเครียด ระดับความรุนแรงของความเครียด และลักษณะส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามหากพนักงานเกิดความเครียดมากเกินไป หรือต่ำเกินไปจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง สอดคล้องกับ Robbins (2001) ระบุไว้ในภาพที่ 2 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยอธิบายว่าเมื่อความเครียดอยู่ในระดับต่ำประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะต่ำ เมื่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลางธรรมชาติของร่างกายมนุษย์จะถูกกระตุ้นให้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง แต่เมื่อระดับความเครียดสูงมากเกินไปความสามารถในการรองรับของแต่ละบุคคลจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลง



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน
ที่มา (Robbins, 2001)

จากภาพที่ 2 ชี้ให้เห็นว่าภาวะความเครียดจากปัจจัยที่เป็นลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหากอยู่ในระดับที่สูงเกินกว่าพนักงานจะสามารถรับได้จะผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งด้านความปลอดภัยและการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานอาจเกิดการตัดสินใจทำงานผิดพลาด คุณภาพการบริการตกต่ำลง ลูกค้าย่อมเรียนสายการบินสูญเสียลูกค้าและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลง อัตราการขาดงานและลาออกเพิ่มขึ้น สายการบินต้องเสียพนักงานที่มีความสามารถ เสียเงินและเวลาในการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ตลอดจนสูญเสียชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่สายการบินต้องพิจารณา ตรวจสอบประเมินและหา

แนวทางป้องกันการเกิดขึ้นของภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542) อธิบายถึงเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าที่เกิดจากปัจจัยว่าเกิดจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลเช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ความคาดหวังส่วนบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy) กลวิธีในการแก้ปัญหา (Coping) สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความเหนื่อยล้าดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านสรีระของบุคคล มาจากโครงสร้างทางร่างกายและสรีรวิทยาของบุคคลซึ่งเป็นโครงสร้างที่ได้รับการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ ทำให้บุคคลมีลักษณะทางร่างกายไม่เหมือนกัน มีระดับความสูงและรูปร่างที่แตกต่างกัน ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยด้านกรรมพันธุ์ ซึ่งส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน โดยเป็นปัจจัยที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคล หรือที่เรียกว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านชีวะ-สรีระ-เคมี (Luckmann & Sorensen, 1975) ดังนั้นปัจจัยด้านสรีระภายนอก จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีรูปร่างและความสูงตามที่สายการบินกำหนด เพราะสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมและการทำงาน อีกทั้งต้องดูแลรูปร่างและสุขภาพร่างกายให้เหมาะสมพร้อมทำงานอยู่เสมอ

2.2 ลักษณะความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ (Personality conflict) โสภณ ตระการวิจิตร (2559) อธิบายความขัดแย้งทางบุคลิกภาพของบุคคลในกรณีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าหมายถึงลักษณะรูปร่างหน้าตาภายนอกขัดแย้งกับบุคลิกภาพที่แสดงออก เช่น หน้าตาสวยงามแต่มีบุคลิกภาพขี้ด่า หรือหน้าตาภายนอกไม่น่ามองแต่กลับมีบุคลิกภาพที่นุ่มนวลน่ามอง เป็นต้น ซึ่งในกรณีแรกย่อมมีภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นมากกว่า เนื่องจากในงานบริการนั้นพนักงานต้องมีบุคลิกภาพและท่าทีที่เป็นมิตรพร้อมให้บริการลูกค้าเนื่องด้วยจะก่อให้เกิดความราบรื่นในขณะให้บริการ

2.3 ความสามารถและความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลในการให้บริการ (Interpersonal dealings at work) หากพนักงานมีไหวพริบและความเชี่ยวชาญ ตลอดจนทักษะในการให้บริการหรือการทำงานต่ำ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานด้วยตนเองได้บ่อยครั้งเข้าย่อมเกิดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าขึ้น โดย Grandey (2000) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงกฎของการแสดงความรู้สึกในงานบริการ และการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ในงานที่มีลักษณะการให้บริการต่าง ๆ ตามกฎการแสดงความรู้สึกขององค์กรที่มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงออกในเชิงบวก และต้องยับยั้งความรู้สึกเชิงลบไว้ภายใน ตามกฎของการแสดงความรู้สึกที่เป็นบรรทัดฐาน หรือมาตรฐานที่บอกว่าพนักงานต้องแสดงท่าทีที่เหมาะสมในขณะทำงาน (Ekman, 1973)

จากความหมายของกฎการแสดงความรู้สึกส่งผลให้พนักงานจำเป็นต้องควบคุมการแสดงความรู้สึกของตนเองในขณะที่ให้บริการต่อหน้าลูกค้า ซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่ใช่พนักงานทุกคนที่มีสภาวะอารมณ์ภายในเชิงบวก หรือสามารถปรับหรือควบคุมอารมณ์ความรู้สึกภายในของตนให้สอดคล้องกับท่าทีที่เหมาะสมขณะแสดงออกเมื่อให้บริการได้อย่างง่ายดายหรือเป็นธรรมชาติ โดย Grandey (2000) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับมิติของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน (Emotional Exhaustion) (Hochschild, 2012) ที่แตกต่างกันดังนี้

2.3.1 การเสแสร้งแสดงออก (Surface acting) ในขณะที่ให้บริการลูกค้า คือ ลักษณะภายนอกที่พนักงานผู้ให้บริการแสดงออกต่อหน้าลูกค้าในขณะที่อารมณ์และความรู้สึกภายในของพนักงานผู้นั้นมีสภาวะตรงกันข้าม โดยพนักงานต้องระมัดระวัง และควบคุมท่าทาง สีหน้าและอารมณ์ในการแสดงออกในขณะที่ให้บริการต่อหน้าลูกค้า ตัวอย่างเช่น หากพนักงานต้อนรับไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการอย่างถ่องแท้ พนักงานโดนตำหนิจากหัวหน้างาน หรือมีปัญหาส่วนตัว ทำให้พนักงานมีความรู้สึกและอารมณ์เชิงลบภายใน แล้วพนักงานต้องฝืนเสแสร้งให้บริการ โดยพยายามปรับสีหน้าท่าทางให้เป็นมิตรและฝืนยิ้มแย้มขณะให้บริการ

2.3.2 การปรับอารมณ์ความรู้สึกจากภายในให้สอดคล้องกับการแสดงออกภายนอก (Deep Acting) ในขณะที่ให้บริการ คือการที่พนักงานผู้ให้บริการใช้วิธีการปรับสภาวะอารมณ์ความรู้สึกของตนให้เป็นเชิงบวกสอดคล้องกับการแสดงออกที่พร้อมให้บริการอย่างเป็นมิตรภายนอก ตัวอย่างเช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่การให้บริการของตนอย่างถ่องแท้ จะสามารถปรับสภาวะอารมณ์ความรู้สึกให้เป็นเชิงบวกสอดคล้องกับการแสดงออกภายนอกได้ ซึ่งในที่สุดจะสามารถพัฒนาไปเป็นการแสดงออกจากอารมณ์เปี่ยมลึกอย่างแท้จริง (Genuine Acting) คือการที่พนักงานมีสภาวะอารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกจากภายในอย่างเป็นธรรมชาติที่สอดคล้องกับการแสดงภายนอกเมื่อให้บริการแก่ลูกค้าจากการศึกษาของ Hur, Moo & Juu (2003) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ให้บริการแบบ Surface acting และ Deep acting ส่งผลต่อระดับที่แตกต่างกันของ Emotional Exhaustion ในพนักงานผู้นั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มักให้บริการในระดับที่เสแสร้งแสดงออก (Surface acting) มีระดับความเหนื่อยล้าสูงกว่าการให้บริการจากภายใน (Deep Acting) ซึ่งส่งผลต่อความขัดแย้งในตนเอง (Self-dissonance) เนื่องจากพนักงานจะต้องเสแสร้งแสดงออกซึ่งขัดแย้งต่อสภาวะอารมณ์อยู่ตลอดเวลา (Judge, Scott & lies, 2006) และซึ่งนอกจากจะเกิดผลเสียต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรโดยรวมแล้ว พนักงานผู้นั้นจะเกิดภาวะความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เกิดความเครียดสูง เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรต่ำ ส่งผลต่อการอัตราการลาออกจากสายการบินด้วยเช่นกัน

3. ปัจจัยจากสังคมและองค์กร ปัจจัยจากสังคมและองค์กรซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่

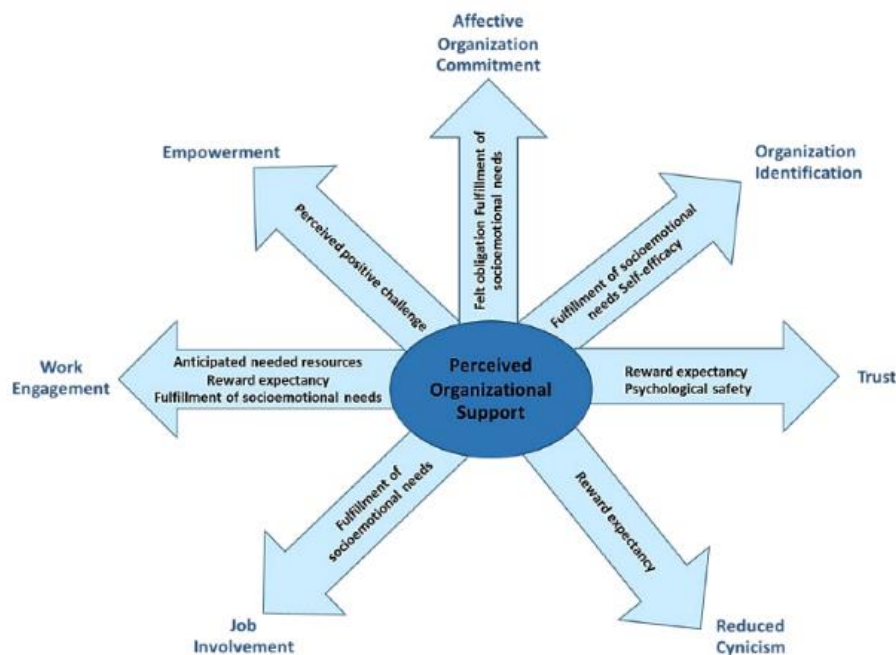
3.1 ความขัดแย้งระหว่างงานและบทบาทหน้าที่อื่น ส่วนมากปัญหาที่พบมักเป็น ปัจจัยที่เกิดจากครอบครัวหรือสังคมส่วนตัวของพนักงาน (Family conflict to work) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยเฉพาะพนักงานเพศหญิงในสถานภาพสมรสต้องเดินทางทำงานต่างประเทศ เป็นเวลาหลายวันจะเกิดความห่วงหาเหวี่ยงความเป็นอยู่ของคนในครอบครัว หรืออาจทำให้ความสัมพันธ์ ในครอบครัวเกิดความห่างเหิน ไม่มีเวลาดูแลครอบครัวและลูกอาจเกิดความขัดแย้งนำไปสู่ปัญหา การหย่าร้าง พนักงานที่ต้องมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบทั้งในและนอกบ้านมักจะเกิดปัญหา ความเหนื่อยล้าและความเครียดสูง (Chen & Chen, 2012)

3.2 นโยบายและโครงสร้างขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนตามสภาวะการแข่งขัน ในอุตสาหกรรม โสภณ ตระการวิจิตร (2559) ได้ชี้ให้เห็นถึงสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรม การบินที่สายการบินต่างต้องใช้กลยุทธ์ประหยัดต้นทุนและแรงงาน ทำให้มีการร่วมกันเป็นพันธมิตร หรือจ้างงานจากแรงงานภายนอก (Outsource) ทำให้ยากต่อการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน การให้บริการ ตลอดจนนโยบายของสายการบินในการทำกลยุทธ์เชิงรุกด้วยการกระตุ้นให้พัฒนา คุณภาพการบริการ และลดต้นทุนแรงงานส่งผลต่อการลดกำลังคนของลูกเรือในแต่ละเที่ยวบิน (Productive crew/ Minimum crew dispatch) ทำให้พนักงานมีภาระงานที่หนักขึ้น (Work Overload) โดยต้องทำงานให้มีปริมาณเท่าเดิมในขณะที่กำลังคนน้อยลงอีกทั้งยังต้องสร้างคุณภาพ การบริการให้ถึงเกณฑ์ที่สายการบินกำหนด

3.3 การจูงใจโดยการให้รางวัลและการลงโทษ ในหลายสายการบินใช้วิธีการให้แรง เสริม (Reinforcement) ตามทฤษฎีเสริมแรง (Skinner, 2014) แก่พนักงาน ได้แก่ การให้แรงเสริม หรือการให้รางวัลและการลงโทษยึดหลักผลงานและความสามารถ และลงโทษในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานผิดพลาด เนื่องจากอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรับผิดชอบ ในการทำงานสูงในขณะเดียวกันต้องใช้จิตวิทยาในการให้บริการด้วย (โสภณ ตระการวิจิตร, 2559) ซึ่งบ่อยครั้งเกิดกรณีลูกค้าร้องเรียนมายังสายการบิน เนื่องจากเกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ พนักงานต้องถูกลงโทษก็เป็นสาเหตุแห่งความเครียดและความเหนื่อยจากการทำงาน หากสายการบินตระหนักถึงบทบาทของตนโดยเข้าใจถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสร้าง บทบาทของตนในการช่วยสนับสนุนและแก้ปัญหาดังกล่าว และช่วยให้พนักงานทำงานต้อนรับบน เครื่องบินทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อสายการบินในระยะยาวด้วยเช่นกัน

บทบาทการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อลดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน

การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง การสนับสนุนจากสังคมในรูปแบบองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการช่วยแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกในการทำงาน (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ในขณะที่ Yoon & Lim (1999) ได้แบ่งลักษณะการสนับสนุนจากองค์กรตามลักษณะการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 1) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นระดับความสัมพันธ์การสนับสนุนกันระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง 2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นการสนับสนุนระหว่างกันจากบุคคลตำแหน่งระดับเดียวกัน Eisenberger, Fasoo & Davis-LaMasTro (1990) ได้เพิ่มเติมความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานถึงการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้างาน การจัดบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร หากองค์กรมีบทบาทในการสนับสนุนพนักงานที่ทำให้พนักงานรับรู้ได้จะมีความรู้สึกกับองค์กรในเชิงบวก มีความผูกพันและตั้งใจทำงาน และพัฒนาคุณภาพงานให้กับองค์กร ตลอดจนพนักงานจะมีความผูกพันและพอใจที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งต่อมา Eisenberger et al. (2002) เสนอกระบวนการทางจิตใจของพนักงานซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 1) พนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความรู้สึกต้องการตอบแทนและห่วงใยสวัสดิภาพขององค์กรเขาเหล่านั้นจะช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย 2) บทบาทการสนับสนุนจากองค์กรด้านความห่วงใย การยอมรับ และการเคารพจากองค์กรจะทำให้พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม พนักงานจะเข้าร่วมเป็นสมาชิก และมีบทบาททางสังคมในองค์กร 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานทราบว่าองค์กรตระหนักรู้ และให้รางวัลเพื่อสนับสนุนเพิ่มพูนผลงานของพนักงาน



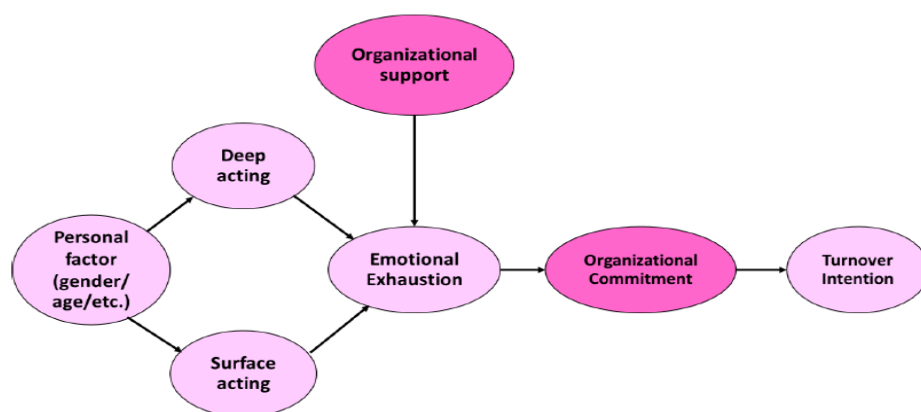
ภาพที่ 3 บทบาทการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร
ที่มาก (Eisenberger & Stinglhamber, 2011)

จากภาพที่ 3 แสดงถึงบทบาทการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร โดยอธิบายว่าการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจูงใจ รางวัลตอบแทน การสร้างความท้าทายในงานจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพเชิงบวก การสร้างความรู้สึกร่วมกัน และปลอดภัยจากแรงสนับสนุนจากองค์กรในด้านอารมณ์และสังคมจะ 1) เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร 2) ลดทอนความคิดในเชิงลบเกี่ยวกับงาน 3) เกิดความรู้สึกร่วมกันเกี่ยวกับงานและองค์กร 4) พนักงานเกิดความผูกพันในงาน 5) สร้างความเข้มแข็งในการทำงานของตนเองและกลุ่ม 6) พนักงานทุ่มเทต่อองค์กร และ 7) ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร และถือว่าเป้าประสงค์ขององค์กรเป็นเป้าประสงค์ของตนและของพนักงานทุกคน (Eisenberger & Stinglhamber, 2011) ในกรณีของสายการบินมีบทบาทการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อลดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในรูปแบบเฉพาะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. การคัดเลือกบุคลากร (Selection) ในกรณีของสายการบินมีบทบาทการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อลดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าของพนักงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มเฟ้นหาบุคลากรเพื่อที่จะมาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกำหนดเกณฑ์ด้านสรีระของพนักงาน ได้แก่ ความสูงตามเกณฑ์และน้ำหนักที่ต้องสัมพันธ์กัน บุคลิกภาพที่สอดคล้องทั้งภายในและภายนอก ซึ่งในบทบาทขององค์กรธุรกิจการบินมีส่วนช่วยลดภาวะความเครียดดังกล่าว โดยให้การสนับสนุนตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกสรีระและรูปร่างของพนักงานโดยกำหนดสัดส่วน ความสูง และน้ำหนักให้สอดคล้องกัน อีกทั้งหลังจากได้รับการบรรจุเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว สายการบิน

ยังควรมีมาตรการให้พนักงานควบคุมน้ำหนักและรูปร่างของตนเพื่อป้องกันการเกิดภาวะความเครียดจากปัจจัยภายนอกนี้ด้วย แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ Hur et al. (2013) ระบุว่าสายการบินควรที่จะให้ความสำคัญกับการหาวิธีการเพ้นคัดเลือกว่าผู้สมัครที่มีความสามารถที่จะให้บริการจากภายใน (Deep acting) มากกว่าการให้ความสำคัญกับรูปลักษณ์ภายนอก

2. การฝึกอบรม (Training) สายการบินมีการจัดฝึกอบรมด้านการบริการและความปลอดภัยขึ้นในทุกปีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดำรงประสิทธิภาพการทำงานของตนไว้ โดยสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้กับพนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในลักษณะงานของตนอย่างถ่องแท้มากขึ้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมสายการบินจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล รับฟังปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกิดจากการดำเนินงาน Hur, Moo & Juu (2013) และนำมาปรับปรุงในขั้นตอนการให้บริการ (Job crafting) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและในขณะเดียวกันก็สะดวกแก่การทำงานของพนักงานมากขึ้น โดยสายการบินอาจเสริมบทบาทสนับสนุนในการให้พนักงานทำงานและมีอำนาจตัดสินใจอย่างมีอิสระให้แก่พนักงานเพื่อการทำงานที่ราบรื่นและพนักงานสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเวลาด้วย Hur, Moo & Juu (2013) ได้ระบุเพิ่มเติมถึงความจำเป็นของสายการบินในการแสวงหาวิธีการและหลักสูตรในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อนำให้พนักงานมีความสามารถในการปรับสภาวะอารมณ์ของตนให้สอดคล้องกับท่าที่เป็นมิตรภายนอก ซึ่งจะก่อให้เกิดการบริการจากภายใน (Deep acting) และเพื่อให้พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถ่องแท้ ซึ่งนอกจากจะช่วยลดความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานแล้ว (Khetjenkarn & Agmapisarn, 2020 b) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ขณะที่พนักงานให้บริการซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของผลกระทบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทของความรู้สึกในการให้บริการ การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อสภาวะความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความผูกพันต่อองค์กรและอัตราการลาออก

ที่มา (Hur, Moo & Juu, 2013)

ภาพที่ 4 อธิบายถึงความสัมพันธ์ของผลกระทบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทของความรู้สึกในการให้บริการที่ส่งผลต่อสภาวะความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรและอัตราการลาออกของพนักงาน Cho, Choi & Lee (2014) ยังระบุเพิ่มเติมถึงบทบาทอื่น ๆ ในการสนับสนุนจากสายการบินเพื่อลดภาวะความเครียดและความเหนื่อยล้าของพนักงานด้วยว่า ควรต้องสร้างวัฒนธรรมเพื่อดูแลและจัดการความเครียด จัดโปรแกรมการฝึกอบรมพิเศษที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สื่อสารลักษณะและรายละเอียดงานที่ชัดเจน ตลอดจนปรับเปลี่ยนการออกแบบทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Khetjenkarn & Agmapisarn, 2020 a; Sinanuwong, Agmapisarn & Khetjenkarn, 2021) เป็นต้น

บทบาทการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ สายการบินควรเสริมสร้างบทบาทการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ ได้แก่

- 1) พัฒนาการสื่อสารในทุกกระบวนการให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับสายการบินและพนักงาน ระหว่างแผนก รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลพนักงานด้วยการเป็นที่ปรึกษาช่วยแนะนำและแก้ไขปัญหาด้วย

- 2) สายการบินควรส่งเสริมการสร้างทัศนคติเชิงบวกและฝึกอบรมการพัฒนาแนวคิดให้แก่พนักงาน

- 3) การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและสุขภาพที่ดีของพนักงาน (Khetjenkarn & Agmapisarn, 2020 a) จัดสถานที่ทำงานบนเครื่องบินให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน จัดสถานที่ออกกำลังกายร่วมกันระหว่างพนักงาน และจัดกิจกรรมแข่งกีฬา หรือจัดสรรห้องสมุดหรือห้องสัมมนาไว้แลกเปลี่ยนพูดคุยระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อการเข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันมุ่งมั่นบริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้า เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม ซึ่งบทบาทสนับสนุนจากสายการบินเหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยในการลดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าและความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทั้งสิ้น

บทสรุป

ปัจจัยจากลักษณะงานเฉพาะ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจากแรงกดดันภายนอก เช่น สังคมและองค์กร เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้า และความเบื่อหน่ายจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวพนักงาน คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร อย่างไรก็ตามหากสายการบินเข้าใจถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะปัญหาดังกล่าวและตระหนักถึงบทบาทในการสนับสนุนพนักงานจะสามารถ

ช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้ โดยควรพัฒนาดั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกเฟ้นหา บุคลากร การฝึกอบรม บุคลากรเพื่อคุณภาพงาน การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาการสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงาน ตลอดจนสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานทั้งในและนอกเวลาทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานรับรู้ถึงบทบาทในการสนับสนุนและรู้สึกถึงการดูแลที่ดี พนักงานย่อมสร้างคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า เกิดความเชื่อมั่น มีความสุข ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนสามารถควบคุมภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานได้ กรณีบพร่องในหน้าที่ของพนักงานเช่น ขาดงาน ลางาน หรือเข้างานสายจะลดลง พนักงานจะทุ่มเทแรงกายแรงใจ อุทิศตนให้กับงาน เข้าร่วมเป็นสมาชิกและมีบทบาทมากขึ้น ร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อนำพาสายการบินให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงตัวพนักงานเองจะสามารถเปิดใจเรียนรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มากขึ้น และเกิดความคิดสร้างสรรค์ชิ้นงานใหม่ ๆ ให้กับสายการบิน อยู่เสมอ อีกทั้งยังสามารถทำให้สายการบินผ่านพ้นสภาวะวิกฤติในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ได้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติทัช เขียวฉออ่อน. (2564). แนวทางการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าของธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการท่ามกลางสภาวะความปกติใหม่ (New Normal). **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 5 (1), 201-212.
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉันทพร วาศประเสริฐ. (2550) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษา บริษัททรูมูฟ จำกัด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมาย และการวัด. **วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, 5 (2), 168-178.
- โสภณ ตระการวิจิตร. (2559). บทบาทสนับสนุนขององค์กรในการช่วยลดภาวะความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- Chang, C.-P. & Chiu, J.-M. (2009). Flight attendants' emotional labor and exhaustion in the Taiwanese airline industry. **Journal of Service Science and Management**, 2 (04), 305.
- Chen, C.-F. & Chen, S.-C. (2012). Burnout and work engagement among cabin crew: Antecedents and consequences. **The International Journal of Aviation Psychology**, 22 (1), 41-58.
- Cho, J.-E., Choi, H. C. & Lee, W. J. (2014). An empirical investigation of the relationship between role stressors, emotional exhaustion and turnover intention in the airline industry. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, 19 (9), 1023-1043.
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1997). An intervention strategy for workplace stress. **Journal of psychosomatic research**, 43 (1), 7-16.
- Dallimore, K. S., Sparks, B. A. & Butcher, K. (2007). The influence of angry customer outbursts on service providers' facial displays and affective states. **Journal of Service Research**, 10 (1), 78-92.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. **Journal of Applied Psychology**, 75 (1), 51.
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011). **Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees**. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Eisenberger, R. et al. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87 (3), 565.
- Ekman, P. (1973). Cross-cultural studies of facial expression. In P. Ekman (Ed.), **Darwin and facial expression: A century of research in review** (pp.169 - 222). New York: Academic Press
- Eurostat. (2005). **Europe in figures: Eurostat yearbook 2005 (Vol. 1): Eastern Africa: Flagship Publications**.
- Freudenberg, H. J. (1974). Staff burnout. **Journal of social issues**, (1), 159-164.
- Gilbert, D. & Wong, R. K. (2003). Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study. **Tourism Management**, 24 (5), 519-532.

- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. **Journal of occupational health psychology**, 5 (1), 95.
- Hochschild, A. R. (2012). **The managed heart**. Berkley, CA: University of California press.
- Hur, W. M., Moon, T. W. & Jun, J. K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 25 (1), 105-123.
- Judge, T. A., Scott, B. A. & Ilies, R. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: test of a multilevel model. **Journal of Applied Psychology**, 91 (1), 126-138.
- Khetjenkarn, S. & Agmapisarn, C. (2020 a). The effects of emotional labour on the outcomes of the job and the organization: Do the differences in age and the manager's emotional intelligence have any impact in the hotel business? **European Journal of Tourism Research**, 25, 2504.
- _____. (2020 b). Individual employee factors affecting emotional labor and job outcomes: a case study of hotel frontline employees in Phuket. **ABAC journal**, 40 (1), 58-84.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. **Journal of Applied Psychology**, 81 (2), 123-133.
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. **Annals of Tourism Research**, 6 (4), 390-407.
- Luckmann, J. & Sorensen, K. C. (1975). What patients' actions tell you about thier feelings, fears & needs. **Nursing2021**, 5 (2), 54-61.
- Lumsdon, L. & Page, S. (2004). **Tourism and transport-Issues for the new millennium**. Oxford: Elsevier.
- Morash, E. A., & Ozment, J. (1994). Toward management of transportation service quality. **Logistics and Transportation Review**, 30 (2), 115.
- Robbins, S. P. (2001). **Organisational behaviour: global and Southern African perspectives**: London: Pearson

- Sinanuwong, P., Agmapisarn, C. & Khetjenkarn, S. (2021). Linking Cabin Crew's Motivation to Service Performance: The Mediating Role of Ambidextrous Behavior. **ABAC journal**, **41** (3), 155-173.
- Skinner, B. F. (2014). **Contingencies of reinforcement: A theoretical analysis (Vol. 3)**. Cambridge, MA: B.F. Skinner Foundation.
- Xuan, X. et al. (2021). Will COVID-19 threaten the survival of the airline industry? **Sustainability**, **13** (21), 11666.
- Yoon, J. & Lim, J.-C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. **Human Relations**, **52** (7), 923-945.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ประจำวารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.มณีปิ่น	พรหมสุทธิรักษ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จิรายุ	ทรัพย์สิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉรินัง	มหาวิทยาลัยราชภัฏมณฑลรัตนโกสินทร์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.ภาคิน	โชติเวศย์ศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภณัฐ	ทรัพย์นาวิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
6. รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์	ประดิษฐ์ศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
7. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล	สุยะพรหม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ธัชชนันท์	อิศรเดช	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
9. รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร	จันทร์สว่าง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
10. รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ระวี	โรจน์รุ่งสัจย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
11. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย	ปิฎกฤษต์	วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล
12. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ	วิสุทธิแพทย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร	ดาบเพชร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
14. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภรณ์	หลาวทอง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
15. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์	บุญคุ้ม	มหาวิทยาลัยศิลปากร
16. รองศาสตราจารย์ ดร.โกนิษฐ์	ศรีทอง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
17. รองศาสตราจารย์ ดร.สยาม	อรุณศรีมรกต	มหาวิทยาลัยมหิดล
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์	แสงฉัตรแก้ว	มหาวิทยาลัยศิลปากร
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิลักษณ์	เกษมผลกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลีรัตน์	มันทุราษ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์	ยอดนิม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชนา	พานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูมรินทร์	ภิรมย์เลิศอมร	มหาวิทยาลัยบูรพา
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตชิน	จิตติสุขพงษ์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพรรณ	นิลทองคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิกค์กิติ	กัลยาณมิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ	เจนสันติกุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรพรรณ	บุญพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนธร	วชิรขจร	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา	สมไพบูลย์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี	บุญเสริม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มณีวัฒนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนรรฆ	จรรย์ยานนท์	วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูวษา	เรืองชีวิน	มหาวิทยาลัยบูรพา
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาวุฒิ	อภิระติง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบูลย์	ภูษิสส์ชวกรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	ศิลปะชัยศรี	วิทยาลัยเพาะช่าง
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูเดช	โลศิริ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
39. อาจารย์ ดร.เชมฤทัย	บุญวรรณ	มหาวิทยาลัยมหิดล
40. อาจารย์ ดร.ณัฐภัทร	พัฒนา	มหาวิทยาลัยบูรพา
41. อาจารย์ ดร.ชนิชา	คิดประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
42. อาจารย์ ดร.อภิญา	จอมพิจิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
43. อาจารย์ ดร.ปิยนัส	สุดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
44. อาจารย์ ดร.เมทินา	อิสริยานนท์	มหาวิทยาลัยบูรพา
45. อาจารย์ ดร.ยุทธศักดิ์	ฉัตรแก้วนภานนท์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
46. อาจารย์ ดร.ผกามาศ	จิรากรุภัทร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
47. อาจารย์ ดร.ปิยะนาถ	อังคณาธิกุล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
48. อาจารย์ ดร.พิมพ์ปฎิมา	นเรศศิริกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
49. อาจารย์ ดร.อังคิรา	วงศ์รักษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
50. อาจารย์ ดร.วสันต์	ลิ้มรัตน์ภทรกุล	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
51. อาจารย์ ดร.วราภรณ์	วิชญ์รัฐ	สถาบันอาศรมศิลป์

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------------|---------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.วิรัตน์ | ปิ่นแก้ว | อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 2. อาจารย์ ดร.นิพล | เชื้อเมืองพาน | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |

บรรณาธิการ

- | | | |
|----------------------------------|--------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา | แซ่ฮึง | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
|----------------------------------|--------|---|

กองบรรณาธิการภายนอก

- | | | |
|-------------------------------|----------------|--|
| 1. ศาสตราจารย์สุวิทย์ | ธีรศา ศักดิ์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ | สังข์รักษา | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร.คณิต | เขี้ยววิชัย | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 4. ศาสตราจารย์ ดร.เทอดชาย | ช่วยบำรุง | คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภรณ์ | หลาวทอง | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน | แสงดี | สถาบันวิจัยประชากรและสังคม
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร | เรืองธรรม | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร.นิยม | วงศ์พงษ์คำ | คณะศิลปกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ | แสงเงิน | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร | จันทร์สว่าง | สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วี | โรจน์รุ่งสัจย์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี |
| 12. รองศาสตราจารย์ภารดี | มหาพันธ์ | นักวิชาการอิสระ |

- | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------------------------|
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสพงศ์ | ศรีพิจารณ์ | คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ | เกษมผลกุล | คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษา | เรืองชีวิน | คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |

กองบรรณาธิการภายใน

- | | | |
|----------------------------------|-----------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี | บุญศรีงาม | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ | เล็กสุมา | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรศักดิ์ | ลีละพัฒนา | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 4. อาจารย์กุลยา | สกุลนคร | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |

ออกแบบปก

- | | | |
|-----------------|-------------|---|
| อาจารย์จารุวรรณ | นครจารุพงศ์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
|-----------------|-------------|---|

กองจัดการ

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. นางฐิติมา | พิพิธพงษ์ |
| 2. นางสาวสุวิมล | พรสุตาชัย |
| 3. นายฐณวรรตม์ | สิทธิวิชัย |

เจ้าของ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

85 ถนนมาลัยแมน ตำบลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000

โทร: 0 3410 9300 ต่อ 3334 – 3335 หรือ 0 3426 1066

E-Mail: Journalhusonpru2022@gmail.com, <https://S007.Tci-Thaijo.org/index.php/HUSO-J>



วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Journal of Humanities and Social Sciences
Nakhon Pathom Rajabhat University



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Faculty of Humanities and Social Sciences