

แบบเรียนวิชา : GEN1131 พลเมืองดี Good Citizen

ผู้เขียน : อาจารย์สำนักวิชาสังคมศาสตร์

© สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้ามนำส่วนใด ส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปลอกเลียน ทำสำเนา ถ่ายเอกสาร หรือนำไปเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต และ เครื่องมือต่าง ๆ นอกจากนี้จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ชื่อผลิตภัณฑ์และเครื่องหมายต่างๆ ที่ อ้างถึงเป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เท่านั้น

คณะที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสถียร บุญพัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา ยืนยง

บรรณาธิการบริหาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิรพัฒน์ อุปถัมภ์

บรรณาธิการเล่ม

อาจารย์วรภรณ์ ศรีนาราช

ผู้ประสานงาน

นางสุภาพรธรรม์ สุวรรณคำ

นางสาวขวัญนภา สาระไชย

นางวันดี วงศ์นาค

ออกแบบปก

นางสาวอุษา คณะเกษม

นางสาวจิตติยา ธนชัยวิวัฒน์

ข้อมูลบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

อาจารย์สำนักวิชาสังคมศาสตร์

พลเมืองดี—พิมพ์ครั้งที่ 1.—กรุงเทพฯ:สุตรไพศาลบิวเดอร์. 2560, 192 หน้า

1. แบบเรียน. 2.แบบฝึกหัด. I. ชื่อเรื่อง

ISBN 9786167920337

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย:สำนักบริหารและจัดการทรัพยากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เลขที่ 80 หมู่ 9 ต.บ้านตุ๋ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 57100โทรศัพท์ 0-5377-6029 แฟกซ์ 0-5377-6266

จัดพิมพ์ที่:สุตรไพศาลบิวเดอร์ 7/222 ถ.เลียบคลองภาษีเจริญเหนือ แขวง/เขต หนองแขม กรุงเทพฯ ๑0160

โทรศัพท์/โทรสาร 02-4443897



เอกสารประกอบการสอน
รายวิชา พลเมืองดี

สำนักวิชาสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

คำนำ

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา พลเมืองดี ชุดนี้ เป็นรายวิชาพื้นฐานกลางของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จัดอยู่ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ที่หลากหลายและความเป็นไปของสังคม ตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย ในการที่จะพัฒนาความรู้ทางด้านวิชาการไปสู่ความเป็นเลิศให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคมในปัจจุบัน เนื้อหาสาระทุกบท คณะผู้แต่งและเรียบเรียงได้ค้นคว้า รวบรวมจากหลายๆ แหล่งเพื่อให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุม สมบูรณ์และทันสมัย อย่างไรก็ตามนักศึกษา ควรต้องศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราอื่นๆ ประกอบด้วย เพื่อจะได้เนื้อหาที่ละเอียดในบางแง่มุมต่างๆ เพิ่มขึ้น

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ จึงได้จัดทำชุดวิชาประกอบการสอนรายวิชา พลเมืองดี ขึ้นมาเพื่อเป็นคู่มือในการค้นคว้าให้กับนักศึกษาและต้องขอขอบคุณคณาจารย์หลายๆ ท่านที่ได้ช่วยเขียนชุดวิชานี้ให้เป็นรูปเล่มขึ้นมา เพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาและผู้ใฝ่รู้ทั่วไป

สำนักวิชาสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
แผนบริหารการสอนประจำวิชา	ซ
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 1	1
บทที่ 1 พลเมืองดี	3
ความนำ	3
ความหมายความสำคัญและที่มาของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองดี	3
คุณลักษณะของพลเมืองดี	4
แนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก	7
คุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก	9
บทบาทและหน้าที่ต่อการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก	10
สิทธิและเสรีภาพของพลเมืองต่อตนเองและผู้อื่น	12
บทสรุป	16
คำถามทบทวน	16
เอกสารอ้างอิง	17
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 2	19
บทที่ 2 การทุจริต	21
ความนำ	21
ทุจริตภัยคุกคามต่อแผ่นดิน	21
ความหมายของการทุจริต	23
ประเภทของการทุจริต	24
ปัจจัย สาเหตุ และผลกระทบของการทุจริต	26
บทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมการป้องกันการทุจริต	34
บทสรุป	35
คำถามทบทวน	36
เอกสารอ้างอิง	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 3	39
บทที่ 3 จิตอาสาและจิตสาธารณะ	41
ความนำ	41
ความหมายและความสำคัญและความเป็นมาของจิตอาสาและ จิตสาธารณะ	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตอาสาและจิตสาธารณะ	43
องค์ประกอบและรูปแบบของจิตอาสาและจิตสาธารณะ	49
ลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสาและจิตสาธารณะ	50
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาและจิตสาธารณะ	51
สถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะ	52
บทสรุป	53
คำถามทบทวน	54
เอกสารอ้างอิง	55
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 4	57
บทที่ 4 เจตคติ	59
ความนำ	59
ความหมายเจตคติ	59
ลักษณะของเจตคติ	60
องค์ประกอบของเจตคติ	61
การเกิดขึ้นของเจตคติ	64
เจตคติกับพฤติกรรมของคนในสังคม	65
ข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยม	68
การเปลี่ยนเจตคติ	69
บทสรุป	72
คำถามทบทวน	73
เอกสารอ้างอิง	74
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 5	75
บทที่ 5 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	77
ความนำ	77
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	77
คุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ 21	81
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทีมงาน	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (ต่อ)	
ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	87
เทคนิคการสร้างทีมงาน	90
บทสรุป	91
คำถามทบทวน	91
เอกสารอ้างอิง	92
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 6	95
บทที่ 6 มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร	97
ความนำ	97
ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์	98
ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์	99
องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์	100
การเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์	101
การสร้างมนุษย์สัมพันธ์	105
การติดต่อสื่อสาร	106
กระบวนการสื่อสาร	107
ประเภทของการติดต่อสื่อสาร	109
การติดต่อสื่อสารในองค์การ	109
อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผล	112
การเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร	113
บทสรุป	113
คำถามทบทวน	114
เอกสารอ้างอิง	115
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 7	117
บทที่ 7 ธรรมาภิบาล	119
ความหมายของธรรมาภิบาล	119
หลักธรรมาภิบาลของสากล	120
หลักธรรมาภิบาลในประเทศไทย	122
แก้ไขปัญหโดยสันติวิธี	124
ความหมายของสันติวิธี	125
แนวคิดของสันติวิธี	127

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 7 ธรรมาภิบาล (ต่อ)	
ประเภทของสันติวิธี	128
แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี	129
วงจรของความขัดแย้ง	131
แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีด้วยการสื่อสารอย่างสันติวิธี	132
บทสรุป	133
คำถามทบทวน	133
เอกสารอ้างอิง	134
แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 8	137
บทที่ 8 พลเมืองในศตวรรษที่ 21	139
ความนำ	139
ปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะการดำเนินชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21	139
องค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21	141
ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21	143
แนวทางการพัฒนาพลเมืองในศตวรรษที่ 21	150
บทสรุป	152
คำถามทบทวน	153
เอกสารอ้างอิง	154
บรรณานุกรม	155

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ลักษณะ 6 ประการของ “พลเมือง” ระบอบประชาธิปไตย	7
2.1 ปัจจัยสาเหตุของการทุจริต	32
3.1 แผนผัง แสดงปฏิสัมพันธ์ของบุคคล พฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม	44
3.2 ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม และลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่นำไปสู่ พฤติกรรมทางจริยธรรม	46
4.1 แผนภาพสามเหลี่ยมองค์ประกอบของเจตคติ	62
4.2 แผนภาพแสดงถึงเจตคติต่อการสูบบุหรี่	63
4.3 แผนภาพทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล	66
4.4 แผนภาพทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	67
4.5 กระบวนการเปลี่ยนเจตคติตามแนวคิดของแมคไกวร์	70
6.1 แสดงแผนภูมิมนุษยสัมพันธ์	100
6.2 แสดงกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร	107
7.1 หลักกรรมาภิบาลสากล	122
7.2 หลักกรรมาภิบาลไทย	124
7.3 การบริหารความสัมพันธ์และความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์	125
7.4 หลักการของสันติวิธีเพื่อการแก้ไขปัญหา	130
7.5 วิธีการตอบโต้กับความขัดแย้ง	131
7.6 วงจรความขัดแย้ง	131
7.7 ต้นไม้แห่งการสื่อสารอย่างสันติ	132
8.1 กรอบแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	144
8.2 ทักษะแห่งอนาคตใหม่	145

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ดัชนีคอร์รับชั่นของประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2538-2559	22
2.2	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการคอร์รับชั่นเชิงนโยบายกับการคอร์รับชั่นโดยทั่วไป	26
4.1	แสดงกระบวนการเปลี่ยนเจตคติ	72

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	สำนักวิชาสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

1.รหัสและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา GEN1131 พลเมืองดี (Good Citizen)
2. จำนวนหน่วยกิต	3 หน่วยกิต (3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน	ผู้รับผิดชอบหลัก อาจารย์ ดร. จีรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ อาจารย์ผู้สอน <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจารย์ ดร.จีรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ 2. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา 3. อาจารย์กัญธนัญญา สุขิน 4. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ 5. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ 6. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล 8. อาจารย์ภัทรีพันธุ์ พันธุ์ 9. อาจารย์ศุภฤดี คงสุวรรณ 10. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ 12. อาจารย์จามรี พระสุนิลา 13. อาจารย์ณัฐทิยา วัฒนศิริศาสตร์ 14. อาจารย์ณรงค์ เจนใจ 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปรีดา จันทร์แจ่มศรี

	<p>16. อาจารย์ ดร.ชาญชัย กุฑธิรัมย์</p> <p>17. อาจารย์ ดร.อดิเทพ วงศ์ทอง</p> <p>18. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว</p> <p>19. อาจารย์วชิรวิชัย วรชัชฌพงษ์</p> <p>20. อาจารย์โกมินทร์ ว่างอ่อน</p> <p>21. อาจารย์นพชัย ฟองอิสสระ</p> <p>22. อาจารย์ตนิดา มาตา</p> <p>23. อาจารย์นครินทร์ น้ำใจดี</p> <p>24. อาจารย์พิมพ์ทรัพย์ พิมพ์พิสุทธิ</p> <p>25. อาจารย์ ดร.ทับทิม สุขพิน</p> <p>26. อาจารย์เนรมิตร จิตรรักษา</p> <p>27. อาจารย์ณัฐพงศ์ รังงาม</p> <p>28. อาจารย์จรรยา แคนนาเลิศ</p> <p>29. อาจารย์ปฐมทัศน์ บรรณเลิศ</p> <p>30. อาจารย์ ดร.ประยูร อิมิวัตร์</p> <p>31. อาจารย์ภูริพัฒน์ แก้วศรี</p> <p>32. อาจารย์กอบกุลณ์ คำปลอด</p> <p>33. อาจารย์สิมินตราพร สุรินทร์</p> <p>34. อาจารย์ชุดิมา ปัญญาหลง</p> <p>35. อาจารย์ยุทธศาสตร์ หน่อแก้ว</p> <p>36. อาจารย์พจนีย์ เขยบุรี</p>
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน	ภาคการศึกษาที่1/ชั้นปีที่ 1
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน	ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน	ไม่มี
8. สถานที่เรียน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด	17 มีนาคม 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

<p>1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา</p> <p>(1) เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของความเป็นพลเมืองที่ดี และสิทธิ รวมทั้งรูปแบบและลักษณะการทุจริตคอร์ปชั่น</p> <p>(2) เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม จิตอาสาและจิตสาธารณะ</p> <p>(3) เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี</p> <p>(4) เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตอย่างผสมกลมกลืนกับชุมชน สังคม ประเทศชาติ และโลก</p>
<p>2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา</p> <p>(1) เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ที่ได้เป็นพื้นฐานของการเรียนในวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>(2) เพื่อให้นักศึกษามีพื้นฐานในการใช้ชีวิตในสังคมไทยที่เหมาะสม พร้อมกับการเรียนรู้และปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก เป็นพลเมืองที่มีความรู้ ความสามารถ มีความภูมิใจต่ออัตลักษณ์ของตนเอง มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคม และประเทศชาติที่สร้างสรรค์ มีทัศนคติต่อชีวิตและสังคมที่ดีงาม มีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จของชีวิต</p>

หมวดที่ 3 และการดำเนินการ

<p>1. คำอธิบายรายวิชา</p> <p>ปรัชญาของการเป็นพลเมืองดี สิทธิและหน้าที่พลเมือง พลเมืองกับคุณธรรมจริยธรรม ความหมายของการทุจริตคอร์ปชั่น รูปแบบและลักษณะการทุจริตคอร์ปชั่น วิธีการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น การมีส่วนร่วมทางสังคม จิตอาสาและจิตสาธารณะ เจตคติของบุคคลในสังคม ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม หลักมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ธรรมมาภิบาลและแนวทางในการสร้างความสามัคคี รวมถึงการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี และการมีทักษะทางสังคมของพลเมืองในศตวรรษที่ 21 เพื่อทำให้เกิดพลเมืองดีของสังคม ประเทศชาติ</p>			
<p>2. จำนวนชั่วโมงที่เสนอภาคการศึกษา</p>			
บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	ตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90 ชั่วโมง

<p>3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล</p> <p>3.1 อาจารย์ประจำรายวิชา ประกาศเวลาให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์คณะสังคมศาสตร์</p> <p>3.2 อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (เฉพาะรายที่ต้องการ)</p>

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

<p>1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตและประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม 2. มีวินัยตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 3. รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น มีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นและสังคม
<p>1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมให้มีการกำหนดหรือสร้างค่านิยมร่วมในกลุ่มนักศึกษาเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต และประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม 2. ผู้สอนสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในเนื้อหาที่สอนทุกรายวิชา 3. การแสดงออกซึ่งการเป็นแบบอย่างที่ดีของอาจารย์ผู้สอนรู้จักช่วยเหลือผู้อื่น มีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นและสังคม 4. ผู้สอนให้ความสำคัญกับการสร้างวินัย การตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชา
<p>1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินจากสัมฤทธิ์ผลการเรียนและการทำกิจกรรมของนักศึกษาเปรียบเทียบกับคำอธิบายประกอบกิจกรรมที่มอบหมาย 2. ประเมินพฤติกรรมกรรมการเรียนของนักศึกษา เช่น การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงาน ความร่วมมือในการทำงานกลุ่ม 3. สสำรวจและประเมินจากความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอน
<p>2 ด้านความรู้</p> <p>2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความเข้าใจแนวคิด หลักการ ทฤษฎีด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และภาษาศาสตร์ 2. สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์และนำความรู้ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และภาษาศาสตร์ไปปรับใช้ในการศึกษาและใช้ในชีวิตประจำวัน

<p>3. สามารถบูรณาการความรู้ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และภาษาศาสตร์ และนำไปเป็นเครื่องมือในการเรียน และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน</p>
<p>2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บูรณาการวิธีการสอนที่มีความหลากหลายเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน 2. เน้นการเรียนการสอนโดยการฝึกปฏิบัติและการศึกษาจากกรณีศึกษาโดยเน้นวิเคราะห์กรณีศึกษาแบบองค์รวมและรอบด้าน 3. เน้นการศึกษาจากสถานการณ์จริง และให้ความสำคัญสามารถบูรณาการความรู้ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภาษาศาสตร์ และนำไปเป็นเครื่องมือในการเรียน และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
<p>2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งสอบย่อย สอบระหว่างภาค และสอบปลายภาค 2. ประเมินจากการจัดทำรายงาน การศึกษาค้นคว้าและการศึกษา กรณีศึกษา 3. ประเมินจากการนำเสนอรายงานทั้งที่เป็นรูปเล่มรายงานและการรายงานด้วยวาจา
<p>3. ด้านทักษะทางปัญญา</p> <p>3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถประยุกต์ความรู้ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และภาษาศาสตร์กับการแก้ปัญหา 2. มีวิีคิด สามารถสรุปแนวคิดและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีหลักการและเหตุผล 3. มีวิจารณ์ญาณในการเลือก คิดอย่างมีวิจารณ์ญาณและอย่างเป็นระบบ
<p>3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้กิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการคิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ เช่น การอภิปรายกลุ่ม การให้ศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะและให้มีการนำเสนอ 2. การให้มีการศึกษาและวิเคราะห์กรณีศึกษา การศึกษาในสถานการณ์จริง 3. การเชิญผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ มาบรรยายเรื่องวิีคิด สามารถสรุปแนวคิดและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีหลักการและเหตุผล
<p>3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินจากผลงานที่มอบหมายทั้งในรูปแบบของรายงานและการนำเสนอด้วยวาจา 2. ประเมินจากการสอบ

<p>4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสนทนาทั้งภาษาไทยและต่างประเทศได้ 2. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเคารพในความแตกต่างและการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นกัลยาณมิตร 3. มีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถทำงานเป็นทีม และมีส่วนร่วมในการกิจกรรมการเรียน การแสวงหาความรู้
<p>4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการทำงานเป็นทีม 2. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ปฏิบัติ 3. ผู้สอนรายวิชาต่างๆ เน้นให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสำคัญของความรับผิดชอบ
<p>4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินผลจากการทำงานเป็นทีม 2. การให้นักศึกษาประเมินตนเองและประเมินกันเอง 3. การประเมินพฤติกรรมในชั้นเรียน
<p>5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถเลือกและประยุกต์คณิตศาสตร์หรือเทคนิคทางสถิติที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม 2. สามารถค้นคว้าความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน 3. สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอผลงานรายงานที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
<p>5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีการฝึกการจัดการแก้ไขปัญหาโดยใช้ตัวแบบทางสถิติและคณิตศาสตร์เป็นเครื่องมือ 2. จัดให้มีการทดสอบทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในรูปแบบของภาษาที่เป็นวิชาการ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

3. ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพการเรียนรู้ของนักศึกษา

5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ประเมินจากการให้นำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าทั้งในรูปแบบรูปเล่มรายงานและด้วยวาจา
2. ประเมินโดยการทดสอบทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้า
3. ประเมินจากการให้จัดทำข้อสรุปการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับมอบหมาย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	บทที่ 1 พลเมืองดี ความหมายความสำคัญและที่มาของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองดี คุณลักษณะของพลเมืองดี แนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อประสม และกิจกรรมในชั้นเรียน	คณะผู้สอน
2	บทที่ 1 พลเมืองดี (ต่อ) คุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก บทบาทและหน้าที่ต่อการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก สิทธิและเสรีภาพของพลเมืองต่อตนเองและผู้อื่น	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อประสม และกิจกรรมในชั้นเรียน	คณะผู้สอน
3	บทที่ 2 การทุจริต ทุจริตภัยคุกคามต่อแผ่นดิน ประเภทของการทุจริต ปัจจัย สาเหตุ และผลกระทบของการทุจริต	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อประสม และกิจกรรมในชั้นเรียน	คณะผู้สอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การ สอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
	บทบาทของประชาชนในการมีส่วน ร่วมการป้องกันการทุจริต			
4	บทที่ 3 จิตอาสาและจิตสาธารณะ ความหมายและความสำคัญ และความเป็นมาของจิตอาสาและจิต สาธารณะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิต อาสาและจิตสาธารณะ องค์ประกอบและรูปแบบของ จิตอาสาและจิตสาธารณะ	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
5	บทที่ 3 จิตอาสาและจิตสาธารณะ(ต่อ) ลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสา และจิตสาธารณะ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาและ จิตสาธารณะ สถาบันที่มีส่วนร่วมในการ พัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะ	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
6	บทที่ 4 เจตคติ ความหมายเจตคติ ลักษณะของเจตคติ องค์ประกอบของเจตคติ การเกิดขึ้นของเจตคติ	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
7	บทที่ 4 เจตคติ (ต่อ) เจตคติกับพฤติกรรมของคนใน สังคม ข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความ คิดเห็น และค่านิยม การเปลี่ยนเจตคติ	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
8	สอบกลางภาค	3		
9	บทที่ 5 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็น ทีม ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การ สอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
	21 คุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทีมงาน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เทคนิคการสร้างทีมงาน			
10	บทที่ 6 มนุษย์สัมพันธ์ และการ ติดต่อสื่อสาร ความเป็นมาของมนุษย์สัมพันธ์ ความสำคัญ ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ การเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
11	บทที่ 6 มนุษย์สัมพันธ์ และการ ติดต่อสื่อสาร (ต่อ) กระบวนการสื่อสาร ประเภทของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารในองค์การ อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่ บรรลุผล การเพิ่มประสิทธิภาพของการ ติดต่อสื่อสาร	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
12	บทที่ 7 ธรรมชาติ ความหมายของธรรมชาติ หลักธรรมชาติของสากล หลักธรรมชาติในประเทศไทย แก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี ความหมายของสันติวิธี	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
13	บทที่ 7 ธรรมชาติ (ต่อ) แนวคิดของสันติวิธี ประเภทของสันติวิธี	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การ สอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
	แนวทางการแก้ไข้ปัญหาโดย สันติวิธี วงจรของความขัดแย้ง แนวทางการแก้ไข้ปัญหาโดย สันติวิธีด้วยการสื่อสารอย่างสันติวิธี			
14	บทที่ 8 พลเมืองในศตวรรษที่ 21 ปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อ การเปลี่ยนแปลงทักษะการดำเนินชีวิต ในโลกศตวรรษที่ 21 องค์ประกอบของทักษะใน ศตวรรษที่ 21 ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 แนวทางการพัฒนาพลเมืองใน ศตวรรษที่ 21	3	บรรยาย อภิปราย ใช้สื่อ ประสม และกิจกรรมใน ชั้นเรียน	คณะ ผู้สอน
15	สอบปลายภาค	3		
	รวม	45		

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้*	กิจกรรมการประเมิน (เช่น การเขียนรายงาน กิจกรรม การสอบย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค)	กำหนดการประเมิน (สัปดาห์ที่)	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1.2, 2.2, 3.3, 4.2, 5.3	ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค	3 8 17	65%
1.2, 2.2, 3.3, 4.2, 5.3	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอ ความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	5% 10%
1.2, 2.2, 3.3, 4.2, 5.3	วิเคราะห์กรณีศึกษา ค้นคว้า การ นำเสนอรายงาน การทำงานกลุ่มและผลงาน การอ่านและสรุปบทความ	ตลอดภาคการศึกษา	20%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก เอกสารประกอบการสอนวิชาพลเมืองดี
2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ 2.1 หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ มติชน เนชั่น สยามรัฐ 2.2 Website : www.manager.co.th, www.google.com, www.ndmi.or.th
3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ 3.1 ตำราภาษาไทยที่ใช้ต่อไปนี้ กานดา จันทร์แย้ม. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรม . กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์. กระมล ทองธรรมชาติ และคณะ. (2551). หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม . กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด. กุลทิพย์ ศาสตรระจุ. (2551). การถอดบทเรียนกระบวนการสื่อสารของกลุ่มเยาวชนในจิตสำนึกสาธารณะ. รายงานผลการวิจัยโครงการวิจัยชุด การสื่อสารจิตสำนึกสาธารณะ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต คณะอนุกรรมการกิจการเพื่อการสื่อสารสังคม. (2554). คู่มือฉบับพกพา “ปฏิรูปการศึกษาใหม่” กรุงเทพฯ : บริษัท พริน ซิตี จำกัด. งามตา วนิชานนท์. (2545). เอกสารประกอบคำสอนวิชา ว581 การถ่ายทอดทางสังคมกับพัฒนาการของมนุษย์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. จาวรธรรม สุขุมาลพงษ์. (2556). แนวโน้มคอร์รัปชันในประเทศไทย กรุงเทพฯ : สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. จิรวัดน์ วีรังกร. (2542) คุณค่าและความสำคัญของกิจการนิสิตในพื้นฐานทักษะการดำเนินกิจการนิสิต . กรุงเทพฯ : ทีพีพัฒนา. จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549). จิตวิทยาสังคม . สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2531). การสร้างทีมงาน . กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. จำรอง เงินดี (2552). จิตวิทยาสังคม . กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2545). คู่มือประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ของประชาชน . กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลปกครอง ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2548). เทคนิคการพัฒนาทีมงาน . กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ. (2546). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ . กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท. ณัฐยา ลือชาติติกุล (2546) ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร . ปรัญญานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ดวงเดือน พันธุมภวนิน. (2538). **ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมกับการพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพฯ : สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 อีระพร อูวรรณโน. (2529). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 นพมาศ อึ้งพระ (อีระเวคิน). (2553). **จิตวิทยาสังคม** สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 บุญทัน ภูบาล. (2549). **การใช้วิถีทัศน์ละครหุ่นเชิดเป็นตัวแบบเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของ
 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2**. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา,
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 หินพันธุ์ นาคะตะ. (2520). การในราชการไทย : การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ และ
 ประชาชน. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์** (17 กรกฎาคม 2520).
 ทิศนา แหมมณี. (2555). **ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**.
 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 พะยอม วงศ์สารศรี. (2537). **องค์การและการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
 ภาณุมาศ ทักษณา. (2557). **มุมมองของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานปราบปราม**. จุลสาร ป.ป.ช.
 “สุจริต” ปีที่ 14 ฉบับที่ 45 ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2557.
 นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธ์ และคณะ (2522). **การวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการทุจริตเชิงนโยบาย**.
 สัณเฑาะว์งานวิจัย ศูนย์วิจัยเพื่อต่อต้านการทุจริต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ป.ป.ช.
 ศิณีย์ สังข์ศรี. (2543, มิถุนายน-กรกฎาคม). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. *เพิ่มผลผลิต*, 39 (5), 60-64.
 ศูนย์รัฐสภาแห่งแคนาดาและสถาบันพัฒนาเศรษฐกิจแห่งธนาคารโลก. (2543). **คู่มือของสมาชิก
 รัฐสภา สำหรับ ปราบปรามการทุจริต**. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี : สถาบัน
 พระปกเกล้า สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
 อีระ รุญเจริญ. (2553). **การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ข้าวฟ่าง.
 ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ศึกษิตวิวัฒน์. (2556). **การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อผลิตภาพ**. สืบค้นเมื่อ 6
 เมษายน 2560 จาก <http://tdri.or.th/>.
 ประคัลภ์ ปิณฑพลกฐ. (2555). **พนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)**.
 สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560. จาก <http://prakat.wordpress.com>.
 ประพันธ์ ทรัพย์แสง (ม.ป.ป.) **การคอร์รัปชันของนักการเมือง**. จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ฉบับ
 พิเศษ สำนักป้องกันการทุจริต 2 สำนักงาน ป.ป.ช.
 ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ :
 ไทยวัฒนาพานิช.
 ประเวศ วะสี และคณะ. (2542). **ยุทธศาสตร์แก้วิกฤตชาติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา
 ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2555). **พลเมืองศึกษา (Civic Education): พัฒนาการเมืองไทยโดยสร้างประชาธิปไตยที่
 “คน”**. กรุงเทพฯ : นกมีปีกส์พับิเคชั่นส์.
 ปานเทพ กล้าณรงค์ราญ. (2556, กรกฎาคม – กันยายน). **บทสัมภาษณ์พิเศษคณะกรรมการ ป.ป.ช.**
 , จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 13 (48).
 พจนานุกรมนักเรียนฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พลเมือง** สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก

<http://www.royin.go.th/dictionary/>

- พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์. (2555). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาภาวะผู้นำ. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ ลินลารัตน์. (2557). **ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 : ต้องก้าวให้พ้นกับดักของตะวันตก.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจบุร. (2543). “สังคมไทยที่พึงปรารถนา”. **มติชน** (6 ตุลาคม 2543).
- ไพศาล วิสาโล. (2544). **วิถีสังคมไทย ชุดที่ 4 ประชาสังคมและวัฒนธรรมชุมชน.** กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว การพิมพ์
- ภักดี โพธิศิริ. (2557 กรกฎาคม – กันยายน). **บทสัมภาษณ์พิเศษคณะกรรมการ ป.ป.ช., จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 14 (52).**
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553) **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). **ผู้นำองค์กร.** กรุงเทพฯ: รัฐศาสตร์สาร.
- มลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2522). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ.** กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ลลิตา ทาริกัน. (2557). ใน การเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://lalita-harikan.blogspot.com>.
- ลัทธிகาล ศรีวรมย์. (2543). **ธุรกิจทั่วไป : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและเซเท็กซ์.
- วารกรณ์ สามโกเศศ. (2559). **การศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง.** สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก http://www.varakorn.com/upload/page/matichon_daily/3_mar_11_daily.pdf
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตตฤกษ์. (2554). **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21 แปลจาก 21st Century Skills: Rethinking How Students Learn.** สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://openworlds.in.th/books/21st-century-skills/>
- วิจารณ์ พานิช. (2555). **วิธีการสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี – สฤษดิ์วงศ์.
- วีรพงษ์ รามางกูร. (2558). **พลเมือง ราษฎร ปวงชน ประชาชน.** สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2559, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1430887063
- วีระวัฒน์ พงษ์พยอม. (2533). **ทำงานเป็นทีม.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2543). **การพัฒนานิสิตนักศึกษา.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). **จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น INTRODUCTION TO SOCIAL PSYCHOLOGY.** ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศรีประภา เท็ชรมีศรี (2543) **จิตสำนึกสาธารณะเส้นทางสู่ประชาสังคม (Public Consciousness A Path to Civil Society), วารสารสื่อพลัง 7(3)**

ศักดิ์ไทย สุรกีจาวร. (2545). **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สนธยา พลศรี. (2537). **กระบวนการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สมพงษ์ สิงหะพล. (2542) **ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่**. กรุงเทพฯ : สีม่าจารย์.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2541). **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ. (2540). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

สิริลักษณ์ คอมันตร์ และคณะ. (2557) กรณีศึกษาการทุจริตคอร์รัปชัน. **“ลู่ออกคนไทย” คอร์รัปชันและกลโกง**. แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สนับสนุนโดย : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2546). **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุธี อากาศฤกษ์. (2524). **มูลเหตุแห่งกรุงเทพมหานคร** : สำนักงาน ป.ป.ช.อัดสำเนา.

สุนันทา เลหาพันธ์. (2549). **การสร้างทีมงาน** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุรพล พยอมแย้ม (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม** (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549) **จิตสำนึกเพื่อส่วนรวมเชิงพุทธ เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปีของเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เขตภาคกลางเพื่อพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย**
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2558). **เอกสารการเรียนรู้ : การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมด้านการป้องกันการทุจริต**. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442

อมรา พงศาพิชญ์. (2541). **องค์กรให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย**. สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาจารย์สำนักวิชาสังคมศาสตร์. (2559). **ธรรมาภิบาลและแนวทางในการสร้างความสามัคคี. จิตวิทยาเพื่อพัฒนาสังคม**. กรุงเทพฯ : สุตรไพศาลบิวเดอร์.

เอกชัย ศรีวิลาส. (2556). **การวิเคราะห์ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้และแนวทางแก้ไข**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-24826433>.

เอกชัย ศรีวิลาส. (2559). **การบริหารความสัมพันธ์และความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-59914740>.

เอกพันธ์ ปินชวณิช. (2551). **การอบรมวิทยากรสันติวิธี** สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 จาก ths.santiphaap h1_aacchaaryek.pdf

อำนวยการเผยแพร่ (2536) **จิตวิทยาอุตสาหกรรม** กรุงเทพฯ : หจก ทิพย์วิสุทธิ์
3.2 คำว่าต่างประเทศที่ใช้ชื่อต่อไปนี้

- Allen K. E., Bordas J., Hickman G., Matusak L. R., Sorenson G., and Whitmire K. (2012). **Leadership in the Twenty-first Century**. New York: Warner Books.
- Conger, J.A.; & Kanungo, R.N. (1998). **Charismatic leadership in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Daft, Richard L. (1999). **Leadership Theory and Practice**. Fort worth: Tx. Dryden Press.
- Dimmock C. & Walker A. (2013). Globalisation and Societal Culture: redefining Schooling and School Leadership in the Twenty-first Century. **Compare**. **30(3)**: 303-312.
- Dubrin, J. Andrew. (1998). **Leadership Research Findings, Practice, and Skills**. Boston Houghton: Mifflin Company.
- Feldman, D.C.; & Arnold, H.J. (1983). **Managing individual and group behavior in organization**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Francis, D. and Young D. (1979). **Improving work groups : A practical manual for team building**. La Jolla, Calif : University Associates.
- Kezsbom, D. (1990). **Are You Really Ready to Build a Project Team**. New York : John Wiley & Sons.
- Kinicki, A. & Williams, B. (2006). **Management a Practical Introduction**, (2nd Edition). New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kotter, J.P. (1990). **A force for change: How leadership differs from management**. New York: Free Press.
- Kouzes, J. M. & Posner, B. Z. (2012). **The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Krames, J. A. (2014). **Jack Welch and th 4E's of leadership: how to put GE's leadership formula to work in your organization**. New York: McGraw-Hill.
- Lautzenheiser, T. (2009). **The selection and development of effective student leaders**. Retrieved April 7, 2017 from
- Martin, John H. (2010). **Key concepts in human resource management**. London: Sage.
- National Aeronautics and Space Administration. (2014). **NASA's Leadership**. Retrieved April 7, 2017 from: leadership.nasa.gov/Model/Overview.htm.
- Parker, G. M. (1990). **Team Players and Team Work :The New Competitive Business Strategy**. San Francisco, Calif. : Jossey - Bass.
- Perreault G. & Zellner L. (2012). **Social Justice, Competition and quality: 21st Century Leadership Challenges**. United States of America. National Council of Professors of Educational Administration.

Plunkett, R. W. (1988). *Supervision the Direction of People atWork*. (5thed.). Massachusetts: AllynandBaconInc.

Thaipublica. (2016). *ฝ่ายวิฤติคอรร์ร้ป้ช้ัน*. (ออนไลน์) <http://thaipublica.org>.

Weidman D. (2002). Redefining Leadership for the 21st Century. *Journal of Business Strategy* 23: 16-18.

Woodcock, M. & Francise. (1994). *Teambuilding Strategy*. Hampshire: Gower.

Yukl,G. (1998). *Leadership in Organization*. (4thed.). Engle Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

<p>7.1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน 2. การสะท้อนความคิด จากพฤติกรรมของผู้เรียน 3. แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
<p>7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลการสอน 2. การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้
<p>7.3 การปรับปรุงการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สัมมนาการจัดการเรียนการสอน 2. การวิจัยในและนอกชั้นเรียน
<p>7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชาของนักศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ผู้สอน แต่อาจารย์ที่ทวนสอบต้องมีความรู้ในวิชานี้ 2. มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม
<p>7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงเนื้อหาวิชาทุก 3 ปี หรือ ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 7.4 2. เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอนทุกปี เพื่อให้ศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้ ทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยา นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์หรือสถานการณ์ต่างๆ ชีวิตจริงได้

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 1 : พลเมืองดี

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

ความหมายความสำคัญและที่มาของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองดี
คุณลักษณะของพลเมืองดี
แนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก
คุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก
บทบาทและหน้าที่ต่อการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก
สิทธิและเสรีภาพของพลเมืองต่อตนเองและผู้อื่น

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถ อธิบายความหมายความสำคัญและที่มาของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองดีได้
1. นักศึกษาอธิบายคุณลักษณะของพลเมืองดีได้
2. นักศึกษาอธิบายแนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลกได้
3. นักศึกษาอธิบายคุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลกได้
4. นักศึกษาอธิบายบทบาทและหน้าที่ต่อการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลกได้
5. นักศึกษาสามารถอธิบายสิทธิและเสรีภาพของพลเมืองต่อตนเองและผู้อื่น ได้

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. ศึกษาเอกสารประกอบการสอน
2. บรรยาย พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
3. แบ่งกลุ่มแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ฯลฯ
4. กลุ่มนำเสนอ และอภิปรายในชั้นเรียน
5. ผู้สอนสรุปสาระสำคัญเพิ่มเติม
6. ตอบคำถามท้ายบท

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Microsoft Power Point เรื่องพลเมืองดี

การวัดผลและประเมินผล

1. สังเกตพฤติกรรมผู้เรียนทั้งในด้านการบรรยายและในการแบ่งกลุ่มอภิปรายแสดงความคิดเห็นนำเสนอข้อคิดเห็น
2. การตอบคำถามขณะเรียนและการทำแบบฝึกหัด

บทที่ 1

พลเมืองดี

1.1 ความนำ

บุคคลจะเป็นพลเมืองดีของสังคมนั้น ต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ และสิทธิที่จะต้องปฏิบัติ และมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับหลักธรรม วัฒนธรรมประเพณี และรัฐธรรมนูญที่กำหนดไว้ รวมถึงบทบาททางสังคมที่บุคคลดำรงอยู่ สำหรับเนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึง ความหมาย ความสำคัญและที่มาของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองดี คุณลักษณะของพลเมืองดีแนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก คุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก บทบาทและหน้าที่ต่อการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลกร่วมถึงสิทธิและเสรีภาพของพลเมืองต่อตนเองและผู้อื่น เพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืนต่อไป

1.2 ความหมาย ความสำคัญและที่มาของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองดี

คำว่า “พลเมือง” มีความหมายหลายแง่มุม และมีการนำไปใช้เทียบกับคำอื่นๆ อาทิ ประชากร ประชาชน ปวงชน และราษฎร ฯลฯ แต่หากพิจารณาให้ละเอียดจะสามารถทำความเข้าใจ ความหมายของคำต่างๆ ที่คล้ายกัน ได้ดังนี้

“ประชาชน” หมายถึง คนทั่วไป คนของประเทศ ซึ่งไม่ใช่ผู้ปกครองเป็นสามัญชนอยู่ภายใต้ รัฐ เช่น ประชาชนทุกคนมีหน้าที่ต้องรู้กฎหมาย ใครจะปฏิเสธว่าไม่รู้ไม่ได้

“ประชากร” หมายถึง คนโดยทั่วไป โดยมักจะใช้กรณีพิจารณาถึงจำนวน

“ราษฎร” เป็นคำเก่าแก่ที่ใช้กันมานาน ในกฎหมายกรุงศรีอยุธยาและกฎหมายตราสามดวง เป็นคำที่ใช้ในสมัยรัชกาลที่ 5

ปัจจุบันคำว่า “ราษฎร” และ “ประชาชน” มีความหมายเกือบจะเหมือนกัน แต่ประชาชน สื่อถึงการเป็นเจ้าของประเทศ และเจ้าของอำนาจอธิปไตย มากกว่าราษฎร

1.2.1 ความหมายของพลเมืองดี

พลเมือง คำว่า “พลเมือง” เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อเกิดการปฏิวัติใหญ่ในฝรั่งเศสที่เริ่มต้นเมื่อปี ค.ศ. 1987 ชาวฝรั่งเศสลุกฮือฮากันขึ้นมาล้มล้างระบอบการปกครองของพระเจ้าหลุยส์ที่ 16 ล้มล้างระบบชนชั้นต่างๆ ขณะนั้น ต่อมากำว่า “Citoyen” จึงแปลเป็น “Citizen” ในภาษาอังกฤษ

สำหรับประเทศไทย คำว่า “พลเมือง” น่าจะถูกนำมาใช้สมัยหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 เนื่องจากผู้นำคณะราษฎรบางท่านเคยเป็นนักเรียนที่ประเทศฝรั่งเศส จึงได้นำเอาคำนี้มาใช้ไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับถาวร ซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2475 ต่อมาก็กลายเป็นวิชาบังคับที่นักเรียนชั้นมัธยมจะต้องเรียนคู่กับวิชาศีลธรรม กลายเป็นวิชา “หน้าที่พลเมือง” อย่างไรก็ตาม คำว่า “พลเมือง” ได้มาปรากฏอีกครั้งในร่างรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน เริ่มตั้งแต่บทที่ 2 ประชาชน ส่วนที่ 1 ความเป็นพลเมืองและหน้าที่ของพลเมือง มาตรา 26 บัญญัติไว้ว่า “ประชาชนชาวไทยย่อมมีฐานะเป็นพลเมือง” (วิรัช ภูมิพูนชู, 2558)

สำหรับคำว่า “พลเมือง” มีนักวิชาการให้ความหมาย สรุปได้พอสังเขป ดังนี้
พจนานุกรมนักเรียนฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมาย “พลเมือง” หมายถึง
ชาวเมือง ชาวประเทศ ประชาชน

วารกรณ์ สามโกเศศ (2559) อธิบายว่า ความเป็นพลเมืองหมายถึง การเป็นคนที่ได้รับผิดชอบ
ได้ด้วยตนเองมีความสำนึกในสันตวิธี มีการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2555) กล่าวว่า ความเป็นพลเมืองของระบอบประชาธิปไตย
หมายถึง การที่สมาชิกมีอิสรภาพ ควบคุมกับความรับผิดชอบ และมีอิสรเสรีภาพควบคู่กับ “หน้าที่”

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “พลเมือง” หมายถึง
ประชาชนที่นอกจากจะเสียภาษีและปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมืองแล้ว ยังต้องมีบทบาทในทาง
การเมืองคือ สิทธิในการไปเลือกตั้ง สิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ต่อทางการหรือรัฐได้ เป็นคน
ที่รู้สึกเป็นเจ้าของในสิ่งสาธารณะ มีความกระตือรือร้นอยากมีส่วนร่วม เอาใจใส่การทำงานของรัฐบาล
และเป็นประชาชนที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายของสังคม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และรู้จัก
บทบาทหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

1.2.2 ความสำคัญของพลเมืองดี

กรมพลเมือง และคณะ (2551) “พลเมืองดี” มีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างมาก
โดยอาจแยกกล่าวถึงความสำคัญของพลเมืองดีได้ 3 ประการ

1.2.2.1 ด้านสังคม การเป็นพลเมืองดีจะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่าง
สันติสุข เพราะคนในสังคมจะช่วยกันรักษาความสงบเรียบร้อย และร่วมกันพัฒนาสังคมให้
เจริญก้าวหน้า หลีกเลี่ยงความขัดแย้งในสังคม พลเมืองที่ดีจะปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างแก่พลเมืองที่
ประพฤติไม่ดี ในด้านการเสียสละต่างๆ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ

1.2.2.2 ด้านเศรษฐกิจ พลเมืองดีจะประกอบสัมมาอาชีพ ดำรงชีวิตตามหลักการ
เศรษฐกิจพอเพียง ประหยัด และออมทรัพย์ไว้ใช้ในยามจำเป็น เช่น ยามป่วยไข้ ฉุกเฉิน เป็น
ต้น และอาจนำทรัพย์ที่ออมไว้มาลงทุนทำธุรกิจเพื่อหาเลี้ยงชีพ รวมทั้งนำทรัพย์ที่ออมไว้มาทำให้
เกิดประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ

1.2.2.3 ด้านการเมืองการปกครอง พลเมืองดีจะเป็นผู้ที่เคารพกฎหมาย รู้จักสิทธิ
และหน้าที่ของตน รวมทั้งไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น พลเมืองดีนั้นจะรู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ของตนเอง
ตามกฎหมายมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองการปกครอง เช่น ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

1.3 คุณลักษณะของพลเมืองดี

การปกครองในระบอบ “ประชาธิปไตย” ไม่เพียงแต่จะต้องมีกติกา หรือรัฐธรรมนูญที่จะ
กำหนด ระบบ ที่ใช้ในการปกครองประเทศภายใต้หลักการดังที่ได้กล่าวมาเท่านั้น สิ่งที่สำคัญไม่น้อย
ไปกว่าก็คือ คน หรือประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของประเทศ ที่มีความแตกต่างหลากหลายภายใต้หลักสิทธิ
เสรีภาพและหลักความเสมอภาค จะต้องมีความเป็น “พลเมือง” ระบอบประชาธิปไตยที่เป็นการ
ปกครอง โดยประชาชน หรือการปกครองที่ ประชาชนปกครองตนเอง จึงจะประสบความสำเร็จได้

สำหรับ “พลเมือง” ในระบอบประชาธิปไตย ประกอบไปด้วยลักษณะ 6 ประการ (ปริญญา เทวานฤมิตรกุล, 2555) คือ

1.3.1 มีอิสรภาพและพึ่งตนเองได้ คือ ระบอบการปกครองที่ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจสูงสุดในประเทศ ประชาชนในประเทศจึงมีฐานะเป็นเจ้าของประเทศ เมื่อประชาชนเป็นเจ้าของประเทศ ประชาชนจึงเป็นเจ้าของชีวิต และมีสิทธิเสรีภาพในประเทศของตนเอง ทำนองเดียวกับเจ้าของบ้านมีสิทธิเสรีภาพในบ้านของตน ระบอบประชาธิปไตยจึงทำให้เกิด หลักสิทธิเสรีภาพ และทำให้ประชาชนมี อิสรภาพ คือเป็นเจ้าของชีวิตตนเอง “พลเมือง” ในระบอบประชาธิปไตยจึงเป็นไท คือ เป็น อิสระชน ที่พึ่งตนเองและสามารถรับผิดชอบตนเองได้ และไม่ยอมตนอยู่ภายใต้อิทธิพลอำนาจหรือภายใต้ “ระบบอุปถัมภ์” ของผู้ใด เด็กจะเป็น “ผู้ใหญ่” และเป็น “พลเมือง” หรือสมาชิกคนหนึ่ง ของสังคมได้อย่างแท้จริง เมื่อสามารถรับผิดชอบตนเองได้

1.3.2 เห็นคนเท่าเทียมกัน คือ ระบอบการปกครองที่อำนาจสูงสุดในประเทศเป็นของประชาชน ดังนั้น ในระบอบประชาธิปไตยไม่ว่าประชาชนจะ แตกต่าง หรือ สูงต่ำ กันอย่างไร ไม่ว่าจะ ร่ำรวยหรือยากจน ไม่ว่าจะจบคอกเตอร์หรือจบ ป. 4 ไม่ว่าจะมียาชีพอะไร ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของนายหรือ เป็นลูกน้อง ทุกคนล้วนแต่ เท่าเทียมกัน ในฐานะที่เป็นเจ้าของประเทศ “พลเมือง” จึงต้อง เคารพ หลักความเสมอภาค และจะต้อง เห็นคนเท่าเทียมกัน คือเห็นคนเป็น แนวระนาบ (horizontal) เห็น ตนเท่าเทียมกับคนอื่น และเห็นคนอื่นเท่าเทียมกับตน ไม่ว่าจะยากดีมีจน ทุกคนล้วนมี ศักดิ์ศรีของ ความเป็นเจ้าของประเทศ อย่างเสมอกัน ถึงแม้จะมีการพึ่งพาอาศัยแต่จะเป็นไปอย่าง เท่าเทียม ซึ่งจะ แตกต่างอย่างสิ้นเชิงจากสังคมแบบ อำนาจนิยม ในระบอบเผด็จการ หรือ สังคม ระบบอุปถัมภ์ ซึ่ง โครงสร้างสังคมจะเป็น แนวตั้ง (vertical) ที่ประชาชนไม่เสมอภาค ไม่เท่าเทียม ไม่ใช่ใช้สิทธิ และ มองเห็นคนเป็นแนวตั้ง มีคนที่อยู่สูงกว่า และมีคนที่อยู่ต่ำกว่า โดยจะ ยอม คนที่อยู่สูงกว่า แต่จะ เหยียด คนที่อยู่ต่ำกว่า ซึ่งมีใช้ลักษณะของ “พลเมือง” ในระบอบประชาธิปไตย

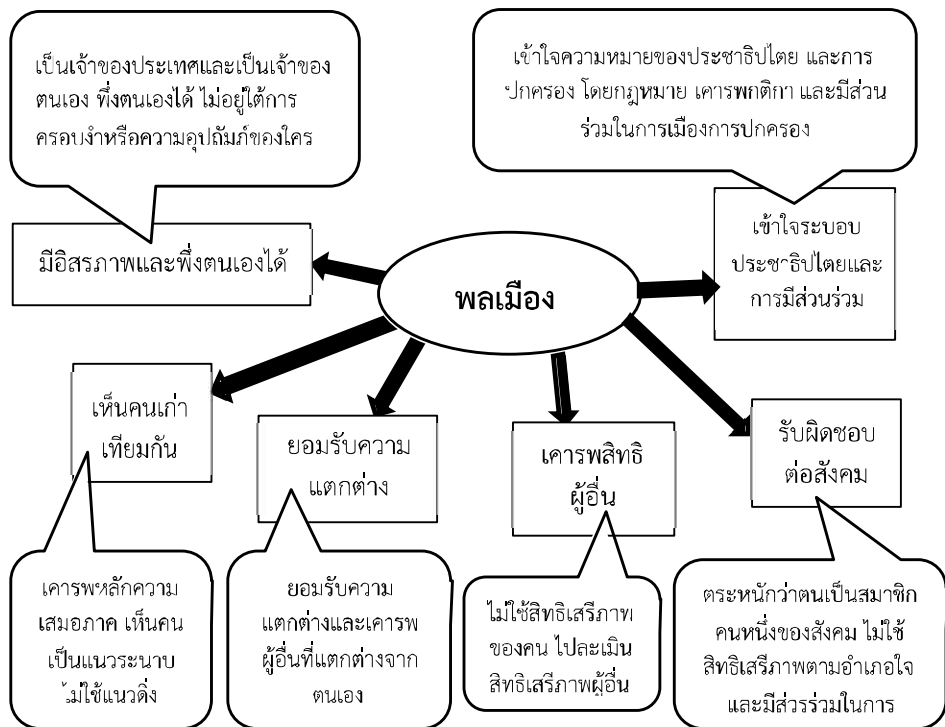
1.3.3 ยอมรับความแตกต่าง คือ ระบอบการปกครองที่ประชาชนเป็นเจ้าของประเทศ เมื่อ ประชาชนเป็นเจ้าของประเทศ ประชาชนจึงมี เสรีภาพ ระบอบประชาธิปไตยจึงให้เสรีภาพ และ ยอมรับความหลากหลายของประชาชน ประชาชนจึงแตกต่างกันได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเลือกอาชีพ วิถีชีวิต ความเชื่อทางศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง ดังนั้น เพื่อมิให้ ความแตกต่าง นำมาซึ่ง ความแตกแยก ในสังคม “พลเมือง” ในระบอบประชาธิปไตยจึงต้อง ยอมรับ และ เคารพ ความ แตกต่างของกันและกัน เพื่อให้สามารถ อยู่ร่วมกันได้ ถึงแม้จะแตกต่างกัน และจะต้องไม่มีการใช้ ความรุนแรงต่อผู้ที่เห็นแตกต่างไปจากตนเอง ถึงแม้จะไม่เห็นด้วย แต่จะต้องยอมรับว่า คนอื่นมีสิทธิที่ จะแตกต่างหรือมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากเราได้ และต้องยอมรับ โดยไม่จำเป็นที่จะต้อง เข้าใจ ว่าทำไมเขาถึงเชื่อหรือเห็นแตกต่างไปจากเรา “พลเมือง” จึงคุยเรื่องการเมืองกันในบ้านได้ ถึงแม้จะ เลือกพรรคการเมืองคนละพรรค หรือมีความคิดเห็นทางการเมืองคนละข้างกัน

1.3.4 เคารพสิทธิผู้อื่น คือ ทุกคนเป็นเจ้าของประเทศ ทุกคนจึงมี สิทธิ แต่ถ้าทุกคนใช้สิทธิ โดยคำนึงถึงแต่ประโยชน์ของตนเอง หรือเอาแต่ความคิดของตนเองเป็นที่ตั้ง โดยไม่คำนึงถึงสิทธิผู้อื่น หรือไม่สนใจว่าจะเกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ใด ย่อมจะทำให้เกิดการใช้สิทธิที่กระทบกระทั่งกัน จนกระทั่งไม่อาจที่จะอยู่ร่วมกันอย่างผาสุกต่อไปได้ ประชาธิปไตย ก็จักกลายเป็น อนาธิปไตย เพราะ ทุกคนเอาแต่สิทธิของตนเองเป็นใหญ่ สุดท้ายประเทศชาติย่อมจะไปไม่รอด สิทธิในระบอบ

ประชาธิปไตยจึงจำเป็นต้องมี ขอบเขต คือมีสิทธิและใช้สิทธิได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น “พลเมือง” ในระบอบประชาธิปไตยจึงต้อง เคารพ สิทธิผู้อื่น และจะต้องไม่ใช้สิทธิเสรีภาพของตนไป ละเมิด สิทธิของผู้อื่น

1.3.5 รับผิดชอบต่อสังคม คือ มีใ้ระบอบการปกครอง ตามอำเภอใจ หรือใครอยากจะทำอะไรก็ทำ โดยไม่คำนึงถึงส่วนรวม ดังนั้น นอกจากจะต้องเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น และรับผิดชอบต่อผู้อื่นแล้ว “พลเมือง” ในระบอบประชาธิปไตยยังจะต้องใช้สิทธิเสรีภาพของตนโดย รับผิดชอบต่อสังคมด้วย โดยเหตุที่สังคมหรือประเทศชาติมิได้ ดีขึ้น หรือ แย่ลง โดยตัวเอง หากสังคมจะดีขึ้นได้ ก็ด้วยการกระทำ ของคนในสังคม และที่สังคมแย่ลงไป ก็เป็นเพราะ การกระทำ ของคนในสังคม “พลเมือง” นั่นก็คือผู้ที่มิ่สำนึกของความเป็นเจ้าของประเทศ และเป็นเจ้าของสังคม “พลเมือง” จึงไม่ใช่คนที่ใช้สิทธิเสรีภาพตามอำเภอใจ แล้วทำให้สังคม เสื่อม ลงไป หากเป็นผู้ที่ใช้สิทธิเสรีภาพโดยรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม โดยมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและช่วยกันทำให้สังคมดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา

1.3.6 เข้าใจระบอบประชาธิปไตยและมีส่วนร่วม คือ การปกครอง โดย ประชาชน โดยใช้ กติกา หรือ กฎหมาย ที่มาจากประชาชนหรือผู้แทนประชาชน ระบอบประชาธิปไตยจะประสบความสำเร็จได้ ต่อเมื่อมี “พลเมือง” ที่เข้าใจหลักการพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามสมควร ทั้งในเรื่อง หลักประชาธิปไตย หรือ การปกครองโดยประชาชน และ หลักนิติรัฐ หรือ การปกครองโดยกฎหมาย เข้าใจเรื่องการเลือกตั้ง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพลเมือง ทั้งติดตามความเป็นไป และมีส่วนร่วมในเรื่องการบ้านการเมืองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การไปเลือกตั้ง และการมีส่วนร่วมในเรื่องอื่นๆ ตามสมควร ถ้ามีความขัดแย้งก็เคารพกติกา และใช้วิถีทางประชาธิปไตยในการแก้ปัญหา โดยไม่ใช้กำลังหรือความรุนแรง



ภาพที่ 1.1 ลักษณะ 6 ประการของ “พลเมือง” ระบอบประชาธิปไตย
ที่มา : ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2555)

1.4 แนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติและสังคมโลก

กระมล ทองธรรมชาติ และคณะ (2551) “ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติและสังคมโลก ถ้าบุคคลตระหนักถึงคุณลักษณะของการเป็นพลเมืองดีต่อประเทศชาติและสังคมโลกทั้ง 6 ประการดังกล่าวแล้ว ก็ควรจะพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะดังกล่าวด้วย เพื่อที่จะได้เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว โรงเรียน และชุมชน” ซึ่งแนวทางการพัฒนาตนเป็นพลเมืองดี มีดังนี้

1.4.1 การเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว

การเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว สมาชิกในครอบครัวทุกคนทั้งสามี ภรรยา บิดา มารดา และบุตรธิดา ต้องตระหนักถึงหน้าที่ของตนที่มีต่อครอบครัว เช่น สามีจะต้องทำหน้าที่เป็นสามีที่ดีของภรรยาและพ่อที่ดีของลูก เป็นหลักในการหาทรัพย์เลี้ยงดูภรรยาและลูก ๆ ให้การศึกษาที่ดีแก่ลูก ๆ ส่วนภรรยาก็จะต้องทำหน้าที่ภรรยาที่ดี เก็บรักษาทรัพย์ที่สามีหามาให้รวมทั้งช่วยหาทรัพย์เพิ่มเติมตลอดจนอบรมเลี้ยงดูลูก ๆ ให้เป็นคนดีมีคุณธรรม

สำหรับลูก ๆ ก็จะต้องช่วยเหลือพ่อแม่ ดูแลบ้านเรือนให้สะอาดเรียบร้อย ประหยัดค่าใช้จ่ายของครอบครัว และตั้งใจศึกษาเล่าเรียน เพื่อจะได้เป็นพลเมืองที่ดี มีคุณธรรมของประเทศชาติ และสามารถนำพาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้

สถาบันครอบครัวมีความสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติเป็นอย่างมาก เพราะเป็นพื้นฐานของโครงสร้างทางสังคม หากครอบครัวผลิตสมาชิกที่เป็นพลเมืองดีผู้สังคมเป็นจำนวนมากสังคมก็จะมีความมั่นคงดี แต่ความสันติสุข

1.4.2 การเป็นสมาชิกที่ดีของโรงเรียน

ในการเป็นสมาชิกที่ดีของโรงเรียนนั้น นักเรียนจะต้องตระหนักเสมอว่านักเรียนมีหน้าที่ต้องศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มที่ ปฏิบัติตามกฎและระเบียบของโรงเรียนอย่างเคร่งครัด เคารพและเชื่อฟังคำสั่งสอนของครูอาจารย์ ช่วยเหลือพัฒนาโรงเรียนให้มีความสะอาดและสวยงามเป็นที่ชื่นชมของผู้มาเยี่ยมเยือน ส่วนครูอาจารย์ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความตั้งใจและรับผิดชอบ ให้ความรู้แก่ศิษย์อย่างเต็มที่ และอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นนักเรียนที่ดีของโรงเรียนและพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ

1.4.3 การเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน

สำหรับการเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชนนั้น ทุกคนจะต้องตระหนักว่าตนมีหน้าที่ในการรักษาชุมชนให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ร่วมมือในการพัฒนาชุมชนให้เจริญก้าวหน้า ร่วมมือในการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมทั้งให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐช่วยกันสอดส่องดูแล และป้องกันมิให้มีการเสพ ผลิต หรือค้าขายสิ่งเสพติดทุกชนิดในชุมชน

นอกจากนี้ ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมจัดการปกครองชุมชน โดยเฉพาะบุคคลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จะต้องไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งผู้สมัครที่ดีไปเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ส.อบต.) และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ส.อบจ.) และเมื่อตนมีคุณสมบัติที่จะสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ก็ควรจะทำเพื่อจะได้มีส่วนช่วยในการบริหารท้องถิ่นของตนให้พัฒนาเจริญก้าวหน้าต่อไป

1.4.4 การเป็นสมาชิกที่ดีของประเทศและสังคมโลก

การที่จะเป็นสมาชิกที่ดีของประเทศได้นั้น ต้องเริ่มมาจากการเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว โรงเรียน และชุมชนก่อน เพราะเมื่อทุกคนในสังคมไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นพลเมืองที่ดีของครอบครัว โรงเรียน และชุมชนได้แล้วก็จะส่งผลให้ประเทศชาติและสังคมโลกโดยรวมได้รับผลดีตามไปด้วย เพราะเมื่อครอบครัวดี โรงเรียนดี ชุมชนดี สังคมดี ก็จะทำให้ประเทศชาติและสังคมโลกสงบสุข และสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

หากประเทศใดที่ดีประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีคุณภาพ รู้เท่าทันต่อสภาวะของโลกยุคโลกาภิวัตน์และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้ประเทศนั้นสามารถแข่งขันในด้านต่าง ๆ กับนานาประเทศได้ รวมทั้งการช่วยเหลือเมื่อประเทศใดประสบภัยพิบัติหรือให้ความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโรคระบาด ผู้ก่อการร้าย และการค้าขายเสพติดข้ามชาติก็จะทำให้สังคมโลกมีแต่ความสงบสุข บรรเทาปัญหาความเหลื่อมล้ำของประเทศต่าง ๆ ในสังคมโลกลงได้

กล่าวได้ว่าการพัฒนาบุคคลให้เป็นพลเมืองดี มีความรู้คู่คุณธรรม ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และหากบุคคลเหล่านี้ได้มีโอกาสเข้ามาบริหารประเทศ ก็จะสามารถนำพาชาติบ้านเมืองและประชาชนพ้นจากอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ ซึ่งจะทำให้การดำรงชีวิตของประชาชนมีแต่ความสงบสุข และประเทศชาติมีศักดิ์ศรี มีความสง่า อยู่ในสังคมโลกได้อย่างเท่าเทียมกับนานาอารยประเทศ

1.5 คุณธรรม จริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติและสังคมโลก

กรมพล ท่องธรรมชาติ และคณะ (2551) “ได้กล่าวถึงคุณธรรม จริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติและสังคมโลก พลเมืองที่ดีของสังคมจะต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลักในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะช่วยให้สังคมเป็นสังคมที่มีความสงบสุขและเจริญก้าวหน้าได้” คุณธรรมและจริยธรรมที่สำคัญมีอยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คุณธรรมข้อนี้เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างดี เพราะสังคมจะดำรงอยู่ได้ และสามารถพัฒนาให้มีความสมบูรณ์เจริญก้าวหน้าได้ ถ้าคนในสังคมยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเสมอ

2. การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน และเคารพในมติของเสียงส่วนมาก คุณธรรมข้อนี้มีความสำคัญมากต่อสังคม เพราะสมาชิกในสังคมมักจะมีความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ ของสังคม และแนวทางการแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน จึงจำเป็นที่จะต้องใช้เสียงข้างมากเพื่อหาข้อยุติเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แต่ทั้งนี้เสียงส่วนมากก็ต้องเคารพความคิดเห็นของเสียงส่วนน้อยและไม่ถือว่าเสียงส่วนน้อยเป็นฝ่ายผิด จึงจะทำให้สังคมดำรงอยู่ได้อย่างสันติ

3. การมีระเบียบวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ ถ้าสมาชิกในสังคมยึดมั่นในระเบียบวินัยควบคุมตนเองได้ ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ สังคมนั้นก็จะมีแต่ความสงบสุขและเจริญก้าวหน้า ตัวอย่างเช่น นักเรียนมีหน้าที่เรียนก็ตั้งใจเรียนให้ดีที่สุด ก็จะทำให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการเรียน หรือข้าราชการทำหน้าที่รับใช้ประชาชนอย่างดีที่สุด ก็ย่อมจะทำให้ข้าราชการผู้นั้นประสบความสำเร็จในชีวิตราชการ เป็นต้น

4. ความซื่อสัตย์สุจริต ถ้าสมาชิกในสังคมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ลักทรัพย์ ไม่เบียดบังทรัพย์สินของผู้อื่นมาเป็นของตน หรือถ้าเป็นข้าราชการก็ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่ทำการทุจริต สังคมนั้นก็จะมีแต่ความสันติสุขและเจริญก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ

5. ความกล้าหาญและเชื่อมั่นในตนเอง สังคมทุกสังคมต้องการให้มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้น ถ้าสมาชิกในสังคมมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์อยู่เสมอ ๆ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและเป็นแนวทางในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้

6. ความสามัคคี หมายถึง ความรักใคร่กลมเกลียวและความร่วมมือกันทำงาน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ดังคำกล่าวที่ว่า “สามัคคี คือพลัง” ดังนั้นถ้าประชาชนไทยมีความสามัคคี ไม่แตกแยก ร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อพัฒนาประเทศชาติ ประเทศชาติก็จะมีแต่ความเข้มแข็งเป็นที่เคารพและเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ รวมทั้งจะทำให้สถาบันประชาธิปไตยมีความมั่นคงตลอดไปด้วย

7. ความละเอียดและเกรงกลัวในการกระทำ ถ้าสมาชิกในสังคมมีความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำชั่วแล้ว สิ่งไม่ดีไม่งามต่าง ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้นในสังคม เช่น ถ้านักการเมืองมีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ มีความละเอียดและเกรงกลัวในการกระทำสิ่งที่ไม่ดีไม่งามต่าง ๆ ก็จะทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในตัวนักการเมือง และในสถาบันการเมืองการปกครองมากขึ้น อันจะยังผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

8. การส่งเสริมให้คนตีปกรองบ้านเมือง และควบคุมไม่ให้คนไม่มีอำนาจระบอบการปกครองของประเทศจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เมื่อได้คนตีมีความรู้ความสามารถมาช่วยกันปกครองบ้านเมือง ดังนั้น ในการเลือกตั้งผู้แทน ประชาชนควรเลือกคนดีให้ไปทำหน้าที่แทนตน เพราะถ้าเราได้ผู้แทนที่ดี เราก็จะได้รัฐบาลที่ดี อันจะยังผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยสามารถอำนวยประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

คุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติและสังคมโลก ที่ได้กล่าวมาข้างต้นเป็นคุณธรรมและจริยธรรมที่สมาชิกของสังคมสามารถกระทำได้ โดยไม่ต้องอาศัยการฝึกฝนหรือทักษะใด ๆ

หากสมาชิกส่วนใหญ่ของสังคมสามารถกระทำได้ทั้ง 8 ประการ ก็จะทำให้สังคมมีความสงบสุขและพัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืน

1.6 บทบาทหน้าที่ของพลเมืองดีต่อประเทศชาติและสังคมโลก

กรมพล ทองธรรมชาติ และคณะ (2551) พลเมืองดีของประเทศชาติและสังคมโลก จะต้องเป็นพลเมืองที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่ตนจะต้องปฏิบัติต่อสังคมและประเทศชาติในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองการปกครอง ด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะบทบาทหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน จะส่งผลกระทบต่อชุมชนและประเทศชาติในด้านบวกหรือลบก็ได้

กล่าวคือ หากชาวไทยทุกคนปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีในด้านเศรษฐกิจ โดยประกอบอาชีพที่สุจริต ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และในด้านการเมืองการปกครอง โดยการไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้สมัครที่ดีให้เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ก็จะส่งผลดีต่อประเทศชาติ

นอกจากนั้น บทบาทในด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องปฏิบัติ คือ การร่วมงานกับผู้อื่น เพื่อพัฒนาสังคมและส่งเสริมวัฒนธรรมที่ดีของประเทศให้เป็นที่ชื่นชมของชาวต่างชาติ สังคมไทยก็จะมีแต่ความสามัคคีกลมเกลียว ไม่เอารัดเอาเปรียบกัน

แต่หากชาวไทยแสดงบทบาทหน้าที่ในทางตรงกันข้าม เช่น ประกอบอาชีพผิดกฎหมาย เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เลือกคนไม่ดีไปปกครองประเทศ ชื่นชมวัฒนธรรมของต่างประเทศ สังคมไทยและประเทศไทยก็จะเจริญก้าวหน้าได้ล่าช้าและขาดความน่าเชื่อถือในสังคมโลก

1.6.1 บทบาทหน้าที่ของพลเมืองดีทางด้านเศรษฐกิจ

กรมพล ทองธรรมชาติ และคณะ (2551) บทบาทหน้าที่ของพลเมืองในด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ มีดังนี้

1.6.1.1 พลเมืองดีต้องประกอบอาชีพที่สุจริตและไม่เอาเปรียบผู้อื่น เช่น ถ้าเป็นเจ้าของโรงงาน ก็ต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามที่โฆษณาไว้และไม่ตั้งราคาขายสูงมากเกินไป หรือเอาเปรียบผู้บริโภคด้วยวิธีการที่มิชอบ เป็นต้น

1.6.1.2 พลเมืองดีที่มีความอ่อนแอทางเศรษฐกิจควรรวมตัวกันเป็นกลุ่มอาชีพ หรือสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเพิ่มอำนาจของการต่อรองทางเศรษฐกิจ เช่น การรวมตัวกันเป็นกลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรประเภทต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรด้วยกันและเพิ่มอำนาจต่อรองกับกลุ่มพ่อค้าคนกลาง เป็นต้น

นอกจากนี้ การรวมกลุ่มอาชีพยังเป็นแนวทางการสร้างความสามัคคีของคนในชาติได้อีกทางหนึ่งด้วย

1.6.1.3 พลเมืองดีต้องใช้จ่ายอย่างประหยัดและไม่ควรกู้เงินของบุคคลอื่น โดยเฉพาะจากชาวต่างชาติ มาลงทุนในกิจการที่อาจให้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจช้าหรือมีความเสี่ยงสูง เช่น การกู้เงินต่างชาติมาทำโครงการพัฒนาที่ดินและปลูกหมู่บ้านจัดสรร โดยไม่ศึกษาความต้องการด้านที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคยังผลให้การก่อสร้างบ้านจัดสรรหรือคอนโดมิเนียมหลายโครงการมีผู้ซื้อน้อยรายเป็นผลให้ผู้ลงทุนไม่สามารถใช้เงินต้นและดอกเบี้ยคืนแก่ธนาคารผู้ให้กู้ได้ตามกำหนดเวลา จนกลายเป็นปัญหานี้เสียจำนวนหลายหมื่นล้านบาท และเป็นสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของไทยกระทำได้ยากลำบาก เป็นต้น

1.6.1.4 พลเมืองดีจะต้องเสียภาษีอากรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐบาลกลางอย่างครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐบาลกลางมีรายได้สำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

ในทางกลับกันหากชาวไทยไม่ยอมเสียภาษีอากรหรือเสียภาษีอากรน้อยกว่าที่ควรจะเสียให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐบาลกลางก็จะมีรายได้มาพัฒนาท้องถิ่น หรือจ่ายเงินเดือนให้แก่เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นหรือรัฐที่รับผิดชอบในการพัฒนาและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนและประเทศ

1.6.1.5 พลเมืองดีควรท่องเที่ยวในประเทศและใช้ของที่ผลิตในประเทศ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทย และเพื่อป้องกันมิให้เงินตรารั่วไหลไปต่างประเทศ นอกจากนี้ จะต้องเชิญชวนชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยด้วย

1.6.2 บทบาทหน้าที่ของพลเมืองดีทางด้านการเมืองการปกครอง

กระมล ทองธรรมชาติ และคณะ (2551) พลเมืองดีมีบทบาทหน้าที่ด้านการเมืองการปกครองต่อชุมชนและประเทศ ดังนี้

1.6.2.1 พลเมืองดีมีหน้าที่ไปออกเสียงเลือกตั้งผู้สมัครรับเลือกตั้งที่ดีมีคุณภาพไปเป็นสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา

1.6.2.2 พลเมืองดีมีหน้าที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อมีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ที่กฎหมายบัญญัติ

1.6.2.3 พลเมืองดีมีหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอื่น ๆ เช่น นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี ว่าเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ หากพบว่าสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทุจริตต่อหน้าที่หรือละเมิดรัฐธรรมนูญ ก็ควรเข้าชื่อยื่นฟ้องกล่าวโทษเพื่อปลดหรือถอดถอนบุคคลดังกล่าวออกจากตำแหน่ง

1.6.3 บทบาทหน้าที่ของพลเมืองดีทางด้านสังคมและวัฒนธรรม

กระมล ทองธรรมชาติ และคณะ (2551) บทบาทหน้าที่ของพลเมืองดีทางด้านสังคมและวัฒนธรรมต่อชุมชนและประเทศที่ควรปฏิบัติ มีดังนี้

1.6.3.1 พลเมืองดีมีหน้าที่ร่วมมือกันพัฒนาสังคมให้น่าอยู่และรักษาวัฒนธรรมที่ดีงามของชุมชนและประเทศไว้ เพื่อเป็นมรดกของชาติและเพื่อจูงใจให้ชาวต่างชาติมาเยี่ยมชม และลงทุนในกิจการต่าง ๆ เช่น แต่งกายด้วยผ้าไทยที่เรียบริ้วและรัดกุมในประเพณีสำคัญของไทย เช่น วันลอยกระทง วันสงกรานต์ เป็นต้น

1.6.3.2 พลเมืองดีมีหน้าที่รักษาความสามัคคีและป้องกันมิให้กลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ต่างกัน เกิดความขัดแย้งหรือทะเลาะวิวาทกัน กลายเป็นการเผชิญหน้าและเป็นศัตรูกันตลอดเวลา ทำให้สังคมไม่สงบสุข เช่น เตือนสติมิให้เพื่อนฝูงทะเลาะกัน เป็นต้น

1.6.3.3 พลเมืองดีมีหน้าที่ป้องกันมิให้วัฒนธรรมต่างชาติมาทำลายวัฒนธรรมไทย หรือวิถีชีวิตที่ดีงามของชาวไทย ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับวัฒนธรรมที่ดีงามของชาวต่างชาติมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นคว้าข้อมูลความรู้ด้านการศึกษา เป็นต้น

1.5.3.4 พลเมืองดีมีหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการหรือทุพพลภาพให้สามารถมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ เช่น เมื่อพบเห็นคนพิการข้ามถนน ก็ควรจะช่วยเหลือให้สามารถข้ามไปได้อย่างปลอดภัย เป็นต้น

1.6.3.5 พลเมืองดีมีหน้าที่ช่วยเหลือราชการในเรื่องที่สามารถช่วยได้ เช่น ช่วยเป็นพยานให้แก่ตำรวจ เพื่อเอาคนทำผิดมาลงโทษ ช่วยสอดส่องและแจ้งเบาะแสต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เมื่อได้พบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น

1.6.3.6 พลเมืองดีที่ยังเป็นเด็กและเยาวชน มีหน้าที่ศึกษาเล่าเรียนให้ดีที่สุด เพื่อจะได้เป็นกำลังที่มีคุณภาพของสังคมและประเทศชาติต่อไป เช่น เป็นหมอรักษาผู้ป่วย เป็นครูอาจารย์ เป็นต้น

1.7 สิทธิและเสรีภาพของพลเมืองต่อตนเองและผู้อื่น

ชาลซีย์ แสวงศักดิ์ (2545) นับตั้งแต่ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากรบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดใช้ในการปกครองประเทศ รัฐธรรมนูญแต่ละฉบับก็ได้บัญญัติสิทธิเสรีภาพของประชาชนชาวไทยไว้ต่างๆ กัน ดังนั้น การเรียนรู้เรื่องสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้บัญญัติไว้จะทำให้เมื่อเยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบบ้านเมือง รู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองและดูแลสังคม จะได้เกิดความรู้ความเข้าใจว่าตนเองมีสิทธิเสรีภาพอะไรบ้าง และพึงปฏิบัติตนอย่างไร เพื่อจะได้ไม่ไปละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น ทั้งนี้เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข และมีส่วนช่วยให้ประเทศชาติพัฒนาได้อย่างเจริญก้าวหน้า

1.7.1 ความหมายของคำว่าสิทธิและเสรีภาพ

สิทธิ (Right) หมายถึง ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้แก่บุคคลในการที่จะกระทำการใดๆ หรือได้มาซึ่งสิ่งใดๆ โดยชอบด้วยกฎหมาย เช่น สิทธิในทรัพย์สิน สิทธิในการรับการศึกษา สิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

เสรีภาพ (Liberty) หมายถึงความมีอิสระที่จะกระทำการใดๆ โดยไม่ไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น ตลอดจนความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีงาม เช่น เสรีภาพในการประกอบอาชีพอย่างสุจริต เสรีภาพในการนับถือศาสนา เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ เป็นต้น

1.7.2 สิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สรุปได้เป็นประเด็นให้เข้าใจได้ ดังนี้

1.7.2.1 การรับรองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ กล่าวคือ ห้ามปฏิบัติต่อมนุษย์ด้วยกันเยี่ยง สัตว์เยี่ยงทาส การใช้อำนาจองค์กรของรัฐทุกองค์กรจะต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิ เสรีภาพของประชาชนเป็นที่ตั้ง

1.7.2.2 ความเสมอภาค รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ว่าประชาชนชาวไทยทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทางกฎหมาย ห้ามการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะมีความแตกต่างกันในเรื่องอื่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทาง เศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมหรือความเห็นทางการเมืองแตกต่างกัน จะกระทำไม่ได้

1.7.3 สิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล บุคคลแต่ละคนถือเป็นนายตัวเอง รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การทารุณกรรม การลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายไร้มนุษยธรรม จะกระทำมิได้ การจับกุมขังและการค้นตัวบุคคลต้องกระทำตามที่กฎหมายบัญญัติ นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังคุ้มครองสิทธิเสรีภาพดังต่อไปนี้

1.7.3.1 เสรีภาพในเคหสถานอันเป็นที่อยู่อาศัย คือเป็นที่ส่วนตัว ผู้ใดจะเข้าไปยัง อาคารบ้านเรือนของผู้อื่นโดยที่เจ้าของยังไม่อนุญาตมิได้ การตรวจค้นเคหสถานหรือที่รโหฐานต้อง เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

1.7.3.2 เสรีภาพในการเดินทางและเลือกถิ่นที่อยู่แต่จะต้องไม่ครอบครองในที่ สาธารณะประชาชนคนไทยสามารถจะเดินทางไปไหนมาไหนได้ตามต้องการ จะเลือกที่ตั้งใด ภายในประเทศเป็นถิ่นที่อยู่ก็ได้ โดยไม่มีใครมาขัดขวางนอกจากนี้ ยังห้ามผู้ที่เป็นคนไทยเข้ามาใน ราชอาณาจักร ก็จะทำมิได้

1.7.3.3 สิทธิของบุคคลในครอบครัวเกียรติยศ ชื่อเสียง ความเป็นอยู่ส่วนตัว รัฐธรรมนูญได้คุ้มครองไว้ ดังนั้น การกล่าวหา หรือให้ข่าวไปแพร่หลาย ไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตาม ให้ ปรากฏแพร่หลายต่อสาธารณชนซึ่งถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ครอบครัว ชื่อเสียง หรือความ เป็นอยู่ส่วนตัวของผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย จะกระทำมิได้ นอกจากนี้ การนำข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้อื่นไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ก็จะทำมิได้เช่นกัน

1.7.3.4 เสรีภาพในการสื่อสาร ประชาชนมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน รัฐธรรมนูญ ห้ามการตรวจ เปิดเผย หรือแอบลักลอบดักฟัง อ่าน เพื่อให้รับรู้สิ่งสื่อสารที่บุคคลต่างๆ สื่อสารถึงกัน จะกระทำมิได้ยกเว้นประโยชน์ทางด้านการรักษาความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อยและ ศีลธรรม

1.7.3.5 เสรีภาพในการนับถือศาสนา ประชาชนมีเสรีภาพอย่างบริบูรณ์ในการเลือกนับ ถือศาสนา นิกายของศาสนา หรือสิทธินิยมในศาสนาตามที่ตนเองศรัทธา รวมไปถึงเสรีภาพในการ

ปฏิบัติตนตามศาสนบัญญัติหรือตามพิธีกรรมความเชื่อ เมื่อไม่ขัดต่อหน้าที่พลเมืองความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรม โดยที่ผู้ใดจะมาขัดขวางมิได้

1.7.4 สิทธิในกระบวนการยุติธรรม เพื่อเป็นหลักประกันคุ้มครองประชาชนชาวไทย รัฐธรรมนูญได้บัญญัติไว้ว่า ห้ามลงโทษบุคคลหนักกว่าโทษที่กฎหมายกำหนดไว้

1.7.5 สิทธิในทรัพย์สิน ทรัพย์สินที่แต่ละบุคคลหามาได้อย่างอยากลำบากไม่ว่าจะเป็น สัมหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ ย่อมเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เป็นเจ้าของผู้ใดจะมาบังคับแย่งชิงหรือ ทำลายให้เสียหายมิได้ รวมทั้งรัฐธรรมนูญยังได้กำหนดเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลในการเลือกมรดกและการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ของเอกชน หน่วยงานรัฐจะต้องระบุดูแลประสงคในการเวนคืนและกำหนด คนแทนอย่างเป็นทางการ ชดเชยให้แก่เจ้าของกรรมสิทธิ์ไว้ด้วย

1.7.6 สิทธิเสรีภาพในการประกอบอาชีพ ประชาชนชาวไทยมีเสรีภาพในการประกอบอาชีพ ประกอบกิจการต่างๆ ตามที่ตนเองเลือก รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ดังนี้

1.7.6.1 การประกอบกิจการ การประกอบอาชีพ ต้องเปิดให้มีการแข่งขันกันอย่างเสรี และเป็นธรรม

1.7.6.2 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับหลักประกันความปลอดภัย สวัสดิภาพในการทำงาน หลักประกันการดำรงชีพทั้งในระหว่างการทำงานและเมื่อพ้นภาวะการทำงานแล้ว

1.7.7 สิทธิเสรีภาพในการศึกษา การศึกษาจะทำให้พลเมืองเป็นประชากรที่มีคุณภาพ รัฐธรรมนูญจึงบัญญัติความคุ้มครองไว้ พอสรุปได้ดังนี้

1.7.7.1 ประชาชนมีสิทธิเสมอภาคในการเข้ารับการศึกษาไม่น้อยกว่า 12 ปี อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และหากเป็นผู้ยากไร้ ผู้พิการ ทูพพลภาพ หรือผู้ที่อยู่ใน สภาวะอยากลำบากจะได้รับโอกาสจากรัฐในด้านการศึกษาเท่าเทียมกับบุคคลอื่น

1.7.7.2 มีเสรีภาพในทางวิชาการ รวมทั้งการศึกษอบรม การเรียนการสอน การวิจัย การเขียนบทความ

1.7.8 สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ รัฐธรรมนูญได้บัญญัติ คุ้มครองให้ประชาชนคนไทยได้รับการบริการทางด้านสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐอย่างเสมอภาค กันและทั่วถึง พอสรุปได้ดังนี้

1.7.8.1 ได้รับการบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนผู้ยากไร้ไม่ ต้องเสียค่าใช้จ่าย

1.7.8.2 เด็กและเยาวชนมีสิทธิในการอยู่รอดและได้รับการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ตามศักยภาพในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

1.7.8.3 ห้ามใช้การรุนแรงและการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรมแก่เยาวชน สตรี และบุคคลใน ครอบครัว

1.7.8.4 บุคคลซึ่งไร้ที่อยู่อาศัยและมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ รัฐจะต้องให้ความ ช่วยเหลือตามที่เหมาะสม

1.7.9 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน ข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้ประชาชนมีเหตุ กว้างไกล ได้รับทราบเรื่องราวที่เป็นปัจจุบันหรือที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจใน ด้านต่างๆ ซึ่งรัฐธรรมนูญได้บัญญัติไว้ พอสรุปได้ดังนี้

1.7.9.1 บุคคลมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่อยู่ในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่น

1.7.9.2 การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ชุมชนท้องถิ่น ประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตดำเนินการ

1.7.9.3 บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันรวดเร็ว

1.7.9.4 ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลที่แท้จริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ รวมทั้งสามารถจะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคได้

1.7.10 เสรีภาพในการชุมนุมและสมาคม ประชาชนมีเสรีภาพในการชุมนุม และการรวมตัวกัน พอสรุปได้ดังนี้

1.7.10.1 มีเสรีภาพในการชุมนุมโดยปราศจากอาวุธ

1.7.10.2 มีเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม สหภาพ สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร องค์กรเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน หรือหมู่คณะต่างๆ

1.7.10.3 มีเสรีภาพในการรวมตัวกันจัดตั้งพรรคการเมืองเพื่อดำเนินกิจกรรมทางการเมือง

1.7.11 สิทธิชุมชน รัฐธรรมนูญได้ให้สิทธิแก่ชุมชนที่สำคัญๆ ไว้ พอสรุปได้ดังนี้

1.7.11.1 ชุมชน ชุมชนท้องถิ่น หรือชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมมีสิทธิที่จะทำการอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ

1.7.11.2 บุคคลมีส่วนร่วมับรัฐและชุมชนในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา และได้รับผลประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้บัญญัติคุ้มครองไว้หลายประการ ดังมีประเด็นสำคัญๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเยาวชนควรรับรู้ ทั้งนี้เพื่อให้เยาวชนซึ่งจะเติบโตเป็นผู้รับผิดชอบบ้านเมืองต่อไปในภายภาคหน้า จะได้รับรู้ว่าตนเองมีสิทธิและเสรีภาพอะไร จะได้ปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง ขณะเดียวกันสิทธิและเสรีภาพที่ตนเองมี ผู้อื่นก็มีด้วยเช่นกัน เพื่อจะได้ไม่กระทำความผิดละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น ส่งผลทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมประชาธิปไตยเป็นไปอย่างสันติ

1.8 บทสรุป

พลเมืองดีมีความสำคัญต่อประเทศชาติและสังคมโลกอย่างมาก ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองการปกครอง รวมถึงมีคุณลักษณะของการเป็นพลเมืองที่ดี โดยพลเมืองดีจะเป็นผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ เช่น ประกอบสัมมาอาชีพ ยึดมั่นในหลักการเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับในด้านการเมืองการปกครองนั้น พลเมืองดีจะเป็นผู้ที่เคารพ ฎหมายรู้จักสิทธิของตนเอง และเคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ รวมทั้งทำหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่าหากพลเมืองของประเทศใดปฏิบัติตนให้สมกับเป็นพลเมืองดีดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ประเทศนั้นก็จะมีแต่ความสงบสุขและเจริญก้าวหน้า รวมทั้งจะช่วยให้สังคมโลกมีสันติสุขด้วย

คำถามทบทวนบทที่ 1

1. คำว่า “พลเมืองดี” คืออะไร และมีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างไร
2. คุณลักษณะของพลเมืองดีควรเป็นอย่างไร
3. จงเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตนให้เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติและสังคมโลกมาให้ชัดเจน
4. นักศึกษาจะปฏิบัติตนให้มีคุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลกได้อย่างไร
5. จงอธิบายและยกตัวอย่างบทบาทการเป็นพลเมืองดีของประเทศและสังคมโลก

เอกสารอ้างอิง

- กรมพล ท่องธรรมชาติ และคณะ. (2551). **หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2545). **คู่มือประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ของประชาชน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลปกครอง.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2555). **พลเมืองศึกษา (Civic Education): พัฒนาการเมืองไทยโดยสร้างประชาธิปไตยที่ “คน”**. กรุงเทพฯ : นานามีบุ๊กส์พับลิเคชั่นส์.
- พจนานุกรมนักเรียนฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พลเมือง**. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- วารกรณ์ สามโกเศศ. (2559). **การศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง**. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก http://www.varakorn.com/upload/page/matichon_daily/3_mar_11_daily.pdf
- วีรพงษ์ รามางกูร. (2558). **พลเมือง ราษฎร ปวงชน ประชาชน**. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1430887063>

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 2 : การทุจริต

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ทุจริตภัยคุกคามต่อแผ่นดิน
- ความหมายของการทุจริต
- ประเภทของการทุจริต
- ปัจจัย สาเหตุ และผลกระทบของการทุจริต
- บทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมการป้องกันการทุจริต

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถอธิบายความหมายการทุจริตได้
2. นักศึกษาสามารถอธิบายปัญหาและสาเหตุของการทุจริตได้
3. นักศึกษาสามารถอธิบายผลกระทบในเรื่องของการทุจริต และบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมการป้องกันการทุจริต

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่นักศึกษาพอใจ และให้นักศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมของการทุจริตว่าเกิดจากสาเหตุใด และส่งผลกระทบต่อนักศึกษาอย่างไร
2. ผู้สอนนำเสนอบทที่ 2 การทุจริต โดยโปรแกรม Microsoft Power Point ประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน
3. แบ่งกลุ่มนักศึกษา โดยการมอบหมายงานให้นักศึกษา เลือกข่าวการทุจริตที่เกิดขึ้นในสังคม และวิเคราะห์สาเหตุของการทุจริต
4. นำเสนอผลงานกลุ่ม อภิปรายและวิเคราะห์ร่วมกัน
5. สรุป และอภิปรายร่วมกัน
6. มอบหมายให้นักศึกษาตอบคำถามท้ายบท

สื่อการเรียนการสอน

1. Microsoft Power Point เรื่อง การทุจริต
2. เอกสารประกอบการเรียนบทที่ 2

การวัดผลและการประเมินผล

1. ประเมินจากกิจกรรมและผลงาน
2. การตอบคำถามท้ายบท

บทที่ 2 การทุจริต

2.1 ความนำ

การทุจริตหรือคอร์รัปชันเป็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนเข้ามากระทำการในทางมิชอบธรรม ผิดหลักคุณธรรม จริยธรรม ทำให้สถาบันทางสังคม การเมืองและเศรษฐกิจเสื่อมถอย การทุจริตไม่ได้เป็นเรื่องใหม่หรือไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในบางพื้นที่ส่วนใดของโลก ตรงกันข้ามการทุจริต เป็นปรากฏการณ์ทั่วโลก แม้ความรุนแรงจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ (คู่มือของสมาชิกรัฐสภาสำหรับปราบปรามการทุจริตฯ, 2543).

ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึง เรื่อง ทุจริตภัยคุกคามต่อแผ่นดิน ประเภทของการทุจริต ปัจจัยสาเหตุ และผลกระทบของการทุจริต บทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมการป้องกันการทุจริต

2.2 ทุจริตภัยคุกคามต่อแผ่นดิน

ปัจจุบันสถานการณ์การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงต่อสังคมไทย และเป็นปัญหาที่สังคมเรื้อรังมาอย่างยาวนาน และแพร่กระจายไปสู่ทุกสังคม เพื่อทำความเข้าใจเรื่องทุจริตภัยคุกคามต่อแผ่นดิน ซึ่งผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนจำเป็นต้องทำอย่างจริงจังที่จะต้องทำความเข้าใจสาระความสำคัญ พร้อมทั้งคำถามว่าทำไมประเทศไทยจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขับเคลื่อนในสถานการณ์ทุจริตซึ่งเป็นภัยคุกคามต่อแผ่นดินนั้น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วทันใจ เพราะการทุจริตหรือคอร์รัปชันนั้นเป็นภัยร้ายที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ โดยประเด็นดังกล่าวนี้ (ปานเทพ กล้านรงค์ราญ, 2556) ประชามติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า นานาชาติได้ตระหนักถึงปัญหาการทุจริตที่เป็นอาชญากรรมที่มีความซับซ้อนยากต่อการแก้ไข โดยเฉพาะการย้ายถ่ายเทสารสนเทศสมัยจากประเทศกำลังพัฒนาไปยังประเทศที่สองหรืออีกหลายประเทศ โดยอาศัยช่องทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการคมนาคมที่รวดเร็ว มีการหลบหนีของผู้ต้องหาและการนำทรัพย์สินที่ได้จากการทุจริตไปพักในต่างประเทศ ซึ่งประเด็นความเห็นคล้ายกับ (ภักดี โพธิศิริ, 2557) กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ อีกท่านที่ได้ให้ความเห็นว่า ปัญหาการทุจริต ก่อให้เกิดผลกระทบและเกิดความเสียหายแก่ประเทศชาติ โดยเฉพาะทางด้านที่ทำให้การพัฒนาประเทศได้รับผลกระทบมากมาย และปัญหาที่เราต้องการเน้นเป็นพิเศษอีกประการหนึ่งคือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของประเทศไทย เพราะเราคงทราบว่าการที่มีการประเมินดัชนีชี้วัดความโปร่งใสหรือชี้วัดสถานการณ์ปัญหาการทุจริต ที่เราเรียกว่า CPI (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558) ประเทศไทยเราได้รับคะแนนในเรื่องนี้ค่อนข้างต่ำหากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศอาเซียนด้วยกัน

ด้วยปัญหา ทุจริตเป็นปัญหาสำคัญ เป็นอาชญากรรมของประเทศ ดังที่ ปานเทพ กล้านรงค์ราญ (2556) และภักดี โพธิศิริ (2557) ได้กล่าวไว้ในบทบาทของ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทั้ง 2 ท่านได้กล่าวไว้แล้วในเบื้องต้น ทั้งนี้ รายงานสถานการณ์ดัชนีภาพคอร์รัปชันของประเทศไทยตั้งแต่ปี 2538-2559 ของ THAIPUBLICA ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนที่

ทำงานติดตามเฝ้าระวังปัญหาการทุจริต ที่ชี้ให้เห็นว่าปัญหาทุจริตในประเทศไทยยังเป็นประเด็นปัญหาสังคมที่น่าเป็นห่วง และมีอันดับที่เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆตามตารางที่ 2.1 นี้

ตารางที่ 2.1 ดัชนีคอร์รัปชันของประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2538-2559

ปี	คะแนน/คะแนนเต็ม	จำนวนประเทศ	อันดับ
2538	2.79/10	41	34
2539	3.33/10	54	37
2540	3.06/10	52	39
2541	3/10	85	61
2542	3.2/10	98	68
2543	3.2/10	90	60
2544	3.2/10	91	61
2545	3.2/10	102	64
2546	3.3/10	133	70
2547	3.6/10	146	64
2548	3.8/10	159	59
2549	3.6/10	163	63
2550	3.3/10	179	84
2551	3.3/10	180	80
2552	3.4/10	180	84
2553	3.5/10	178	78
2554	3.4/10	183	80
2555	37/100	176	88
2556	35/100	177	102
2557	38/100	175	85
2558	38/100	168	76
2559	35/100	176	101

หมายเหตุ เกณฑ์ได้เปลี่ยนแปลงเป็น 100 ตั้งแต่ พ.ศ. 2555-2559

ที่มา : วิเคราะห์ข้อมูลโดยองค์กรเพื่อความโปร่งใสประเทศไทย (<http://thaipublica.org>)

กล่าวสรุปได้ว่า ปัญหาการทุจริต เป็นภัยร้ายแรงสำคัญมีลักษณะเป็นอาชญากรรมที่ส่งผลต่อความมั่นคงทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ สำหรับประเทศไทยแล้วนั้น พบว่าสถานการณ์ปัญหาการทุจริตหรือคอร์รัปชันนั้น ยังเป็นปัญหาเรื้อรังที่หน่วยงาน องค์กร ภาคีทุกภาคส่วนต้องร่วมกันหาแนวทางยับยั้งไม่ให้เกิดปัญหาการทุจริตดังกล่าวนี้ ขยายตัวเพิ่มขึ้นมากกว่าในปัจจุบัน

2.3 ความหมายของการทุจริต

มีหลายหน่วยงานได้ให้คำนิยามของคำว่า “ทุจริต” และคำว่า “คอร์รัปชัน” ไว้ที่น่าสนใจดังนี้

2.3.1 ความหมายของคำว่า “ทุจริต”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “ทุจริต” คือ ความประพฤติชั่ว คดโกง ฉ้อโกง ขณะที่ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (1) ได้ให้คำนิยามคำว่า “ทุจริต” ว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น นอกจากนี้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ทำหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

2.3.2 ความหมายของคำว่า “คอร์รัปชัน”

พจนานุกรมแบล็ค ลอว์ (Black Law Dictionary) ให้ความหมายว่า คอร์รัปชัน (Corruption) หมายถึง “การกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย อันเป็นการกระทำชั่วและฉ้อโกง โดยมีเจตนาที่หลีกเลี่ยงกฎหมายรวมทั้งการกระทำที่ขัดต่อตำแหน่งหน้าที่และสิทธิของผู้อื่น นอกจากนี้ ยังหมายถึงการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งประชาชนไว้วางใจกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ โดยการรับหรือยอมรับประโยชน์สำหรับตนเองและผู้อื่น” (Black Law Dictionary, 1979) อ้างอิงในเนื้อหา (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2544)

มีร์ดัล (Gunar Myrdal) ให้ความหมายไว้ใน วารสารเอเชียแอมริกกาซีน (Asina Magazine) ว่า คอร์รัปชัน เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง หมายถึงการกระทำทุกอย่างที่เป็นไปโดยมิชอบ หรือเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว โดยใช้อำนาจและอิทธิพลที่มีอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ หรืออาศัยฐานะตำแหน่งพิเศษที่ตนมีอยู่ในกิจสาธารณะ รวมทั้งการกินสินบนด้วย (Myrdal, 1968 อ้างในพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2544)

กล่าวสรุปได้ว่า การให้นิยามความหมายของคำว่า “ทุจริต” และ “คอร์รัปชัน” ทั้งจากหน่วยงานและนักวิชาการ ที่ได้อธิบายไว้แล้วในเบื้องต้น มีมิติสำคัญที่กล่าวโดยรวมความหมายได้ว่า

1. การทุจริตและคอร์รัปชัน เป็นเนื้อหาความหมายเดียวกัน ซึ่งหมายถึงการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน ซึ่งได้กระทำความผิดตามกฎหมาย ทั้งในฐานะผู้กระทำความผิดเอง หรือผู้สนับสนุนให้บุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงานอื่นกระทำความผิด เพื่อมุ่งหวังประโยชน์ทั้งด้านเงินทอง สิ่งของ การอำนวยความสะดวก ให้ได้มาโดยตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งการกระทำดังกล่าวส่งผลให้ประเทศชาติได้รับความเสียหาย

2. การทุจริตและคอร์รัปชัน เป็นเรื่องความเสื่อมถอยด้านศีลธรรม และจริยธรรมของพฤติกรรมบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน ที่ส่งผลเสียหายร้ายแรง ทั้งทางด้านวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ของประชาชนที่มีผลกระทบไปสู่สังคม ประเทศชาติ ให้ต้องประสบความอ่อนแอ ขาดศักยภาพในการพัฒนาประเทศ

3. การทุจริตและคอร์รัปชัน เป็นอาชญากรรมทางสังคมร้ายแรงในปัจจุบัน เป็นต้นเหตุที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐขาดการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อความมั่นคงประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการปกครอง

2.4 ประเภทของการทุจริต

2.4.1 การทุจริตโดยตรง

เป็นการทุจริตเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น การทุจริตโดยตรงนั้น มีหลายรูปแบบ อดีตรัฐมนตรีคนเรียกว่า “กินตามน้ำ” “กินสินบาทคาดสินบน” บางครั้งเรียกว่า “ฉ้อราษฎร์บังหลวง” ประเด็นดังกล่าว ภาณุมาศ ทักษณา (2555) ได้อธิบายรายละเอียดพร้อมทั้งจำแนกสาระสำคัญของการทุจริตลักษณะดังกล่าวอย่างน่าสนใจ ดังนี้

2.4.1.1 คำว่า “กินตามน้ำ” บอกให้รู้ว่า การคดโกงนั้นเกิดจากความเต็มใจของผู้มาติดต่อราชการที่ต้องการให้การประสานงานเป็นไปด้วยความราบรื่น มิได้เกิดจากการเรียกกันอย่างไพเราะและเป็นทางการว่า “การให้ หรือการให้มาโดยเสนาหา

2.4.1.2 คำว่า “กินสินบาทคาดสินบน” ซึ่งเป็นปฐมบทในการคดโกง การโกงในลักษณะนี้แม้จะเกิดจากการสมยอมหรือการตกลงของสองฝ่าย คือ ผู้มาติดต่องานราชการกับข้าราชการหรือนักการเมือง เพื่อให้บรรลุผลร่วมกัน กล่าวคือ ทั้งสองฝ่ายจะมีข้อตกลงลับๆ ว่าหากทุกอย่างเป็นไปตามความต้องการเรียบริ้อย ผู้ติดต่อจะต้องจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการหรือนักการเมืองที่มิอำนาจให้คุณให้โทษจำนวนเท่านั้นเท่านี้ หรือที่เรียกว่า “ค่าน้ำร้อนน้ำชา”

2.4.1.3 คำว่า “ฉ้อราษฎร์ – บังหลวง” เกิดจากการกระทำ 2 ลักษณะ คือ “การฉ้อราษฎร์” คือ การที่ราชการหรือนักการเมืองเบียดเบียนผลประโยชน์ที่ชาวบ้านควรจะได้รับเอาไว้เป็นของตัวเอง อาจจะเล็กน้อย น้อยๆ ไปถึงจำนวนมากๆ เช่น เงินงบประมาณที่ถูกส่งลงไปอุดหนุนน้ำหรือทำถนนในหมู่บ้าน 100 บ้าน ถูกผู้มีอำนาจเก็บไว้ 20 หรือ 30 บาท เป็นต้น

ส่วนคำว่า “บังหลวง” คือ การเบียดบังผลประโยชน์ที่รัฐควรจะได้รับค่าธรรมนิยมหรือภาษีต่างๆ เช่น กรณีที่พ่อค้าหรือนักการเมืองซื้อรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ที่หากนำเข้าเสียภาษีวิธีการปกติจะต้องเสียภาษีศุลกากรเป็นจำนวนมาก แต่พ่อค้าหรือนักการเมืองไม่ยอมเสียภาษีนำเข้า กลับจ่ายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแทน หรือที่เรียกว่า “จ่ายใต้โต๊ะ” หรือบางกรณีที่ข้าราชการบางคนแสวงหาผลประโยชน์จาก “ของหลวง” เช่น ใช้รถหลวงในวันหยุดราชการ หรือยกยอกทรัพย์สินราชการเป็นของตนเอง เช่น กระดาษ ปากกา ที่ซื้อด้วยเงินงบประมาณ แต่นำไปใช้ที่บ้าน เป็นต้น

2.4.2 การทุจริตโดยอ้อม

เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่ควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการทุจริตโดยตรง แต่ต่างกันตรงที่ผู้ทุจริตไม่ได้ลงมือกระทำการทุจริตนั้นด้วยตนเอง แต่อาศัยชื่อของบุคคลอื่นเป็นผู้รับผลประโยชน์แทน หรือที่เราเรียกว่า “ยืมมือคนอื่น” หรือที่เราเรียกติดปากว่า “นอมินี”(Nominee) รูปแบบและลักษณะการกระทำจะเป็นแบบเดียวกับทุจริตโดยตรง

2.4.3 การทุจริตเชิงนโยบาย

เป็นรูปแบบคอร์รัปชันที่เกี่ยวกับบุคคล กลุ่มบุคคล นักการเมือง ข้าราชการ พ่อค้า นายทุน ซึ่งได้ใช้เทคนิควิธีการที่มีความซับซ้อนแยบยลเพิ่มขึ้นมากกว่าการทุจริตและแบบทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น การทุจริตเชิงนโยบายจึงเป็นรูปแบบการทุจริตรูปแบบใหม่ แต่เป็นเนื้อร้ายที่ส่งผลกระทบต่อโครงการพัฒนาประเทศอย่างใหญ่หลวง ประเด็นดังกล่าว ประพันธ์ ทรัพย์แสง (มปพ.) ได้ให้รายละเอียดลักษณะการทุจริตเชิงนโยบาย ประกอบด้วย

2.4.3.1 มีการกำหนดนโยบาย โครงการหรือกิจกรรมที่จะทำโดยหน่วยงานของรัฐอ้างว่านโยบายโครงการหรือกิจกรรมที่ทำนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน บางครั้งอาจอ้างโครงการเพื่อประโยชน์ของรัฐก็มี

2.4.3.2 มีขั้นตอน การดำเนินงานหรือการบริหารโครงการโดยอาศัยกฎหมาย มติ คณะรัฐมนตรี คณะกรรมการ เพื่อลดขั้นตอนระเบียบตามปกติ อาจตั้งแต่กรรมการรูปแบบต่างๆ ที่เป็นพวกพ้องของตน

2.4.3.3 มีผลประโยชน์ตกแก่ตนเองหรือญาติพี่น้อง ซึ่งผลประโยชน์นั้นส่วนใหญ่ก็มาจากงบประมาณแผ่นดินนั่นเอง

2.4.3.4 การทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ กรณีเช่นนี้เกิดขึ้นประจำ เช่น การนำที่ดินธรรมนิสงฆ์ ที่ดินสาธารณะหรือที่ดินของรัฐไปออกโฉนด เป็นต้น

โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. การทุจริตโดยการให้สัมปทาน สัมปทาน คือ การอนุญาตให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดทำประโยชน์ที่เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติภายใต้ระยะเวลาและเงื่อนไขที่รัฐกำหนด เช่น สัมปทานดาวเทียม หรือแหลมฉบัง เป็นต้น

2. การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งจ้างทำของ ซึ่งปกติจะเป็นกระบวนการบริหารงานพัสดุ ซึ่งต้องจ่ายเงินตามจำนวนกฎระเบียบที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลประหยัดค้ำค่าเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน แต่สิ่งที่นักการเมืองกระทำกันบ่อยๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่แพงกว่าปกติ เช่น ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ การก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นต้น

การให้คำอธิบายประเด็นรายละเอียดลักษณะการทุจริตเชิงนโยบาย ดังกล่าวของ ประพันธ์ ทรัพย์แสง มีความสอดคล้องกับ เอกสารของศูนย์วิจัยเพื่อต่อต้านการทุจริต บัวย อึ้งภากรณ์ สำนักงาน ป.ป.ช. ที่ทำการศึกษาโดย นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์ และคณะ (2552) ได้ทำการสรุปเปรียบเทียบระหว่าง ภาพคอร์รัปชันเชิงนโยบาย และคอร์รัปชันทั่วไป ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการคอร์รัปชันเชิงนโยบายกับการคอร์รัปชันโดยทั่วไป

ด้าน	การคอร์รัปชันเชิงนโยบาย	การคอร์รัปชันโดยทั่วไป
ด้านบุคคล	ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร	ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร
กระบวนการ	- เป็นกระบวนการที่สร้างขึ้นใหม่ทั้งหมด หรือการเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับการนำมาใช้เพื่อการคอร์รัปชันเฉพาะกรณีใดกรณีหนึ่งเท่านั้น	- ใช้กระบวนการที่มีอยู่แล้วโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ และเป็นกระบวนการที่ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อการคอร์รัปชันกรณีใดๆ เป็นการเฉพาะ
วิธีดำเนินงาน	- ไม่เป็นการกระทำที่ละเมิดกฎหมายหรือทำได้เสมือนไม่ผิดกฎหมาย	- เป็นการกระทำที่ละเมิดกฎหมาย

ที่มา : สถาพร เริงธรรม (2549)

2.5 ปัจจัย สาเหตุ และผลกระทบของการทุจริต

“การทุจริต” (Corruption) ที่เป็นการปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมไทย แม้มีการจำแนกประเภทการทุจริต เพื่อให้เห็นการกระทำผิดที่ชัดเจนขึ้น แต่ว่าสถานการณ์กลับเลวร้ายและทวีความรุนแรง การทุจริตในอดีตกับปัจจุบันมีบริบทที่ต่างกันมาก การทุจริตในยุคอดีตอาจจะเป็นเรื่องใหญ่โต และเกิดในวงแคบที่ เพราะการสื่อสารยังไม่ก้าวหน้า ระบบกฎหมายยังไม่ครอบคลุม ไม่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิด มาลงโทษได้ แต่ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง ทั้งในแง่เทคโนโลยี การสื่อสาร การคมนาคม ประกอบกับความเสื่อมโทรมด้านศีลธรรม จริยธรรม ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การครอบงำ ทำให้เห็นความสำคัญเรื่องมูลค่าทางสังคมมากกว่าเรื่องคุณค่าการอยู่ร่วมกัน ปัญหาการทุจริตเป็นปัญหาที่อยู่คู่กับสังคมมนุษย์มาเป็นเวลานาน ไม่เว้นแม้แต่ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา จะมีความแตกต่างกันที่ความรุนแรงของปัญหาว่ามีมากน้อยเพียงใด การทุจริตได้ส่งผลให้สังคมไทยเกิดปัญหาความยากจน การกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม มีความเหลื่อมล้ำในสังคม บั่นทอนความมั่นคง ความสงบสุข และมีผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาประเทศในระดับ ซึ่งจากการจัดอันดับดัชนี ภาพลักษณ์การทุจริตขององค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International) ในปี 2559 พบว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีปัญหาเรื่องของการทุจริต จากประเทศที่เข้าร่วมประเมิน 165 ประเทศทั่วโลก และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น การทุจริตมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและยากแก่การติดตามตรวจสอบมากขึ้น หากไม่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจังแล้วการทุจริตจะกัดกร่อนเศรษฐกิจ และสังคมไทย จนยากแก่การแก้ไขได้ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

ปัญหาการทุจริต นับเป็นอาชญากรรมทางสังคมที่ส่งต่อผลเสถียรภาพด้านการเมือง การปกครองทั้งยังเป็นปัญหาที่กำลังกัดกร่อนความมั่นคงทางสังคม วัฒนธรรม การศึกษา ดังนั้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจสถานการณ์ของสังคมไทยจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอะไรเป็นปัจจัย สาเหตุและปัญหาของการทุจริต สามารถสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาออกเป็น 2 หัวข้อ

2.5.1 ปัจจัย สาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริต

ปัจจัยและสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตตามหลักพระพุทธศาสนา เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลขาดหลักธรรมในหัวข้อ “อคติ 4” ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

1. ฉันทาคติ ความลำเอียงอันเกิดจากอำนาจแห่งความรัก
2. โทสาคติ ความลำเอียงอันเกิดจากอำนาจความโกรธ
3. โมหาคติ ความลำเอียงอันเกิดจากความโง่เขลาเบาปัญญา
4. ภยาคติ ความลำเอียงอันเกิดจากความกลัวภัยมาถึงตน

ในปัจจุบัน หน่วยงาน องค์กร บุคคล นักวิชาการ ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงปัจจัยสาเหตุของการทุจริตที่แตกต่างหลากหลายกันไป ขึ้นอยู่กับการตีความและอธิบายเพื่อการนำไปใช้ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดการทุจริตในประเทศไทย ได้ดังนี้

2.5.1.1 ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Causes) ที่ก่อให้เกิดการทุจริต ประกอบด้วย

1. ปัจจัยภายใต้ตัวบุคคล โดยผู้กระทำการทุจริตได้ไตร่ตรองใคร่ครวญถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เหมาะสมต่อการทุจริต 3 ประการ ดังต่อไปนี้

- โอกาส โดยสัญชาตญาณของมนุษย์จะมีความกลัวและความระแวง นานาประการ การกระทำผิดใดๆ ก็ตามจะไม่กระทำจนกว่าจะมั่นใจ หรือแน่ใจว่ามีช่องว่างที่สามารถกระทำได้ การทุจริตก็เช่นกันจะไม่กระทำจนกว่าจะมีโอกาสที่เชื่อว่าจะไม่ถูกจับได้

- สิ่งจูงใจ คือ จำนวนหรือปริมาณของผลประโยชน์ที่จะได้รับ หากสิ่งจูงใจนั้นมากพอ หรืออยู่ในปริมาณเหมาะสมก็ส่งผลให้เกิดการทุจริตง่ายขึ้น

- การเสี่ยงภัย หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อเทียบกับสิ่งที่จะเสียไป หรือสิ่งที่อาจสูญเสียเมื่อถูกจับได้ ถ้าเห็นว่าโอกาสที่จะเสียเมื่อถูกจับได้น้อยกว่าสิ่งที่ได้รับก็จะส่งผลให้เกิดการทุจริตได้ง่ายขึ้น

2. ลักษณะพฤติกรรมส่วนบุคคล ประกอบด้วย ทศนคติ ค่านิยมที่ผิด ดังนั้นหากมีโอกาหรือมีสิ่งจูงใจกระตุ้นย่อมส่งผลต่อวิธีการแสวงหาประโยชน์ใ้ตนโดยไม่กลัวเกรงกฎหมายบ้านเมือง

- การขาดคุณธรรม การดำเนินชีวิต 2 ประการคือ ความซื่อสัตย์สุจริต และหิริโอตฺตปปะ (ความละอายและเกรงกลัวต่อบาป) ผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตจะมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ จริงใจต่อผู้อื่นมีสัจจะ ส่วนความละอายต่อบาปนั้นจะทำให้เกิดความละอายในการที่จะกระทำผิดและเกิดความเกรงกลัวต่อกฎแห่งกรรม ส่งผลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม ที่สำคัญคือส่วนราชการหรือองค์กรใดจะมีการทุจริตหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความเข้มแข็งของผู้นำ และความยึดมั่น

ในหลักคุณธรรมจริยธรรมของลูกน้อง หากผู้นำอ่อนแอจะไม่สามารถชักนำให้เจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย
อดทนต่อความเย้ายวนของสินบนได้

- การขาดอุดมการณ์และอุดมคติ ซึ่งหมายถึงจินตนาการที่ถือว่าเป็น
มาตรฐานแห่งความดีงามหรือเรียกว่า จิตสำนึก ผู้ที่มีอุดมการณ์หรืออุดมคติ จะมีเป้าหมายในการ
ดำเนินชีวิต มีพลังผลักดันให้บรรลุถึงเป้าหมายด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นการสร้างจิตสำนึก
แห่งอุดมการณ์ให้เกิดขึ้นกับบุคคลทั่วไป จึงเป็นสิ่งสำคัญ

- ค่านิยมที่ผิด สังคมในปัจจุบันมุ่งพัฒนาด้านวัตถุมากกว่าจิตใจทำให้คนใน
สังคมจำนวนมากยกย่องผู้ที่มีทรัพย์สินเงินทองมาก โดยไม่สนใจว่าทรัพย์สินเงินทองนั้นได้มาจาก
แหล่งใด สุจริตหรือไม่ มากกว่าคนดี ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิ
พลอดุลยเดชฯ ได้กล่าวไว้ว่า

“...ในบ้านเมืองเราทุกวันนี้มีเสียงกล่าวกันว่า ความคิดจิตใจของคน
เปลี่ยนแปลงไปในทางที่เสื่อม ความประพฤติที่เป็นความทุจริตหลายอย่างมีท่าทีจะกลายเป็นสิ่งที่คน
ทั่วไปพากันยอมรับและสมยอมให้กระทำกันได้เป็นธรรมดา สภาพการณ์เช่นนี้ย่อมทำให้วิถีชีวิตของ
แต่ละคนมีตัวลึงไป เป็นปัญหาใหญ่ที่เหมือนกระแสคลื่นอันไหลเข้ามาท่วมทั่วไปหมด จำเป็นต้อง
แก้ไขด้วยการช่วยกันผิวนคลื่นที่กล่าวนั้น...”

(พระราชดำรัสพระราชทานเพื่ออัญเชิญไปอ่านในพิธีเปิดการประชุม
ยุทธศาสตร์สังคมทั่วประเทศ ครั้งที่ 12 ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วันที่ 12 ธันวาคม 2513)

3. ความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวม ก่อให้เกิด
ปัญหาทุจริต เกิดจากการสถานการณ์ที่บุคคลหรือผู้บริหารมีผลประโยชน์ส่วนตัวมากจนมีผลต่อ การ
ตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ การกระทำเกิดขึ้นโดยรู้ตัว หรือไม่รู้จัก เจตนาหรือไม่เจตนา แต่ส่งผล
กระทบต่อประโยชน์ส่วนรวม การกระทำเหล่านี้ได้แก่ การหาผลประโยชน์ในตนเองการรับ
ผลประโยชน์จากการดำรงตำแหน่งหน้าที่ การใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว การรับ
งานนอกเหนือจากงานประจำ การช่วยญาติมิตรให้ทำงานในหน่วยงานที่ตนเองมีอำนาจ เป็นต้น

4. ระบบอุปถัมภ์ค้ำจุนในสังคม เกิดจากความสัมพันธ์อันมีรากฐานมาจากความ
เป็นเครือญาติ เพื่อนฝูง ก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นพวกเดียวกัน เคยชินกับการดูแลช่วยเหลือ ทั้ง
ในแง่ส่วนตัวและตำแหน่งหน้าที่การงาน และยังเอื้อให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ จากส่วนรวมของ
สังคมมาสู่พวกพ้องเดียวกัน การอธิบายของ สังคิต พิริยะรังสรรค์ และผาสุก พงษ์ไพจิตร (2537, อ้าง
ถึงใน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)
สะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมการทุจริตของสังคมไทยนั้น เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมและ
สังคมภายใต้ระบบการอุปถัมภ์ค้ำจุน ซึ่งให้ความช่วยเหลือค้ำชูกับคนบางคนกับกลุ่มคนบางกลุ่ม แม้มี
เจตนาดีและไม่ทำให้สังคมการอยู่ร่วมกันประสบปัญหาเดือดร้อน หากแต่ในสถานการณ์ปัจจุบัน
พฤติกรรมหรือท่าทีเหล่านี้เป็นเหตุหรือเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำที่ส่อไปทางที่ผิดกฎหมาย

นอกจากอุปถัมภ์ด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัวแล้ว การให้สิทธิพิเศษด้วยตำแหน่ง
หน้าที่ เช่น พรรคการเมืองไม่มีเงินหรือฐานเสียงสนับสนุนการเลือกตั้ง จึงได้รับความช่วยเหลือจากผู้มี
ทุนทรัพย์หรือผู้มีฐานเสียงในการเลือกตั้ง เปิดโอกาสให้นักธุรกิจสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

ประเทศ และพรรคการเมืองตอบแทนด้วยการให้ตำแหน่งรัฐมนตรีกับผู้สนับสนุนพรรค โดยบุคคลนั้น
ไม่มีความสามารถทางการเมืองการปกครอง (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2544)

5. ประชาชนบางส่วนมีส่วนสนับสนุนการทุจริต ด้วยการติดสินบนแก่เจ้าหน้าที่
และหน่วยงาน เมื่อตนเองกระทำความผิดกฎหมายหรือพฤติกรรมซื้อความสะดวกในรูปแบบต่างๆ จน
เป็นธรรมเนียมว่าไม่ไปติดต่อราชการจะต้องมีสินบนเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว จำนวน
หน่วยงานหรือธุรกิจที่มีเพิ่มขึ้นแต่ทรัพยากรมีจำกัดทำให้มีบุคคลให้สินบนเจ้าพนักงานเพื่อให้ผ่านการ
คัดกรองต่างๆ องค์กรภาคธุรกิจให้การสนับสนุนด้านการเงินโดยหวังผลประโยชน์หรือเพื่อต้องการให้
เกิดการอำนวยความสะดวกแก่องค์กรภาคธุรกิจของตนเอง

2.5.1.2 สาเหตุจากการบริหาร (Administrative Causes) ก่อให้เกิดการทุจริต
ประกอบด้วย

1. การบริหารงานของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพ สุธี อากาศฤกษ์ (2524) ได้กล่าวไว้
ว่า “การบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ หมายถึง การปกครองบังคับบัญชาที่หละหลวมต่อ ผู้ได้
ปกครองและผู้บังคับบัญชาไม่สุจริต” สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็นคือ

- ความบกพร่องหละหลวมทำให้เกิดการดูแลไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ได้
ปกครองทำการทุจริตโดยง่าย

- ผู้บังคับบัญชามีเจตนาทุจริต ลูกน้องมีความเกรงกลัวต่อผู้บังคับบัญชาจึง
ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในทางที่ผิด

- ขนาดของหน่วยงานนั้นๆ คือหากเป็นกระทรวง กรมหรือหน่วยงานที่
ได้รับงบประมาณประจำปีเป็นจำนวนมาก จะมีส่วนให้การทุจริตเกิดขึ้นได้มาก หน่วยงานที่มีขนาดเล็ก
การทุจริตจะลดหลั่นกันไป

2. ระบบพรรคการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันเพื่อการแสวงหาผลประโยชน์
สนับสนุนให้บุคคล นักการเมือง พรรคการเมือง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องแสวงหาผลประโยชน์จากภาษี
ประชาชนภายใต้โครงการของรัฐ เพื่อเป็นประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องทั้งทางตรงและทางอ้อม
บ่อยครั้งที่พบข่าวข้าราชการ พ่อค้า นักธุรกิจร่วมมือกันแสวงหาผลประโยชน์จากภาษีของประชาชน
(สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

3. การประมุขตัวนักการเมืองพรรคอื่นที่ทำได้ดี หรือเป็นนักพูดจนมีค่าเปรียบ
เปรยว่า “ถ้ามีเงินก็สามารถซื้อนักการเมืองได้เกือบทั้งสภา และสามารถเป็นรัฐบาลได้ตลอดกาล”
(เกริกไกร จิระแพทย์, 2520 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริต
แห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

4. กฎเกณฑ์ ระเบียบ กฎหมาย มีความอ่อนแอ มีช่องว่าง ความล้าสมัย ขั้นตอน
การปฏิบัติที่ยุงยากซับซ้อน ล้าช้า เป็นเหตุเอื้อให้บุคคล หน่วยงานก่อปัญหาการทุจริตในสังคม ได้แก่

- ข้อจำกัดในการจัดระเบียบตามกฎหมายและกระบวนการที่จะดำเนินคดี
กับการทุจริตจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน

- การทุจริตอาจจะก่อประโยชน์ให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ทำให้ไม่มีผู้ใดยอม
เปิดเผยข้อเท็จจริง หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการจะเปิดเผยความจริง ก็ยังมีกฎหมายหมิ่นประมาท
ยับยั้งไว้ โดยต้องหาข้อมูลหลักฐานให้ชัดเจนเสียก่อนซึ่งบางครั้งเป็นสิ่งที่หาหลักฐานได้ยาก

- ระเบียบกฎหมาย ขาดความโปร่งใส ขาดการตรวจสอบ หรือการถ่วงดุลอำนาจที่ไม่เหมาะสม ทำให้ไม่ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดและไม่สามารถดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดได้ และพบว่ากลไกการทำงานป้องกันและปราบปรามทุจริตของไทยอาจพบอุปสรรคในการดำเนินการ เนื่องจาก “กลุ่มคนที่รับผิดชอบและทำหน้าที่ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกับกลุ่มคนที่มีความเกี่ยวข้องกับการทุจริต คือ กลุ่มคนคนเดียวกัน

- ความล่าช้าของกระบวนการยุติธรรม ที่ดูเหมือนจะใช้เวลาในการสืบสวนหาคนทุจริตนานเกินไป หรืออาจใช้ระยะเวลาจนผู้กระทำผิดไม่อยู่รอรับผลที่เกิดจากการทุจริตแล้วการบังคับใช้กฎหมายไม่จริงจัง ไม่ได้เด็ดขาดและกระบวนการทางกฎหมายมีความล่าช้า เมื่อกระบวนการและกลไกการทำงานของระบบยุติธรรมของประเทศไทยมีความล่าช้า ความผิดในกรณีทุจริตจึงเป็นคดีที่ประชาชนรับรู้แล้วว่า “มีการคาดการณ์ว่าจะเป็นผู้กระทำทุจริต” เท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

5. การมีตำแหน่งหน้าที่ที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำผิด บ่อยครั้งที่ได้ทราบข่าวว่าเจ้าหน้าที่มีตำแหน่ง หรืออำนาจอนุมัติ พิจารณาอนุมัติให้สัมปทาน อนุมัติค่าขอประกอบ การรับสินบน เพื่อให้เรื่องผ่านได้ง่าย (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

6. การผูกขาด ในอำนาจหน้าที่ การรวบอำนาจไว้ที่แหล่งเดียว การตัดสินใจขึ้นอยู่กับการใช้ดุลยพินิจของผู้มีอำนาจเป็นสำคัญ หากมีมูลค่ารวมของการผูกขาดเป็นจำนวนมาก และเปิดโอกาสให้เกิดการใช้ดุลยพินิจมากกว่าความรับผิดชอบ โอกาส ของการทุจริตก็จะยิ่งมีมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

7. การเลือกปฏิบัติเป็นผลทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นหรือการกำหนดมาตรการ การรับโทษที่ต่างกัน (2 มาตรฐาน) (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

8. ความพยายามของรัฐบาลในการบังคับใช้กฎหมายหรือแนวปฏิบัติของสังคม บางอย่าง (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

2.5.1.3 สาเหตุทางสังคม ที่ก่อให้เกิดการทุจริต ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

1. พื้นฐานประสบการณ์ของคนในสังคม หากเกิดในสังคมที่มีสภาพแวดล้อมที่เห็นการทุจริตเป็นสิ่งธรรมดา ก็จะทำให้เห็นว่าการทุจริตเป็นสิ่งที่ไม่ชั่วร้าย โดยส่วนใหญ่มักจะมีถึงถึงการทุจริตหรือการใช้อำนาจโดยมิชอบเพื่อกระทำการกับใครคนใดคนหนึ่ง ซึ่งจะเป็นข้อมูลในระดับ ธุรกิจหรือองค์กร ดังนั้น ประชาชนธรรมดาหรือมนุษย์เงินเดือนส่วนใหญ่จึงมองข้ามปัญหาการทุจริตนั้นๆ และมองว่าเป็นเรื่องใหญ่ที่ใกล้ตัวเกินไป

2. การตกอยู่ในอิทธิพลของสถานการณ์ การตกอยู่ในสภาวะแวดล้อมและอิทธิพลของผู้ทุจริตมีแนวโน้มจะทำให้บุคคลผู้นั้นกระทำการทุจริตไปด้วย

3. ประชาชนขาดความรู้ เช่น ไม่ทราบขั้นตอน วิธีการติดต่อเจ้าหน้าที่เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ถือโอกาสทุจริตจากการขาดความรู้ของประชาชน

4. ขนบธรรมเนียมประเพณีในการให้ของกำนัล เนื่องจากประเพณีของไทยนิยมให้ของขวัญแก่ผู้ที่มีบุญคุณ หรือผู้ที่เคารพนับถือ และการให้การต้อนรับแก่ผู้มาเยี่ยมเยียนทำให้การนำไปสู่การทุจริต จากเดิมที่ให้ของขวัญเพียงอย่างเดียวต่อมาอาจให้เงิน ทินพันธุ์ นาคะตะ (2520) ได้กล่าวไว้ว่า เคยมีการสำรวจความคิดเห็นเรื่องการรับของสมนาคุณที่ตนทำประโยชน์ให้จากการทำตามหน้าที่ปกติ ผลออกมาพบว่าคนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นของธรรมดาและไม่ถือว่าเป็นผิดและประชาชนให้การยอมรับในพฤติกรรมนี้มากกว่าข้าราชการ

5. ค่านิยมทางสังคม ที่ยกย่องผู้มีฐานะทางการเงินที่ดี มีเงินจึงเป็นสาเหตุให้เกิดค่านิยมเลียนแบบ มองข้ามคุณค่าคุณงามความดีส่วนบุคคลพยายามทำทุกวิถีเพื่อให้ได้เงินมากหรือเพื่อให้ได้หน้าที่การงานที่สูงขึ้น

6. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม ทำให้ประชาชนมีค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่มขึ้น เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดการทุจริตเนื่องจากต้องนำเงินมาเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

2.5.1.4 สาเหตุทางเศรษฐกิจ ที่ก่อให้เกิดการทุจริต ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

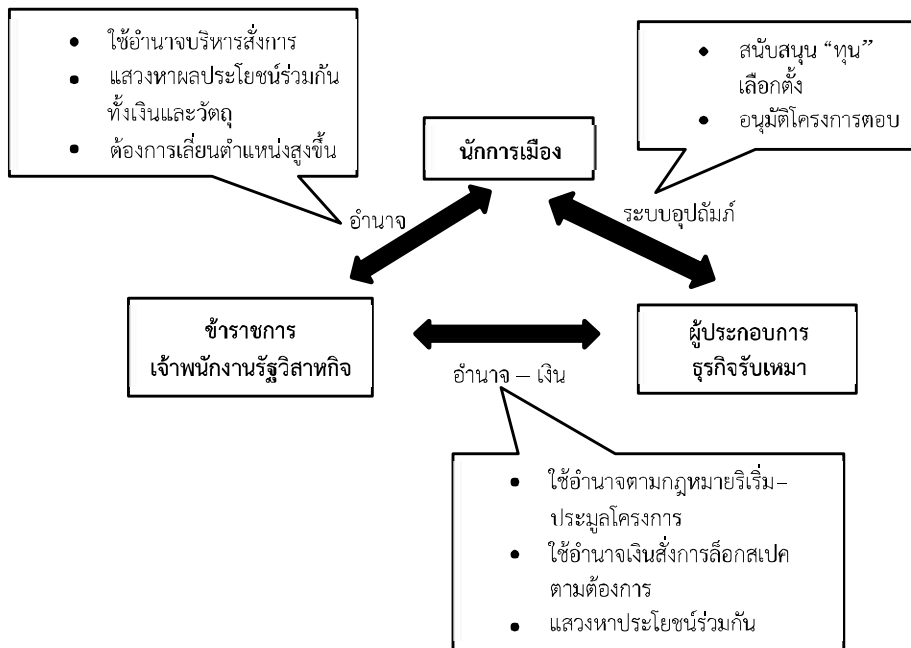
1. ความไม่พอเพียงของรายได้ นักวิชาการจำนวนมากมีความเห็นว่าการทุจริตสืบเนื่องมาจากรายได้ที่ไม่ได้สัดส่วนกับค่าครองชีพ รายได้ประจำของข้าราชการที่ไม่มีแหล่งสนับสนุนจากรายได้อื่น การเผชิญกับมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้น รายได้ของข้าราชการโดยเฉพาะระดับล่างจะมีรายได้ต่ำมาก ความต้องการสินค้าและบริการที่จำเป็น ความต้องการมีเงินออมเมื่อเกษียณ ข้าราชการต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อหารายได้เลี้ยงครอบครัว ทำให้เกิดหนี้สินเมื่อหางานมาชดใช้ไม่ได้จึงก่อให้เกิดการทุจริต

2. ระบบการจัดเก็บภาษีที่ซับซ้อน ก่อให้เกิดการทุจริตด้วยการเลี่ยงภาษี ขนสินค้าหนีภาษี ให้สินบนต่อเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อจ่ายภาษีต่ำกว่าที่เป็นจริง

3. การจ้างข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หลังเกษียณของบริษัทเอกชน หรือการจ้างข้าราชการชั้นผู้ใหญ่เพื่ออาศัยตำแหน่งหน้าที่เดิมที่เคยมีอยู่ รวมทั้งการใช้อิทธิพลกับอดีตเพื่อนร่วมงานหรืออดีตผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การสนับสนุนงานของธุรกิจ

4. อิทธิพลของภรรยาของข้าราชการที่ต้องการอยู่ในวงสังคมชั้นสูง เนื่องด้วยภรรยาข้าราชการมีส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้สามีของตนทำการทุจริตด้วยวัตถุประสงค์คือ ความมั่งคั่งสมบูรณ์ และต้องการแก้ปัญหาเศรษฐกิจในครอบครัว ด้วยเหตุผลนี้ผู้แสวงหาผลประโยชน์จึงมักเข้าหาภรรยา โดยเฉพาะคนที่ภรรยาเข้ามามีบทบาทในการทำงานของสามี

5. อิทธิพลของการพนันและหนี้สิน ก่อให้เกิดความยั่วยุซึ่งใจ ใช้จ่ายเงินเกินตัว ถือเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งของปัญหาอาชญากรรมและการทุจริต เนื่องจากเมื่อเสียเงินจากการพนัน จะทุจริตเพื่อนำเงินไปใช้หนี้สินของตนเอง



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยสาเหตุของการทุจริต
ที่มา: จารุวรรณ สุขุมลพงษ์ (2556)

จากภาพแสดงให้เห็นถึงวงจรของการทุจริตที่เกิดจากข้าราชการ เจ้าพนักงานรัฐวิสาหกิจพึ่งพาอำนาจของนักรการเมืองเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน ผู้ประกอบการธุรกิจใช้อำนาจเงินเพื่อลดข้อจำกัดในการติดต่อประสานงาน และใช้ระบบอุปถัมภ์โดยให้ทุนในการเลือกตั้งต่อนักรการเมือง

2.5.2 ผลกระทบของการทุจริตต่อความเป็นอยู่ของคนในสังคมและการพัฒนาประเทศ

Ban Ki-Moon เลขาธิการองค์การสหประชาชาติ ได้กล่าวถึงผลกระทบของการทุจริต ในวัน International Anti-Corruption Day ว่า “โลกได้รับความทุกข์ยากร้ายแรงที่สุดจากปัญหาทุจริต เพราะการทุจริตเป็นการขโมยเงินของสาธารณะไปเป็นของส่วนตัว ผลที่ได้รับคือประเทศมีงบประมาณลดลงที่จะนำไปลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน จึงถือว่าเป็นมะเร็งร้ายที่ทำลายความก้าวหน้าของสังคม ขยายความไม่เท่าเทียมและความอยุติธรรม” (จารุวรรณ สุขุมลพงษ์, 2556) จากข้อความดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผลการทุจริตมิได้มีความเสียหายอยู่ภายในวงแคบเท่านั้น แต่ส่งผลไปถึงระดับประเทศและระดับโลก

การทุจริตกำลังเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมไทยที่ต้องได้รับการแก้ไข เพราะนอกจากจะสร้างความเสียหายแก่ประเทศชาติ การทุจริตยังทำลายขีดความสามารถในการแข่งขัน และฉุดรั้งการพัฒนาประเทศอีกด้วย The Global Competitiveness Report 2013-2014 (สำนักงานคณะ

กรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558) ได้จัดลำดับ “ความไว้วางใจในนักการเมืองของประชาชน (Public Trust in Politicians)” ของประเทศไทยให้อยู่ในลำดับรั้งท้ายที่สุดอาเซียนเท่ากับกัมพูชา เมื่อข้อมูลข่าวสารการทุจริตของนักการเมืองไทยเริ่มปรากฏมากขึ้นและครอบคลุมเป็นวงกว้าง ในขณะการลงโทษผู้กระทำความผิดกลับไม่ค่อยมีปรากฏผ่านสื่ออย่างเป็นทางการ ดังนั้น ปัญหาการทุจริตของประเทศไทย จึงกลายเป็นอุปสรรค ที่สำคัญในสายตาของนักลงทุนที่จะตัดสินใจเข้ามาลงทุนและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการลงทุนแล้วยังส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้น บั่นทอนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศก่อให้เกิดความสูญเสียโอกาสทางเศรษฐกิจและพัฒนาอย่างใหญ่หลวง สำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ ในการทำธุรกิจ นักลงทุนชาวต่างชาติกลับมองว่าเป็นเรื่องที่นักลงทุน สามารถจัดการแก้ไขเองได้ในระดับองค์กร โดยสาระสำคัญของข้อเสียของการทุจริตสามารถสรุป ได้ดังนี้

2.5.2.1 ระบบศีลธรรม จริยธรรม ทางสังคมถูกทำลายและถูกนำไปใช้ตีความในทางที่ผิดพลาด เป็นสังคมที่มักให้ความสำคัญยกย่องนับถือผู้มีอำนาจวาสนา นับถือผู้มีตำแหน่งหน้าที่ มีเงินตรา มากกว่าการให้คุณค่าของคุณงามความดีของคนในสังคมทำให้ประชาชนขาดจริยธรรม ศีลธรรม คิดในเชิงแก่งแย่งแข่งขัน เอาเปรียบ ไม่เคารพกฎ กติกา ขาดวินัยขาดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันเพื่อหมู่คณะ กลายเป็นคนเห็นแก่ได้ ไร้ความภาคภูมิใจ ไร้ศักดิ์ศรี สำหรับเยาวชน การอยู่ในสังคมที่มีการทุจริต จะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อเยาวชน

2.5.2.2 ผลกระทบต่อโครงสร้างด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา เงินงบประมาณแผ่นดินไม่สามารถกระจายลงสู่ถึงประชาชนอย่างแท้จริง การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นขาดความต่อเนื่อง มีความจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร ขาดการสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ เกิดการบิดเบือน การใช้ทรัพยากร ขาดการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชนบท ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้รับผลประโยชน์ งบประมาณในการพัฒนาน้อยลง การก่อสร้างต่างๆ มีคุณภาพต่ำ ต้องซ่อมแซมบ่อย อายุการใช้งานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น จะเห็นได้จากสภาพที่ชำรุดเร็วกว่าที่ควรจะเป็น อาคารสถานที่ต่างๆ ที่สร้างไม่ได้มาตรฐาน การซื้อวัสดุที่มีราคาสูงและไม่มีคุณภาพ ล้าสมัย ใช้การไม่ได้ทั้งยังทำให้ภาคเอกชนขาดการพัฒนา

2.5.2.3 ขาดเสถียรภาพความมั่นคงทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ประชาชนขาดความไว้วางใจรัฐบาล ทำให้การบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนขาดความศรัทธา ไม่เคารพกฎหมาย ถืออำนาจและเงินเป็นใหญ่ และยังเป็นต้นเหตุที่ทำให้พัฒนาการทางการเมืองของไทยต้องประสบปัญหาสะดุดและหยุดลงด้วยการปฏิบัติยึดอำนาจทางการเมืองการปกครองจากคณะรัฐประหารส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

2.5.2.4 หน่วยงานและองค์กรของรัฐอ่อนแอลงและขาดประสิทธิภาพในการทำงานรับใช้ประชาชน เนื่องจากหน่วยงานและองค์กรของรัฐบาลเล็งเห็นประโยชน์ส่วนตัวของผู้มีตำแหน่งและอำนาจมากกว่าหน้าที่ของตน

2.5.2.5 ทำให้ได้นักการเมืองที่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะเข้ามาบริหารประเทศ ได้มีโอกาสได้เข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ เพื่อสร้างผลกำไร ถอนทุนจากการซื้อเสียง ประกาศกฎหมายที่เอื้ออำนวยต่อผลประโยชน์ของตนหรือพวกพ้อง

2.5.2.6 ภาคองค์กรธุรกิจเอกชนขาดหลักธรรมาภิบาลในบริหารงานตนเอง ซึ่งหมายถึงภาคองค์กรธุรกิจเอกชน มักแสวงหาผลประโยชน์จากหน่วยงานรัฐบาลมาเป็นผลประโยชน์ขององค์กรของตนเอง

2.5.2.7 ประเทศต้องสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้คนกลุ่มน้อยคดโกงทรัพยากรส่วนรวมไปเป็นของตนเองอย่างผิดกฎหมาย จริยธรรม เช่น การออกโฉนดที่ดินทับพื้นที่สาธารณะหรือพื้นที่เขตป่าสงวน

2.5.2.8 ทรัพย์สินของประเทศถูกโอนย้ายถ่ายเทไปยังต่างประเทศ ในลักษณะของการฟอกเงิน การฝากทรัพย์สินเงินสด ทองคำ อัญมณี งานศิลปะ ซึ่งเป็นสมบัติของชาติต้องตกไปอยู่ในการถือครองของต่างประเทศ

2.5.2.9 เป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถกระจายงบประมาณแผ่นดินไปสู่การสร้างความสำเร็จให้เท่าเทียมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยเฉพาะนักการเมืองที่ต้องการประโยชน์ทางการเมืองและผลประโยชน์จากเงินงบประมาณแผ่นดินเพื่อเข้าตนเองและกลุ่มบริวาร

2.5.2.10 เกิดการผูกขาดในการผลิตสินค้าหรือบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้าทำให้นักลงทุนจากในประเทศและต่างประเทศไม่กล้าลงทุนทำธุรกิจ ประชาชนได้รับสินค้าหรือบริการที่ด้อยคุณภาพหรือราคาสูงกว่าความเป็นจริง เนื่องจากการนำการจ่ายสินบนให้ภาครัฐไปรวมเป็นต้นทุนในการผลิต นำไปสู่ปัญหาเสถียรภาพทางการเงิน ความสามารถในการแข่งขัน และความล้มเหลวขององค์กรหรือประเทศ

2.5.2.11 ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การที่เราไม่ปรับปรุงศักยภาพในการแข่งขัน ทำให้ภาคเศรษฐกิจจำเป็นต้องไปกดเงินเดือน ค่าจ้าง ราคาสินค้าเกษตร ทำให้เกิดช่องว่างของรายได้ของคนในสังคม

2.5.2.12 ทำให้ต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศไม่กล้าหรือลังเลใจที่จะให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากเกรงว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐจะนำเงินไปช่วยเหลือไปเป็นประโยชน์ส่วนตน ทำให้การช่วยเหลือนั้นสูญเปล่าและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ให้

2.6 บทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมการป้องกันการทุจริต

แนวคิดการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยบทบาทของภาคประชาชน (ป.ป.ช.ภาคประชาชน) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะรักษาผลประโยชน์ของชาติโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้พื้นฐานความเข้าใจว่าคนไทยทุกคนต้องมีส่วนรับผิดชอบดูแลอนาคตและความอยู่รอดของชาติไทยของเรา ในกรณีที่ประชาชนจะเข้ามามีบทบาทในการตรวจสอบความโปร่งใสของภาครัฐ ในฐานะนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นภาคประชาชนนั้น ควรปฏิบัติตนดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558)

2.6.1 มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะอาสาเข้ามาทำงานเพื่อประโยชน์ของบ้านเมืองอย่างจริงจัง

2.6.2 ติดตามดูทางปัญญาให้กับตัวเองตลอดเวลา และแสวงหาความรู้ให้เท่าทันเทคนิคคดโกง การทุจริตด้วยวิธีการต่างๆ

2.6.3 สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่างๆ

2.6.4 เผื่อระวังพื้นที่ที่เห็นว่าลุ่มเสี่ยงต่อการแสวงหาผลประโยชน์

2.6.5 ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อรณรงค์ต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่องในชุมชน หมู่บ้าน ตำบล และในทุกภาคส่วนของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานศึกษาทุกระดับ

2.6.6 ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าไปมีบทบาทในการป้องกันการทุจริตการเลือกตั้งทุกระดับ ไม่ว่าจะในระดับชาติหรือในระดับท้องถิ่นเพื่อการคัดกรองคนดี มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมเข้ามาบริหารประเทศ

2.6.7 ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าไปมีบทบาทในการป้องกันการทุจริตการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมกำหนดนโยบาย การบริการสาธารณะให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

2.6.8 จัดให้มีการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะของสาธารณชนเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.6.9 จัดให้มีกิจกรรมเผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณยกย่องให้กำลังใจและช่วยกันรณรงค์ ปกป้องคนที่ทำความดี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมเพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม

2.6.10 หาวิธีการรองรับการทำงานและคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ ป.ป.ช. ภาคประชาชน และเครือข่าย

2.6.11 ประชาสัมพันธ์ผลงานการมีส่วนร่วม การป้องกันการทุจริตภาคประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้ทราบและรณรงค์ให้ประชาชนเข้าร่วมกันเป็นเครือข่าย

2.7 บทสรุป

การทุจริตหรือการคอร์รัปชัน เป็นพฤติกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นในทุกมุมโลก ทุกระดับ และทุกฐานและสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายๆ รูปแบบ ทั้งการทุจริตโดยตรง การทุจริตโดยอ้อม และการทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตเมื่อเกิดขึ้นแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อผลกระทบในวงกว้าง และมักจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง การแก้ไขปัญหาการทุจริตไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือจากภาคประชาชนที่จะต้องมีส่วนรับผิดชอบในการรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติคอยสอดส่องดูแลเงินงบประมาณที่นำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศว่าได้ถูกนำมาใช้อย่างคุ้มค่าหรือไม่ ดังนั้น การเข้าใจสาเหตุของการเกิดการทุจริตจะนำไปสู่การป้องกันและการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทุจริตได้

คำถามทบทวนบทที่ 2

1. จงอธิบายความหมายของการทุจริต และคอร์รัปชัน
2. ประเภทของการทุจริต มีกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย
3. อะไรที่เป็นสาเหตุของการทุจริต คอร์รัปชัน จงอธิบาย
4. จงอธิบายผลกระทบของการทุจริตต่อความเป็นอยู่ของคนในสังคมและการพัฒนาประเทศว่าเป็นอย่างไร
5. ประชาชนควรมีบทบาทใดบ้างในการมีส่วนร่วมการป้องกันการทุจริต

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ สุขุมาลพงษ์. (2556). **แนวโน้มคอร์รัปชันในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ทินพันธ์ นาคะตะ. (2520). การในราชการไทย : การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ และประชาชน **วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์** (17 กรกฎาคม 2520)
- นนทวัชร์ นวตระกูลพิสุทธิ์ และคณะ (2522). **การวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการทุจริตเชิงนโยบาย**. สันติราษฎร์วิจัย. ศูนย์วิจัยเพื่อต่อต้านการทุจริต ปวย อิงภากรณ์ สำนักงาน ป.ป.ช.
- ประพันธ์ ทรัพย์แสง (ม.ป.ป.) **การคอร์รัปชันของนักการเมือง**, จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ฉบับพิเศษ, สำนักป้องกันการทุจริต 2 สำนักงาน ป.ป.ช.
- ปานเทพ กล้านรงค์ธำณ. (2556 กรกฎาคม – กันยายน). **บทสัมภาษณ์พิเศษคณะกรรมการ ป.ป.ช.**, จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 13 (48).
- ภักดี โทธิศิริ. (2557 กรกฎาคม – กันยายน). **บทสัมภาษณ์พิเศษคณะกรรมการ ป.ป.ช.**, จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 14 (52).
- ภานุมาศ ทักษณา. (2557). **มุมมองของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานปราบปราม**. จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 14 ฉบับที่ 45 ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2557.
- ศูนย์รัฐสภาแห่งแคนาดาและสถาบันพัฒนาเศรษฐกิจแห่งธนาคารโลก. (2543). **คู่มือของสมาชิกรัฐสภา สำหรับ ปราบปรามการทุจริต**. แปลโดย สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2558). **เอกสารการเรียนรู้ : การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมด้านการป้องกันการทุจริต**. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
- สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. (2558). **69 คำสอนของในหลวง “ครองแผ่นดินโดยธรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.
- สิริลักษณ์ คอมันตร์ และคณะ. (2557) **กรณีศึกษาการทุจริตคอร์รัปชัน จากหนังสือชุด “คู่มือภาคไทย” คอร์รัปชันและกลโกง**. แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สนับสนุน โดย : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- สุธี อากาศฤกษ์. (2524). **มูลเหตุแห่ง กรุงเทพมหานคร** : สำนักงาน ป.ป.ช.อัดสำเนา.
- Thaipublica. (2016). ฝ่ายวิกฤติคอร์รัปชัน. (ออนไลน์) <http://thaipublica.org>.

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 3 : จิตอาสาและจิตสาธารณะ

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ความหมายและความสำคัญและความเป็นมาของจิตอาสาและจิตสาธารณะ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตอาสาและจิตสาธารณะ
- องค์ประกอบและรูปแบบของจิตอาสาและจิตสาธารณะ
- ลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสาและจิตสาธารณะ
- ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาและจิตสาธารณะ
- สถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายความสำคัญความเป็นมาและทฤษฎีแนวคิดของจิตอาสา และจิตสาธารณะได้
2. อธิบายถึงองค์ประกอบรูปแบบและลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสาได้
3. แนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับแนวทางในการสร้างจิตอาสา
4. อธิบายได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาและจิตสาธารณะนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. ศึกษาเอกสารประกอบการสอน
2. บรรยาย พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
3. แบ่งกลุ่มแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ฯลฯ
4. กลุ่มนำเสนอ และอภิปรายในชั้นเรียน
5. ผู้สอนสรุปสาระสำคัญเพิ่มเติม
6. ตอบคำถามท้ายบท

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Microsoft Power Point เรื่องจิตอาสา และจิตสาธารณะ
3. วีดิทัศน์

การวัดผลและประเมินผล

1. สังเกตพฤติกรรมผู้เรียนทั้งในด้านการบรรยายและในการแบ่งกลุ่มอภิปรายแสดงความคิดเห็นนำเสนอข้อคิดเห็น
2. การตอบคำถามขณะเรียนและการทำแบบฝึกหัด

บทที่ 3

จิตอาสาและจิตสาธารณะ

3.1 ความนำ

ปัจจุบันสังคมที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็ว นั้น มีความจำเป็นที่ต้องการสมาชิกในสังคมที่เป็นผู้มี “จิตอาสา” “จิตสาธารณะ” เพื่อช่วยเหลือสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน และไม่หาผลประโยชน์ส่วนตน จึงทำให้หน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญกับการสร้างสมาชิกให้มีความตระหนักที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการพัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะด้วย ดังนั้นเนื้อหาในบทที่ 3 นี้จะกล่าวถึงความหมายและความสำคัญและความเป็นมาของจิตอาสา และ จิตสาธารณะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตอาสาและจิตสาธารณะ องค์ประกอบ และรูปแบบของจิตอาสาและจิตสาธารณะลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสาและ จิตสาธารณะ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาและจิตสาธารณะสถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาจิตอาสาและ จิตสาธารณะ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีจิตอาสาและจิตสาธารณะต่อไป

3.2 ความหมายและความสำคัญและความเป็นมาของจิตอาสา และจิตสาธารณะ

ปัจจุบันประเด็นเรื่องจิตสำนึกสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของสังคมภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงยิ่ง (กุลทิพย์ ศาสตรระจจิ, 2551) เนื่องจากจิตสำนึกสาธารณะเป็นความรับผิดชอบซึ่งเกิดขึ้นภายในคือความรู้สึกนึกคิดตลอดจนคุณธรรมจริยธรรมที่อยู่ในจิตและส่งผลสู่การกระทำภายนอกของบุคคลปัญหาต่างๆ ในสังคมเห็นได้ว่ามีเหตุเกิดจากการขาดจิตสำนึกของคนส่วนใหญ่การสร้างจิตสำนึกสาธารณะของคนในสังคมจึงจำเป็นและมีคุณค่ายังสามารถทำได้หลายรูปแบบ ทั้งจากการกระทำของตนเองเช่นการรับผิดชอบต่อตนเองเพื่อมิให้เกิดผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อส่วนรวบรวมถึงการกระทำโดยมีบทบาทช่วยสังคมในการรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมเพื่อแก้ปัญหาสร้างสรรค์สังคมซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

นอกจากนี้ “จิตอาสา” ในวาระแห่งชาติ คือ “ทานและการอาสาสมัคร” แต่มีบางคนบัญญัติคำขึ้นมาใหม่ว่า “จิตสาธารณะ” บ้าง “จิตอาสา” บ้าง ฯลฯ ล้วนมีความหมายตรงกัน คือเริ่มจากไม่เบียดเบียนตนเองและคนอื่น แล้วเพื่อแบ่งปันเอื้อเฟื้อเกื้อกูลผู้คนและชุมชน คำว่า “จิตอาสา” หรือ “จิตสำนึกสาธารณะ” (Public Consciousness) เป็นศัพท์ใหม่ในทางสังคมศาสตร์ซึ่งกำลังได้รับความสนใจจากแวดวงนักวิชาการด้านการพัฒนาอย่างกว้างขวางในทางปฏิบัติเมื่อกล่าวถึงคำว่า “จิตสำนึกสาธารณะ” หรืออาจจะเป็นคำอื่นๆเช่น “จิตอาสา” “จิตสำนึกเพื่อสังคม” “จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม” “จิตสำนึกเพื่อมวลชน” ฯลฯ คำเหล่านี้ล้วนแต่มีความหมายที่ใกล้เคียงกันมากขึ้นอยู่กับผู้ใช้ว่าเป็นคนกลุ่มไหนอาจแยกย่อยออกไปตามความสนใจเฉพาะกลุ่มเช่นจิตสำนึกทางการเมืองในการสร้างประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นในสังคมจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมของเยาวชนในชุมชนท้องถิ่นหรือจิตสำนึกทางสังคมเช่นการพัฒนาชุมชนหรือช่วยเหลือคนยากไร้ เป็นต้น ซึ่งในที่นี้ ขอใช้คำว่า จิตอาสาเพื่อความกระจำ และเข้าใจง่าย โดยคำว่า จิตอาสานั้น มีผู้ให้ความหมาย ไว้หลากหลายดังนี้

สนธยา พลศรี (2537) ให้นิยามคำว่าจิตอาสาหมายถึงเป็นการรู้จักเอาใจใส่เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติมีความสำนึกยึดมั่นในระบบคุณธรรมและ

จริยธรรมที่ดงามละเอียดอ่อนต่อสิ่งผิดเน้นความเรียบร้อยประหยัดและมีความสมดุลระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549) ให้นิยามคำว่าจิตอาสาหมายถึงการรู้สำนึกถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณูปการให้ความสำคัญกับส่วนรวมหรือสิ่งสาธารณะซึ่งในสังคมจะต้องมีเช่น ส่วนสาธารณะทางหลวงอาคารโดยสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนรวมเป็นเจ้าของใช้ร่วมกันเป็นเจ้าของร่วมกันทั้งสังคม

ดังนั้น จิตอาสา หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละเวลา สิ่งของ เงินทอง แรงกายสติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นจิตใจที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี การช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุขด้วยความสมัครใจและไม่หวังผลตอบแทน เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ สำนึกของบุคคลที่มีต่อส่วนรวม เอาใจใส่ ป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม

การที่คนมาอยู่รวมกันเป็นสังคมย่อมต้องมีความสัมพันธ์ในรูปแบบพึ่งพากัน คนในสังคมซึ่งมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไป ถ้าคนในสังคมขาดจิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งนอกจากจะมีผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว องค์กรแล้ว การขาดจิตสำนึกสาธารณะยังมีผลกระทบต่อชุมชนระดับประเทศและระดับโลก ดังนั้น (ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร, 2543) ผลกระทบต่อบุคคลทำให้เกิดปัญหา คือ

1. ชุมชนอ่อนแอ ขาดการพัฒนา เพราะต่างคนต่างอยู่ สภาพชุมชนมีสภาพเช่นไรก็ยังคงเป็นเช่นนั้น ไม่เกิดการพัฒนาและยั่งยืนไปก็มี แต่เสื่อมทรุดลง
2. อาชญากรรมในชุมชนอยู่ในระดับสูง
3. ขาดศูนย์รวมจิตใจ ขาดผู้นำที่นำไปสู่การแก้ปัญหา เพราะคนในชุมชนมองปัญหาของตัวเองเป็นเรื่องใหญ่ ขาดคนอาสาพัฒนา เพราะกลัวเสียทรัพย์ กลัวเสียเวลา หรือกลัวเป็นที่ครหาจากบุคคลอื่น

ในระดับชาติ หากบุคคลในชาติขาดจิตอาสาแล้วอาจทำให้เกิด] ดังนี้

1. วิกฤตการณ์ภายในประเทศบ่อยครั้งและแก้ปัญหาไม่ได้ อาทิ วิกฤตการณ์เศรษฐกิจ สังคมขาดเสถียรภาพทางการเมือง การชุมนุมขับไล่รัฐบาลหรือผู้นำประเทศ
2. ประเทศชาติอยู่ในสภาพล้มเหลว เนื่องจากขาดพลังของคนในสังคม เมื่อผู้นำประเทศนำมาตราการใดออกมาใช้ก็จะไม่ได้ผล เพราะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน
3. ประเทศชาติไร้เกียรติ ไร้ศักดิ์ศรี ทำให้ประชาชนในประเทศอื่นมองด้วยสายตาเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลนว่าเป็นประเทศด้อยพัฒนา

ในระดับโลก หากบุคคลขาดจิตอาสา อาจทำให้เกิดการเอาตัวเอียงเปรียบระหว่างประเทศทำให้เกิดปัญหาในระดับต่างๆ ดังนี้

1. เกิดการสะสมอาวุธกันระหว่างประเทศ เพราะขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน กลัวประเทศอื่นจะโจมตี จึงต้องมีอาวุธที่รุนแรง มีอานุภาพในการทำลายสูงไว้ในครอบครองเพื่อข่มขู่ประเทศอื่น และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็มีแนวโน้มในการใช้ความรุนแรงของแสนยานุภาพทางสงครามในการตัดสินปัญหา
2. เกิดการถั่นแก่งแย่ง แข่งแย่งหรือครอบงำทางการค้าระหว่างประเทศ พยายามทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการค้า ทำให้ประเทศด้อยกว่าขาดโอกาสในการพัฒนาประเทศของตน

3. เกิดการรังเกียจเหยียดหยามคนต่างเชื้อชาติ ต่างเผ่าพันธุ์ หรือต่างท้องถิ่น มองชนชาติอื่นเผ่าพันธุ์อื่นว่ามีความเจริญหรือมีศักดิ์ศรีด้อยกว่าเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ของตนเอง ถูกดูหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อชาติอื่น

จิตอาสาเป็นคุณธรรมหนึ่งของพลเมือง เป็นคุณค่าและจิตสำนึกเป็นจิตวิญญาณของสังคม บุคคล องค์กร หรือสังคม สังคมที่ไม่มีคุณค่าและจิตสำนึก ทำให้ขาดพลังในการสร้างสรรค์เมื่อเกิดจิตอาสาจะทำให้เกิดประชาสังคมก่อให้เกิดความเข้มแข็งของสังคม ซึ่งจะทำให้การเมือง เศรษฐกิจ ศิลธรรมดี (ประเวศ วะสี, 2541)

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตอาสาจิตสาธารณะ

3.3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสา

จิตอาสาเป็นคุณธรรมของพลเมืองส่งเสริมทำให้สังคมเข้มแข็งมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากการมีพลเมืองตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือสังคมเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการรวมกลุ่ม ปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพรัฐสิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่ของพลเมืองซึ่งสามารถอธิบายโดยใช้ทฤษฎีประชาสังคมประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมของบุคคลเชิงจิตวิทยา พัฒนาการและแนวทางของพระพุทธศาสนา

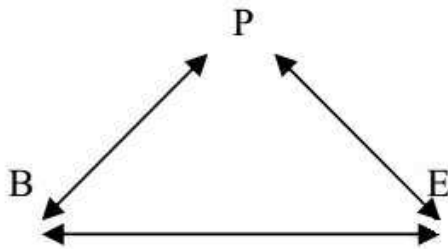
แนวคิดรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมนั้น สามารถศึกษาได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

ประเภทแรก เป็นสาเหตุภายนอกตัวบุคคล เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ลักษณะภูมิ ประเทศ ภูมิอากาศ

ประเภทที่สอง เป็นสาเหตุจากภายในตัวบุคคลที่เป็นลักษณะทางจิต เช่น เจตคติ บุคลิกภาพ การรับรู้ด้านต่างๆ เป็นต้น สำหรับรูปแบบปฏิสัมพันธ์ นิยมเป็นแนวคิดรูปแบบหนึ่งที่ใช้สำหรับศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ โดยเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะทางจิตที่เป็นสาเหตุภายในตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เป็นสาเหตุภายนอกตัวบุคคล ปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยด้านบุคคลหรือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเพียงด้านใดด้านหนึ่งไม่สามารถเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้ เพราะพฤติกรรมเป็นผลจากการกระทำของกระบวนการต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์หลายทิศทาง หรือเป็นผลสะท้อนกลับระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลเผชิญอยู่ (ณัฐยา ลือชาภิกขิตกุล, 2546)

3.3.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ลีทิวโซท วรานูสันติกุล (2539) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม จัดได้ว่าทฤษฎีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนา เทคนิคการปรับพฤติกรรมในปัจจุบัน ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ตามแนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ ทางสังคมของ Albert Bandura นั้น เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียวหากแต่มีปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะและสภาพแวดล้อมดังภาพด้านล่าง



ภาพที่ 3.1 แผนผัง แสดงปฏิสัมพันธ์ของบุคคล พฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม
ที่มา : สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539)

จากภาพจะเห็นว่าพฤติกรรมของมนุษย์ องค์กรประกอบภายในมนุษย์และสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อกันและกัน

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539 : 49) ได้อธิบายปัจจัยที่กำหนดซึ่งกันและกันที่ละคู่ ดังนี้คู่แรกระหว่าง $P \longrightarrow B$ แสดงให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความรู้สึกและการกระทำ การคาดหวัง ความเชื่อ การรับรู้ เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวกำหนดลักษณะและทิศทางของพฤติกรรม สิ่งที่บุคคลเชื่อหรือมีความรู้สึกสามารถกำหนดว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใด

การกำหนดซึ่งกัน และกันของ $E \longrightarrow P$ เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวัง ความเชื่อ อารมณ์ และความสามารถทางปัญญาของบุคคลนั้นจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงโดยอิทธิพลของสังคม

สำหรับคู่ ของ $B \longrightarrow E$ เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันของคนเรา พฤติกรรมเปลี่ยนเงื่อนไขสุขภาพแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปนั้น ก็ทำให้พฤติกรรมถูกเปลี่ยนไปด้วย สภาพแวดล้อมจะไม่มีอิทธิพลใดๆ ต่อบุคคล จนกว่าจะมีพฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้น

3.3.3 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (Tree Moral Theory)

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538 : 12-14) กล่าวว่า ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งว่าพฤติกรรมเหล่านี้มี สาเหตุทางจิตใจอะไรบ้าง ทฤษฎีนี้ สร้างจากการสรุปผลการวิจัยในเรื่องดังกล่าวของเยาวชนและประชาชนไทยอายุ 6-60 ปี จำนวนหลายพันคนเป็นผลการวิจัยในประเทศไทยในช่วง 25 ปีนี้ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมนี้มี 3 ส่วนคือส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้ ส่วนลำต้นและส่วนที่เป็นรากแก้ว ในส่วนแรกคือดอกและผลบนต้น แสดงถึงพฤติกรรม การทำดี ละเว้นชั่ว และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม ส่วนแรกนี้ เป็นพฤติกรรมประเภทต่างๆ ที่รวมเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมการทำงานอาชีพอย่างขยันขันแข็ง ผลออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ นำปรารถนาดี มีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม

กลุ่มแรกคือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนลำต้นของต้นไม้ อันประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ

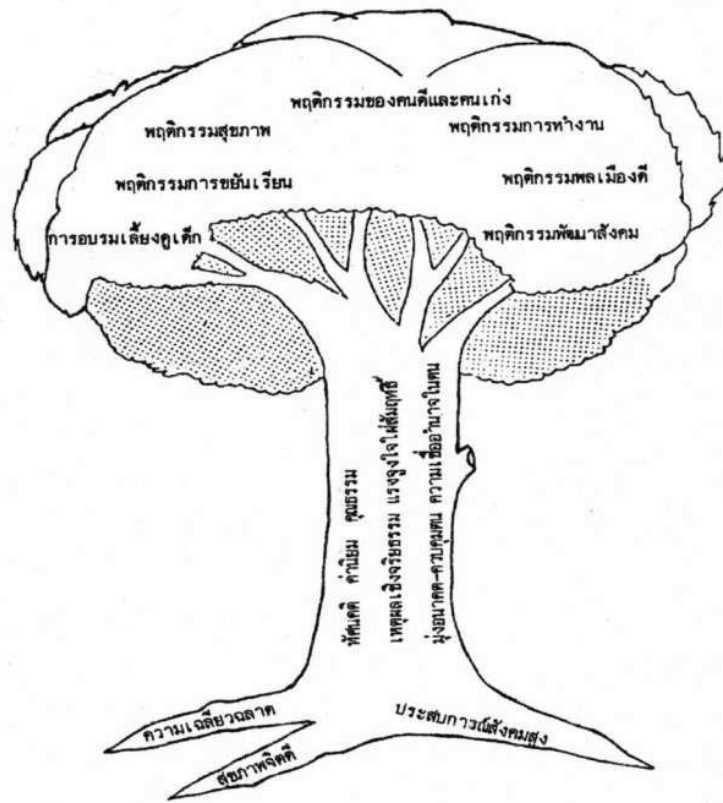
1. เหตุผลเชิงจริยธรรม
2. มุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง
3. ความเชื่ออำนาจในตน
4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
5. ทัศนคติ คุณธรรม และค่านิยม (ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นๆ หรือสถานการณ์นั้นๆ)

ถ้าต้องการที่จะเข้าใจ อธิบาย ทำนายและพัฒนาพฤติกรรมชนิดใดจะต้องใช้จิตลักษณะบางด้านหรือทั้ง 5 ด้านนี้ ประกอบกัน จึงจะได้ผลดีที่สุด ส่วนที่ สามของต้นไม้จริยธรรมคือ รากแก้ว ซึ่งเป็นจิตลักษณะ

กลุ่มที่สอง มี 3 ด้านคือ

1. สติปัญญา
2. ประสบการณ์ทางสังคม
3. สุขภาพจิต

จิตลักษณะทั้งสามนี้ อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ก็ได้ กล่าวคือบุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้านในปริมาณที่สูงเหมาะสมกับอายุจึงจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ โดยที่จิตลักษณะทั้ง 5 นี้จะพัฒนาไปเองโดยอัตโนมัติถ้าบุคคลมีความพร้อมทางจิตใจ 3 ด้านดังกล่าวและอยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน ทางสถานศึกษาและทางสังคมที่เหมาะสม นอกจากนี้บุคคลยังมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจิตลักษณะบางประการใน 5 ด้านนี้ โดยวิธีการอื่นๆ ด้วย ฉะนั้นจิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการจึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งนั่นเอง นอกจากนี้จิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการที่รากแก้วนี้ อาจเป็นสาเหตุร่วมกับจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้น เพื่อใช้อธิบายและพัฒนาพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งด้วย



ภาพที่ 3.1 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม และลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่นำไปสู่พฤติกรรมทางจริยธรรม
ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538)

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมสำหรับคนไทยนี้ แสดงความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างจิตลักษณะ 8 ด้าน กับพฤติกรรมประเภทต่างๆ ประสบการณ์ทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาการทางจิตของบุคคล การที่บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคมจะทำให้มีความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นและสามารถนำตนเองเข้าไปอยู่ในบทบาทของผู้อื่นได้ เรียกว่า ความสามารถในการสวมบทบาท (Role Taking) ซึ่งความสามารถในการสวมบทบาทมีความสำคัญต่อการพัฒนาจริยธรรมมาก ประสบการณ์จากการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก จะทำให้บุคคลมีความคิดเห็นที่ กว้างขวาง ลึกซึ้ง มองเห็นและเข้าใจบทบาทของตนเองและของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกับคนในสังคม และความเข้าใจนี้เองจะเอื้ออำนวยให้บุคคลมีพัฒนาการทางจิตในระดับสูงได้ การที่บุคคลขาดประสบการณ์ทางสังคมและขาดโอกาสที่จะได้เรียนรู้ หรือสวมบทบาทอื่นๆ น้อยจะนำไปสู่การปฏิเสธทางจิตต่อบทบาทที่ไม่คุ้นเคย คือการไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ ไม่ไว้วางใจ ซึ่งลักษณะดังกล่าวเท่ากับเป็นการปิดกั้นข่าวสาร และข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาทางจิตวิทยาและด้านสังคมซึ่งย่อมรวมเอาพัฒนาการทางจริยธรรม

ทางการมุ่งอนาคต และทางการบรรลุเอกลักษณ์แห่งอิโก้ของบุคคลเข้าไว้ด้วย ดังนั้นถ้าต้องการที่จะให้บุคคลมีพัฒนาการทางจิตจะต้องส่งเสริมให้บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคมกว้างขวาง และเหมาะสมกับอายุของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลมีพัฒนาการทางจิตในระดับสูงได้

3.3.4 ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรม (Moral Development Theory)

ลอวเรนซ์ โคเบอร์ก (Lawrence Kohlberg) ได้ศึกษาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของเยาวชนอเมริกัน อายุ 10-16 ปี และได้แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับแต่ละระดับแบ่งออกเป็น 2 ชั้น ดังนั้นพัฒนาการทางจริยธรรมมีทั้งหมด 6 ชั้นมีดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 ระดับก่อนมีจริยธรรมหรือระดับก่อนกฎเกณฑ์สังคม (Pre-Conventional Level) ระดับนี้ เด็กจะรับกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของพฤติกรรมที่ “ดี” “ไม่ดี” จากผู้มีอำนาจเหนือตน เช่นบิดามารดา ครูหรือเด็กโต และมักจะคิดถึงผลตามที่ จะนำรางวัลหรือการลงโทษ

พฤติกรรม “ดี” คือพฤติกรรมที่ แสดงแล้วได้รางวัล

พฤติกรรม “ไม่ดี” คือพฤติกรรมที่ แสดงแล้วได้รับโทษ

โดยบุคคลจะตอบสนองต่อกฎเกณฑ์ซึ่งผู้มีอำนาจทางกายเหนือตนเองกำหนดขึ้น จะตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมที่ เป็นหลักต่อตนเองโดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น จะพบในเด็ก 2-10 ปี Kohlberg แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรม ระดับนี้ เป็น 2 ชั้น คือ

ชั้นที่ 1 การถูกลงโทษและการเชื่อฟัง (Punishment and Obedience Orientation) เด็กจะยอมทำตามคำสั่งผู้มีอำนาจเหนือตนโดยไม่มีเงื่อนไขเพื่อไม่ให้เห็นถูกลงโทษ ชั้นนี้แสดงพฤติกรรมเพื่อหลบหลีกการถูกลงโทษ เพราะกลัวความเจ็บปวด ยอมทำตามผู้ใหญ่เพราะมีอำนาจทางกายเหนือตน เขาอธิบายว่าในชั้นนี้ เด็กจะใช้ผลตามของพฤติกรรมเป็นเครื่องชี้ว่าพฤติกรรมของตน “ถูก” หรือ “ผิด” เป็นต้นว่า ถ้าเด็กถูกทำโทษก็จะคิดว่าสิ่งที่ ตนทำ “ผิด” และจะพยายามหลีกเลี่ยงไม่ทำสิ่งนั้นอีก พฤติกรรมใดที่มี ผลตามด้วยรางวัลหรือคำชมเด็กก็จะคิดว่าสิ่งที่ตนทำ “ถูก” และจะทำซ้ำอีกเพื่อหวังรางวัล

ชั้นที่ 2 กฎเกณฑ์เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ของตน (Instrumental Relativist Orientation) ใช้หลักการแสวงหารางวัลและการแลกเปลี่ยน บุคคลจะเลือกทำตามความพอใจของตนเอง โดยให้ความสำคัญของการได้รับรางวัลตอบแทน ทั้งรางวัลที่เป็นวัตถุหรือการตอบแทนทางกาย วาจา และใจ โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องของสังคม ชั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อต้องการผลประโยชน์สิ่งตอบแทน รางวัลและสิ่งแลกเปลี่ยนเป็นสิ่งตอบแทน เขาอธิบายว่าในชั้นนี้ เด็กจะสนใจทำตามกฎข้อบังคับเพื่อประโยชน์หรือความพอใจของตนเอง หรือทำดีเพราะอยากได้ของตอบแทน หรือ รางวัล ไม่ได้คิดถึงความยุติ ธรรมและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น พฤติกรรมของเด็กในชั้นนี้ทำเพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่มักจะเป็นการแลกเปลี่ยนกับคนอื่น เช่น ประโยค “ถ้าเธอทำให้ฉัน ฉันจะให้.....”

ระดับที่ 2 ระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์สังคม (Conventional Level) พัฒนาการจริยธรรมระดับนี้ ผู้ทำถือว่าการประพฤติตนตามความคาดหวังของผู้ปกครอง บิดามารดา กลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก เป็นสิ่งที่ควรจะทำหรือทำความผิด เพราะกลัวว่าตนจะไม่ใช่ที่ยอมรับของผู้อื่น ผู้แสดงพฤติกรรมจะไม่คำนึงถึงผลตามที่ จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง ถือว่าความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ทุกคนมีหน้าที่ จะรักษามาตรฐานทางจริยธรรม โดยบุคคลจะปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ของสังคมที่

ตนเองอยู่ ตามความคาดหวังของครอบครัวและสังคม โดยไม่คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นขณะนั้นหรือภายหลังก็ตามจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น จะพบในวัยรุ่นอายุ 10-16 ปี แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมระดับนี้เป็น 2 ชั้น คือ

ชั้นที่ 3 ความคาดหวังและการยอมรับในสังคม สำหรับ “เด็กดี” (Interpersonal Concordance of “Good boy , nice girl” Orientation) บุคคลจะใช้หลักทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ ใช้เหตุผลเลือกทำในสิ่งที่กลุ่มยอมรับโดยเฉพาะเพื่อน เพื่อเป็นที่ชื่นชอบและยอมรับของเพื่อนไม่เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามการชักจูงของผู้อื่นเพื่อต้องการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี พบในวัยรุ่นอายุ 10-15 ปี ชั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อต้องการเป็นที่ยอมรับของหมู่คณะ การช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้เขาพอใจ และยกย่องชมเชย ทำให้บุคคลไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบคล้อยตามการชักจูงของผู้อื่น โดยเฉพาะกลุ่มเพื่อน เขาอธิบายว่าพัฒนาการทางจริยธรรมชั้นนี้เป็นพฤติกรรมของ “คนดี” ตามมาตรฐานหรือความคาดหวังของบิดามารดาหรือเพื่อนวัยเดียวกัน พฤติกรรม “ดี” หมายถึงพฤติกรรมที่จะทำให้ผู้อื่นชอบและยอมรับ หรือไม่ประพฤตินิดเพราะเกรงว่าบิดามารดาจะเสียใจ

ชั้นที่ 4 กฎและระเบียบ (“Law-and-order” Orientation) จะใช้หลักทำตามหน้าที่ ของสังคมโดยปฏิบัติ ตามระเบียบของสังคมอย่างเคร่งครัด เรียนรู้ การเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ปฏิบัติตามหน้าที่ของสังคมเพื่อดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ในสังคม พบในอายุ 13-16 ปี ชั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อทำตามหน้าที่ ของสังคม โดยบุคคลรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของเขาในฐานะเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมนั้น จึงมีหน้าที่ทำตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่สังคมกำหนดให้หรือคาดหมายไว้ เขาอธิบายว่าเหตุผลทางจริยธรรมในชั้นนี้ ถือว่าสังคมจะอยู่ด้วยความมีระเบียบเรียบร้อยต้องมีกฎหมายและข้อบังคับ คนดีหรือคนที่มีความประพฤติถูกต้องคือคนที่ ปฏิบัติ ตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมาย ทุกคนควรเคารพกฎหมาย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและความเป็นระเบียบของสังคม

ระดับที่ 3 ระดับจริยธรรมตามหลักการด้วยวิจรรย์ญาณหรือระดับเหนือกฎเกณฑ์สังคม (Post – Conventional Level) พัฒนาการทางจริยธรรมระดับนี้ เป็นหลักจริยธรรมของผู้มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ผู้ทำหรือผู้แสดงพฤติกรรมได้พยายามที่จะตีความหมายของหลักการและมาตรฐานทางจริยธรรมด้วยวิจรรย์ญาณ ก่อนที่จะยึดถือเป็นหลักของความประพฤติที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจ “ถูก” “ผิด” “ไม่ควร” มาจากวิจรรย์ญาณของตนเองปราศจากอิทธิพลของผู้มีอำนาจหรือกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก กฎเกณฑ์- กฎหมาย ควรจะตั้งบนหลักความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกของสังคมที่ตนเป็นสมาชิก ทำให้บุคคลตัดสินใจขัดแย้งของตนเองโดยใช้ความคิดไตร่ตรองอาศัยค่านิยมที่ตนเชื่อและยึดถือเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจจะปฏิบัติตามสิ่งที่สำคัญมากกว่าโดยมีกฎเกณฑ์ของตนเองซึ่งพัฒนามาจากกฎเกณฑ์ของสังคมเป็นจริยธรรมที่ เป็นที่ยอมรับทั่วไป แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรม ระดับนี้เป็น 2 ชั้น คือ

ชั้นที่ 5 สัญญา สังคมหรือหลักการทำตามคำมั่นสัญญา (Social Contract Orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำโดยคำนึงถึงประโยชน์ของคนหมู่มาก ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นสามารถควบคุมตนเองได้ เคารพการตัดสินใจที่จะกระทำด้วยตนเอง ไม่ถูกควบคุมจากบุคคลอื่นมีพฤติกรรมที่ถูกต้องตามค่านิยมของตนและมาตรฐานของสังคมถือว่ากฎเกณฑ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงได้ โดยพิจารณาประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก พบได้ในวัยรุ่นตอนปลายและวัยผู้ใหญ่ ชั้นนี้แสดงพฤติกรรมเพื่อทำตามมาตรฐานของสังคม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วน

ตน โดยบุคคลเห็นความสำคัญของคนหมู่มากจึงไม่ทำตนให้ขัดต่อสิทธิอันพึงมีได้ของผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับใจตนเองได้พฤติกรรมที่ถูกต้องจะต้องเป็นไปตามค่านิยมส่วนตัวผสมผสานกับมาตรฐานซึ่งได้รับการตรวจสอบและยอมรับจากสังคม เขาอธิบายว่าขั้นนี้ เน้นถึงความสำคัญของมาตรฐานทางจริยธรรมที่ทุกคนหรือคนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกสมควรที่จะปฏิบัติตาม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และสิทธิของบุคคลก่อนที่จะใช้เป็นมาตรฐานทางจริยธรรมได้ใช้ความคิดและเหตุผลเปรียบเทียบว่าสิ่งไหนผิดและสิ่งไหนถูก ในขั้นนี้การ “ถูก” และ “ผิด” ขึ้นอยู่กับค่านิยมและความคิดเห็นเห็นของบุคคลแต่ละบุคคล แม้ว่าจะเห็นความสำคัญของสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบุคคล แต่เปิดให้มีการแก้ไข โดยคำนึงถึงประโยชน์และสถานการณ์แวดล้อมในขณะนั้น

ขั้นที่ 6 หลักการคุณธรรมสากล (Universal Ethical Principle Orientation) เป็นขั้นที่เลือกตัดสินใจที่จะกระทำโดยยอมรับความคิดที่เป็นสากลของผู้เจริญแล้ว ขั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อทำตามหลักการคุณธรรมสากล โดยคำนึงความถูกต้องยุติธรรมยอมรับในคุณค่าของความเป็นมนุษย์มีอุดมคติและคุณธรรมประจำใจ มีความยึดหยุ่นและยึดหลักจริยธรรมของตนอย่างมีสติด้วยความยุติธรรมและคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน เคารพในความเป็นมนุษย์ของแต่ละบุคคล ละอายและเกรงกลัวต่อบาป พบในวัยผู้ใหญ่ที่มีความเจริญทางสติปัญญา เขาอธิบายว่าขั้นนี้เป็นหลักการมาตรฐานจริยธรรม สากล เป็นหลักการเพื่อนมนุษย์ธรรม เพื่อความเสมอภาคในสิทธิมนุษยชนและเพื่อความยุติธรรมของมนุษย์ทุกคนในขั้นนี้สิ่งที่ “ถูก” และ “ผิด” เป็นสิ่งที่ขึ้นมโนธรรมของแต่ละบุคคลที่เลือกยึดถือ

สรุปการปลูกฝังให้เยาวชนปฏิบัติตนเป็นผู้มีจิตอาสา นั้น ใช้ทฤษฎีทางพัฒนาการทางจริยธรรมของ Kohlberg ซึ่งสามารถจำแนกการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลตั้งแต่วัยเด็ก วัยรุ่น ถึงวัยผู้ใหญ่ออกเป็นการพัฒนาการทางจริยธรรมแบ่งออกเป็น 3 ระดับ และการมีจิตอาสาจะดำเนินไปได้อย่างไร จะอยู่ในขั้นใด ขั้นต้นหรือสูง ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือสติปัญญา และประสบการณ์ทางสังคม ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นไปตามธรรมชาติ

3.4 องค์ประกอบและรูปแบบของจิตอาสาจิตสาธารณะ

3.4.1 องค์ประกอบและรูปแบบของจิตอาสาจิตสาธารณะ

ลัดดาวีลีย์ เกษมเนตร และคณะ (2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของจิตอาสาจะต้องพิจารณาจากความรู้ ความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะดังนี้

3.4.1.1 การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อของส่วนรวมที่ ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม และการถือเป็นหน้าที่ที่ จะมีส่วน ร่วมในการดูแลรักษาของส่วนรวมในวิสัยที่ตนสามารถทำได้

3.4.1.2 การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยไม่ยึดครองของส่วนรวมนั้นเป็นของตนเอง ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลอื่นที่จะใช้ของส่วนรวมนั้น

3.4.2 รูปแบบของจิตอาสา

รูปแบบของจิตอาสาหรือจิตสำนึกสาธารณะนั้น มีการแบ่งรูปแบบที่ แตกต่างกันไปตามระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งแบ่งรูปแบบของจิตสำนึกไว้ ดังนี้

สมพงษ์ สิงหะพล (2542) ได้กล่าวถึงจิตสำนึกว่ามีอยู่ 3 ด้านหลักๆ คือ

3.4.2.1 จิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง (Self-Consciousness) เป็นจิตสำนึกเพื่อพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จิตสำนึกด้านนี้ การศึกษาไทยมุ่งมั่นปลูกฝังมานาน เกิดบ้างไม่เกิดบ้างไปตามสภาพการณ์ เป็นจิตสำนึกแบบคลาสสิกที่ทุกสังคมพยายามเหมือนกันที่จะสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้ เช่น ความขยัน ความรับผิดชอบ ความมานะอดทน เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่ถูกปลูกฝังและมีมานานตามสภาพสังคมไทย

3.4.2.2 จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น (Others Oriented Consciousness) เป็นจิตสำนึกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนในกลุ่มชนหนึ่ง สังคมหนึ่ง เช่น ความเห็นอกเห็นใจความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสามัคคี เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่คนไทยส่วนใหญ่ถูกหล่อหลอมมาจากพื้นฐานดั้งเดิมของวัฒนธรรมไทยอยู่แล้ว ซึ่งสร้างกันได้ไม่ยากนัก

3.4.2.3 จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Social or Public Consciousness) เป็นจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความสำคัญในการอยู่ร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน เป็นจิตสำนึกที่คนไทยยังไม่ค่อยมีและขาดกันอยู่มาก เพราะพื้นฐานความเป็นมาของสังคมไทยสมควรที่จะรีบพัฒนาขึ้นโดยเร็ว เช่น จิตสำนึกด้านเศรษฐกิจ จิตสำนึกด้านการเมือง จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม จิตสำนึกด้าน สุขภาพ เป็นต้น

3.5 ลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสา จิตสาธารณะ

จิรวัดน์ วีรังกร (2542) ได้เสนอลักษณะของผู้ที่มีจิตอาสาไว้ดังนี้

3.5.1 การมีทัศนคติที่รับรู้ว่าคุณค่าเพียงพอและรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของคนที่จะต้องกระทำหรือไม่กระทำหรืองดเว้นการกระทำคิดเห็นได้ด้วยตนเองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของส่วนรวม

3.5.2 การมีความยินดีที่ได้ทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมเชื่อมั่นว่าตนทำได้ไม่เห็นว่าเป็นการของตนเองที่มากจนเกินไป

3.5.3 เป็นผู้เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนทำทำอย่างมีความสุขไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยและไม่คิดหวังสิ่งตอบแทนใดๆในสิ่งที่ตนได้ทำ

3.5.4 รู้สึกทนไม่ได้ที่ตนเองมองข้ามผ่านไปโดยไม่ให้ความร่วมมือ

3.5.5 เป็นคนมองประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

ดังนั้นผู้ที่มีจิตอาสา หรือมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมต้องเกิดจากการรับรู้ถึงคุณค่าในตัวเองและเล็งเห็นว่าตนเองสามารถให้คุณประโยชน์ให้แก่สังคมได้ไม่จำเป็นที่จะเป็นการช่วยเหลือด้านสังคมเช่นคนสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อมด้านพลังงานฯลฯไม่เห็นแก่ตัวไม่นิ่งดูด้อยต้องเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวกหรือสร้างสรรค์ (Positive Thinking) ยิ่งกว่านั้นต้องเกิดความรู้สึกที่อยากเข้าไปมีส่วนร่วม (Participation) อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดียิ่งขึ้นด้วย หรืออีกนัย ผู้ที่มี ลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสา จิตสาธารณะจะมี

พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นได้แก่

- ช่วยแนะนำสิ่งที่ถูกที่ควรให้แก่ผู้อื่น
- ร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาสังคม

- อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น
- แบ่งปันสิ่งของให้แก่ผู้อื่น

พฤติกรรมที่เสียสละต่อสังคม ได้แก่

- สละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเวลาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม
- เห็นประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ ส่วนตน รู้จักเป็นผู้ให้ มากกว่าผู้รับ
- สละประโยชน์ ที่ตนพึงได้รับเพื่อแลกกับประโยชน์ ของคนหมู่มาก หรือคนที่อ่อนแอ

กว่า

- ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

3.6 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาจิตอาสา

การมีจิตอาสาเป็นสิ่งที่เกิดตามธรรมชาติไม่สามารถบังคับให้เกิดได้ แต่สภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคมย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของพลเมือง ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสา ประกอบด้วย

3.6.1 สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อจิตสำนึกของบุคคล

3.6.2 กระบวนการเรียนรู้ที่ เป็นการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น พลเมืองจึงต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ และความสามารถในการแสวงหาความรู้ ต้องใช้กระบวนการเรียนรู้สั่งสมผู้ คนในสังคมอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนคือการรับรู้ สนใจ ไตร่ตรอง ทดลอง การสร้างสำนึกจึงต้องอาศัย ศาสตร์และศิลป์ในการประยุกต์ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ เงื่อนไขและขั้นตอนต่างๆ จินตนาการเป็นพลังของมนุษย์ที่จะดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี แต่จินตนาการอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ต้องอาศัยสติปัญญาความรู้ในการแก้ปัญหาและกำหนดทิศทางข้างหน้า ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองและร่วมกับผู้อื่น จึงสามารถไตร่ตรอง หาเหตุผลและทำความเข้าใจ เมื่อเข้าใจแล้วก็จะเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องนั้นต่อไปและอาจนำไปสัมพันธ์กับเรื่องอื่นๆ เช่น อาจนำมาสัมพันธ์กับชีวิตของตนเองกับสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นการใช้ความรู้ ให้เป็นประโยชน์ด้วยไม่ใช่เรียนรู้ ไว้เพียงอย่างเดียว

3.6.3 การที่บุคคลในสังคมเห็นวิกฤตการณ์หรือสภาพปัญหาในสังคมที่ สลับซับซ้อนยากแก่การแก้ไข มีวัตถุประสงค์ร่วมกันซึ่งนำไปสู่การก่อจิตสำนึกร่วมกัน

นอกจากนี้ ศรีประภา เพ็ชรมิศรี (2543 อ้างถึงใน อนุชาติ พวงสำลี, 2543) กล่าวว่า จิตอาสา เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้างและต้องมีการกระทำอย่างสม่ำเสมอจนเป็นกิจวัตร และได้สรุปปัจจัยที่ เป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่ การพัฒนาจิตวิญญาณสาธารณะ คือ

1. การสร้างองค์กร ผู้นำ สื่อ วัฒนธรรมใหม่ การสร้างประโยชน์ร่วมกัน
2. การทำให้เกิดกลุ่ม ทั้งที่ เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการเข้าร่วมกับกลุ่ม มีกิจกรรมสาธารณะและมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. มีทุนประชาคม ได้แก่ ความรู้ ภูมิปัญญา ทรัพยากร
4. การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา
5. การสร้างเครือข่ายทุกเพศทุกวัย

6. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยเริ่มจากตนเองให้มี ระบบคิดที่จะยอมรับความคิดเห็นผู้อื่นมีการแยกแยะ มีอิทธิบาทสี่
7. การสร้างกฎระเบียบร่วมกัน สร้างความตระหนัก มีการปลูกฝังตั้งแต่ผู้เรียน สร้างให้เกิดวัฒนธรรมใหม่
8. ความรู้สึกเป็นเจ้าของในฐานะพลเมืองไทย การสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของร่วมกัน การมีสิทธิทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม
9. การมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ มีการเปิดโอกาสให้แสดงออก มีประเด็นที่ จะเคลื่อนไหวร่วมกัน มีการเสียสละทุ่มเทและกระทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดรูปแบบ มีการสร้างเครือข่าย และมีมาตรการหรือกฎหมายบังคับ
10. ทูตทางวัฒนธรรม ได้แก่ ศาสนา ประเพณี ความเชื่อ จริยธรรมความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเอื้ออาทรต่อกัน เริ่มจากสถาบันครอบครัวโดยการให้การศึกษาและสื่อจะมีส่วนร่วมสร้างให้เกิดความคิดหลากหลายที่ ชี้ให้เห็นคุณโทษต่างๆ รวมทั้งการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม มีชุมชนแห่งการเรียนรู้
11. การมีผู้นำหรือบุคคลสาธารณะที่เป็นแบบอย่าง มีจิตสำนึกต่อสังคมมีคุณธรรมและสามารถสร้างระบบผู้นำร่วมได้

3.7 สถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะ

บุญทัน ภูบาล (2549) ซึ่งถึงแนวทางในการเสริมสร้างจิตสาธารณะของคนในสังคม ว่า จะต้องเกิดขึ้นได้จากการคลุกคลีอยู่กับความถูกต้อง การปลูกฝัง อบรม การฝึกปฏิบัติ การได้เห็นตัวอย่างที่ชวนให้ประทับใจ ปัจจัยเหล่านี้จะค่อย ๆ โน้มนำใจของบุคคลให้เกิดจิตสำนึกที่ถูกต้องและการสร้างจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นจำต้องอาศัยสถาบันทางสังคมหลายส่วนเข้ามาร่วมมือกัน อาทิ

3.7.1 สถาบันการศึกษา การศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาเป็นสิ่งที่ปฏิเสธกันไม่ได้ไม่ จะจะเป็นการพัฒนาในรูปแบบใด จำต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาจนมีการศึกษามากพอแก่สถานะแห่งตน ที่จะสามารถปฏิบัติงานหรือดำเนินชีวิตไปสู่ทิศทางที่ประสงค์ การกำหนดเป้าหมายของการศึกษาให้ถูกต้องโดยธรรมชาติเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่มีผู้มีอำนาจในการบริหารการศึกษาพึงพิจารณาให้ลึกซึ้ง ให้ถ่องแท้ ให้อบอบคอบ ให้ถูกต้องด้วยทัศนคติที่กว้างไกล โดยมีจุดหมายรวบยอดว่า ต้องจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีจิตสำนึกเป็นมนุษย์ที่เต็มที การจัดการศึกษาควรมุ่งเน้นที่การสร้างจิตสำนึกภายใน คือ การพัฒนาจิตสำนึกภายใน คือ การพัฒนาจิตใจที่เป็นรากฐานของความเป็นมนุษย์ไม่ควรเน้นที่การพัฒนาเพื่อความสำเร็จในวิชาชีพที่ปราศจากพื้นฐานทางจริยธรรม เพราะอาจจะเป็นการส่งเสริมให้บุคคลออกไปประกอบวิชาชีพด้วยจิตสำนึกผิดพลาดแล้วก็ไปสร้างระบบการทำงานที่ผิดมีการเอาเปรียบผู้อื่น กอบโกย ความหลงตัวเอง ความมัวเมาวนเวียนแต่ในวังวนวัตถุ ที่อาจก่อให้เกิดการประหัตประหารกันในทุกวงการ

3.7.2 สถาบันศาสนา สถาบันทางศาสนาต้องเป็นผู้นำในการสร้างจิตสาธารณะให้เกิดขึ้น ต้องนำประชาชนกลับไปสู่คำสอนของพระพุทธองค์ที่ทรงเน้นให้เห็นแก่ประโยชน์สุขของสังคมเป็นใหญ่ ไม่บริโภคนิยมความจำเป็น หรือ เพราะความอยาก มีความสันโดษ พอใจที่จะมีกินมีอยู่ มีใช้เท่าที่

จำเป็นรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เจือจานแก่ผู้อื่น มีความเมตตาอาทรต่อกัน เห็นแก่ผู้อื่นเสมือนเห็นแก่ตนเอง รู้จักหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้อง

3.7.3 สถาบันครอบครัว ความอบอุ่นของสถาบันครอบครัวมีความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่ช่วยให้เด็กเกิดจิตสำนึกเห็นความสำคัญของส่วนรวม ความใกล้ชิดระหว่างพ่อ แม่กับลูกจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยั้งในการเลี้ยงอบรมลูก เพราะความใกล้ชิดจะเป็นสื่อที่ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และกลายเป็นเกิดความเห็นใจซึ่งกันและกัน

3.7.4 สื่อมวลชน สื่อมวลชนเป็นสถาบันที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการกระจายความคิดความรู้ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสู่การรับรู้ของประชาชน ความร่วมมือจากสื่อมวลชนจะช่วยสร้างความเข้าใจช่วย สร้างจิตสำนึกที่ถูกต้องให้แก่คนในสังคม เนื่องจากสื่อมวลชนนั้นมีบทบาทและอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการ เสริมสร้างการรับรู้ที่จะสั่งสมกลายเป็นจิตสำนึกของคนในสังคม

3.8 บทสรุป

จิตอาสา หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละเวลา สิ่งของ เงินทอง แรงกาย สติปัญญาเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นจิตใจที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี การช่วยเหลือผู้อื่นและ สังคมเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุขด้วยความสมัครใจและไม่หวังผลตอบแทน เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็น สาธารณประโยชน์ สำนึกของบุคคลที่มีต่อส่วนรวม เอาใจใส่ ป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม จิตอาสาเป็น การเสียสละเพื่อสาธารณประโยชน์จะต้องมีจิตใจอันดีงามในการทำความดีและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อ ส่วนรวมโดยไม่หวังถึงประโยชน์ส่วนตน หรือไม่หวังผลตอบแทน

ซึ่งจิตอาสาถือเป็นส่วนสำคัญที่เกิดขึ้นภายใน คือ ความรู้สึกนึกคิด คุณธรรม จริยธรรมภายในจิตใจ จนส่งผลให้เกิดพฤติกรรมภายนอก โดยคนภายในสังคมจะมีบทบาทในการช่วยรักษา ผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อแก้ปัญหา และสร้างสรรค์สังคมเพราะถือเป็นความรับผิดชอบตนเองและ สังคม ซึ่งหากคนในชาติไม่มีจิตอาสาที่จะก่อให้เกิด วิกฤตการณ์ภายในประเทศและในระดับโลก

แนวคิดรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรม นั้น สามารถศึกษาได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สาเหตุภายนอกตัวบุคคล สาเหตุจากภายในตัวบุคคลที่เป็นลักษณะทางจิต โดยจะมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย Albert Bandura ตามแนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ ทางสังคมของ Albert Bandura เขา เชื่อว่าพฤติกรรม ของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียวหากแต่มีปัจจัย ส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะและสภาพแวดล้อม

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (Tree Moral Theory) เป็นทฤษฎีของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งว่าพฤติกรรมเหล่านี้มี สาเหตุ ทางจิตใจอะไรบ้าง ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมนี้มี 3 ส่วนคือส่วนที่ เป็นดอกและผลของต้นไม้ ส่วนลำต้น และส่วนที่ เป็นรากแก้ว ในส่วนแรกคือดอกและผลบนต้น แสดงถึงพฤติกรรมการทำดี ละเว้น ชั่ว และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม

ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของ Lawrence Kohlberg แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรม ออกเป็น 3 ระดับ ระดับที่ 1 ระดับก่อนมีจริยธรรมหรือระดับก่อนกฎเกณฑ์สังคม (Pre-Conventional Level) ระดับที่ 2 ระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์สังคม (Conventional Level) ระดับที่ 3 ระดับจริยธรรมตามหลักการด้วยวิจารณญาณหรือระดับเหนือกฎเกณฑ์สังคม (Post - Conventional Level)

จิตอาสาจะต้องมีองค์ประกอบและรูปแบบ มีความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะ ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อของส่วนรวม
2. การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยไม่ยึดครองของส่วนรวมนั้นเป็นของตนเอง

ส่วนรูปแบบของจิตอาสานั้นจะ ประกอบด้วย 3 ด้านหลักๆ

1. จิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง (Self-Consciousness) เป็นจิตสำนึกเพื่อพัฒนาตนเอง
2. จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น (Others Oriented Consciousness) เป็นจิตสำนึกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนในกลุ่มชนหนึ่ง สังคมหนึ่ง

3. จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Social or Public Consciousness)

ส่วนของลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสา จะเล็งเห็นว่าตนเองสามารถทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้านสังคม เช่น ผู้คน สัตว์ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน ฯลฯ จะมีทัศนคติที่รับรู้ว่าคุณค่าเพียงพอ และมีความยินดีที่ได้ทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนทำ ทำอย่างมีความสุข

การส่งเสริมการสร้างจิตอาสา ต้องอาศัยความร่วมมือจากสถาบันทางสังคมในการพัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะ ให้แก่เยาวชนเพื่อให้มีการซึมซับจากการรับการสอนและการรู้จักพฤติกรรม การช่วยเหลือด้วยการเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีแนวทางการเสริมสร้างจิตอาสาให้กับทุกภาคส่วน ได้แก่ สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันครอบครัว และสื่อมวลชน

คำถามทบทวนบทที่ 3

1. จิตอาสา และ จิตสาธารณะ มีความหมายเหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร พร้อมอธิบายความหมายมาให้เข้าใจ
2. จงอธิบายแนวคิดที่เกี่ยวกับจิตอาสา จิตสาธารณะมาพอเข้าใจ
3. ลักษณะของคนที่มีจิตอาสา จิตสาธารณะควรเป็นอย่างไร
4. การมีจิตอาสา จิตสาธารณะ จะเกิดขึ้นได้ ด้วยปัจจัยใดบ้าง
5. สถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาจิตอาสาและจิตสาธารณะมีสถาบันใดบ้างและแต่ละสถาบันจะมีการพัฒนาอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กุลทิพย์ ศาสตรระจุง. (2551). การถอดบทเรียนกระบวนการสื่อสารของกลุ่มเยาวชนในจิตสำนึก
สาธารณะ รายงานผลการวิจัยโครงการวิจัยชุด การสื่อสารจิตสำนึกสาธารณะ
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- จิรวุฒิ วิวิงกร. (2542). **คุณค่าและความสำคัญของกิจการนิสิตในพื้นที่ฐานทักษะการดำเนินกิจการ
นิสิต**. กรุงเทพฯ : ทีพีพัฒนา.
- ณัฐยา ลือชากิตติกุล. (2546) **ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
การทำงานด้านบริการของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร.
ปริญญาานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2538). **ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมกับการพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญทัน ภูบาล. (2549). **การใช้วิถีทัศน์ละครหุ่นเชิดเป็นตัวแบบเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2**. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประเวศ วะสี และคณะ. (2542). **ยุทธศาสตร์แก้วิกฤตชาติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร. (2543). “สังคมไทยที่พึงปรารถนา”. **มติชน** (6 ตุลาคม
2543).
- ไพศาล วิสาโล. (2544). **วิถีสังคมไทย ชุดที่ 4 ประชาสังคมและวัฒนธรรมชุมชน** กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการ
พิมพ์.
- ศรีประภา เพ็ชรมิศรี. (2543). **จิตสำนึกสาธารณะเส้นทางสู่ประชาสังคม (Public Consciousness A
Path to Civil Society)**, วารสารสื่อพลัง 7(3).
- สนธยา พลศรี. (2537). **กระบวนการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สมพงษ์ สิงหะพล. (2542). **ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่**. กรุงเทพฯ : สยามจารย์.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2549). **จิตสำนึกเพื่อส่วนรวมเชิงพุทธ**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
ประจำปีของเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เขตภาคกลางเพื่อพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 4 : เจตคติ

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ความหมายเจตคติ
- ลักษณะของเจตคติ
- องค์ประกอบของเจตคติ
- การเกิดขึ้นของเจตคติ
- เจตคติกับพฤติกรรมของคนในสังคม
- ข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยม
- การเปลี่ยนเจตคติ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถอธิบายความหมาย ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติได้
2. นักศึกษาสามารถรู้และอธิบายถึงสาเหตุการเกิดขึ้นของเจตคติได้
3. นักศึกษาเข้าใจและอธิบายความสัมพันธ์ของเจตคติกับพฤติกรรมได้
4. นักศึกษาเข้าใจและอธิบายถึงความเกี่ยวข้องและความแตกต่างของเจตคติกับข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยมได้
5. นักศึกษาเข้าใจและอธิบายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. ศึกษาเอกสารประกอบการสอน
2. แบ่งกลุ่มแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ฯลฯ
3. แต่ละกลุ่มนำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน
4. ผู้สอนสรุปสาระสำคัญเพิ่มเติม

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. เครื่อง LCD โปรเจคเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์
3. Microsoft Power Point
4. แบบฝึกปฏิบัติงานกลุ่มโดยการอภิปราย

การวัดและการประเมินผล

1. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและพฤติกรรมกรเรียน
2. ประเมินจากการทำแบบฝึกปฏิบัติงาน การอภิปรายและนำเสนอผลการศึกษาของกลุ่ม
3. ประเมินจากแบบฝึกหัดท้ายบท

บทที่ 4

เจตคติ

4.1 ความนำ

พฤติกรรมของคนในสังคมที่เกิดขึ้นและดำเนินไปนั้นที่แสดงออกถึงความรักใคร่สมัครสมานสามัคคีไปจนถึงความรังเกียจขัดแย้งกันระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวการในการขับเคลื่อนลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในสังคมนั้นมาจาก “เจตคติ” ที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการศึกษาทำความเข้าใจ สำหรับเนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงนิยามความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบของเจตคติ การเกิดขึ้นของเจตคติว่าเกิดมาจากสาเหตุใดบ้าง ความสัมพันธ์ของเจตคติกับพฤติกรรมของคน ความจริงพื้นฐานเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยม รวมถึงการเปลี่ยนเจตคติ ที่จะเป็นความรู้พื้นฐานในการทำความเข้าใจและอธิบายพฤติกรรมของคนในสังคม

4.2 เจตคติคืออะไร : นิยามความหมาย ลักษณะและองค์ประกอบ

4.2.1 ความหมายของเจตคติ

คำว่า “เจตคติ” หรือ “Attitude” ในภาษาอังกฤษนั้น เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือคำว่า “Aptus” ที่แปลว่า โน้มเอียง เหมาะเจาะ หรือปรับให้เหมาะสม ซึ่งเมื่อมีการนำมาใช้ในแวดวงวิชาการนั้นทำให้มีผู้นิยาม ความหมายไว้หลากหลายความหมายทั้งนักจิตวิทยา นักการศึกษา นักสังคมวิทยา นักการตลาด ฯลฯ อีระพร อุวรรณโน (2529) ได้กล่าวถึงการสำรวจความหมายเจตคติในทศวรรษที่ 70 ที่ให้ความสนใจศึกษาเจตคติในแวดวงจิตวิทยาสังคมเป็นอย่างมากโดยแมคเกอร์ (McGuire) พบว่ามีการให้นิยามเจตคติถึง 100 ความหมาย ซึ่งในปัจจุบันย่อมมีมากกว่าเป็นแน่ แต่เมื่อพิจารณาลักษณะของความหมายในภาพรวมหลายช่วงเวลานั้นกลับไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมดดังตัวอย่างต่อไปนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 อ้างอิงจาก G.W. Allport, 1985) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่าเป็นสภาวะความพร้อมทางจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (2534 อ้างอิงจาก Doob, 1947) ได้นิยามเจตคติว่าเป็นการตอบสนองที่ก่อให้เกิดแรงขับที่มองไม่เห็น แรงขับดังกล่าวมีความสำคัญต่อการเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ ในสังคม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) กล่าวถึงเจตคติว่าเป็นสภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่บนพอสสมควร

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546) กล่าวว่าเจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของ หรือความคิดในลักษณะใดก็ตามที่เป็นการประเมินค่าโดยความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ ต้องคงอยู่บนพอสสมควร

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549) กล่าวว่าเจตคติ คือ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการตอบสนองจะแสดงออกในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ

จำรอง เงินดี (2552) กล่าวว่า เจตคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งคน สัตว์ สิ่งของ และสถานการณ์ต่างๆ ที่สร้างให้เกิดมีขึ้นจากประสบการณ์ต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะของการประเมินค่า การแสดงออกนั้นจะเป็นทิศทางใดทิศทางหนึ่งและเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความคงทนถาวร

นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน) (2553 อ้างอิงจาก Raymond J. Corsini, 2002) กล่าวว่า เจตคติเป็นแนวโน้มของพฤติกรรมที่ได้เรียนรู้เพื่อมีปฏิกริยาเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง ต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสัญญาณอื่นๆ ในแนวที่คงเส้นคงว่า และจะมีความคงที่ในการโต้ตอบต่อบางสิ่งในแนวเฉพาะ

เพราะฉะนั้นจึงสามารถสรุปความหมายของเจตคติ (Attitude) ได้ว่า เป็นลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่เป็นความโน้มเอียงทางความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก การตีความ การประเมินค่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีทิศทางให้อยู่ในทางที่ดีหรือไม่ดี เป็นตัวกำหนดความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมรวมถึงมีความคงที่ในการแสดงออกของพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ หากมีพฤติกรรมเข้าหาเมื่อรู้สึกชอบ เรียกว่า เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) หรือแสดงพฤติกรรมกรากหลีกเลี่ยงปฏิเสธเมื่อรู้สึกไม่ชอบไม่พอใจ เรียกว่า เจตคติเชิงลบ (Negative Attitude)

ในภาษาไทยนั้นมีการใช้อยู่ 2 คำด้วยกัน คือ “เจตคติ” และ “ทัศนคติ” ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเดียวกันเหมือนกัน ที่ยุคเริ่มต้นของการศึกษาเจตคติในเมืองไทยนั้นมีการนิยามและนิยมใช้คำว่าทัศนคติ สำหรับในปัจจุบันพบว่าแวดวงวิชาการนั้นนิยมใช้คำว่าเจตคติมากกว่าทัศนคติ แต่ก็ไม่ผิดหากเราจะยังใช้คำว่าทัศนคติเพราะดูจะเข้าใจง่ายมากกว่าคำว่าเจตคติที่เป็นภาษาวิชาการ

4.2.2 ลักษณะของเจตคติ

จากความหมายของเจตคติที่คล้ายและใกล้เคียงกันทำให้มองเห็นลักษณะร่วมกันของลักษณะเฉพาะของเจตคติ ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ดีขึ้น โดยสรุปลักษณะของเจตคติได้ 5 ลักษณะ (ธีระพร อูวรรณโน, 2529 และ ศักดิ์ไทย สุรกีจาวร, 2545) ดังนี้

4.2.2.1 เจตคติมีเป้าหมาย (Attitude Object)

4.2.2.2 เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ (Attitude is Learning)

4.2.2.3 เจตคติมีลักษณะที่ค่อนข้างคงทนมีระยะเวลาของการคงอยู่นานพอสมควร (Relatively Enduring)

4.2.2.4 เจตคติมีทิศทางในลักษณะของการประเมิน (Evaluative Aspect)

4.2.2.5 เจตคติทำให้เกิดความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Respons)

โดยลักษณะทั้ง 5 ประการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.2.2.1 เจตคติมีเป้าหมาย (Attitude Object)

บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีเจตคติเกิดขึ้นได้ต้องมีตัวเร้า หรือเรียกว่าจิตวัตถุ (Psychological Object) ที่เป็นสิ่งกระตุ้นเร้าให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ที่อาจเป็นได้ทั้งบุคคล สัตว์ สิ่งของ สถานที่ สถานการณ์ ช่วงเวลา ฯลฯ สิ่งใดก็ตามแต่ที่ทำให้เกิดการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบ เป็นการบ่งบอกถึงลักษณะของเจตคติว่าต้อง

มีเป้าหมายรองรับ ตัวอย่างเช่น เจตคติต่อนายกรัฐมนตรี เจตคติต่อแมวไทย เจตคติต่อการใช้สมาร์ทโฟน เจตคติต่อการทำงานนอกเวลา (Part Time) เป็นต้น

4.2.2.2 เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้

การกล่าวว่าเจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ต้องทำความเข้าใจกับการเรียนรู้เสียก่อน ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปอย่างถาวร ซึ่งเจตคติเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งนั้น การก่อตัวรวมถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการเรียนรู้จนเกิดเป็นเจตคติของบุคคล เช่น จากความรู้สึกรังเกียจจากการได้รับการเสริมแรง การเรียนรู้จากการกำกับตนเองจากข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

4.2.2.3 เจตคติดีมีลักษณะที่ค่อนข้างคงทนมีระยะเวลาของการคงอยู่นานพอสมควร (Relatively Enduring)

เจตคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถึงแม้ว่าจะไม่คงอยู่ถาวรตลอดไป แต่เจตคติจะคงอยู่กับบุคคลไปนานพอสมควร อาจจะมีติดอยู่กับบุคคลเป็นแรมเดือน แรมปี หรือแทบชั่วชีวิตของบุคคล จนกว่าจะมีการเหตุผลบางอย่างที่ทำให้เปลี่ยนแปลงไป เช่น เจตคติต่อการประกอบอาชีพ เจตคติต่อการดูแลสุขภาพที่สามารถเปลี่ยนแปลงตามช่วงวัยต่างๆ หรือประสบการณ์ของบุคคลได้ เป็นต้น

4.2.2.4 เจตคติดีมีทิศทางในลักษณะของการประเมิน (Evaluative Aspect)

ทิศทางในการประเมินของบุคคลนั้นจะออกมาเป็นข้อตรงกันข้ามเสมอที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ดี – ไม่ดี เป็นต้น ทำให้การพิจารณาทิศทางแบ่งออกเป็น 2 ทางด้วยกัน คือ เจตคติทางบวก และ เจตคติทางลบ

4.2.2.5 เจตคติทำให้เกิดความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)

เป็นลักษณะของความพร้อมที่จะตอบสนองต่อในทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทิศทางในการตอบสนองนั้นจะเป็นผลเกี่ยวเนื่องมาจากลักษณะการประเมินของบุคคลต่อสิ่งนั้นๆ เช่น ความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎจราจร แสดงถึงการประเมินการใช้รถใช้ถนนของบุคคลที่อาจมองว่าเป็นหน้าที่ของพลเมืองต้องทำ กับการต้องถูกปรับหากกระทำผิดกฎจราจร แสดงว่าบุคคลนี้มีเจตคติต่อการปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น

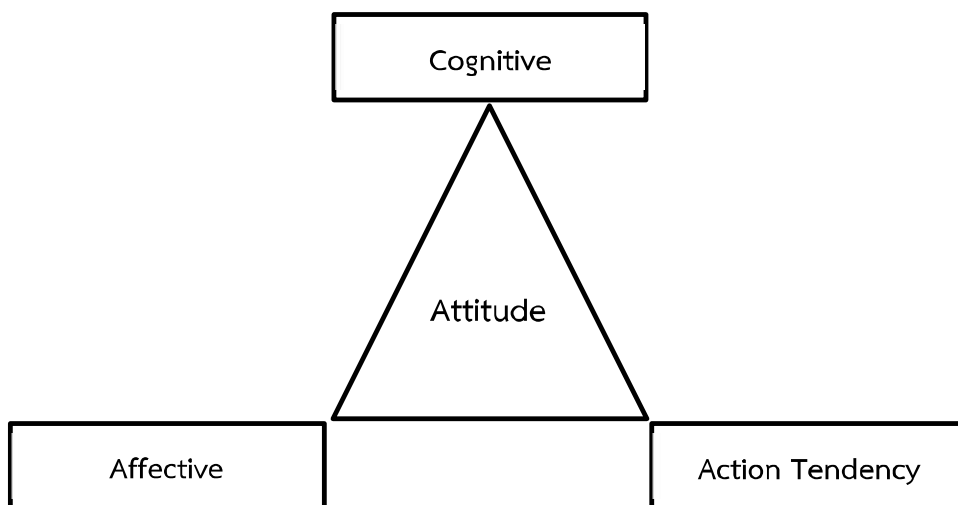
4.3 องค์ประกอบของเจตคติ

เมื่อพิจารณาถึงความหมาย และลักษณะของเจตคติจะพบว่า การให้ความหมายของเจตคตินั้นมาจากการรวมกันขององค์ประกอบแต่ละด้านของเจตคติเข้าด้วยกันเป็นความหมายเดียว ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

4.3.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ หรือความคิด (Cognitive Component)

4.3.2 ด้านความรู้สึก (Affective Component)

4.3.3 ด้านแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ (Behavior or Action Tendency Component)



ภาพที่ 4.1 แผนภาพสามเหลี่ยมองค์ประกอบของเจตคติ

ซึ่งองค์ประกอบของเจตคติแต่ละด้านนั้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.3.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ หรือความคิด (Cognitive Component)

องค์ประกอบแรกเกี่ยวข้องกับชุดความรู้ ความเข้าใจ หรือความคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย (Object) อาจอยู่ในรูปแบบของรูปร่างรูปทรง ลักษณะ คุณประโยชน์หรือโทษที่ส่งผลต่อตัวเราที่อาจเป็นความจริงหรือเป็นเท็จก็ได้ ตัวอย่างเช่น

พระอาทิตย์ขึ้นทางทิศตะวันออกและตกทางทิศตะวันตก	เป็นข้อเท็จจริง (Facts)
การกินเค็มทำให้เกิดความกระชุ่มกระชวยมีแรงทำงาน	เป็นความเชื่อ (Beliefs)
การสูบบุหรี่เป็นพิษร้าย มีอันตราย ทำลายสุขภาพ	เป็นความเชื่อ (Beliefs)
การสูบบุหรี่ทำให้ดูเท่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน	เป็นความเชื่อ (Beliefs)

4.3.2 ด้านความรู้สึก (Affective Component)

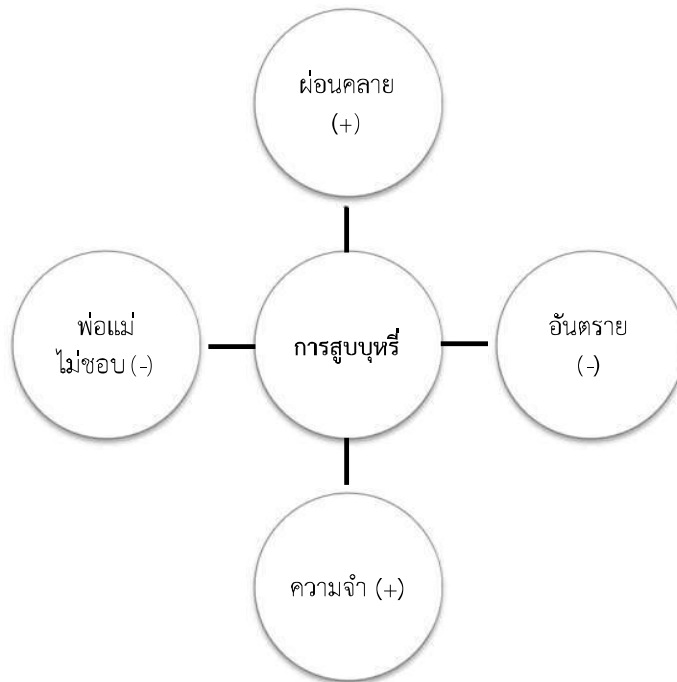
เป็นองค์ประกอบที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการจูงใจจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเป้าหมาย (Object) นั้น เป็นความเกี่ยวเนื่องทางอารมณ์ของบุคคลที่ทำให้เกิดเป็นความรู้สึกต่างๆ เช่น ความชื่นชอบ-ความไม่ชื่นชอบ, ความสนุกสนาน-ความน่าเบื่อ, ความรัก-ความเกลียด เป็นต้น

4.3.3 ด้านแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ (Behavior / Action Tendency Component)

เป็นลักษณะของความพร้อมที่จะตอบสนองต่อเป้าหมาย จากการประมวลความรู้และการประเมินค่าทางความรู้สึกต่อสิ่งนั้นแล้ว โดยแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะแสดงออกมี 2 ลักษณะคือ พฤติกรรมทางบวก ได้แก่ การยอมรับ สนับสนุน เข้าใกล้ ให้ความร่วมมือ เป็นผลสู่การมีเจตคติเชิงบวก และพฤติกรรมทางลบ ได้แก่ การทำลาย ถอยหนี ปฏิเสธ ฯลฯ ที่เป็นผลสู่การมีเจตคติเชิงลบต่อเป้าหมายทางเจตคตินั้นๆ

ถ้าบุคคลมี 3 องค์ประกอบนี้และมีความคงอยู่นานพอสมควร ก็สรุปได้ว่า มีเจตคติเกิดขึ้น ในกรณีที่เป้าหมายของเจตคติมีลักษณะเป็นนามธรรมหรือเป็นความคิด เช่น เจตคติต่อระบบการเมือง การปกครอง หากบุคคลใดนิยมเผด็จการคือมีความรู้สึกชอบในการบริหารจัดการเบ็ดเสร็จรวดเร็ว ส่วนนี้เป็น *ปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Affective Reaction)* เพราะเขาเชื่อว่าบ้านเมืองจะสงบเรียบร้อย ไม่วุ่นวายเหมือนการมีสภาผู้แทนราษฎร ส่วนนี้เป็น *ปฏิกิริยาด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Reaction)* ก็จะทำให้บุคคลนี้มีแนวโน้มที่จะไม่ออกไปใช้สิทธิเลือกตั้ง มีแนวโน้มสนับสนุนการทำงานของผู้นำแบบเผด็จการ ส่วนนี้เป็น *ปฏิกิริยาด้านแนวโน้มการแสดงพฤติกรรม (Action Tendency Reaction)* เมื่อรวมทั้ง 3 ส่วนเข้าด้วยกันจึงกลายเป็น “เจตคติต่อระบบการเมืองการปกครอง”

ดังนั้น ไม่ว่าเป้าหมายของเจตคติจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ตาม เจตคติ จะต้องเกิดจาก 3 องค์ประกอบนี้ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอยู่เสมอ



ภาพที่ 4.2 แผนภาพแสดงถึงเจตคติต่อการสูบบุหรี่

4.4 การเกิดขึ้นของเจตคติ

การเกิดขึ้นของเจตคติเกิดมาจากหลากหลายปัจจัย สามารถอธิบายถึงการเกิดขึ้นของเจตคติได้ (ศักดิ์ไทย สุรกีจวรร, 2542 ; จำรอง เงินดี, 2552 และ นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน), 2553) ดังนี้

4.4.1 การถ่ายทอดทางสังคม (Socialization)

การถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) เป็นกระบวนการเรียนรู้ของบุคคลเพื่อรับเอาความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม และบรรทัดฐานทางสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่กลุ่มๆ หนึ่งกำหนดเอาไว้เพื่อเป็นแบบแผนในด้านของความคิดและการแสดงออกทางพฤติกรรม ให้บุคคลสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มและสังคมได้ และยังเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลอีกด้วย (งามตา วรินทร์านนท์, 2545 : 11) ซึ่งการถ่ายทอดทางสังคมสามารถทำได้โดยผ่านตัวแทนของการถ่ายทอดทางสังคม (Agent) เช่น ครอบครัว สถานศึกษา สื่อมวลชน ศาสนา เป็นต้น

4.4.2 ปรากฏการณ์เพียงได้พบเจอบ่อยๆ (Mere Exposure Effect)

การได้รับสิ่งกระตุ้นซ้ำบ่อย ๆ จนเกิดความคุ้นเคย คุ้นชิน นำไปสู่การเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นได้ เป็นปรากฏการณ์เพียงได้พบเจอบ่อยๆ (Mere Exposure Effect) คือ แนวโน้มที่บุคคลมักจะชอบสิ่งที่ได้พบเจอหลังจากผ่านการได้เห็นบ่อยๆ หลายๆ ครั้ง แต่ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลมีความรู้สึกไม่ชอบไม่พอใจเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ความรู้สึกไม่ชอบไม่พอใจก็จะเพิ่มขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกชอบลดลงไป หลักการนี้ถูกนำไปใช้บ่อยครั้ง ถึงแม้ว่าสิ่งเร้าจะถูกนำเสนอแบบไม่แจ้งชัดนัก แต่เจตคติของเราก็ก่อตัวขึ้นได้เพียงแค่พบเจอบ่อยๆ เพราะฉะนั้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีมีตัวแบบที่ไม่แสดงเจตคติเชิงลบต่อสิ่งหนึ่ง อาจทำให้เราสร้างเจตคติที่ดีต่อสิ่งอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน เช่นกรณีการตลาดของหลายแบรนด์ผลิตภัณฑ์ก็ได้ใช้ได้ปรากฏการณ์เพียงพบเจอบ่อยๆ ในการสร้างเจตคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ด้วยการทำการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้เราพบเห็นชื่อ ตราสัญลักษณ์ และตัวสินค้าบ่อยที่สุด เป็นต้น

4.4.3 การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning)

เจตคติทั้งที่รู้ตัว (Explicit) และไม่รู้ตัว (Implicit) สามารถถูกสร้างขึ้นด้วยการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ซึ่งเป็นทฤษฎีพื้นฐานทางการเรียนรู้ของจิตวิทยาซึ่งมีข้อสรุปคือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อถูกวางเงื่อนไขหรือถูกนำไปเกี่ยวข้องกับ (Associate) กับอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นที่พึงพอใจหรือมีเจตคติที่ดีอยู่แล้ว บุคคลจะเชื่อมโยงสองสิ่งดังกล่าวเข้าด้วยกันและจะชอบสิ่งที่เป็นเงื่อนไขนั้นด้วย ตัวอย่างเช่น บริษัทโฆษณาใช้ดาราคาเป็นพรีเซนเตอร์เพราะผู้บริโภคต่างชื่นชอบดาราคาเมื่อดาราคาใช้สินค้า ผู้บริโภคก็เกิดความชื่นชอบต่อสินค้านั้นบ้างเพราะดาราคาที่ตนชื่นชอบก็ใช้สินค้า

เราสร้างเจตคติที่ดีและไม่ดีต่อบางสิ่ง เพราะเราเชื่อมโยงสิ่งนั้นกับตัวบุคคลที่เราชื่นชอบด้วยเหตุนี้บุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมจึงกลายเป็นแหล่งสร้างเจตคติไปด้วย

4.4.4 การวางเงื่อนไขที่มาจากผลของการกระทำ (Operant Conditioning)

เจตคติของเราก่อตัวขึ้นจากหนึ่งใน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความรู้สึก ความชอบ ความพึงพอใจ สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบนั้นมาจากการเสริมแรง (Reinforcement) เราจะทำพฤติกรรมซ้ำๆ มากขึ้นเมื่อได้รับรางวัล (Reward) และจะมีพฤติกรรมซ้ำๆ น้อยลงเมื่อได้รับการลงโทษ (Punishment) พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงเชิงบวก เช่น คำชมเชย หรือให้รางวัล จะเป็นการเรียนรู้และเกิดการทำต่อในอนาคต บุคคลมีความพึงพอใจต่อ

เป้าหมายเพราะได้รับการเสริมแรงจึงมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมนั้นเพราะเชื่อว่าเมื่อทำแล้วจะได้รับผลตอบแทน

4.4.5 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

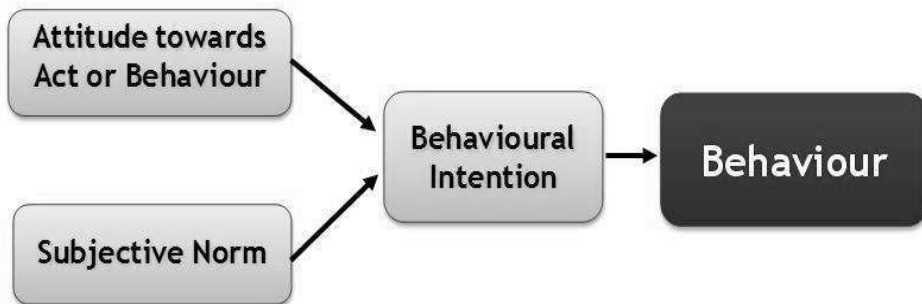
การเจตคติในบางครั้งเป็นผลมาจากการเลียนแบบผู้อื่น (Imitation) โดยเฉพาะบุคคลที่เราเคารพ เลื่อมใส ศรัทธา หรือบุคคลที่ปรากฏในสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมกล่าวว่า เพียงแค่เราเห็นตัวอย่างจากผู้อื่นเราก็เกิดการเรียนรู้ได้แล้ว ถึงแม้ว่าเราจะไม่ได้นำความรู้นั้นมาปฏิบัติก็ตาม แต่เป็นความพร้อมที่รอการจูงใจให้ปฏิบัติในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น วันรุ่นหลายคนมองคุณอื่นมีพฤติกรรมแล้วได้รับรางวัลหรือถูกทำโทษก็จะมีพฤติกรรมที่จะทำตามหรือพฤติกรรมหลีกเลี่ยงไม่ทำตาม ในการนิยมดนตรี ทำตามแฟชั่น แนวการแต่งตัว ทรงผม และมีความคิดแบบใดแบบหนึ่ง แล้วจะทำให้เกิดผลดีหรือผลร้าย แล้วพวกเขาที่จะสร้างเจตคติเชิงบวกหรือเชิงลบต่อสิ่งเหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม วันรุ่นจะเลียนแบบกันเองและเสริมเจตคติของกันและกันถ้าทำแล้วได้ผลดี

4.4.6 ประสบการณ์ส่วนตัว (Specific Experience)

นักจิตวิทยาให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ต่างย่อมได้รับแตกต่างกันออกไป บางคนได้พบเห็นกันบ่อยๆ ก็เป็นช่องทางในการเกิดเจตคติที่ต่อกันได้ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนาก็ตาม ในอีกส่วนหนึ่งกลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) มุ่งความสำคัญไปที่ประสบการณ์ในวัยเด็กที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล รวมถึงการพัฒนาเจตคติของบุคคลด้วย ความเข้มข้นของประสบการณ์ที่ได้รับในวัยเด็กที่รุนแรงหรือฝังใจย่อมทำให้บุคคลมีเจตคติที่แตกต่างกันออกไป เช่น นาย ก. มีประสบการณ์ที่ไม่ดีในการโดยสารรถสาธารณะเพราะเคยประสบอุบัติเหตุ หรือนางสาว ข. ถูกคนรักที่มีอาชีพตำรวจทิ้งไปอย่างไร้เยื่อใย ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลจึงส่งผลต่อการเกิดเจตคติต่อสิ่งนั้น นาย ก. อาจมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการโดยสารรถสาธารณะ ส่วนนางสาว ข. ก็จะมีเจตคติเชิงลบต่อผู้ชายที่ประกอบอาชีพตำรวจ

4.5 เจตคติกับพฤติกรรมของคนในสังคม

สำหรับการศึกษาเจตคตินั้นมีเป้าหมายหลักเพื่อทำความเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และควบคุมได้ ซึ่งนักจิตวิทยาให้ความสนใจเจตคติต่อสิ่งต่างๆ ว่า เจตคติที่เกิดขึ้นสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรมได้หรือไม่ จึงได้ทำการศึกษาและทดสอบคำถามนี้ ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล (The Reasoned Action Theory) ของฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975 อ้างอิงจาก จำรอง เงินดี, 2552 และ Fishbein and Ajzen, 1980 อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546) ที่อธิบายถึงการความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Intention) ว่าสามารถคาดเดาได้จาก 2 ตัวแปร คือ เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude toward the Behavior) กับบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Social Norm)

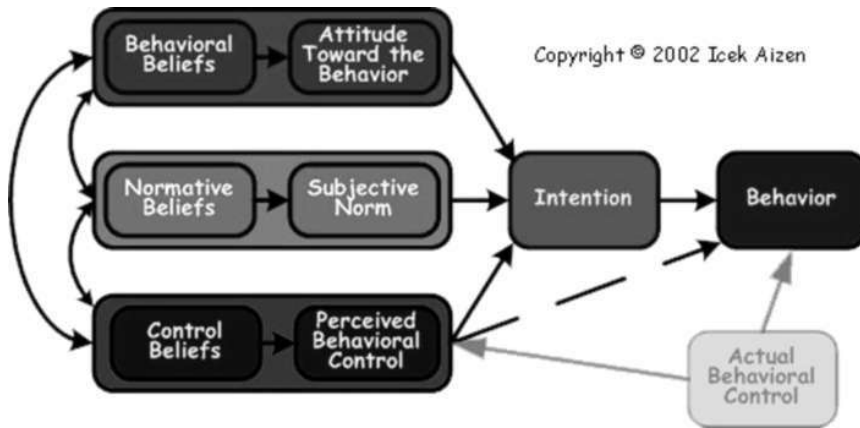


ภาพที่ 4.3 แผนภาพทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล

ที่มา : <http://www.fidis.net/resources/fidis-deliverables/mobility-and-identity/int-d11100010/doc/23/>

ต่อมาไอเซน (Ajzen, 1996 อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546) ได้พัฒนาทฤษฎีโดยมีชื่อเรียกใหม่ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ซึ่งยังคงเชื่อเหมือนเดิมว่า เจตนา (Intention) เป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคล และมีอิทธิพลจาก 3 แห่งที่กำหนดการเกิดขึ้นของเจตนา คือ

1. เจตคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงสามารถบอกเป้าหมายของพฤติกรรม บริบทที่จะกระทำ และเวลาได้
2. บรรทัดฐานตามอัตวิสัยของบุคคล (Subjective Norms) การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลว่า บุคคลที่มีความหมายต่อตนเองนั้นจะมีที่ศนะต่อการแสดงพฤติกรรมของเขาอย่างไร เช่น คู่รัก พ่อแม่ ผู้ปกครอง ลูก เจ้านาย เป็นต้น ของตนเองนั้นจะคิดอย่างไรต่อการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ
3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavior Control) เป็น การรับรู้ของบุคคลว่าพฤติกรรมที่แสดงออกไปตนเองสามารถจัดการควบคุมพฤติกรรมนั้นได้



ภาพที่ 4.4 แผนภาพทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

ที่มา : https://www.utwente.nl/en/bms/communication-theories/sorted-by-cluster/Interpersonal%20Communication%20and%20Relations/theory_planned_behavior/

ตามทฤษฎีนี้หากพิจารณาถึงความต้องการเปลี่ยนเจตคติแล้ว จะเห็นได้ว่าเราไม่อาจที่จะเปลี่ยนเจตคติของบุคคลโดยอาศัยแค่การเสนอข้อมูล แต่จำเป็นต้องจัดกระทำปัจจัยอื่นๆ ด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เราดำเนินการที่จะทำตาม

สำหรับเงื่อนไขที่จะทำให้สามารถเปลี่ยนเจตคติทำนายพฤติกรรมได้อย่างค่อนข้างแม่นยำมีอยู่ 3 ประการ (Zimbardo, 1980 อ้างอิงจาก คักดีไทย สุรกิจบวร, 2545) คือ

1. เจตคติต่อพฤติกรรมกับพฤติกรรมนั้นต้องเป็นเรื่องเดียวกัน เช่น เจตคติต่อการใช้เฟซบุ๊ก ด้วยปัญญา ไม่อาจทำนายพฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กในบริบททั่วไปได้ เช่น พฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กเพื่อการศึกษา พฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กเพื่อความบันเทิง เป็นต้น แต่เจตคติต่อการใช้เฟซบุ๊กด้วยปัญญา สามารถเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กด้วยปัญญาได้ คือมีความเฉพาะเจาะจงในสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั่นเอง

2. เจตคติเป็นแนวทางที่ทำให้สามารถมองเห็นทิศทางของพฤติกรรมในวงกว้างได้ เช่น เจตคติต่อศาสนาพุทธ อาจจะไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเข้าวัดอย่างสม่ำเสมอได้ แต่สามารถทำนายแบบแผนของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเข้าวัดในวงกว้างๆ ได้ เช่น การทำบุญบ้าน การไปงานบุญที่วัด จัดขึ้น ดังนั้น หากมีเจตคติต่อศาสนาพุทธ ก็หมายความว่า มีโอกาสสูงที่จะเกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมา

3. เจตคติต่อสิ่งใดที่ชัดเจนและมีความเข้มมากสามารถที่จะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมได้ เช่น เจตคติที่ดีต่อการต่างตอบแทนเจ้าหน้าที่รัฐ (การให้สินบนโดยวัฒนธรรม) ที่เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญและเพื่อรักษาสายสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคคล เมื่อมีการต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่รัฐก็จะมี การตอบแทนเจ้าหน้าที่คนนั้นมากกว่าตอบแทนทั้งหน่วยงานที่เปิดติดต่อ

เมื่อเจตคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้ พฤติกรรมก็สามารถทำนายเจตคติได้เช่นกัน เป็นคำถามที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจถึงแม้ว่าจะมีการพิสูจน์ให้เห็นในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม คำถามนั้นคือ เมื่อคนเรากระทำพฤติกรรมใดเขาจะมีเจตคติสอดคล้องกับการกระทำของเขาหรือไม่ นั่นคือถ้าทราบถึงพฤติกรรมของบุคคล ก็ย่อมทราบถึงเจตคติของบุคคลด้วยนั่นเอง

4.6 ข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยม

มีหลักความจริงบางประการที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์กับเจตคติ ที่จะทำให้สามารถเข้าใจเรื่องของเจตคติได้ดียิ่งขึ้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549) ดังนี้

4.6.1 ข้อเท็จจริง (Facts) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและสามารถพิสูจน์ทราบได้อย่างชัดเจนด้วยหลักการความเป็นเหตุเป็นผล เป็นองค์ประกอบของเจตคติด้านความรู้ความเข้าใจเพียงด้านเดียว ไม่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก ตัวอย่างเช่น ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโลกของเราที่มีลักษณะเป็นทรงกลมหลังจากการพิสูจน์จากนักวิทยาศาสตร์ ที่จากเดิมเชื่อว่าโลกของเรามีลักษณะแบนมีขอบโลกซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ผิด หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพันธุกรรมของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยโครโมโซมจำนวน 23 คู่ เป็นต้น ซึ่งข้อเท็จจริงนั้นก่อให้เกิดเจตคติต่อบางสิ่งบางอย่าง แต่เมื่อมีการพิสูจน์ข้อเท็จจริงและพบว่า ข้อเท็จจริงนั้นถูกหรือเป็นข้อเท็จจริงที่ผิด ก็จะไปสู่การคงอยู่ของเจตคติหรือการเปลี่ยนเจตคติได้ด้วยกรายอมรับข้อเท็จจริงนั้น เช่น นักดาราศาสตร์ยุคเดิมค้นพบว่าดาวเนปจูนมีดวงจันทร์เป็นบริวาร 2 ดวง แต่ต่อมาเมื่อนักดาราศาสตร์ยุคใหม่ทำการสำรวจกลับพบว่าดวงจันทร์บริวารของดาวเนปจูนมีทั้ง 8 ดวง ความเชื่อต่อข้อเท็จจริงเดิมก็สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้

4.6.2 ความเชื่อ (Beliefs) เป็นลักษณะการคิดถึงอะไรบางอย่างของบุคคลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง คือคิดว่า ข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้นซึ่งความคิดดังกล่าวอาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงก็ได้ แต่เมื่อบุคคลคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นแสดงว่าเป็นความเชื่อของบุคคลนั้น โดยความเชื่อนั้นมีหลายลักษณะ (นพมาศ อึ้งพระ (ธีระเวคิน), 2553) ตัวอย่างเช่น ความเชื่อที่ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง (Belief Perseverance) เป็นลักษณะของความเชื่อที่ก่อตัวขึ้นและยากที่จะทำการเปลี่ยนแปลงได้ถึงแม้ว่าจะเป็นความเชื่อในเรื่องที่ผิดก็ตาม ความเชื่อที่ไร้เหตุผล (Irrational Belief) เป็นลักษณะของการเชื่อที่ไม่เป็นไปตามหลักเหตุผล หลักการทางสถิติ เช่น ความเชื่อเรื่องโชคลาง ความเชื่อที่สามารถควบคุมได้จากเรื่องที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (เช่น ความสามารถควบคุมลูกเต๋าให้ออกเลขตามที่ต้องการจากน้ำหนักการโยน ทั้งๆ ที่ความจริงไม่มีความเกี่ยวข้องกันเลยระหว่างความหนัก-เบาในการโยนกับการออกหน้าเลขสูง-ต่ำของลูกเต๋า) ความเชื่อที่ตนกำลังมีโชคที่มักเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองกระทำสิ่งนั้นๆ โดยเฉพาะนักพนันที่จะยอมวางเงินก้อนใหญ่หรือเทจนหมดหน้าตัก เวลาเสียนักพนันจะคิดว่าเกือบได้แล้ว ความเชื่อแบบไร้เหตุผลนี้เป็นอันตรายมากต่อการสร้างอคติของบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มคนอื่นอย่างไม่มีเหตุผล เช่น การเหยียดและการรังแกคนผิวสี และการเล่นการพนันจนเงินหมดตัว เป็นต้น

4.6.3 ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกผ่านถ้อยแถลงที่เป็นได้ทั้งคำพูดและตัวหนังสือ แสดงออกเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม ความเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับเจตคติ เพราะไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือด้านพฤติกรรม

4.6.4 ค่านิยม (Values) คือ ความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคม และกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงประสงค์ของสังคม โดยมีมีลักษณะ ดังนี้

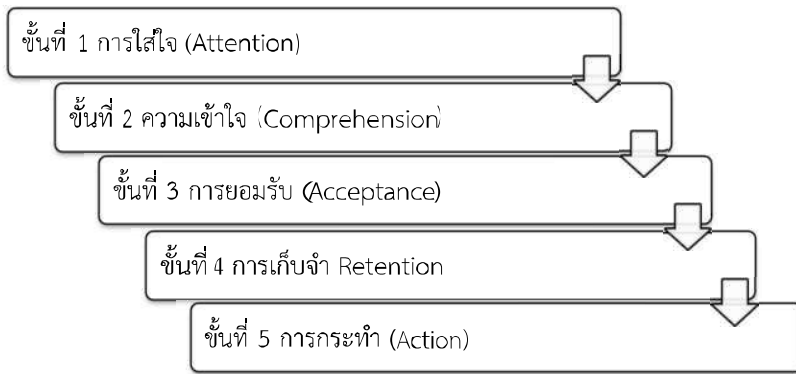
- ยืนยงถาวร คงที่ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย
 - มักไม่แตกต่างไปจากกลุ่มมากนักทำให้ค่านิยมสามารถเป็นเครื่องสะท้อนภาพของวัฒนธรรมของกลุ่มได้
 - เป็นความเชื่อที่มีทิศทางและเป้าหมายของการกระทำอยู่ในตัวเอง
- สิ่งที่ค่านิยมแตกต่างจากเจตคติ คือ
- ค่านิยมหนึ่งๆ เป็นความเชื่อเดียว แต่เจตคติหมายถึงที่รวมของหลายความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือต่อสถานการณ์ใดโดยเฉพาะ
 - ค่านิยมแสดงออกได้ทั้งสิ่งของและสถานการณ์หลายอย่างในขณะเดียวกัน ส่วนเจตคติมีเป้าหมายเฉพาะแค่สิ่งของใดหรือสถานการณ์ใดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น
 - ค่านิยมเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินตาม แต่เจตคติไม่ใช่มาตรฐาน แต่เจตคติแสดงออกมาจากรากฐานของค่านิยมได้
 - บุคคลหนึ่งจะมีค่านิยมได้มากเท่ากับจำนวนความเชื่อที่เขาได้เรียนรู้มา แต่คนสามารถมีเจตคติมากมายตามประสบการณ์เรียนรู้จากสิ่งของและสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - ค่านิยมอยู่ส่วนลึกหรือใจกลางของบุคลิกภาพและระบบความรู้ (Cognitive System) มากกว่าเจตคติ ดังนั้น ค่านิยมจึงเป็นตัวกำหนดทั้งเจตคติและพฤติกรรมของบุคคล

4.7 การเปลี่ยนเจตคติ

ลักษณะของเจตคตินั้นต้องมีความคงที่และเกิดขึ้นนานพอสมควร แสดงว่าเจตคตินั้นสามารถเปลี่ยนแปลงแต่ต้องอาศัยกระบวนการเปลี่ยนเจตคติที่ถูกต้องและรัดกุม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเจตคตินั้นสามารถทำได้ตามทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล (The Reasoned Action Theory) ของฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของไอเซน (Ajzen) ดังที่กล่าวไปข้างต้น แต่จะขออธิบายเพิ่มเติมถึงการเปลี่ยนเจตคติขั้นต้นตามกระบวนการเปลี่ยนเจตคติของแมคไกวร์ (McGuire, 1969 อ้างอิงใน จำรอง เงินดี, 2552) ที่อาศัยกระบวนการสื่อสารเป็นหลักในการเปลี่ยนเจตคติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.7.1 กระบวนการเปลี่ยนเจตคติ

กระบวนการเปลี่ยนเจตคติประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 45 กระบวนการเปลี่ยนเจตคติตามแนวคิดของแมคไกว์

4.7.1.1 การใส่ใจ (Attention) ขั้นแรกของการเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ บุคคลจะต้องให้ความสนใจรับรู้ถึงข้อมูลในการชักจูงก่อน วิธีการที่จะให้ผู้ถูกชักจูงมาสนใจนั้น โดยทั่วไปจะขึ้นอยู่กับแหล่งของผู้ส่งสารหรือผู้ชักจูงว่ามีความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด การดึงให้เกิดความใส่ใจต้องมาจากการสร้างการรับรู้เพื่อดึงความสนใจเป็นอันดับแรกก่อนและเข้าสู่กระบวนการชักจูงขั้นต่อไป

4.7.1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เมื่อบุคคลเกิดความสนใจและใส่ใจแล้ว ผู้ส่งสารหรือผู้ชักจูงก็จะให้รายละเอียด โดยกล่าวถึงจุดหมายปลายทางของการชักจูง โดยต้องสื่อสารให้ผู้ถูกชักจูงเกิดความเข้าใจและรู้สึกว่าการชักจูงที่บุคคลกำลังได้รับมีประโยชน์กับตัวเขา สำหรับวิธีการที่จะใช้นั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ต้องการเปลี่ยนเจตคติ ต้องพิจารณาถึงเป้าหมายของเจตคตินั้นว่าเป็นเจตคติที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใด เช่น ต้องการเสริมสร้างเจตคติที่ดีของการจัดการขยะในชุมชน สามารถจัดกระทำได้ 2 องค์ประกอบของเจตคติ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่เป็นการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ อาจเป็นชุดกิจกรรม การบรรยายการจัดการขยะที่ถูกต้องเหมาะสม และด้านความรู้สึก ที่เน้นการสร้างอารมณ์ให้เกิดความพอใจหรือเกิดความกลัว การมี VDO ผลกระทบจากผลภาวะขยะที่มีภาพและเสียงประกอบ เป็นต้น

4.7.1.3 การยอมรับ (Acceptance) หรือการมีสิ่งใหม่เกิดขึ้น (Yielding) ผลของการชักจูงนั้นจะต้องทำให้ผู้ถูกชักจูงยอมรับให้ได้ หรือทำให้ผู้ถูกชักจูงเกิดความรู้สึกและความคิดใหม่ ๆ ในข้อมูลข่าวสารที่เราใส่เข้าไปและเกิดการคล้อยตามจุดมุ่งหมายของเรา ขั้นตอนการยอมรับสืบเนื่องจากขั้นที่ 2 ที่ให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารทั้งหลาย ซึ่งหากตรงกับความต้องการของบุคคล ผลของการยอมรับก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย และผลของการยอมรับนั้นยังในระดับการยอมรับว่าอยู่ในระดับใด

4.7.1.4 การเก็บจำ (Retention) การเปลี่ยนเจตคติโดยการชักจูงนั้นจะต้องทำให้ผู้ถูกชักจูงจดจำได้นาน ข้อมูลที่รับไปนั้นจะต้องมีความคงทนพอสมควร ที่เป็นเช่นนี้เพื่อเป็นผลในการที่

บุคคลจะยึดนำไปปฏิบัติในภายหลัง หากข้อมูลข่าวสารเลื่อนหายไปจากตัวบุคคลผู้ถูกชักจูง การชักจูงก็ถือว่าประสบความสำเร็จล้มเหลว ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นในขั้นนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากขั้นต้น ๆ สำหรับสิ่งที่จะทำให้ผู้ถูกชักจูงเก็บจำเอาไว้ได้นานจะต้องทำให้เป็นเรื่องราวใกล้ตัว มีความสำคัญต่อตัวเอง และตอบสนองความต้องการต่อตัวผู้ถูกชักจูงได้ตรงที่สุด

ในบางสถานการณ์การเปลี่ยนเจตคติจะสิ้นสุดลงในขั้นที่ 4 เพราะถือเป็นการจัดระบบความคิดภายในของบุคคลแล้ว แต่เพื่อความคงที่ของการเปลี่ยนเจตคติ กระบวนการเปลี่ยนเจตคติในขั้นที่ 5 ถือเป็นการประเมินด้วยว่า เจตคติที่เปลี่ยนไปคงที่หรือไม่รวมถึงมีการเปลี่ยนในทิศทางและระดับใด

4.7.1.5 การกระทำ (Action) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการแสดงทางพฤติกรรม หากการชักจูงหรือเปลี่ยนเจตคติแล้ว ผู้ถูกชักจูงปฏิบัติตามก็แสดงถึงการมีเจตคตินั้น ๆ หากการกระทำไม่เกิดขึ้นหรือไม่แสดงออกทางพฤติกรรมก็ถือว่าเจตคติของผู้ถูกชักจูงไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

4.7.2 หลักสำคัญในการเปลี่ยนเจตคติ

เนื่องจากเจตคติมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ การเปลี่ยนเจตคติจึงจำเป็นต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง คือ ให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ หรือสร้างความเป็นป่วนทางอารมณ์ แล้วจึงนำไปสู่การจัดระบบความคิดความเชื่อ ที่จะส่งผลต่อแนวโน้มต่อการกระทำหรือไม่ทำต่อสิ่งนั้น ๆ โดยการเปลี่ยนเจตคติจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ (จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549) ดังนี้

4.7.2.1 แหล่งข้อมูลข่าวสาร (Source) แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนเจตคติมีทั้งที่เป็นตัวบุคคล สถาบัน สื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งจะต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ได้แก่ มีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ มีอำนาจ มีเสน่ห์น่าสนใจ หรือมีความคุ้นเคยกับผู้รับข้อมูล ที่จะทำให้เกิดความสนใจ ประทับใจ ชอบ และอยากติดตามต่อไป

4.7.2.2 ข้อมูลหรือข่าวสาร (Message) ข้อมูลและข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนเจตคติ คือ ข้อมูลที่มีการส่งไปอย่างซ้ำ ๆ บ่อยครั้ง โดยการพิจารณาเรื่องของข้อมูลนั้นต้องคำนึงถึงรูปแบบของข้อมูล โครงสร้างการนำเสนอ และเนื้อหาประกอบกัน โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

- การเสริมแรง ได้แก่ การมีอาหารว่างขณะรับข้อมูลข่าวสาร ผู้นำเสนอข้อมูลยิ้ม พยักหน้าให้ ทำให้เกิดความชอบและเปลี่ยนเจตคติไปตามข้อมูลข่าวสารที่เสนอมา

- การกระตุ้นทำให้เกิดความกลัว (Fear Arousing) ความกลัวทำให้คนยอมที่จะทำตาม หรือไม่ก็พยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากสภาพการณ์นั้น ๆ ซึ่งต้องทำให้เกิดความกลัวมากพอ เช่น การเปลี่ยนเจตคติด้านการดูแลสุขภาพ เป็นต้น

- ภาษาที่ใช้นำเสนอข่าว พบว่า การสื่อสาร ภาษาพูดมีประสิทธิภาพมากกว่า ภาษาเขียน และการใช้ภาษาท่าทาง เช่น การประสานสายตา การจัดระยะห่าง ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพเช่นกัน

- การเตือนล่วงหน้า (Forewarning) ที่ทำให้ผู้ฟังเตรียมข้อมูลมาโต้แย้งได้ เช่น การประกาศมาตรการบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อปากท้องของประชาชน เช่น การลดค่าเงินบาทหรือการปล่อยให้ค่าเงินลอยตัว การต่อต้านมักเกิดขึ้นแน่นอน เพราะประเด็นที่ว่าเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย แต่เป็นการส่งสัญญาณหรือให้ข้อมูลเพื่อเตรียมใจล่วงหน้า

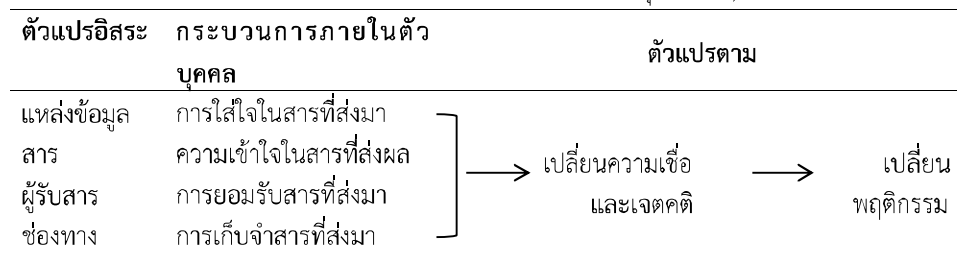
- การทำให้ไขว้เขว (Distraction) เช่น มีการนำเสนอภาพที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พูด ทำให้ความสนใจลดลง หรือมีภาพเคลื่อนไหวอยู่ใกล้ๆ ผู้พูด เป็นต้น เพื่อเบี่ยงเบนประเด็นความสนใจเกิดความสับสน

- การเข้าถึงตัวหรือการทำเรื่องเล็กๆ ก่อนแล้วค่อยขอให้ทำเรื่องใหญ่ (The Foot-in-the-Door) การเคาะประตูบ้านทำให้เกิดผลดีในทำตามคำขอที่ต้องการในระยะต่อมา โดยครั้งแรกยอมทำตามเรื่องเล็กๆ และต่อมาก็จะยินยอมทำเรื่องที่ใหญ่ขึ้น

4.7.2.3 ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (Audience) ในการเปลี่ยนเจตคติ พบว่าลักษณะต่างๆ ของผู้รับข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญมากเช่นกัน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับสติปัญญา บุคลิกภาพ ประสบการณ์เดิม และสิ่งแวดล้อม โดยปกติแล้วเพศหญิงจะถูกจูงใจได้ง่ายกว่าเพศชาย ผู้ที่อายุน้อยจะถูกจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ที่มีอายุมาก เพื่อให้การจูงใจเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเปลี่ยนเจตคติจึงต้องหาวิธีการลดการต่อต้านของผู้รับข้อมูลข่าวสาร

4.7.2.4 วิธีการส่งข้อมูลข่าวสาร (Channel) การส่งข้อมูลข่าวสารด้วยภาพเคลื่อนไหว ประกอบเสียงได้ผลดีกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว

ตารางที่ 4.1 แสดงกระบวนการเปลี่ยนเจตคติ (ศักดิ์ไทย สุรกีจาวร, 2545 : 143)



4.8 บทสรุป

เจตคติ เป็นคุณลักษณะทางจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับการประเมินค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด และแนวโน้มที่จะกระทำหรือไม่กระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งมีความคงที่คงอยู่ยาวนานพอสมควร มีทิศทางบ่งบอกว่าเป็นเจตคติที่ดีหรือเจตคติที่ไม่ดี โดยเจตคตินั้นเกิดจากการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากครอบครัว สถานศึกษา สื่อมวลชน และเกิดจากการเรียนรู้ของบุคคล 3 รูปแบบ ได้แก่ จากการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก จากผลของการได้รับการเสริมแรง และจากการสังเกตเห็นจากตัวแบบ เจตคติเป็นสิ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมโดยต้องมีความเฉพาะเจาะจงต่อสิ่งนั้นเช่นเดียวกับพฤติกรรม มีความทิศทางที่ชัดเจนและมีความเข้มมากพอ และถ้าเราทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลก็ย่อมทราบถึงเจตคติของเขาด้วย นอกจากนี้เจตคดียังมีความเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่เป็นไปตามหลักความจริงพิสูจน์ทราบได้ ความเชื่อที่เป็นการคิดว้างๆ นั้นเป็นจริง ทั้งที่อาจจะเห็นแก่ได้ ความคิดเห็นเป็นลักษณะของถ้อยคำที่แสดงออกได้ในทุกๆ เรื่องทั้งความเชื่อ เจตคติ ฯลฯ และคำนิยามเป็นชุดความเชื่อที่เป็นตัวแบบแผนวิถีชีวิตของคนหมู่มากในสังคม สำหรับการเปลี่ยนเจตคติทำได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การใส่ใจ 2) ความเข้าใจ 3) การยอมรับ 4) การ

เก็บจำ และ 5) การกระทำ ที่ต้องพิจารณาถึงตัวข้อมูลข่าวสาร ตัวข้อมูลข่าวสาร ผู้ส่งสาร และ ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารไป

คำถามทบทวนบทที่ 4

1. เจตคติมีความหมายว่าอย่างไร มีกี่องค์ประกอบ และแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
2. เจตคติส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมอย่างไร อธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบ
3. เจตคติเกิดขึ้นมาได้อย่างไร อธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบ
4. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างเจตคติ ข้อเท็จจริง ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยม
5. ถ้านักศึกษาต้องเป็นผู้ทำการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง นักศึกษาจะได้อย่างไร อธิบายอย่างชัดเจน พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

เอกสารอ้างอิง

- งามตา วนินทานนท์. (2545). เอกสารประกอบคำสอนวิชา วป581 การถ่ายทอดทางสังคมกับพัฒนาการของมนุษย์. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จำรอง เงินดี. (2552). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). จิตวิทยาสังคม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพร อุวรรณโน. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน). (2553). จิตวิทยาสังคม. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทักษะคิด: การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย . กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น INTRODUCTION TO SOCIAL PSYCHOLOGY ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศักดิ์ไทย สุรภิจักร. (2545). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 5 : ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
- คุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ 21
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทีมงาน
- ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการสร้างทีมงาน

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

- อธิบายความหมายของภาวะผู้นำ บทบาทและหน้าที่ของภาวะผู้นำได้อย่างถูกต้อง
- บอกคุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ 21 พร้อมยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจน
- อธิบายความหมายของทีมงาน วัตถุประสงค์ของการสร้างทีมงาน ความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างทีมงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง
- อธิบายประเภทของทีมงาน และลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้อง
- บอกเทคนิคการสร้างทีมงาน พร้อมยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจน

วิธีการสอนและกิจกรรม

- ให้นักศึกษาอภิปรายความหมายของภาวะผู้นำ บทบาทและหน้าที่ของภาวะผู้นำบันทึกและสรุปในรูปแบบของแผนภูมิจินตภาพ (Mapping Diagram)
- ผู้สอนนำเสนอ บทที่ 5 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมด้วยโปรแกรม Microsoft Power Point ประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน
- สรุปเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และมอบหมายให้นักศึกษาตอบคำถามท้ายบท

สื่อการเรียนการสอน

Microsoft Power Point เรื่อง ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม

การวัดผลและประเมินผล

- สังเกตการร่วมกิจกรรม อภิปราย และการวิเคราะห์เนื้อหาที่เรียน
- การตอบคำถาม และการแสดงความคิดเห็นระหว่างเรียน
- การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม
- การตอบคำถามท้ายบท

บทที่ 5

ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม

5.1 ความนำ

เนื่องจากในการทำงานทุกอย่งนั้น ปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือ การทำงานเป็นทีม คน ๆ หนึ่งไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องอยู่ร่วมกันพึ่งพาอาศัยกัน ดังนั้น หากบุคคลากรมีความเข้าใจการทำงานเป็นทีมอย่างลึกซึ้ง และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ก็จะสามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในฐานะของผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาทีมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้

ภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อนำมารวมเข้ากับการทำงานเป็นทีม ผลลัพธ์ที่ได้ คือ คนที่ทำงานเก่ง ไม่ต้องโดดเด่นเหนือกว่าใครในการทำงานจนเกินไป แต่ให้ฟังเสียงส่วนรวมของทีม เพื่อให้เกิดการตัดสินใจร่วมกัน มากกว่าที่จะยึดเอาการตัดสินใจของตัวเองเป็นหลัก ไม่อย่างนั้นแล้วการทำงานคงจะสำเร็จได้ยาก หากไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ ดังนั้นเราจึงต้องมาสร้างความเข้าใจว่า ภาวะผู้นำนั้นสำคัญอย่างไรกับการทำงานเป็นทีม

บทที่ 5 ภาวะผู้นำกับการทำงานเป็นทีม จะเป็นการอธิบายในเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาวะผู้นำ คุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ 21 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทีมงาน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และเทคนิคการสร้างทีมงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และสามารถความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ และทำงานร่วมกับผู้อื่นในอนาคตต่อไป

5.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

5.2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

คำว่า ภาวะผู้นำ เริ่มใช้ในทางวิชาการ เมื่อประมาณ ค.ศ. 1800 แต่มีการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องการเป็นผู้นำมาก่อนแล้ว เนื่องจากมีคำนิยามที่หลากหลายในเชิงความคิดเห็น ซึ่งแตกต่างกันจึงได้รวบรวมคำนิยามที่น่าสนใจมาศึกษาเรียนรู้เพียงบางส่วน เพื่อจะได้เป็นพื้นฐานในการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำต่อไป ดังนี้

อาร์โนลด์ ฟิลด์แมน (Arnold Feldman, 1986) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่บุคคลในบุคคลหนึ่งพยายามที่จะให้บุคคลอื่น ๆ ทำในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ

พลันเค็ทท์ (Plunkett, 1988) ได้นิยามไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการทำให้ผู้อื่นทำงานให้สำเร็จ พร้อมกับได้รับความเคารพ ความไว้วางใจ ความจงรักภักดี และความร่วมมือด้วยความเต็มใจไปพร้อม ๆ กัน

ยูเคิร์ล (Yukle, 1998) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ คือ พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared Goal)

ดูบรินน์ (Dubrin, 1998) ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ด้าฟ (Daft, 1999) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ คือ เป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ (leaders) และผู้ตาม (followers) ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (shared purposes)

ปรัชญา เวสารัชช (2523) ได้นิยามว่า ภาวะผู้นำเป็นลักษณะความสัมพันธ์รูปหนึ่งระหว่างคนในกลุ่ม เป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลหนึ่งหรือหลายคนซึ่งเรียกว่า ผู้นำสามารถทำให้ คนอื่นส่วนมาก ซึ่งเป็นผู้ตาม ดำเนินการไปในทิศทางและวิธีการที่ผู้นำกำหนด

พะยอม วงศ์วารศรี (2537) ได้นิยามว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้ อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้นเต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

สมยศ นาวิการ (2540) ได้นิยามศัพท์ของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งที่ผู้นำมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม เพื่อให้กระทำในสิ่งที่ต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ

ลัทธิกาล ศรีวระมย์ (2543) กล่าวถึง ภาวะผู้นำ เป็นศิลปะที่จำเป็นและสำคัญยิ่งต่อนักบริหารที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจ กำหนดปัญหา วางแผนและรับผิดชอบต่อความอยู่รอดหรือการพัฒนาองค์การ การเป็นผู้นำที่ดีเป็นสิ่งกระทำให้สมบูรณ์ยาก ปัจจุบันเราต้องประสบปัญหาการขาดแคลนผู้นำในอุดมคติ ที่มีความเสียสละ และเป็นประชาธิปไตย การเสริมสร้างภาวะผู้นำเป็นศิลปะแบบหนึ่งที่พึงเรียนรู้และพัฒนาได้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) ความหมายภาวะผู้นำ สามารถสรุปได้ว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นในด้านการกระทำตามที่ผู้นำต้องการ และสามารถจูงใจบุคคลอื่นให้กระทำกิจกรรมที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้
2. เป็นกระบวนการความเป็นผู้นำจากการใช้อิทธิพลที่จะควบคุม และประสานงานกิจกรรมของสมาชิกกลุ่มให้บรรลุเป้าหมาย
3. เป็นลักษณะความสัมพันธ์ทางอำนาจอย่างหนึ่งของผู้นำ จนได้รับการยอมรับนับถือในพฤติกรรมของเขาจากสมาชิกของกลุ่มและกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. อิทธิพลในตัวของผู้ผู้นำที่นำมาใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ โดยการชี้แนะผ่านกระบวนการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
5. การกระทำร่วมกันระหว่างบุคคล โดยมีบุคคลคนหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้การชี้แนะ การกระทำดังกล่าว ทำให้บุคคลอื่นๆ เชื่อมมั่นในผลงานของเขา ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้จากลักษณะการแสดงออกในการชี้แนะตามที่เขาได้แนะนำไว้
6. ความคิดริเริ่มและการรักษาภาพของความเชื่อถือในการปฏิบัติกรร่วมกัน
7. บุคคลที่มีอิทธิพลมาก ทำให้เกิดการยอมรับเกี่ยวกับการบริหารงานประจำในองค์การ
8. เป็นกระบวนการในการใช้อิทธิพลที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่ม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและมีการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนใช้อิทธิพลให้กลุ่มอ้างไว้ซึ่งวัฒนธรรมของตน

จากความหมายของภาวะผู้นำที่ได้กล่าวในข้างต้นนั้น พอจะสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชักนำให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้นเต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการโดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

ภาวะผู้นำจะเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ เรียกว่า สร้างทิศทางการจัดการ (Path Direction) ให้แก่องค์การ และการจะทำเช่นนั้นได้ ผู้นำต้องสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น เช่น ระบบการทำงาน ระบบการบริหารคน ระบบการคัดเลือก ระบบการติดต่อสื่อสาร ความรับผิดชอบ การสร้างทีมงาน สร้างระบบ เป็นต้น และมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ตาม หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่พร้อมจะช่วยทำงานด้วยจิตใจ โดยผู้ที่มีภาวะผู้นำไม่จำเป็นต้องคอยควบคุม

5.2.2 บทบาทและหน้าที่ของภาวะผู้นำ

บทบาทและหน้าที่ของภาวะผู้นำ มีดังนี้

5.2.2.1 กำหนดทิศทางการบริหารงาน สร้างวิสัยทัศน์ ทำการมองภาพกว้าง ๆ ของความรับผิดชอบว่าจะนำพาองค์การไปทางไหน อย่างไร รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อที่จะนำไปให้ถึงเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

5.2.2.2 การจัดระเบียบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการเป้าหมายต่าง ๆ การสร้างความร่วมมือร่วมใจ และการสร้างทีมงานที่มีทิศทางการดำเนินงานและเป้าหมายร่วมกัน

5.2.2.3 สร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ กำหนดความรับผิดชอบร่วมกัน มอบหมายอำนาจหน้าที่ ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Kotter, 1990)

คอนเจอร์ และคานันโก (Conger & Kanungo, 1998) กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ภาวะผู้นำ มีดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาว สำหรับปรับปรุงระบบแผนกลยุทธ์ และความแนบเนียนในการประสานงาน

2. แสดงพฤติกรรมผู้นำ : ปฏิบัติการเพื่อนำมาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ระยะยาว

3. การเปลี่ยนแปลงเรื่องต่างๆ ภายในองค์การทั้งหมดอย่างมีแผน

4. ตั้งคำถาม “เมื่อใด” และ “ทำไม” เปลี่ยนแปลงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

5. สร้างวิสัยทัศน์ที่มีความหมายสำหรับองค์การในการเจริญเติบโตสำหรับอนาคต

6. ใช้อิทธิพลในการเปลี่ยนแปลง ค่านิยม เจตคติ และพฤติกรรม โดยใช้ตัวอย่างบุคคลและความเชี่ยวชาญเฉพาะเป็นตัวเร่ง

7. ใช้เทคนิคการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ตามทำงานอย่างสร้างสรรค์ วิเคราะห์สภาพเดิมๆ ขององค์การ และสร้างการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นให้ได้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) บทบาทของภาวะผู้นำ ควรมีลักษณะดังนี้

1. เป็นตัวแทนในทุกสถานการณ์ (Figurehead) ผู้นำที่มีตำแหน่งสูงขององค์การ จะต้องเป็นตัวแทนทำกิจกรรมต่างๆ คือ

1.1 เป็นตัวแทนที่ดีขององค์การ

1.2 เป็นตัวแทนที่จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่ภายนอกองค์การ

- 1.3 ให้การต้อนรับแขกผู้มาเยือน
2. เป็นนักพูดที่ดี (Spokesperson) ผู้นำต้องมีความสามารถในการพูดและนำเสนอ กิจกรรมตลอดจนมีการวางแผน มีความสามารถในด้านต่างๆ และมีวิสัยทัศน์ที่ดีกับบุคคลหรือฝ่ายต่างๆ คือ
 - 1.1 ฝ่ายบริหารระดับสูง
 - 1.2 ลูกค้า
 - 1.3 บุคคลภายนอก เช่น สหภาพแรงงาน
 - 1.4 เพื่อนร่วมอาชีพ
 - 1.5 ชุมชน
3. เป็นนักเจรจาต่อรอง (Negotiator) ซึ่งมีคุณสมบัติในการเจรจาต่อรอง ดังนี้
 - 3.1 สามารถเจรจาต่อรองกับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าในการเจรจา ด้านขอเงินทุน สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์หรือการสนับสนุนอื่น
 - 3.2 สามารถต่อรองกับหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เพื่อที่จะต่อรองด้านพนักงาน และเจรจากับหน่วยงานภายนอกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการสนับสนุนอื่นๆ
 - 3.3 สามารถต่อรองกับลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต และผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดการซื้อขาย การกำหนดตารางเวลาและเงื่อนไขการขนส่ง
4. การสอนงาน (Coach) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีเวลาและความสามารถที่จะสอนทีมงาน ดังนี้
 - 4.1 ต้องพยายามช่วยให้ทีมงานประสบความสำเร็จ
 - 4.2 ช่วยให้สมาชิกทีมงานมีการป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
 - 4.3 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สมาชิกทีมงานมีขั้นตอนการทำงานและมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
5. เป็นผู้สามารถสร้างทีมงานได้ (Team Builder) ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีดังนี้
 - 5.1 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สมาชิกทีมงานมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ เช่น มีการใช้เกียรติบัตรชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น
 - 5.2 ริเริ่มกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจแก่กลุ่ม
 - 5.3 จัดประชุมพบปะสังสรรค์เป็นช่วงๆ เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานมีการอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องความสำเร็จ ปัญหา และสิ่งที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
6. แสดงบทบาทการทำงานเป็นทีม (Team Player) มีพฤติกรรมที่ผู้นำจะต้องปฏิบัติ 3 ประการ ดังนี้
 - 6.1 การวางตัวเป็นสมาชิกทีมและผู้นำทีมที่เหมาะสม
 - 6.2 มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร
 - 6.3 แสดงความจริงใจต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้การสนับสนุนแผนการทำงานเป็นทีม และกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่

7. สามารถแก้ปัญหาด้านเทคนิคได้ (Technical Problem Solver) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับต้นและผู้บริหารระดับกลาง ที่จะช่วยสมาชิกของทีมงานแก้ปัญหาด้านเทคนิค โดยมีกิจกรรม 2 ประการ ดังนี้

7.1 ผู้นำควรให้บริการในฐานะเป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้แนะนำด้านเทคนิค

7.2 เป็นผู้สร้างผลประโยชน์เกี่ยวกับการทำงานประจำ เช่น สนับสนุนการสร้างยอดขายหรือปรับปรุงซ่อมแซมเครื่องจักรต่างๆ

8. การประกอบการ (Entrepreneur) เป็นผู้ให้คำแนะนำ ความคิดริเริ่ม มีความคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking) และมีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้นำประกอบการ การพัฒนาเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ถึงแม้จะไม่ใช่งานของตนเอง ซึ่งมีกิจกรรมของการเป็นผู้นำที่มีบทบาทเป็นผู้ประกอบการ 3 ประการ ดังนี้

8.1 หาวิธีการที่จะต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ภายนอก เช่น การเยี่ยมเยียนธุรกิจ การจัดประชุมกลุ่มอาชีพ การจัดแสดงสินค้าหรือการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการศึกษา

8.2 มีการพูดคุยกับลูกค้าและพนักงาน ถึงความจำเป็นและความต้องการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

8.3 มีการอ่านสิ่งตีพิมพ์ บทความ นิตยสารของกลุ่มวิชาชีพ เพื่อที่จะรับรู้สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมและในวงการอาชีพนั้น

5.3 คุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ 21

เรื่องของภาวะผู้นำที่น่าสนใจศึกษาในปัจจุบัน เป็นแนวคิดของการศึกษาภาวะผู้นำในกระบวนทัศน์ใหม่ ซึ่งช่วงแรกของแนวคิดของยุคปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงการศึกษภาวะผู้นำแนวใหม่ เนื่องจากภาวะผู้นำลักษณะนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ มีการกระจายอำนาจ เสริมสร้างกำลังใจ มีคุณธรรมจริยธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มี ความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำในลักษณะนี้เป็นที่ต้องการอย่างมากในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้านอย่างปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความสลับซับซ้อน ภาวะผู้นำเป็นกระบวนกรที่มีอิทธิพลในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเจตคติ เน้นการสร้างความผูกพันใน การเปลี่ยนแปลง จุดมุ่งหมายและกลยุทธ์ขององค์กร

คุณสมบัติของภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 จะประกอบไปด้วย 7 คุณลักษณะคือ คุณธรรม นำผลงาน ประสานแรงจูงใจ เปี่ยมวิสัยทัศน์ กล้าตัดสินใจ ว่องไวสื่อสาร ทำงานมุ่งเป้าหมาย และ เชื่อมสายสัมพันธ์คน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

5.3.1 คุณธรรมนำผลงาน

ผู้นำในศตวรรษที่ 21 จะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ มีคุณธรรม จริยธรรม และ จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ (Krames, 2014) ผู้นำต้องมีคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันดับแรกที่สุดของผู้นำที่ดี มีความเสียสละ อดทนต่องานทุกชนิด พยายามทำงานให้เสร็จ คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว การตรงต่อเวลา ไม่

เบียดเบียนผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจาหรือใจ รักษาดี ภาคภูมิใจในความ เป็นไทย มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ในทุกบทบาท (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2543)

ผู้นำที่ดีจะต้องไม่เห็นแก่ตัว มีความมุ่งมั่นคล้อยตาม สุภาพ ซื่อสัตย์ จงรักภักดี มีมโน ธรรมสูง เสียสละ มีคุณธรรมและตั้งใจทำงานด้วยความสุจริต (Lautzenheiser, 2009) และที่สำคัญ คือ สามารถตรวจสอบได้ (NASA, 2014) นอกจากนี้การปฏิบัติงานโดยใช้คุณธรรมนำผลงานยังรวมถึง การควบคุมสติ อารมณ์ เหตุและผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เป็นเหตุในการสร้างความเดือดร้อนอื่น ๆ ตามมา (Dimmock & Walker, 2013) โดยคุณธรรมนำผลงานยังรวมถึงการควบคุมสติ อารมณ์ เหตุ และผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เป็นเหตุในการสร้างความเดือดร้อนอื่น ๆ ตามมา (Allen et al, 2012)

5.3.2 ประสานแรงจูงใจ

พันซ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2555) กล่าวว่า ผู้นำในศตวรรษที่ 21 จะมีการแสดงลักษณะเด่น ด้านแรงจูงใจ ซึ่งมีความเข้าใจผู้อื่นและมีพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่จะตอบสนองความต้องการ ด้านการยอมรับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ผู้นำต้องมีการส่งเสริมและให้กำลังใจ โดยการแสดงให้เห็นด้วยความซาบซึ้งในความสำเร็จของแต่ละโครงการ จูงใจให้ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญและคุณค่าของงาน รวมถึงปฏิบัติงานได้ เจริญต่อรองให้ได้ในสิ่งที่หน่วยงานต้องการตามความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ และที่สำคัญสามารถ โน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้ ร่วมกันทำงานเพื่อดำเนินการสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้นำที่ดีจะใช้กรรมคมคายที่โน้มน้าวใจเพื่อ สร้างวิสัยทัศน์ ให้ทุกคนเห็นพ้อง เข้าใจง่าย และอยากเข้าร่วมในวิสัยทัศน์

5.3.3 เปี่ยมวิสัยทัศน์

ผู้นำในศตวรรษที่ 21 ต้องเปี่ยมด้วยวิสัยทัศน์ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ถึง แนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของหน่วยงานได้ (ธีระ รุญเจริญ, 2550) ทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องในอนาคต (Kouzes & Posner, 2012) หลีกเลียงเรื่องราวที่เป็นปัญหาในอดีต อีกทั้งกล้าท้าทายการทำงานเพื่อก้าวไปข้างหน้า (Allen et al, 2012) นอกจากนี้ ยังพร้อมนำ การเปลี่ยนแปลง คิดถึงเรื่องระยะยาวมากกว่าพูดแต่เรื่องปัญหาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยสามารถแนะแนวทางการทำงานที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน มีการวิเคราะห์ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นของหน่วยงานได้ สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน และวางแผน การปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันได้อย่างเหมาะสม (Weidman, 2002)

5.3.4 กล้าตัดสินใจ

ผู้นำในศตวรรษที่ 21 ต้องกล้าตัดสินใจ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำอย่างมีเหตุผล และ รู้เท่าทันมีความตั้งใจและความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคของการปฏิบัติงาน กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งกล้าเผชิญสถานการณ์การทำงานที่ยากลำบากได้ มีความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความใส่ใจ กระตือรือร้น และมั่นใจในตัวเอง (Lautzenheiser, 2009) โดยจะต้องรู้จักบริหารเวลา มีความมั่นคง และมีความกล้าระดับหนึ่งในการตัดสินใจ เพราะ จะต้องประสานผลประโยชน์ให้กับทีมงาน ทั้งนี้ในการทำงาน ผู้นำยังจำเป็นต้องกล้าใช้คนให้ถูกกับ งาน และมอบงานให้เหมาะกับคน และที่สำคัญ คือ กล้ายอมรับ ความเสี่ยง ในขณะที่เดียวกันก็เห็น

โอกาส ภัยคุกคาม และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงานของตนเองด้วย (Krames, 2014)

5.3.5 ว่องไวสื่อสาร

ผู้นำในศตวรรษที่ 21 จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ประกอบด้วย การพูด การฟัง และเข้าใจผู้อื่น ความสามารถทางการสื่อสารที่สำคัญ คือ การฟัง เพราะส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อีกทั้งยังเป็น นักเล่าเรื่องที่ดี โดยใช้ทักษะการเล่านิทานมาช่วยในการพูดจูงใจ ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการพูดและการแสดงออก เนื่องจากผู้นำต้องสื่อสารกับคน ทำงานกับคนที่หลากหลาย ดังนั้นความสามารถในการพูดและการแสดงออกจึงเป็นลักษณะสำคัญที่จะทำให้ผู้อื่นเข้าใจและปฏิบัติตาม ซึ่งทักษะการพูดและการแสดงออกนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทักษะทางสังคม การใช้วาจา มารยาท ภาษา ให้เหมาะสมตามกาลเทศะ (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2553)

ศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทอย่างมากกับการติดต่อสื่อสารของคนในสังคม ดังนั้น ผู้นำในศตวรรษที่ 21 ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ และรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศอีกด้วย (Lautzenheiser, 2009)

5.3.6 ทำงานมุ่งเป้าหมาย

ผู้นำในศตวรรษที่ 21 ต้องมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น เติบโตขึ้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมาย (Allen et al, 2012) โดยอาจนำเอาสิ่งใหม่เข้ามาและพัฒนาทำให้ดีขึ้นอย่างมีเป้าหมายตามความปรารถนา (Perreault & Zellner, 2012) ผู้นำต้องรู้จักการวางแผนงานในการทำงานเพื่อแสวงหาโอกาสที่จะทำสิ่งใหม่ โดยทำให้ผู้ร่วมงานไว้วางใจ และปฏิบัติงานให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยคำนึงถึงการฉกฉวยโอกาสจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการฝึกฝนจากภายนอก ผู้นำต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และส่งเสริมให้ผู้อื่นแสดงความคิดริเริ่มออกมา ผู้นำต้องให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ เพื่อการพัฒนาการวิจารณ์อย่างสร้างสรรค์และตรงไปตรงมา อันจะนำไปสู่การสร้างผลงานออกมาเป็นรูปธรรม และบรรลุเป้าหมายทั้งทางการเงินและเป้าหมายหลัก (Krames, 2014)

5.3.7 เชื่อมสายสัมพันธ์คน

ผู้นำในศตวรรษที่ 21 จะต้องให้ความสำคัญและเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง โดยเป็นผู้ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและควรคำนึงถึงอย่างมาก นอกจากนี้ยังต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายอีกด้วย ทั้งนี้วิธีการหนึ่งคือ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งจะทำให้เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีให้กับบุคลากรขององค์กร และนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพให้กับทีมงานอีกด้วย โดยผู้นำต้องเข้าใจและพิจารณาผู้ตาม หรือผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้การสร้างบรรยากาศ ความสัมพันธ์ที่ดีของทีมงานเป็นไปอย่างเหมาะสม แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงาน และสอดคล้องกับความชอบหรือความสนใจของทีมงานได้เป็นอย่างดี (พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2555)

จากคุณลักษณะภาวะผู้นำที่ได้กล่าวข้างต้น 7 คุณลักษณะ จะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันในโลกยุคศตวรรษที่ 21 เป็นอย่างมาก ซึ่งโลกในศตวรรษที่ 21 มี

การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์และเครือข่าย (Globalization and Network) การเลือกเครือข่าย วิธีการสื่อสารต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่ ผลสืบเนื่องมาจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยี มีการทำงานระหว่างสังคมข้ามวัฒนธรรม ฉะนั้น ผู้นำควรต้องมีความทันสมัย รู้เท่าทันถึงเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ฉับไวในการสื่อสาร และมีทักษะขั้นสูง ในการเชื่อมสัมพันธ์คนที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเกิดการสั่นไหวระหว่างประชากรของแต่ละประเภท ซึ่งทั้งสองคุณลักษณะเป็นจุดสำคัญของทักษะในศตวรรษที่ 21 สำหรับคุณลักษณะอื่น เช่น คุณธรรมนำผลงาน ทำงานมุ่งเป้าหมาย เป็นต้น ล้วนเป็นคุณลักษณะสำคัญที่เป็นพื้นฐานไม่ว่าในยุคสมัยใด (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2557)

5.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทีมงาน

5.4.1 ความหมายของทีมงาน

หัวใจของการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ จากการทำงานร่วมกันของคนบุคคล ทุกคนในองค์กรต้องรู้สึกว่าเป็น “ทีม” เดียวกัน ร่วมแรง ร่วมใจให้ประสบผลสำเร็จร่วมกัน ผู้บริหารจึงต้องสร้างทีมงานขึ้นในองค์กร และกระตุ้นให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีส่วนร่วมในฐานะส่วนหนึ่งของทีม

ฟรานซิส และยัง (Francis & Young, 1979) กล่าวถึงทีมไว้ว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลและผู้มีพลัง มีความผูกพัน และรับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกในทีมเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันได้ดี และรู้สึกเพลิดเพลินที่จะทำงานนั้น สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง

เคซส์บอม (Kezsbom, 1990) มีความเห็นว่า ทีม หมายถึง การมอบหมายพิเศษให้กับกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมายร่วม และตระหนักถึงบทบาทที่ต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน และทราบว่า จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อรวมพลังกันในอนาคตความสำเร็จมาสูงงานที่ได้รับมอบหมาย

ปาร์คเกอร์ (Parker, 1990) กล่าวว่า ทีม คือ กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ และต้องพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่า วิธีเดียวที่จะทำงานให้สำเร็จ คือ การทำงานร่วมกัน

เจมส์จันท์ ทองวิวัฒน์ และป๋นรศ มาลากุล ณ อยุธยา (2531) อธิบายว่า ทีมประกอบด้วยบุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันโดยตรง เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ

วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม (2533) มีความเห็นว่า ทีม คือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ (2546) เขียนถึงทีมงานว่า หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2548) ให้ความหมายว่า ทีม คือ กลุ่มคนที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน และต้องการทำงานร่วมกัน เพื่อให้จุดมุ่งหมายสัมฤทธิ์ผล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลหลายคนกระทำกิจกรรมร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน มีความสัมพันธ์กัน และมีจุดประสงค์หรือความคาดหวังร่วมกัน โดยมีแนวทางในการสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ต่อสมาชิกในทีม และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของทีมงาน มีดังนี้

ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

1. บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
2. บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน
3. บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
4. บุคคลในกลุ่มถือว่า ตนเองเป็นสมาชิกของทีมงาน
5. บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
6. บุคคลในกลุ่มคิดว่า การทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
7. บุคคลในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน
8. บุคคลในกลุ่มมีความยืดหยุ่นที่จะทำงาน และผลิตผลงานคุณภาพสูง
9. บุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

5.4.2 วัตถุประสงค์ของการสร้างทีมงาน

จุดเน้นของการสร้างทีมงาน คือ การทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน การสร้างทีมงานจึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ (สุนันทา เลหาพันธ์, 2549) ดังนี้

5.4.2.1 เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในกลุ่มสมาชิกทีมงาน

5.4.2.2 เพื่อแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน สมาชิกของทีมงานจะทำงานได้ดีขึ้น เมื่อมีการเปิดเผย จริงใจต่อกัน เมื่อมีปัญหาจะได้ช่วยกันแก้ไข

5.4.2.3 เพื่อเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้มากขึ้น ช่วยให้ การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการใช้ศักยภาพของทีมงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5.4.2.4 เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับในทางสร้างสรรค์แก่องค์กร

5.4.2.5 เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

5.4.2.6 เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาร่วมกัน

5.4.2.7 เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากได้เรียนรู้ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกัน มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันมากขึ้น

5.4.2.8 เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้สมาชิกของทีม

5.4.2.9 เพื่อเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.4.2.10 เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวม

โดยสรุป วัตถุประสงค์หลักของการสร้างทีมงาน ก็เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น โดยใช้พลังของกลุ่มช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติ และมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

5.4.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างทีมงาน

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังจะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย หน่วยงานมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานด้วยเหตุผลต่อไปนี้ คือ

5.4.3.1 งานบางอย่างไม่สามารถสำเร็จเพียงคนเดียว

5.4.3.2 หน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด

5.4.3.3 งานบางอย่างต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย

5.4.3.4 งานบางอย่างเป็นงานที่มีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ ต้องการความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5.4.3.5 เป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาแนวทาง วิธีการ และเป้าหมายใหม่ๆ

5.4.3.6 หน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น การทำงานเป็นทีมนอกจากจะผลิตดีต่อองค์การโดยส่วนรวมแล้ว ยังมีผลดีต่อสมาชิกแต่ละบุคคลในทีมงานนั้นด้วย เหตุผล 3 ประการ คือ

1 ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุดขององค์การเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ เพราะนอกจากจะได้ร่างกายแรงใจเพิ่มขึ้น ยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝงที่แต่ละคนมีอยู่ถูกนำมาใช้ได้มากขึ้น

2. ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัด ความเชี่ยวชาญและความพอใจของแต่ละคน เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ยังผลให้แต่ละคนมีโอกาสรสร้าง หรือพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้น โดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน

3. ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความรัก การยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะพบว่า การสร้างทีมงานช่วยทำให้องค์การสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ยากลำบากเพียงใดก็สามารถประสบผลสำเร็จได้ไม่ยากนัก เมื่อผลการปฏิบัติงานดีขึ้นทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้าทัดเทียมคู่แข่ง หรือพร้อมที่จะนำหน้าคู่แข่ง ผลประโยชน์จึงตกอยู่กับทั้งองค์การและสมาชิกของทีมงาน

5.5 ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

5.5.1 ประเภทของทีมงาน

การจะใช้ทีมให้มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงลักษณะของงาน และเป้าหมายขององค์การ โดยเลือกจัดตั้งทีมงานตามวัตถุประสงค์และข้อจำกัดขององค์การ การจัดแบ่งทีมออกเป็นประเภทต่างๆ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านแบ่งประเภททีมงานไว้ ดังนี้

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ และคนอื่นๆ (2546) แบ่งประเภทของทีมงานว่า มีรูปแบบพื้นฐานที่นิยมใช้งานอยู่ 3 แบบ ได้แก่

1. ทีมแก้ปัญหา (Problem-Solving Team) มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมแบบดั้งเดิม ที่เริ่มมีการใช้ทีมงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และประสิทธิภาพของงาน หรือที่เรียกว่า “ทีมคุณภาพ (Quality Team)” โดยที่ทีมงานจะประกอบด้วย สมาชิกที่ทำงานร่วมกันในแผนกเดียวกัน หรือหน่วยงานใกล้เคียง มารวมตัวกันเพื่อประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล ปัญหา และความคิดเห็นร่วมกัน โดยทีมแก้ปัญหาจะมีอำนาจหน้าที่ในการเสนอความคิดเห็น และอาจจะช่วยผลักดันให้เกิดการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ แต่จะไม่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติโดยตรง

2. ทีมบริหารงานด้วยตัวเอง (Self-Managed Work Team) พัฒนาขึ้นจากทีมแก้ปัญหา อีกชั้นหนึ่ง เพราะทีมแก้ปัญหาไม่สามารถทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานและกระบวนการต่างๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม เพียงแต่ทีมงานจะให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเท่านั้น ถ้าสมาชิกในทีมไม่มีความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมในผลงาน แต่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งหรือทำงานเพื่อเลี้ยงชีพเท่านั้น เขาก็จะไม่ใส่ใจในศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มที่ โดยปฏิบัติงานแบบวันต่อวันอย่างไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควร ทีมบริหารงานด้วยตัวเองจะนำไปสู่การทดลองให้ทีม มีอิสระอย่างแท้จริง ซึ่งจะมีขอบเขตของงานไม่ใช่เพียงการแก้ปัญหาทุกๆ ไปเท่านั้น แต่ทีมงานจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการตัดสินใจและการดำเนินงานของตนด้วย นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมจะลดความสำคัญของความเป็นตัวตนของสมาชิกแต่ละคนลง โดยสมาชิกในทีมจะทุ่มทั้งแรงกาย และแรงใจในการทำสิ่งที่พวกเขาช่วยกันตัดสินใจเลือก และด้วยวิธีการที่เชื่อว่าดีที่สุด ทีมบริหารงานด้วยตัวเองจะประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 10-15 คน ประการสำคัญ ทีมสามารถเลือกสมาชิกของตนได้อย่างเต็มที่ และเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนประเมินผลงานระหว่างกัน ทำให้หัวหน้างานลดความสำคัญลง และสมาชิกอาจจะผลัดเปลี่ยนกันนำทีมตามความเหมาะสม

3. ทีมข้ามสายงาน (Cross-Function Team) เป็นรูปแบบหนึ่งของทีมงานที่มีประสิทธิภาพที่เปิดโอกาสให้สมาชิกจากแผนกต่าง ภายใต้องค์การ หรือแม้แต่องค์การมารวมตัวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล พัฒนาการคิดสร้างสรรค์ ประสานงาน และแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนได้อย่างคล่องตัว ปกติทีมข้ามสายงานจะประกอบด้วยสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับเดียวกัน แต่มาจากหน่วยงานที่ต่างกัน เพื่อสร้างความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาทีมข้ามสายงานจะใช้เวลา เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้ที่จะทำงานที่มีความหลากหลาย เรียนรู้ระหว่างกัน สร้างความเข้าใจ และจิตวิญญาณในการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างสมาชิกที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และการรับรู้ที่ต่างกัน หัวหน้าทีมจึงต้องทำหน้าที่เป็น

ผู้ฝึกสอน โดยมีส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวก กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และสร้างความเชื่อใจให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกของทีม

วูดค็อก และฟรานซิส (Woodcock & Francis, 1994) ได้จำแนกทีมงานตามภารกิจหน้าที่ ที่รับผิดชอบเป็น 6 ประเภท มีรายละเอียดดังนี้

1. ทีมกลยุทธ์ (Strategic Team) เป็นทีมที่รับผิดชอบด้านการกำหนดกลยุทธ์ นโยบายโครงสร้าง และการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นการมองไปข้างหน้า ทำหน้าที่วางแผนและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ทีมบริหาร (Management Team) เป็นกลุ่มผู้บริหารรับผิดชอบ
3. ทีมโครงการ (Project Team) เป็นคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้น เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีลักษณะเป็นทีมเฉพาะกิจหรือทีมชั่วคราว
4. ทีมประสาน (Coordination Team) เป็นทีมงานที่ทำหน้าที่จัดกิจกรรมการประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากและสลับซับซ้อน
5. ทีมถกคิด (Think-Tank Team) เป็นคณะบุคคลที่เสนอแนะแนวคิดต่างๆ และเป็นผู้สนับสนุนการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ
6. ทีมปฏิบัติการ (Work Group) เป็นทีมงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานโดยตรง มีบทบาทในการปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจหลัก

นอกจากการแบ่งประเภทของทีมตามแนวคิดข้างต้นแล้ว ยังมีการแบ่งทีมงานตามแนวคิด การพัฒนาองค์การ ที่มุ่งเน้นพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยแบ่งทีมงานตามลักษณะกลุ่มเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง (สุนันทา เลานันท์, 2549) ได้แก่

1. ทีมครอบครัว (Family Group) คือ ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกจากหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ทีมเครือญาติ (Cousin Group) คือ ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกจากองค์กรเดียวกัน แต่อยู่คนละหน่วยงานกัน และไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายบริหาร
3. ทีมงานย่อย (Cluster Group) คือ ทีมที่สมาชิกมาจากหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร ในแต่ละทีมจะมีกลุ่มย่อย 2-3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มย่อยจะมีสมาชิกที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านการทำงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ทางการบังคับบัญชา
4. ทีมคนแปลกหน้า (Stranger Group) คือ ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกจากต่างองค์กร และไม่เคยรู้จักกันมาก่อน

โดยสรุป การจัดประเภทของทีมงาน ไม่มีรูปแบบแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับแนวความคิดเฉพาะแบบ หรือตามวัตถุประสงค์ของการแบ่งประเภทของทีมนั้น ไม่ว่าจะมีการแบ่งประเภททีมงานแบบใดก็ตาม ทุกทีมล้วนมีเป้าหมายร่วมกัน นั่นคือ ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตความรับผิดชอบให้ลุล่วงไปด้วย “พลัง” ของทีมงาน

5.5.2 ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น มีผู้ให้ทัศนะเกี่ยวกับลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2548) กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ ด้านให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเวลา เพื่อเอื้ออำนวยให้ทุกคนทำงานร่วมกัน เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย และพึงพอใจต่อผลงานที่เกิดขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรหรือทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยลักษณะการปฏิบัติงานใน 11 ด้านดังต่อไปนี้

1. บทบาทที่สมดุล
2. จุดมุ่งหมายชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า
4. การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง
6. กระบวนการที่ดี
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
8. การทบทวนเป็นประจำ
9. การพัฒนาส่วนบุคคล
10. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
11. การสื่อความหมายที่ดี

ปาร์คเกอร์ (Parker, 1990) อธิบายถึงทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่า คือ กลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สมาชิกเห็นพ้องต้องกัน และสมาชิกในกลุ่มต้องเชื่อมั่นว่า วิธีที่ดีที่สุดที่ทำให้ไปถึงเป้าหมายของทีม คือ การช่วยกันทำงาน ลักษณะเด่นของทีมและสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ มีอยู่ 12 ข้อ ได้แก่

1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์
2. บรรยากาศการทำงานที่ปราศจากพิธีรีตอง
3. การมีส่วนร่วม
4. การรับฟังซึ่งกันและกัน
5. ความไม่เห็นด้วยในทางบวก
6. ความเห็นพ้องกัน
7. การสื่อสารที่เปิดเผย
8. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน
9. ภาวะผู้นำร่วม
10. ความสัมพันธ์กับภายนอก
11. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย
12. การประเมินผลงานของตนเอง

นอกจากนี้ คิณีย์ สังข์ศรีศรี (2543) ได้อธิบายลักษณะสำคัญที่ทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ลักษณะและความเป็นผู้นำที่เหมาะสม
2. เป้าหมาย ผู้นำต้องวางเป้าหมาย เพื่อดำเนินนโยบายและประเมินผลงาน

3. ความสามัคคี รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน
4. มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
5. ความคิดสร้างสรรค์
6. แรงจูงใจ
7. การพัฒนาทักษะความรู้

5.6 เทคนิคการสร้างทีมงาน

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพที่สำคัญมี 5 ขั้นตอน (ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ และคนอื่นๆ, 2546) คือ

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ปัญหา (Problem Awareness) เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการสร้างทีมงาน ซึ่งจะใช้ได้กับทีมงานทั้งที่ตั้งขึ้นใหม่ และทีมงานที่ดำเนินมานานแล้ว โดยหัวหน้าทีมหรือสมาชิกจะตระหนักถึงปัญหาและต้องการจะแก้ปัญหาให้หมดไป โดยพยายามหาทางออกอย่างสร้างสรรค์ จึงรวบรวมสมาชิกในทีมมาร่วมกันศึกษาและกำหนดปัญหาร่วมกันอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Gathering and Analysis) สมาชิกในทีมจะร่วมกันกำหนดแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะได้ข้อเท็จจริงมาทำ การวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาและเลือกแนวทางปฏิบัติ ซึ่งอาจจะใช้การส่งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หรือเหตุการณ์จริง แล้วจึงนำมาศึกษารายละเอียด วิเคราะห์โดยระดมความคิด ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเกิดความเข้าใจในปัญหา และสมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนปฏิบัติการ (Action Planning) สมาชิกในทีมระดมความคิด โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหา มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา และแผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม โดยอาจจะต้องขอความร่วมมือและความคิดจากภายนอกกลุ่มหรือที่ปรึกษา ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาเพิ่มเติม ก่อนที่จะกำหนดแผนที่สมบูรณ์ได้

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินงาน (Action Implementation) สมาชิกร่วมมือกันในการนำแผนงานไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยต้องคอยดูแลให้แผนปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่น และมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็ต้องคอยระวังไม่ให้เกิดปัญหา เพื่อคอยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น เพื่อไม่ให้ลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ การนำแผนไปปฏิบัติจะช่วยให้สมาชิกมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม และยังเป็นการฝึกฝนการทำงานร่วมกันเป็นทีมในสถานการณ์จริงอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลผลิ์จากการดำเนินงาน (Evaluation of Results) สมาชิกในทีมร่วมกันติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยร่วมมือร่วมใจและระดมความคิดในการประเมินผลการทำงาน และประสิทธิภาพของทีมงานว่า การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ จะต้องพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อให้เป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

ในขณะที่ทีมงานได้เพิ่มควมมีประสิทธิผลมากขึ้น คุณลักษณะที่แสดงออก และกระบวนการที่ทีมงานนำมาเอามาใช้ก็เปลี่ยนแปลงด้วย ถึงแม้ในขณะที่ทีมงานรู้ว่า ไม่ได้พยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็สามารถทำให้เกิดความแตกต่างอย่างใหญ่หลวง ทีมงานจะมีขั้นตอนต่างๆ ก่อนที่จะพัฒนาขึ้นเป็นทีมงานของการพัฒนาในระหว่าง การแสดงออกซึ่งสัญญาณหรือคุณลักษณะต่างๆ รูปแบบต่างๆ ที่ตั้งอยู่บนขั้นตอนที่จำเป็น 4 ขั้นตอนของการพัฒนา จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยให้ทีมงานเข้าใจการพัฒนาทีมงาน ความเข้าใจ และเห็นด้วยว่า ทีมงานอยู่ตรงไหนของกระบวนการพัฒนา อย่างไรก็ตาม พึงระลึกว่า ไม่มีทีมงานใดที่มีลักษณะของขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งเท่านั้น หากแต่อยู่ที่ว่าขั้นตอนไหนมีความสำคัญที่สุด

การทำงานเป็นทีม คือ หัวใจของการปฏิบัติงานในทุกองค์การ เนื่องจากเป็นการดึงศักยภาพความสามารถสูงสุดของบุคลากรแต่ละคนมาเข้าไว้ด้วยกันด้วยความร่วมมือ ร่วมแรงและร่วมใจ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาอย่างยิ่งของทุกองค์การที่ต้องการให้ทุกคนในทีมงานสามารถเรียนรู้วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาพร้อมกัน ปรับปรุงความสัมพันธ์ต่างๆ และลดปัญหาความขัดแย้ง เพื่อให้ การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

5.7 บทสรุป

ภาวะความเป็นผู้นำ ไม่ใช่หมายถึงเฉพาะหัวหน้าอย่างเดียว แต่สามารถมีอยู่ในตัวของคนทุกคน เพราะผู้นำ คือ บุคคลที่สามารถสร้างความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ โดยอาศัยความร่วมมืออย่างเต็มใจจากบุคคลอื่น ให้เป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การต้องการ

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญ แต่ละคนไม่สามารถทำงานคนเดียวให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่องค์การตั้งไว้ได้ การทำงานเป็นทีมที่ดีได้นั้น ต้องสร้างกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล และความคิด เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีสำหรับตัวบุคคลและในกลุ่มองค์การ ซึ่งอาจส่งผลถึงการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมใหม่ของบุคคลในการทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

คำถามทบทวนบทที่ 5

1. ภาวะผู้นำหมายถึงอะไร และภาวะผู้นำมีบทบาทและหน้าที่อย่างไร จงอธิบาย
2. นักศึกษาคิดว่า คุณสมบัติของผู้นำในศตวรรษที่ 21 แตกต่างจากคุณสมบัติของผู้นำในปัจจุบันอย่างไร จงอธิบายและยกตัวอย่างประกอบ
3. เทคนิคการสร้างทีมงานประกอบด้วยขั้นตอนใดบ้าง จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง
4. ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 ในความคิดของนักศึกษาควรเป็นอย่างไร
5. เหตุใดนักศึกษาจึงต้องมีความรู้ในเรื่องภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และนักศึกษาจะนำความรู้ในเรื่องดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างไร จงอธิบาย

เอกสารอ้างอิง

- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2531). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2548). **เทคนิคการพัฒนาทีมงาน**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ. (2546). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธีระ รุญเจริญ. (2553). **การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ข้าวฟ่าง.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). **ผู้นำองค์กร**. กรุงเทพฯ : รัฐศาสตร์สาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2537). **องค์การและการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย. (2555). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชาภาวะผู้นำ**. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2557). **ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 : ต้องก้าวให้พ้นกับดักของตะวันตก**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- ลัทธிகาล ศรีธรรมย์. (2543). **ธุรกิจทั่วไป: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2543). **การพัฒนานิสิตนักศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิระวัฒน์ พงษ์พยอม. (2533). **ทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศินีย์ สังข์ศรีศรี. (2543, มิถุนายน-กรกฎาคม). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. *เพิ่มผลผลิต*, 39(5), 60-64.
- สมยศ นาวิกาน. (2540). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สุนันทา เลहनันท์. (2549). **การสร้างทีมงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : แอนด์เมตสติเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- Allen K. E., Bordas J., Hickman G., Matusak L. R., Sorenson G., and Whitmire K. (2012). **Leadership in the Twenty-first Century**. New York: Warner Books.
- Conger, J.A.; & Kanungo, R.N. (1998). **Charismatic leadership in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Daft, Richard L. (1999). **Leadership Theory and Practice**. Fort worth: Tx. Dryden Press.
- Dimmock C. & Walker A. (2013). **Globalisation and Societal Culture: redefining Schooling and School Leadership in the Twenty-first Century**. *Compare*, 30(3): 303-312.

- Dubrin, J. Andrew. (1998). **Leadership Research Findings, Practice, and Skills**. Boston Houghton: Mifflin Company.
- Feldman, D.C.; & Arnold, H.J. (1983). **Managing individual and group behavior in organization**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Francis, D. and Young D. (1979). **Improving work groups : A practical manual for team building**. La Jolla, Calif : University Associates.
- Kezsbom, D. (1990). **Are You Really Ready to Build a Project Team**. New York : John Wiley & Sons.
- Kinicki, A. & Williams, B. (2006). **Management a Practical Introduction**, (2nd Edition). New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kotter, J.P. (1990). **A force for change: How leadership differs from management**. New York: Free Press.
- Kouzes, J. M. & Posner, B. Z. (2012). **The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Krames, J. A. (2014). **Jack Welch and the 4E's of leadership: how to put GE's leadership formula to work in your organization**. New York: McGraw-Hill.
- Lautzenheiser, T. (2009). **The selection and development of effective student leaders**. Retrieved April 7, 2017 from musicforall.org/programs/gn/downloads/.selectionpdf.
- National Aeronautics and Space Administration. (2014). **NASA's Leadership**. Retrieved April 7, 2017 from leadership.nasa.gov/Model/Overview.htm.
- Parker, G. M. (1990). **Team Players and Team Work :The New Competitive Business Strategy**. San Francisco, Calif. : Jossey - Bass.
- Perreault G. & Zellner L. (2012). **Social Justice, Competition and quality: 21st Century Leadership Challenges**. United States of America. National Council of Professors of Educational Administration.
- Plunkett, R. W. (1988). **Supervision the Direction of People atWork**. (5th ed.). Massachusetts: AllynandBaconInc.
- Weidman D. (2002). Redefining Leadership for the 21st Century. **Journal of Business Strategy**. 23: 16-18.
- Woodcock, M. & Francise. (1994). **Teambuilding Strategy**. Hampshire: Gower.
- Yukl, G. (1998). **Leadership in Organization**. (4th ed.). Engle Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 6 : มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์
- ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์
- องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์
- การเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์
- การสร้างมนุษย์สัมพันธ์
- การติดต่อสื่อสาร
- กระบวนการสื่อสาร
- ประเภทของการติดต่อสื่อสาร
- การติดต่อสื่อสารในองค์การ
- อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
- การเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักศึกษาสามารถอธิบายความหมาย และความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารได้
2. นักศึกษาสามารถอธิบายองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ และ หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ได้
3. นักศึกษาสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสาร ประเภทของการติดต่อสื่อสาร อุปสรรครวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารได้

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. ศึกษาเอกสารประกอบการสอน
2. บรรยายประกอบ
3. แบ่งกลุ่มแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ฯลฯ
4. กลุ่มนำเสนอ และอภิปรายในชั้นเรียน
5. ผู้สอนสรุปสาระสำคัญเพิ่มเติม
6. ตอบคำถามท้ายบท

สื่อการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. Microsoft Power Point เรื่อง การติดต่อสื่อสาร
3. วีดิทัศน์

การวัดผลและประเมินผล

1. สังเกตพฤติกรรมผู้เรียนทั้งในด้านการบรรยายและในการแบ่งกลุ่มอภิปรายแสดงความ
คิดเห็นนำเสนอข้อคิดเห็น
2. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
3. การตอบคำถามขณะเรียนและการทำแบบฝึกหัด

บทที่ 6 มนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร

6.1 ความนำ

มนุษยสัมพันธ์เริ่มมีบทบาทต่อการทำงาน เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากอุตสาหกรรมในครอบครัวมาสู่อุตสาหกรรมในโรงงาน การที่หน่วยงานต่างๆต้องการทำงานมากกว่าเดิม ต้องการคนทำงานที่เป็นช่างเทคนิค ต้องการทักษะและความชำนาญงาน การทำงานซ้ำซาก การเรียกร้องค่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น การเคลื่อนย้ายแรงงานจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งที่ดีกว่าการที่ผลการผลิตได้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ได้ ทั้งๆ ที่ใช้หลักวิชาการเทคโนโลยี และทรัพยากร ปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในโรงงานอุตสาหกรรม สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษยสัมพันธ์มีบทบาทต่อหน่วยงาน เพื่อจะได้ลดความขัดแย้งระหว่างคนงานด้วยกันเองและระหว่างกลุ่ม หรือลดการนัดหยุดงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) หรืออาจกล่าวได้ว่า มนุษยสัมพันธ์คือ การศึกษาวิธีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และผลของการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับบุคคล นักจิตวิทยาเชื่อว่า บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีก็คือบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี และในสถานที่ใดก็ตามที่มีบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีเป็นจำนวนมาก สถานที่นั้นก็จะมีความสุข บุคคลก็จะมีความสุขความสบายใจ เมื่อมีความสุขสบายใจการปฏิบัติงานก็ราบรื่น ดังนั้น ถ้าผู้บริหารได้ให้ความเอาใจใส่ปรับทมนุษยสัมพันธ์ในแง่มุมต่างๆ แล้วก็จะช่วยให้หน่วยงานนั้นสามารถประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ หรืออย่างน้อยก็ช่วยลดปัญหาต่างๆ ลงได้ (กานดา จันทร์แย้ม, 2556)

โดยในช่วง ศตวรรษที่ 19 Elton Mayo ได้ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกันเอง หรือระหว่างกลุ่มของคนงานในอันที่จะเพิ่มผลผลิตในองค์การ การมีการติดต่ออย่างเปิดเผยกว้างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้โอกาสกับผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและเอาใจใส่ดูแลเขา ให้ความเป็นกันเองกับเขามากกว่าคนงาน ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น และเขาได้ทำการ วิจัยเรื่อง Hawthorn Study เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสงสว่าง ความสะอาด พบว่านายจ้างกับคนงานมักขัดแย้งเสมอ ควรแก้ปัญหาโดยมนุษยสัมพันธ์

ยุคมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) (ค.ศ. 1930-1950) เป็นยุคแห่งการวิจัยที่มีชื่อเสียงที่เรียกว่า Hawthorne Experiment (การทดลองฮอว์ธอร์น) โดย Elton Mayo (เอลตัน เมโย) และคณะ ทำการทดลองระหว่าง ค.ศ. 1927-1932 โดยได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะจิตใจและร่างกายของคนทำงานตลอดจนสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อผลผลิตและคุณภาพการผลิต โดยออกแบบการวิจัยให้มีทั้งการสังเกต สัมภาษณ์ ทดลอง และการกำหนดตัวแปร ทั้งนี้เป็นแนวคิดการศึกษาเชิงมนุษยสัมพันธ์ การจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) เหตุที่แรงงานได้รับความสนใจมากขึ้น ทำให้ความสนใจที่จะเข้าใจในตัวคนงานและความต้องการต่าง ๆ ของคนงานมีมากขึ้นเป็นพิเศษ และทำให้เกิดเรื่องราวของมนุษยสัมพันธ์ขึ้นมา โดยเฉพาะจากโครงการการศึกษาที่โรงงาน "Hawthorne"

ซึ่งปทัสถานสังคม (ข้อตกลงเบื้องต้นในการทำงาน) คนงานที่สามารถปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มคนงานด้วยกัน จะมี ความสบายใจและเพิ่มผลผลิต มากกว่าคนงานที่ไม่พยายามปฏิบัติหรือปรับตัวเข้ากับกฎเกณฑ์ที่กลุ่มปฏิบัติกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ตกลงกันเอง

และยึดถือกันภายในกลุ่ม และยังผลให้คนงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของพรรคพวก กลุ่ม พฤติกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลสูงใจและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลได้ และกลุ่มย่อมมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหารโดยอาจจะเพิ่มผลผลิตหรือลดผลผลิตก็ได้

1. การให้รางวัล และการลงโทษของสังคมในหมู่คนงานด้วยกัน เช่น การให้ความเห็นอกเห็นใจของกลุ่มแต่ละบุคคล การให้ความนับถือและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และกลุ่มต่อแต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อคนงานมากกว่าการที่ฝ่ายบริหารจะให้รางวัลเป็นตัวเงินต่อคนงานเหล่านี้

2. การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าฝ่ายบริหาร ปรีกษากลุ่มและหัวหน้าของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการนี้ ในอันที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขบวนการ มนุษย์สัมพันธ์ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่น่ารัก เป็นนักฟังที่ดี เป็นมนุษย์ไม่ใช่เป็นนาย ต้องให้ข้อคิดแล้วให้คนงานตัดสินใจ อย่าเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาเสียเอง ขบวนการมนุษย์สัมพันธ์จึงเชื่อว่าการ สื่อข้อความอย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการให้โอกาสคนงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา เป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้มาซึ่งการควบคุมบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

3. การบริหารแบบประชาธิปไตย พนักงานทำงานได้ผลงานดีมาก ถ้าเขาได้จัดการงานที่เขา รับผิดชอบเอง โดยมีการควบคุมน้อยที่สุดจากผู้บริหาร หลังจากที่ได้มีการปรึกษาร่วมกันแล้ว

สรุปได้ว่า Mayo เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษย์สัมพันธ์ไปใช้ให้ถูกต้องแล้ว จะทำให้ บรรยากาศในองค์การอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดีที่สุด คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และ กำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย ผลการทดลองนี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลสำคัญของ กลุ่มทางสังคมภายในองค์การที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก "ความรู้สึก" (Sentiments) ที่เป็นเรื่องราวทางจิตใจของคนงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมนระหว่างคนงานด้วยกัน

แนวความคิดที่เป็นข้อเท็จจริงที่ได้จากการค้นพบสองประการ คือ พฤติกรรมของคนงานมีการปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมทั้งสองทางด้วยกัน คือ ทั้งต่อสภาพทางกายภาพที่เป็นสภาพแวดล้อมรอบตัว (Physical Environment) ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมของงาน และยังมีปฏิบัติ ต่อสภาพแวดล้อมของเรื่องราวทางจิตวิทยา และสังคมของที่ทำงานด้วย สภาพเหล่านี้ก็คือ อิทธิพลของกลุ่มไม่เป็นทางการ (Informal Group) การยอมรับในฐานะของตัวบุคคล และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จากโครงการศึกษาที่โรงงาน "Hawthorne" นี้เอง งานของ Mayo ได้ถูกตีพิมพ์ เผยแพร่และเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น Mayo จึงได้รับการขนานนามว่า เป็น "บิดาแห่งมนุษย์สัมพันธ์"

6.2 ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า หากจะพิจารณาจากคำ มนุษย์สัมพันธ์ คือ คำว่า มนุษย์ + สัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันของคน นั่นก็คือมนุษย์สัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ ในทางสังคมนระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

จากคำศัพท์นี้ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เราไม่สามารถจะทำงานคนเดียว เป็นงานที่ทำในลักษณะกลุ่มหรือต้องติดต่อกับบุคคลอื่น การทำงาน หลายอย่าง เราใช้เวลาในการติดต่อกับผู้อื่นหรือที่เรียกว่า การติดต่อสื่อสารค่อนข้างมาก มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจึงเป็นวิธีการสูงใจให้คนทำงานตามจุดหมาย เพื่อทำให้มนุษย์เกิดความ

พอใจและช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย มีการทำงานเป็นทีม โดยมีความพอใจทั้งทางเศรษฐกิจ จิตใจ และสังคม

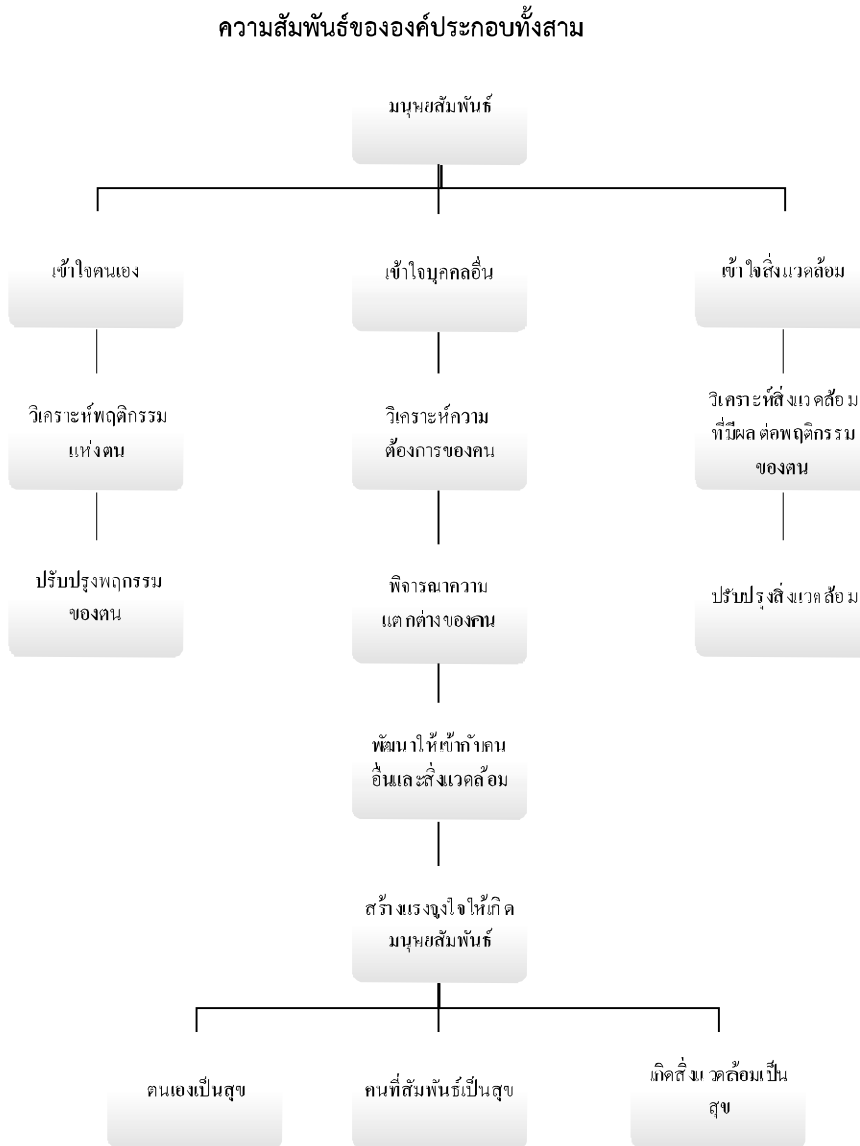
อำนาจ แสงสว่าง (2536) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง การแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและของแต่ละบุคคลที่กำหนดไว้

ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์จึงหมายถึง วิธีการจูงใจให้คนทำงานตามจุดหมาย เพื่อให้มนุษย์เกิดความพอใจ มีการทำงานเป็นทีม โดยมีความพอใจทั้งทางเศรษฐกิจ จิตใจ และสังคม และเป็นการแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลอื่น ก่อให้เกิดความเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและของแต่ละบุคคลที่กำหนดไว้

6.3 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร เช่น ธุรกิจ อุตสาหกรรม องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศ และการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญเป็นลำดับแรกที่จะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ และเป็นหัวใจสำคัญของหลักมนุษยสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องการเข้ากับบุคคล เพื่อการเอาใจบุคคล ให้การยอมรับนับถือ มีความศรัทธา มีความเชื่อถือ มีความคล้อยตาม และยอมทำตามความประสงค์ของเราด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง นับว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลในชีวิตประจำวัน จะเห็นได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีบทบาทและความสำคัญต่อผู้บริหารที่จะช่วยให้นักบริหารได้บริหารงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (อำนาจ แสงสว่าง : 100)

6.4 องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์



ภาพที่ 6.1 แสดงแผนภูมิมนุษยสัมพันธ์
ที่มา : กานดา จันทร์แย้ม (2556)

องค์ประกอบพื้นฐานของมนุษย์สัมพันธ์ที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (กานดา จันทรแยม, 2556)

6.4.1 เข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตนเองว่าเป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหน ระดับใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนด้านใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำให้บุคคลเกิดการรู้จัก ยอมรับในคุณค่าแห่งตนเอง นับถือตนเองและรู้จักเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งสำคัญในการเข้าใจตนเอง จะช่วยทำให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

6.4.2 การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคุณ เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคล แรงจูงใจ สภาพแวดล้อม ทำให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใดเราต้องทราบข้อมูลของบุคคลนั้น เช่น เป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทางด้านใด อยู่ในระดับใด ชอบสิ่งใดไม่ชอบสิ่งใด โปรดปราน สิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะเด่นด้านใดบ้าง เมื่อนำข้อมูลของบุคคลที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มา พิจารณาจะช่วยให้มีความเข้าใจในตัวบุคคลนั้นมากขึ้น ช่วยให้อยอมรับในตัวบุคคลนั้นมากขึ้น และจัดระดับคุณค่าและความสำคัญบุคคลที่เราจะต้องติดต่อสัมพันธ์ รวมทั้งการที่เราจะต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์

6.4.3 การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา และบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ สภาพการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น รวมทั้งสถาบันต่างๆ เช่น ครอบครัว สถานศึกษา หน่วยงาน บริษัท โรงงาน รัฐบาล เป็นต้น ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อม สามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราในการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้มากขึ้น

6.5 การเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์

ในการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับต่างๆได้นั้น ควรได้ทำความเข้าใจเรื่องสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การรับรู้ และทัศนคติที่มีต่อตนเองและผู้อื่น (กานดา จันทรแยม, 2556)

6.5.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล

ความเชื่อประการแรกที่จะช่วยให้เข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นได้นั้นก็คือ ความเชื่อว่าคุณคน มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก บุคลิกภาพ ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ความสามารถ เพศ เป็นต้น ความแตกต่างเหล่านี้ย่อมจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมจะมีเอกลักษณ์ประจำตน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนใคร การพยายามทำความเข้าใจผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถ่องแท้ จึงช่วยในการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีได้

การแสดงพฤติกรรมทุกๆ อย่างของมนุษย์ย่อมมีสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมา การที่มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน ในรายละเอียดที่แสดงออกมาเป็นผลมาจากพื้นฐานการเจริญเติบโตของแต่ละบุคคลย่อมมีสิ่งกระตุ้น สิ่งกระทบ และสิ่งที่ส่งเสริมแตกต่างกันไป ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเราแตกต่างกันได้แก่ พันธุกรรม ซึ่งเป็นตัวกำหนดความแตกต่างทางด้าน

กายภาพและสติปัญญา ส่วนสิ่งแวดล้อมซึ่งหมายถึงสิ่งที่อยู่รอบรอบตัวบุคคล และทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันโดยเริ่มตั้งแต่อยู่ในครรภ์มาจนกระทั่งขณะคลอด คลอดแล้วได้รับการเลี้ยงดูจากครอบครัว เข้าโรงเรียน ประกอบอาชีพ และมีครอบครัว ในทุกขั้นตอน สิ่งแวดล้อมจะมีผลต่อการกำหนดบุคลิกภาพ ความคิด ความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยม การปฏิบัติตัว ร่วมทางศีลธรรมจรรยา และวัฒนธรรม ดังนั้น เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม จึงเป็นเหตุให้บุคคลมีความแตกต่างกัน การยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคลจะช่วยให้เกิดการยอมรับและทำความเข้าใจบุคคลตามความเป็นจริง

6.5.2 การรับรู้

การรับรู้หมายถึง การรับสัมผัสสิ่งเร้าแล้วแปลความหมายได้ การที่บุคคลจะแสดงออกต่อบุคคลอื่นเช่นใด การรับรู้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมาก กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมตอบโต้ต่อผู้อื่น เช่นใด อิทธิพลของการรับรู้จะเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้เราเลือกแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน เช่นลูกน้องคนสนิททำงานส่งไม่ทันเวลา ก็อาจต่อว่าเล็กน้อย แต่หากลูกน้องที่มีปัญหาทำงานเสร็จไม่ทันเวลา พฤติกรรมการตำหนิอาจแตกต่างไปจากคนแรก หรือหัวหน้างานที่เรารักสั่งงานเราจะทำงานด้วยความเต็มใจ แต่ในขณะที่เดียวกันหัวหน้าที่เราไม่ชอบหน้าสั่งงานเราอาจทำงานพอให้เสร็จไปเท่านั้น เป็นต้น ดังนั้นการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมตามสนองอย่างไร จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะท่าทางของบุคคลนั้น แต่ขึ้นอยู่กับการรับรู้บุคคลอื่นอย่างไร การรับรู้บุคคลอื่นนั้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ได้แก่

6.5.2.1 ตัวผู้รับรู้

1. บุคลิกภาพรวมยอด บุคคลที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์แบบ มักเป็นคนที่มีความละเอียดอ่อนในการสังเกตพิจารณามากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น นอกจากนั้นคุณภาพของจิตก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้บุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี มักเป็นคนมองโลกในแง่ดี ยอมรับความจริง และยอมรับข้อดีข้อเสียของตนเองได้ง่าย ย่อมทำให้การรับรู้บุคคลอื่นได้แม่นยำกว่า เพราะบุคคลที่ภูมิใจและมั่นใจตนเองจะไม่ นำลักษณะไม่ดีส่วนตัวไปอธิบายลักษณะของคนอื่น และไม่นำอารมณ์ส่วนตัวหรืออคติไปเกี่ยวข้องกับการรับรู้

2. สติปัญญาและความสามารถส่วนตัว บุคคลที่ฉลาดมักรู้จักใช้ไหวพริบในการปรับตัว หรือการแสดงออกเพื่อทำความรู้จักบุคคลอื่นได้ง่าย อีกทั้งใช้ความฉลาดในการพิจารณาวิเคราะห์บุคคลได้ดีกว่า นอกจากนั้น ยังสามารถตั้งประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตมาช่วยในการตีความสิ่งที่สัมผัสได้ดีกว่า ดังนั้น บุคคลที่ฉลาดจึงมีโอกาสรับรู้บุคคลได้แม่นยำชัดเจนกว่า

3. ความสนใจและตั้งใจ บุคคลที่มีความตั้งใจจะรู้จักใครย่อมมีความพยายามกระทำทุกอย่างเพื่อจะรู้จักบุคคลนั้น นอกจากนั้น ความสนใจและความตั้งใจยังทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลต่างๆได้ถูกต้องแม่นยำกว่าการรับรู้แบบขอไปที

4. สภาวะอารมณ์ อารมณ์ขณะรับรู้มีอิทธิพลต่อการแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ หากผู้รับรู้อารมณ์หวาดระแวง หรือเศียตแค้นผูกพยาบาท ก็มักจะตีความสิ่งที่ตนรับรู้ไปในแง่ลบมากกว่าแง่บวก

5. ทักษะคติ ทักษะคติของผู้รับรู้ต่อเอกลักษณ์ประจำตัว หรือประจำกลุ่ม จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบิดเบือนการรับรู้ให้คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้ เช่น คนที่เรามา

ทัศนคติไม่ดีเยี่ยมให้เราก็อ้มเเยาะ บุคคลที่เราารักับประทานมากก็รับรู้ว่าจะริญอาหาร คนใช้รับประทานมากก็ว่าตะกละ เป็นต้น

6. อายุ ผู้รับรู้ที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ชีวิตมักจะนำประสบการณ์ในอดีตพร้อมทั้งเหตุผลมาประกอบการรับรู้ได้มากกว่าเด็ก อีกทั้งยังมีความสุขุมรอบคอบ สามารถวิเคราะห์แจกลงถึงความ เป็นไปได้ของข้อมูลที่ตนรับรู้ได้มากกว่าเด็ก

6.5.2.2 ตัวผู้ถูกรับรู้

1. ลักษณะประจำตัวของผู้ถูกรับรู้ บุคลิกลักษณะประจำตัวที่แสดงออกของผู้ถูกรับรู้ มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดึงดูดความสนใจ หรือความประทับใจ ซึ่งลักษณะที่ดึงดูดความสนใจนี้จะทำให้เกิดทั้งคุณ และโทษแก่ความรู้สึกของผู้รับรู้ หรือที่เรียกว่าเกิด “Halo Effect” และมีอิทธิพลทำให้การรับรู้คาดเคลื่อนจากความจริงได้ง่าย

2. บทบาทและตำแหน่งทางสังคม บทบาทเปรียบเสมือนโครงแบบของพฤติกรรมทำให้ผู้รับรู้จะทราบว่าคุณครองตำแหน่งนั้นปฏิบัติตนสอดคล้องกับหน้าที่ที่บัญญัติไว้ตามตำแหน่งนั้นหรือไม่ และเป็นตัวกำหนดให้ผู้รับรู้เกิดความคาดหวังและทัศนคติต่อผู้ถูกรับรู้ที่ครองตำแหน่งนั้นๆ ว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร เช่น บุคคลที่มีบทบาท เป็นแม่ เพื่อน ครู นักการเมือง ย่อมมีบทบาทหรือหน้าที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการคาดหวังของผู้รับรู้ที่แตกต่างกัน

3. ความเต็มใจของผู้ถูกรับรู้ ในการเปิดเผยตนต่อสายตาสผู้อื่น เป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลทำให้ผู้รับรู้มีโอกาสรู้จักและทำความเข้าใจผู้ถูกรับรู้ได้มากน้อยแตกต่างกัน โดยทั่วไปบุคคลที่รู้จักกันใหม่ๆ มักจะพยายามปิดบังซ่อนเร้น “ตน” หรือ “อัตตา” ด้วยวิธีการต่างๆ นานา จึงทำให้โอกาสที่จะทำความรู้จักหรือพฤติกรรมที่แท้จริงมีน้อย

4. การผูกพันกับเอกลักษณ์ประจำกลุ่ม ถ้าผู้ถูกรับรู้เป็นผู้ที่มีความผูกพันกับกลุ่มใดๆ เป็นพิเศษ ย่อมเคร่งครัดปฏิบัติตามบัพัสถานของกลุ่ม จนพฤติกรรมนั้นกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำบุคลิกของเขา ทำให้ผู้รับรู้สามารถจะเข้าใจผู้ถูกรับรู้ประเภทดังกล่าวได้ง่าย โดยทราบจากลักษณะบรรทัดฐานที่กลุ่มยึดมั่น หรือดูจากตำแหน่งหน้าที่ที่สังคมกำหนดไว้ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีความผูกพันกับกลุ่มใดๆ ก็จะไม่ชอบประพฤติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ผู้รับรู้ก็จะเข้าใจเขาได้ยากขึ้น

6.5.2.3 สภาพแวดล้อมของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า ทั้งสิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ เช่น กลุ่มชน สถานที่ บรรยากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ และสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม เช่น ประเพณี กฎระเบียบ บรรทัดฐานประจำกลุ่มต่างๆ ล้วนมีอิทธิพลต่อการทำให้การรับรู้บุคคลแม่นยำขึ้น หรือคาดเคลื่อนไปได้ และผู้รับรู้มักนำสิ่งแวดล้อมขณะนั้นเข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายของบุคคลที่ตนรับรู้โดยไม่รู้ตัว เช่น พนักงานที่ทำงานเสร็จแล้วแต่ไปนั่งรวมกับพนักงานที่ทำงานก็จะถูกรับรู้ว่าเป็นพนักงานที่อุ้งงานตามไปด้วย คนที่ชี้แจงแต่ไปนั่งรวมกลุ่มกับคนขยันก็จะถูกคนที่ผ่านไปมาคิดว่าเป็นคนขยันไปด้วย เป็นต้น

6.5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ สัมพันธภาพอย่างใกล้ชิดอาจช่วยให้ผู้รับรู้มองผู้ถูกรับรู้อย่างเป็นอิสระจากสิ่งแวดล้อมได้ แต่ขณะเดียวกันก็อาจทำให้การรับรู้ผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ และแทนที่ผู้รับรู้จะรับรู้บุคคลตามสภาพข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ แต่ผู้รับรู้มักจะนำอคติจากประสบการณ์ในอดีต เข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายของสิ่งที่ตนรับรู้ด้วย นอกจากนี้ การ

รับรู้บุคคลที่รู้จักคุ้นเคยกันมากไม่ต้องประสบกับปัญหาการแสดงพฤติกรรมซ่อนเร้นของผู้ถูกรับรู้ ทำให้สามารถรับรู้พฤติกรรมที่แท้จริง เช่น เพื่อนที่คบกันมานานก็มักจะรู้จักและเข้าใจนิสัยใจคอกันได้ดี พ่อแม่มีกรู้จักนิสัยของลูกตัวเองดีเป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลให้การรับรู้บุคคลคลาดเคลื่อน การรับรู้บุคคลที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงมีผลมาจากอคติในหลายประการ เช่น

อคติที่เรียกว่า สรุบบแบบเหมารวม (Stereotype) เป็นความคิดแบบสรุบบแบบเหมารวมครอบคลุมไปทั้งกลุ่ม ทั้งๆที่มีหลักฐานหรือข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้บางครั้งเป็นการรับรู้ผู้อื่นอย่างผิวเผิน ไม่มีการศึกษาหรือพิจารณาวินิจฉัยอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพียงพอ เช่น การสรุบบว่า คนผมหยิก หน้ากร้อ คอเอียง คบไม่ได้ พอเห็นคนที่มีลักษณะอย่างนี้ก็รู้สึกไม่ดี และไม่อยากจะสร้างความสัมพันธ์ด้วย เป็นต้น

อคติที่เกิดจากความคิดตันแหล่งลำเอียง (Source of Bias Studies) เป็นความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ผู้อื่น โดยใช้ความคิดของผู้รับรู้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินบุคคลอื่น เช่น ตนเองทำได้ดีก็คิดว่าบุคคลอื่นต้องทำได้เหมือนตน ทั้งที่บุคคลอื่นมีความแตกต่างจากตนเองในหลายประการ หรือคนชอบอะไร ก็คิดว่าคนอื่นจะชอบเหมือนตน เป็นต้น

ความประทับใจ (Impressions Formation) ความประทับใจ หรือรอยพิมพ์ใจในครั้งแรกมีผลต่อการรับรู้ในครั้งต่อไป ทำให้การรับรู้ครั้งต่อไปอาจผิดพลาดได้ เช่น ครั้งแรกที่พบเพื่อน แสดงความมีน้ำใจต่อตนเองก็เกิดความประทับใจ จนมองข้ามจุดเสียที่เกิดขึ้นในภายหลัง

ผลของอารมณ์ส่วนตัว (Halo Effect) มีการรับรู้ที่นำอารมณ์ในขณะนั้นมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินบุคคล เช่น เพื่อนรักของเราได้รับประทานมาก เราก็ว่าเจริญอาหาร คนที่เราไม่ชอบนำรับประทานมากก็ว่าตะกละ หรือ เพื่อนเราทำงานน้อยก็ว่าเขาไม่มีเวลา แต่คนอื่นทำเหมือนกันหนูเราก็อิจฉา เป็นต้น

ความผิดพลาดจากเหตุผล (Logical Error) เป็นการรับรู้ผิดพลาดที่เป็นเหตุเป็นผล สอดคล้องกันไป เมื่อรับรู้ว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นจริงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็เข้าใจว่าพฤติกรรมอื่นจะต้องสอดคล้องกัน และตัดสินใจว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นจริงตามคิด เช่น คิดว่าคนที่มาทำงานสายคือคนขี้เกียจ ฉะนั้น เมื่อเห็นว่าใครมาทำงานสายก็สรุบบว่าเป็นคนขี้เกียจ ทั้งๆที่บางครั้งการมาทำงานสายอาจเป็นผลมาจากการไปทำธุระที่สำคัญมาก่อนก็ได้ เป็นต้น

อคติเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการที่จะรับรู้บุคคลทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ซึ่งบางครั้งมีผลเสียตามมา เพราะทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงควรกำจัดอคติเหล่านี้ และรับรู้บุคคลอื่นตามความเป็นจริงให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่ควรเลือกรับรู้เพียงด้านเดียว ควรรับรู้ทั้งทางด้านดีและด้านบกพร่องทั้งของตนเองและผู้อื่น

6.5.3 ทักษะที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่น

การที่บุคคลจะมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้นั้น ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับทักษะที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นเช่นเดียวกัน ทักษะดังกล่าวพอสรุปได้ว่ามี 4 ประการ คือ

- *I'm O.K., you're not O.K.* เป็นทัศนคติที่เห็นว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น จึงดูถูกเหยียดหยามผู้อื่น หรือความรู้สึกชิงชังรังเกียจ อิจฉาริษยา ไม่ต้องการให้ใครดีเด่น หรือเห็นว่าตนบุคคลที่ยึดทัศนคตินี้เป็นส่วนมากมักจะหงุดหงิด ก้าวร้าว โกรธเคือง ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น

- *I'm not O.K., you're O.K.* เป็นทัศนคติที่เห็นว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น ไม่กล้าคิดกล้าตัดสินใจ มีความลังเลในการกระทำสิ่งต่างๆ ชอบทำตามผู้อื่น ไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง หากกระทำอะไรผิดมักจะลงโทษตัวเองเสียเป็นส่วนมาก

- *I'm not O.K., you're not O.K.* เป็นทัศนคติที่ไม่เห็นคุณค่าอะไรเลยทั้งชีวิตตนเองและของผู้อื่น มักเป็นทัศนคติของผู้ที่เป็นโรคจิต โรคประสาท

- *I'm O.K., you're O.K.* เป็นทัศนคติที่เห็นคุณค่าทั้งในตนเองและผู้อื่น มีการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่น เป็นทัศนคติของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น เป็นผู้มีความสัมพันธ์ดี

กล่าวโดยสรุป การที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ร่วมกับบุคคลอื่นนั้น สิ่งแรกที่ต้องคำนึงคือการมีแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งจะช่วยให้มีแนวคิดเกี่ยวกับบุคคลอย่างประนีประนอม ไม่คาดหวังในตัวบุคคลจนเกินไป หรือการเปรียบเทียบบุคคล เข้าใจบุคคลอื่นได้มากขึ้น สามารถยอมรับในการรับรู้ที่แตกต่าง หรือเปิดใจในการยอมรับบุคคลอื่นได้มากขึ้น ไม่ยึดมั่นถือมั่นในตนเองมากจนเกินไป อันจะนำไปสู่การมีทัศนคติต่อกันในทางที่ดี ความสุขในการอยู่ร่วมกันก็จะเกิดตามมา

6.6 การสร้างมนุษยสัมพันธ์

การทำงานร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกในหน่วยงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อกัน เพื่อให้ทำงานด้วยกันได้ดี ผู้ที่อยู่ในองค์การได้นาน มีความผูกพันกับองค์การมีความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์การ จะเป็นผู้ที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2553)

1. เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังด้วยความตั้งใจ ไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสินความคิดของเขา
2. ให้ความเป็นกันเอง และเป็นมิตร
3. ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ โดยปราศจากความอิจฉาริษยา
4. อย่าแสดงตนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน
5. มีความจริงใจและเสมอต้นเสมอปลายในการติดต่อกัน
6. ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีทุกข์ร้อน
7. มีโอกาสในการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน
9. ไม่โยนความผิดหรือซัดทอดความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน
10. ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

6.7 การติดต่อสื่อสาร

6.7.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมาย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

สุรพล พยอมแย้ม (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการหลักอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การผลิหรือการทำงานบรรลุผลตามเป้าหมาย การสื่อสารข่าวสารข้อมูลหรือการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กริยาท่าทางหรือพฤติกรรมที่แสดงออกอื่นๆในขณะนั้น ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น

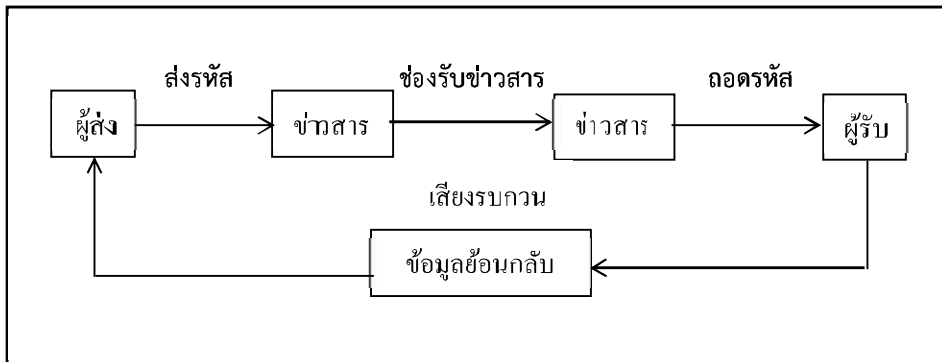
กานดา จันทร์แย้ม (2556) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งผ่านข่าวสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ทั้งที่ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร การสื่อสารถือได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานและต่อองค์การ จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีจะส่งผลให้การทำงานได้ผลดี และสร้าง/ความพอใจในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้การติดต่อสื่อสารจึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างบุคคล ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงหมายถึง กระบวนการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ทั้งที่ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมาย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน อีกทั้งการสื่อสารถือได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานและต่อองค์การ และเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างบุคคล ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ

6.7.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น และการติดต่อสื่อสารนั้นต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ เพื่อจะให้ผู้อื่นได้รับรู้หรือมีส่วนร่วมในความรู้สึกนั้น ซึ่งต้องการความเข้าใจในความหมายที่ติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารนั้น ต้องการสัญลักษณ์ซึ่งอาจจะออกมาเป็นภาษาสัญลักษณ์ เสียง จดหมายที่จะสื่อความหมายที่ต้องการได้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

6.8 กระบวนการสื่อสาร



ภาพที่ 6.2 แสดงกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553

6.8.1 ผู้ส่ง (Sender) หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน ผู้แสดงมีข่าวสาร หรือความจริงที่ต้องการจะส่งไป ซึ่งเรียกว่า ความคิด (Ideation) ความคิดนี้สำคัญที่สุด และเป็นพื้นฐานของข่าวสาร ผู้ส่งควรคิดเป็นลำดับขั้น คิดให้แจ่มชัดและตีความหมายก่อนจะส่งข่าวสารไป การสื่อข่าวสารขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของผู้ส่ง ซึ่งสามารถแยกเป็น

- ก. ผู้ส่งต้องการเสนอข่าวและข้อเท็จจริงให้สมาชิกทราบ
- ข. ผู้ส่งเสนอความคิดเห็นต่างๆ
- ค. ผู้ส่งให้ความบันเทิง
- ง. ผู้ส่งต้องการให้ความรู้และการศึกษา
- จ. ผู้ส่งต้องการโฆษณาและการบริหารด้านต่างๆ
- ช. ผู้ส่งต้องการโฆษณาชวนเชื่อเกี่ยวกับสัทธิต่างๆ

6.8.2 ส่งรหัส (Encoding) ผู้ส่งพยายามเรียบเรียงความคิดนั้นออกมาเป็นคำพูด สัญลักษณ์ การแสดง การส่งรหัสเป็นสิ่งจำเป็นเพราะข่าวสารจะส่งผ่านไปผู้อื่นได้ก็ด้วยการมีสื่อ ด้วยเหตุนี้ถ้าผู้ส่งสามารถใช้สื่อได้ถูกแบบง่ายก็จะสะดวกแก่ผู้รับ

6.8.3 ข่าวสาร (Message) ข่าวสารที่ใช้เป็นรูปแบบได้ 2 ประเภท คือ

ก. สื่อที่ใช้วาจา (Verbal Communication) ได้แก่ การใช้คำพูด การเขียน ซึ่งมักจะง่ายต่อการแปลความความหมายถ้าผู้รับผู้ส่งเข้าใจตรงกัน

ข. สื่อที่ไม่ใช้วาจา (No-Verbal Communication) เป็นการใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อในการส่งข่าวสาร มีทั้งง่ายและยาก ขึ้นอยู่กับผู้รับและผู้ส่งที่จะแปลความหมายตรงกัน

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของสื่อที่จะส่งไปยังผู้รับ จะต้องมีความสมบัติหลายอย่าง เพื่อข่าวที่เผยแพร่ออกไปมีผลลัพธ์กับผู้รับแน่นอน ประสิทธิภาพของการสื่อสารมีดังนี้

ก. ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ได้มา ถ้ามาจากแหล่งที่ผู้รับเชื่อถือ ก็จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้ข่าวสาร ความคิดเห็นจะเปลี่ยนรูปไปตามเป้าหมายเดิม ของการสื่อสารหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ความเชื่อถือในตัวผู้ส่งหรือแหล่งข่าวสาร

ข. ความกลมกลืน คำพูดและท่าทาง ซึ่งประกอบขึ้นเป็นส่วนของการติดต่อสื่อสาร ต้องให้เหมาะสมกลมกลืนเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อม ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับและผู้ส่งมีส่วนร่วมด้วย

ค. เนื้อหา เนื้อหาของข่าวเผยแพร่ออกไปต้องมีความหมาย มีหลักฐานอ้างอิง ไม่ใช่คำพูดลอยๆ

ง. ความต่อเนื่อง ข่าวสารเผยแพร่ไปต้องติดต่อกันเป็นเรื่องเดียวกัน นอกจากนี้ต้องทำบ่อยๆ เพื่อให้เกิดผลที่แน่นอน

จ. ช่องทางที่จะส่งข่าวสาร การที่เผยแพร่ข่าวสารไปยังคนหมู่มากที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน ควรจะได้อาศัยเครื่องมือหลายอย่างประกอบ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นปลิว เป็นต้น

ฉ. ความชัดเจน ข่าวสารที่ส่งไปต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม คลุมเครือ ยกแก่การตีความหมาย ควรใช้ภาษาง่ายๆ สั้นๆ ได้ความชัดเจน

ช. ความสามารถของผู้รับ ควรคำนึงถึงผู้รับเป็นใคร มีความสามารถในเพียงใดในการรับ มิฉะนั้นข่าวสารที่ส่งไปก็ไม่มีประโยชน์

6.8.4 ช่องทางข่าวสาร (Channel) ช่องทางเป็นการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เช่น อากาศสำหรับคำพูด กระจกสำหรับจดหมาย ซึ่งจะไปพร้อมข่าวสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ตรงกับข่าวสารที่ส่งไป

6.8.5 ผู้รับ (Receiver) ผู้รับข่าวสารได้ดีต้องสอดคล้องกับสื่อ เช่น ถ้าสื่อด้วยคำพูด ผู้รับต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังแล้วจับใจความได้ ถ้าสื่อสารด้วยการเขียน ผู้รับต้องอ่านแล้วจับใจความและเข้าใจได้ ข้อควรพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้รับดังนี้

ก. วัยของผู้รับ วัยแต่ละวัยจะมีความสนใจต่างกัน แม้แต่คำพูดที่ใช้ก็แตกต่างกัน

ข. เพศ ชายกับหญิง มีความสนใจแตกต่างกันไป เช่น วิทยุที่ส่งในภาคกลางวัน มักคำนึงถึงแม่บ้าน

ค. การศึกษา ระดับการศึกษาต่างกัน ความเข้าใจในเรื่องที่พูดต่างกัน

ง. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จะมีความต้องการ และรสนิยมต่างกัน

จ. บริเวณที่อยู่อาศัย หากบ้านช่องอยู่ห่างไกล การส่งข่าวสารจะเป็นลักษณะหนึ่งรวมทั้งการคำนึงถึงเครื่องรับด้วยว่ามีสื่อที่จะรับได้หรือไม่

ฉ. ศาสนา ศาสนาต่างกัน ความคิดเห็น ความเชื่อ ความศรัทธาจะต่างกัน ผู้ส่งต้องคำนึงถึงผู้รับว่านับถือศาสนาใด

ช. เชื้อชาติและภาษาที่แตกต่างกันไป ทำให้การใช้ภาษา สัญลักษณ์ รวมทั้งการแปลผลข้อมูลแตกต่างกันไปด้วย

6.8.6 การถอดรหัส (Decoding) เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับและแปลความหมายเป็นข่าวสาร เป็นกระบวนการ เป็นขั้นตอน ขั้นตอนแรกผู้รับต้องเป็นผู้รับข่าวสารก่อนแล้วจึงตีความ การถอดรหัสมีผลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับ การประเมินของผู้รับ

6.8.7 เสียง (Noise) หมายถึง สิ่งที่รบกวนที่ทำให้การส่งสารเกิดความเข้าใจผิด และตีความหมายผิดไป เสียงอาจหมายถึง ความไม่ตั้งใจฟัง สื่อที่ขาดประสิทธิภาพ เสียงไม่ชัดเจน เสียงค่อย เสียงสามารถเกิดได้ทุกขั้นตอนของการสื่อสาร

6.8.8 การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการตีกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสารถึงความรู้สึกของผู้รับสาร และผู้รับสารก็กลายเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งมีรูปแบบของการป้อนกลับแตกต่างกันไป บางทีก็เป็นการป้อนกลับทางตรงจากผู้รับ แต่ก็มีทางป้อนกลับทางอ้อมจากการผ่านบุคคลอื่น (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

6.9 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมี 2 ระบบ ซึ่งแต่ละระบบจะได้ผลแตกต่างกัน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

6.9.1 การสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว เช่น การออกวิทยุ ออกข่าวหนังสือพิมพ์ ผู้รับไม่มีโอกาสที่จะได้ซักถามข้อสงสัย จึงไม่มีปฏิริยาป้อนกลับ

6.9.2 การสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับได้สอบถามข้อข้องใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน รวมทั้งมีการศึกษาหารือกันได้ด้วย

6.10 การติดต่อสื่อสารในองค์กร

การจัดการสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นการจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การไปสู่พนักงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์การ ผลประกอบการความสำเร็จของพนักงาน หรือกลุ่มทำงาน และเสียงสะท้อนจากลูกค้า เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถส่งไปยังพนักงานได้ในหลากหลายช่องทาง เช่น หัวหน้างาน จดหมายข่าวของหน่วยงาน หรือเว็บไซต์ขององค์การ ซึ่งการส่งผ่านข่าวสารไปยังพนักงานนั้น พบว่า สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นในตัวพนักงานได้ ทั้งนี้เนื่องจากทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกที่มีความสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในองค์กรยังมีการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานระหว่างแผนก หรือการสื่อสารกันระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน ซึ่งก็ถือว่ามีความสำคัญมากและจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น (กานดา จันทร์แย้ม, 2556)

การติดต่อสื่อสารในองค์กรจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสารอยู่ 3 แบบด้วยกัน คือ

6.10.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)

การติดต่อสื่อสารในทิศทางนี้เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของการไหลของข่าวสารตามสาย การบังคับบัญชาจากบนลงมายังฐานล่าง จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นลักษณะคำสั่งให้ปฏิบัติงาน การวางระเบียบ วารสารภายในองค์กร คำสั่งในการดำเนินการ นโยบาย ข้อบังคับ คำเตือน เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อต้องระวังคือ ผู้บังคับบัญชาต้องไม่กระทำการในลักษณะที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกว่า

ถูกดูแลคน ในขณะที่เดียวกันก็ไม่แสดงการทำตัวจนเกินไปต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และความร่วมมือในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง

1. องค์การที่ใช้การสื่อสารที่เป็นทางการมากเกินไปจะทำให้ขาดความเป็นกันเองกับ
ผู้ปฏิบัติงาน

2. ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล

3. ผู้ฟังไม่ยอมฟังให้ถูกต้องและไม่พยายามฟังให้เข้าใจ

4. มีการกลั่นกรองข้อมูลหลายชั้นทำให้ข้อมูลผิดพลาดได้

ดังนั้น ชื่อเป็นการแก้ปัญหที่อาจจะเกิดจากการสื่อสารจากบนลงล่าง จึงมีข้อควร

ปฏิบัติคือ

1. ผู้บังคับบัญชาต้องแจ้งถึงหน้าที่ที่จะมอบหมายแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยอาจจะแจ้งทางวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร การแจ้งด้วยวาจานั้นควรระบุว่าใครเป็นผู้ทำงาน ควรทำอย่างไร ทำไมจึงต้องทำเช่นนั้น จะทำงานนั้นเมื่อใด และทำที่ไหน หากต้องแจ้งมากกว่า 5 ประการข้างต้น ควรใช้การแจ้งเตือนด้วยลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตามทั้งการสื่อสารด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรควรให้ผู้รับมีความรู้สึกเหมือนถูกขอร้องให้ทำมากกว่าเป็นการบังคับให้ทำ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่อยากจะรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญในฐานะบุคคลคนหนึ่ง

2. ผู้บังคับบัญชาต้องบอกถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรู้ เช่นวิธีการทำงาน ระเบียบค่าจ้าง สวัสดิการ การประเมินผลงาน และข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ก็จะช่วยให้การสื่อสารจากบนลงล่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.10.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)

การติดต่อสื่อสารในทิศทางนี้ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อการสนองตอบการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะการไหลของข่าวสารเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาเช่นกัน การติดต่อในลักษณะนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือแสดงตนให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่องค์การต่างๆ เน้นและให้ความสำคัญอยู่ในปัจจุบัน เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างบรรยากาศของสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นการที่ผู้บังคับบัญชาจะได้รู้จักกับผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรมภายในซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ถูกส่งมาสู่พฤติกรรมในการทำงาน อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ก็มีอุปสรรคคือ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาในระดับล่างหรือพนักงานมีปัญหา ขอร้องทุกข์ หรือปัญหาในการทำงานก็มักไม่อยากจะนำข่าวสารนั้นแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชา ดังนั้นการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมักมีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าและได้รับการกลั่นกรองแล้วกลั่นกรองอีก จนบางครั้งข้อเท็จจริงถูกบิดเบือนไป และผู้บริหารระดับล่างแต่ละฝ่ายก็ไม่อยากจะส่งข่าวหรือรายงานขึ้นไป เพราะนั่นสะท้อนถึงความล้มเหลวของตนด้วย เป็นเหตุให้บางครั้งเมื่อเกิดปัญหาคนงานหรือสมาชิกที่ต้องการให้ผู้บริหารทราบก็อาจใช้วิธีลัดโดยไม่ผ่านไปตามขั้นตอน ก็ทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับล่างไม่พอใจ ก็คิดว่าการที่คนงานไม่ผ่านเขานั้นไม่เคารพเขา กลัวว่าผู้บริหารระดับสูงจะทราบว่ามีเรื่องบางอย่างที่ควรรู้และควรแก้ปัญหา

อย่างไรก็ตาม ในระดับของผู้บริหารได้พยายามที่จะพัฒนาวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะปรับปรุง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนให้มีประสิทธิภาพ เช่น ให้การศึกษา การร้องทุกข์ ให้คำแนะนำ มีการ ประชุม ให้มีการเสนอแนะสำรวจความคิดเห็นและวิธีอื่นๆอีกมากมาย และวิธีที่คาดว่าจะได้ผล ได้แก่

6.10.2.1 นโยบายการเปิดประตู (Open Door Policy) การใช้นโยบายการเปิดประตู รับ เป็นนโยบายที่น่าสนใจมากแต่มีข้อจำกัดกล่าวคือ ถึงแม้ว่าประตูห้องผู้บริหารจะเปิดแต่ก็มีสิ่งกีด ขวางทางสังคมและทางจิตวิทยา เจ้าพนักงานผู้น้อยก็ไม่อยากแสดงตนเองว่าเป็นผู้มีปัญหา และ บางครั้งถ้าจะเข้าไปหากก็กลัวจะถูกหมายตัว ดังนั้น นโยบายเปิดประตูไม่ใช่สำหรับให้ผู้น้อย หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาเดินเข้าไปหาผู้บังคับบัญชาอย่างเดียว แต่ผู้บังคับบัญชาควรเปิดประตูเดินออกมาพบ กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย และผู้บริหารควรทำให้คนงานรู้สึกอิสระที่จะเข้ามาพบได้

6.10.2.2 จัดให้มีการร่วมมือกันทางสังคม เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมที่ไม่ เป็นทางการ เช่น มีการสังสรรค์ในแผนก หรือการแข่งขันกีฬาในแผนก มีการทัศนศึกษานอกสถานที่ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้นอกจากจะเป็นการสร้างความเป็นกันเองในหมู่พนักงานและผู้บริหารแล้ว ผู้บริหารก็จะได้ทราบข้อมูลต่างๆ ทางอ้อมด้วย

6.10.2.3 กล้องแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกรู้สึก ปัญหา อุปสรรคต่างๆในการทำงานส่งไปยังผู้บริหารได้โดยไม่ต้องลงชื่อ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้รู้สึกอิสระที่ จะแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ ผู้บริหารก็จะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆได้มากขึ้น

6.10.3 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ซึ่งถือว่าสำคัญมากสำหรับการทำงานในองค์การ ทั้งนี้เพราะคนงานต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ทำงานเป็นทีมซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารตามแนวราบ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ได้ ปรึกษาหารือ การให้คำแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่นิยมใช้กัน เช่น

6.10.3.1 การประชุม คือมีการประชุมระดับคนงานหรือระดับชำนาญการ หรือระดับ หัวหน้าแผนกต่างๆ ซึ่งเป็นกลุ่มในระดับเดียวกัน เพื่อปรึกษาหารือหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน

6.10.3.2 การปรึกษาหารือระหว่างบุคคล อาจเป็นการปรึกษาหารือระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือการปรึกษาหารือในปัญหาต่างๆ ที่ทำร่วมกัน

6.10.3.3 การเขียนรายงานเพื่อแจกจ่ายให้รับทราบไปตามส่วนต่างๆในระดับเดียวกัน ในการทำงานนั้นคนงานจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ หากไม่สามารถ ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งตามทฤษฎีของมาสโลว์อาจอธิบายการติดต่อสื่อสารตามแนวราบ ได้ว่า เป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคมหรือความต้องการยอมรับจากกลุ่ม สร้างองค์การ สามารถตอบสนองด้วยการสร้างการสื่อสารตามแนวราบที่มีประสิทธิภาพ

6.11 อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผล

จากความสำคัญขององค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ 3 ประการแรกได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ผู้รับสาร อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลจะมาจากองค์ประกอบ 3 ประการนี้เช่นกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (สุรพล พยอมแย้ม, 2545)

6.11.1 ด้านผู้ส่งสาร

- 6.11.1.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้นๆ
- 6.11.1.2 มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่พอเพียงหรือไม่ชัดเจน
- 6.11.1.3 มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ
- 6.11.1.4 ขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม
- 6.11.1.5 ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางไม่ตรงหรือเหมาะสมกับ

ผู้รับสาร

- 6.11.1.6 ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะกับบุคคลและ เหมาะกับกาลเทศะ
- 6.11.1.7 ขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่น การสร้างบรรยากาศหรือความสัมพันธ์กับผู้รับ
- 6.11.1.8 สภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับการรับสาร เช่น เหน็ดเหนื่อย มีอาการเจ็บป่วย
- 6.11.1.9 ไม่มีเวลาพอเพียงที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป
- 6.11.1.10 มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไปจนไม่ต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ส่งสาร

6.11.2 ด้านผู้รับสาร

- 6.11.2.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือข่าวสาร
- 6.11.2.2 มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป
- 6.11.2.3 ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ เช่น การบันทึกเพิ่มเติม
- 6.11.2.4 ขาดความสามารถและความชำนาญในการรับข่าวสาร
- 6.11.2.5 ไม่ยอมรับข่าวสารนั้น เนื่องจากมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับ

ข่าวสารนั้น

- 6.11.2.6 สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง
- 6.11.2.7 ข่าวสารมีมากเกินไปจนความสามารถที่จะรับได้
- 6.11.2.8 ร่างกายอยู่ในสภาพไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร
- 6.11.2.9 เวลาไม่พอเพียงที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์

6.11.3 ด้านข่าวสาร

- 6.11.3.1 ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้
- 6.11.3.2 ข่าวสารนั้นยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร
- 6.11.3.3 ข่าวสารมีภาษาเฉพาะหรือใช้ศัพท์เทคนิคเกินความสามารถ
- 6.11.3.4 ข่าวสารนั้นกำกวมหรือมีความหมายหลายทาง
- 6.11.3.5 ข่าวสารไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

6.12 การเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

สมาคมการจัดการแห่งอเมริกา (The American Management Association = AMA) ได้เสนอแนะวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

6.12.1. ให้ทำความเข้าใจอย่างกระจ่างชัดในความคิดเห็นของตนเองเสียก่อนที่จะติดต่อกับผู้อื่น ความคิดเห็นและปัญหาหากได้รับการวิเคราะห์อย่างมีระบบก็จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารชัดเจนขึ้น

6.12.2. ตรวจสอบจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการติดต่อสื่อสาร ก่อนจะติดต่อ ถามตนเองก่อนว่า ท่านต้องการส่งข่าวสารอะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร ต้องการเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้รับหรือไม่ ปรับภาษา เสียง และวิธีการติดต่อ เพื่อจะให้เป็นไปตามจุดประสงค์เฉพาะนั้น

6.12.3. คิดถึงสภาพแวดล้อมของบุคคล เมื่อมีการติดต่อสื่อสาร เพราะสภาพแวดล้อมทางกาย เช่น เวลา สถานที่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสำคัญพอกับคำพูดที่ใช้ติดต่อสื่อสาร

6.12.4. ปรึกษาผู้อื่น ผู้ที่เหมาะสม ถึงการวางแผนการติดต่อสื่อสารการปรึกษาหารือ จะได้ข้อคิดและเห็นความกระจ่างของเรื่องราว และเหตุการณ์รวมทั้งการสนับสนุน

6.12.5. โปรดให้ความระมัดระวังในน้ำเสียงการพูด ท่าทาง ในความตั้งใจที่จะรับฟัง การตอบสนองจากผู้รับหรือผู้ฟัง

6.12.6. หากมีโอกาส ควรจะเสนอความคิดเห็นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือการให้สิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้รับ การคิดถึงผู้รับด้วยความรู้สึกเกรงใจและเข้าใจถึงความสนใจ และความต้องการของผู้รับ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารดีขึ้น พยายามที่จะมองจากจุดของผู้ส่งหรือผู้รับ

6.12.7. ติดตามผลจากการติดต่อสื่อสาร โดยการถามหรือให้กำลังใจผู้รับ รวมทั้งการแสดงออกเพื่อที่จะได้เชื่อว่า การติดต่อสื่อสารนั้นได้ผลในด้านความเข้าใจอันดีและได้ผลสมตามความมุ่งหมาย

6.12.8. การติดต่อสื่อสารในวันพรุ่งนี้ ก็มีความดีเท่าเท่ากับวันนี้ หมายถึง การติดต่อสื่อสารควรพิจารณาให้รอบคอบคิดถึงผลระยะยาว จึงควรจะเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีความสม่ำเสมอ

6.12.9. ให้แน่ใจว่าการกระทำของท่านสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร เพราะผลจากการติดต่อสื่อสารมักจะดูที่พฤติกรรมไม่ใช่เพียงสักแต่พูด แต่ต้องทำได้และทำได้ดีด้วย

6.12.10. แสวงหาไม่เพียงถึงความเข้าใจ แต่มีความเข้าใจอันดีต่อกัน การเป็นผู้รับฟังที่ดี ตั้งใจฟัง และสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

6.13 บทสรุป

มนุษย์สัมพันธ์เริ่มมีบทบาทต่อการทำงาน เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากอุตสาหกรรมในครอบครัวมาสู่อุตสาหกรรมในโรงงาน ในราว (ค.ศ. 1930-1950) และเป็นที่ยอมรับจากการทดลองของ Elton Mayo (เอลตัน เมโย) ซึ่งเป็นบิดาแห่งวงการมนุษยสัมพันธ์ โดยองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มี 3 ประการคือ การเข้าใจตนเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ต้องคำนึงถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล การรับรู้ และทัศนคติที่มีต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มีหลากหลายวิธี เพื่อให้บุคคลอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข และในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นี้ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นวิธีการสำคัญ ที่จะทำให้เราเข้าใจกันได้ดี

ยิ่งขึ้น โดยความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น และการติดต่อสื่อสารนั้นต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับรู้หรือมีส่วนร่วมในความรู้สึกนั้น ซึ่งต้องการความเข้าใจในความหมายที่ติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารนั้น ต้องการสัญลักษณ์ซึ่งอาจจะออกมาเป็นภาษาสัญลักษณ์ เสียง จดหมายที่จะสื่อความหมายที่ต้องการได้ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ มีผู้ส่งสาร ทำการเข้ารหัส ส่งข่าวสาร ผ่านช่องทางหรือสื่อผู้รับ ทำการรับและถอดรหัส และส่งกลับเป็นข้อมูลป้อนกลับว่าเข้าใจสารที่ผู้ส่งสื่อไปหรือไม่ ซึ่งการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญในวงการอุตสาหกรรม และองค์การอย่างมาก คือ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน หรือระดับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ การสื่อสารระดับบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน

คำถามทบทวนบทที่ 6

1. จงอธิบายความหมาย และความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร
2. องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มีอะไรบ้าง จงอธิบาย
3. อธิบายหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์
4. จงอธิบายกระบวนการสื่อสาร
5. ประเภทของการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารมีอะไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ธรรมเมธิ-
สหายพัฒนาการพิมพ์,
- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: หจก. ทิพย์วิสุทธิ์

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 7 : ธรรมาภิบาล

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ความหมายของธรรมาภิบาล
- หลักธรรมาภิบาลของสากล
- หลักธรรมาภิบาลในประเทศไทย
- แก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี
- ความหมายของสันติวิธี
- แนวคิดของสันติวิธี
- ประเภทของสันติวิธี
- แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี
- วงจรของความขัดแย้ง
- แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีด้วยการสื่อสารอย่างสันติวิธี

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. นักเรียนเข้าใจ สามารถอธิบายความหมาย ความสำคัญ และหลักของธรรมาภิบาลและการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีได้
2. นักเรียนสามารถประยุกต์หลักธรรมาภิบาลและการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีกับชีวิตประจำวันได้

วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. ศึกษาเอกสารประกอบการสอน
2. แบ่งกลุ่มแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ฯลฯ
ประเด็น คือ “เราสามารถใช้หลักการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีผสมผสานเข้ากับหลักธรรมาภิบาลในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ได้หรือไม่อย่างไรจงอธิบายและยกตัวอย่าง ใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับครอบครัว ชุมชน และสังคม”
3. แต่ละกลุ่มนำเสนอและอภิปรายในชั้นเรียน
4. ผู้สอนสรุปสาระสำคัญเพิ่มเติม

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารประกอบการสอน
2. เครื่องแอลซีดีโปรเจคเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์
3. สไลด์พาวเวอร์พอยท์
4. แบบฝึกปฏิบัติงานกลุ่มโดยการอภิปราย

การวัดและการประเมินผล

1. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและพฤติกรรมการเรียน
2. ประเมินจากการทำแบบฝึกปฏิบัติงาน การอภิปรายและนำเสนอผลการศึกษาของกลุ่ม
3. ประเมินจากแบบฝึกหัดท้ายบท

บทที่ 7 ธรรมาภิบาล

7.1 ความนำ

ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปกครองแนวใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นได้ไม่นานโดยนำมาจากแนวคิด Good Governance ของต่างประเทศโดยมีการปรากฏขึ้นครั้งแรกในรายงานของธนาคารโลกเมื่อปี ค.ศ.1989 โดยเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ในการช่วยเหลือ โดยการพิจารณาสภาพและบทบาทของรัฐทั้งในแง่ของโครงสร้างทางการเมือง กระบวนการในการใช้และการใช้อำนาจของผู้มีอำนาจในรัฐ โดยการช่วยเหลือนั้นจะพิจารณาจากระดับของธรรมาภิบาลของแต่ละประเทศ (วิภากร แก้วมณี, 2554) และแนวคิดนี้ได้เข้าสู่ประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2540 และได้มีการให้ความหมายแนวคิด Good Governance ในหลากหลายคำแต่ธรรมาภิบาลนั้นเป็นคำที่เป็นที่รู้จัก และได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลาย

7.2 ความหมายของธรรมาภิบาล

โดยในการให้ความหมายของธรรมาภิบาลโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) ได้กล่าวถึงความหมายของธรรมาภิบาลว่าเป็นกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการทำให้การบริหารบ้านเมืองดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ความโปร่งใส (Transparency) สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และยังมีมีการให้ความหมายของสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทยให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่าเป็นการจัดการบริหารประเทศ และองค์กรต่างๆ ในทุกๆด้าน และทุกระดับเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

นฤมล ทับจุมพล (2546) ได้กล่าวถึงความหมายของธรรมาภิบาลว่า เป็นกระบวนการความสัมพันธ์ของ ภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้

อมรา พงศาพิชญ์ (2541) ได้ให้กล่าวถึงความหมายของธรรมาภิบาลว่า เป็นกลไกที่สมาชิกของสังคมในระดับต่างๆดูแลผลประโยชน์ของกันและกัน กล่าวได้ว่าเป็นการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของสมาชิกในสังคมโดยมีองค์ ความชอบธรรมและรับผิดชอบในการตัดสินใจ (Accountability) การทำงานอย่างโปร่งใส (Transparency) สามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและบริหารงาน (Participation) ทำงานตามหลักประชาธิปไตย (Democracy) และความเสมอภาค (Equality)

จึงสามารถสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล เป็นกระบวนการบริหารทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคม และประชาชน เพื่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมุ่งก่อให้เกิดความเป็นธรรม โดยเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นให้สังคมในระดับต่างๆรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักโดยอาศัยความโปร่งใส (Transparency) สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) สามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและบริหารงาน (Participation) ทำงานตามหลักประชาธิปไตย (Democracy) และความเสมอภาค (Equality) โดย

เป็นหลักการที่สามารถใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เอกชน หรือองค์กรขนาดใหญ่ จนไปถึงองค์กรขนาดเล็กและสังคมในระดับต่างๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

โดยหลักธรรมาภิบาลจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ติงามมั่นคงหรือธรรมาธิปไตยที่มุ่งให้ประชาชนสังคมระดับจังหวัดอำเภอตำบลหมู่บ้านชุมชนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดการบริหารจัดการการบริหารในทุกระดับปรับตัววัฒนธรรมขององค์กรภาครัฐใหม่เพราะระบบราชการที่แข็งตัวเกินไปทำให้ไม่มีประสิทธิภาพและขาดความชอบธรรมกฎเกณฑ์เข้มงวดช่องทางการสื่อสารขาดตอนรัฐไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ได้ถูกต้องทำให้เกิดความขัดแย้งช่วงชิงอำนาจและความล้มเหลวของระบบราชการและรัฐบาลจึงทำให้ความคิดเกี่ยวกับ Government เปลี่ยนไปกลับกลายเป็น Governance ที่ทุกภาคส่วนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วม 3 ภาคส่วน (อาจารย์สำนักวิชาสังคมศาสตร์, 2559) ได้แก่

7.2.1. ภาครัฐ ต้องมีการปฏิรูป ทบทวนหน้าที่โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลไกการบริหารให้สามารถบริหารทรัพยากรของสังคมอย่างโปร่งใสเชื่อถือตรงเป็นธรรมมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและมีสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชนโดยจะต้องมีการเปลี่ยนทัศนคติค่านิยมและวิถีทางงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางและสามารถร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตร

7.2.2. ภาคธุรกิจเอกชน ต้องมีการปฏิรูปและกำหนดกติกาในหน่วยงานของภาคธุรกิจเอกชนเช่นบริษัท บริษัทห้างหุ้นส่วนฯ ให้มีกติกางานที่โปร่งใสเชื่อถือตรงเป็นธรรมต่อลูกค้าความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและต่อสังคมรวมทั้งมีระบบติดตามตรวจสอบการให้บริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลและร่วมทำงานกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตรและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

7.2.3. ภาคประชาชน ต้องสร้างความตระหนักหรือสำนึกตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับกลุ่มประชาสังคมในเรื่องของสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองและสาธารณะทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองเพื่อเป็นพลังของประเทศที่มีคุณภาพมีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการสร้างกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหรือธรรมรัฐให้เกิดขึ้นและทำนุบำรุงรักษาให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

7.3 หลักธรรมาภิบาลสากล

หลักธรรมาภิบาลสากลเป็นหลักธรรมาภิบาลที่ถูกคิดขึ้นเพื่อเป็นกลไก และเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรทั้ง องค์กรธุรกิจ พัฒนาสังคม และสภาวะแวดล้อมของโลกอย่างยั่งยืนเพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข โดย United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific : UNESCAP ได้นิยามหลักธรรมาภิบาล 8 หลัก และใน ค.ศ. 1997 United Nations Development Programme : UNDP ได้มีการทบทวนหลักธรรมาภิบาลและได้กำหนดหลักธรรมาภิบาลเพิ่มเติมจึงทำให้หลักธรรมาภิบาลสากลประกอบด้วย 9 หลัก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.3.1. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

โดยกำหนดให้ชายและหญิงทุกคนมีสิทธิในการตัดสินใจ และสามารถมีส่วนร่วมมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจด้วยตนเองหรือผ่านตัวแทนโดยชอบธรรม โดยอยู่บนหลักการของเสรีภาพโดย และการร่วมกลุ่มเพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์

7.3.2. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

โดยตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต้องปกครองครอบคลุมทุกๆ คน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน

7.3.3. หลักความโปร่งใส (Transparency)

ทุกคนต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจได้อย่างเสรี สถาบันและองค์กรผู้มีหน้าที่รับผิดชอบมีหน้าที่ในการส่งข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอต่อการตัดสินใจ ความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์ของบุคคลนั้น

7.3.4. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

องค์กร สถาบัน และกระบวนการต่างๆต้องพยายามดู และเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกฝ่าย

7.3.5. หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented)

เป็นการประสานความแตกต่างของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะก่อประโยชน์แก่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ ขั้นตอน หรือนโยบายใดๆ โดยหาข้อยุติร่วมกันให้มากที่สุดที่จะทำได้

7.3.6. หลักความเสมอภาค (Equity)

ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะ หรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง

7.3.7. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)

สถาบัน องค์กร และกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และในขณะเดียวกันต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7.3.8. หลักการรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability)

ผู้มีอำนาจไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมต้องมีภาระในการรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตนเอง

7.3.9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision)

ทุกคนต้องมีมุมมองที่เปิดกว้าง และมองกาลไกลเกี่ยวกับการบริหารบ้านเมืองรวมไปถึงการพัฒนาสังคม และเข้าในสังคมในทุกด้าน



ภาพที่ 7.1 หลักธรรมาภิบาลสากล (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2560)
ที่มา : <http://www.socgg.soc.go.th/History1.htm>.

7.4 หลักธรรมาภิบาลในประเทศไทย

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 และได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อปี พ.ศ. 2555 ได้กล่าวถึง หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีให้ทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคม และประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข ตั้งอยู่ในความถูกต้องและเป็นธรรม โดยเป็นหลักการที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคม และประชาชนในทุกภาคส่วนประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักย่อยๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.4.1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

- **ประสิทธิภาพ (Efficiency)** เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าเพื่อบังเกิดผลต่อส่วนรวมมากที่สุด รวมถึงการยกเลิกขั้นตอนบางขั้นตอนที่ล่าช้าและไม่จำเป็นรวมไปถึงการอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่าย

- **ประสิทธิผล (Effectiveness)** เป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยวิสัยทัศน์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกฝ่ายมีการวางเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อประชาชนมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมีการประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

7.4.2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

- **ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)** เป็นการที่สามารถชี้แจงการปฏิบัติหน้าที่ได้เมื่อมีข้อสงสัยรวมถึงการจัดวางระบบความก้าวหน้า สามารถตรวจสอบการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมเพื่อแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

- **เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)** เป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ร่วมไปถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้กับประชาชน ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และทำให้ผู้อื่นเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

- **หลักนิติธรรม (The Rule of Law)** เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ โดยไม่ให้บุคคลสามารถกระทำสิ่งต่างๆได้อย่างตามอำเภอใจของตนเอง โดยบุคคลต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม สิทธิเสรีภาพของสมาชิกในองค์กรเป็นสำคัญ และไม่เลือกปฏิบัติ

- **ความเสมอภาค (Equity)** เป็นปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งชายหญิง เชื้อชาติ ศาสนา ถิ่นเกิด อายุ ภาษา สุขภาพ และอื่นๆ โดยคำนึงถึงโอกาสการเข้าสู่บริการ สาธารณะของคนทุกกลุ่มในสังคม

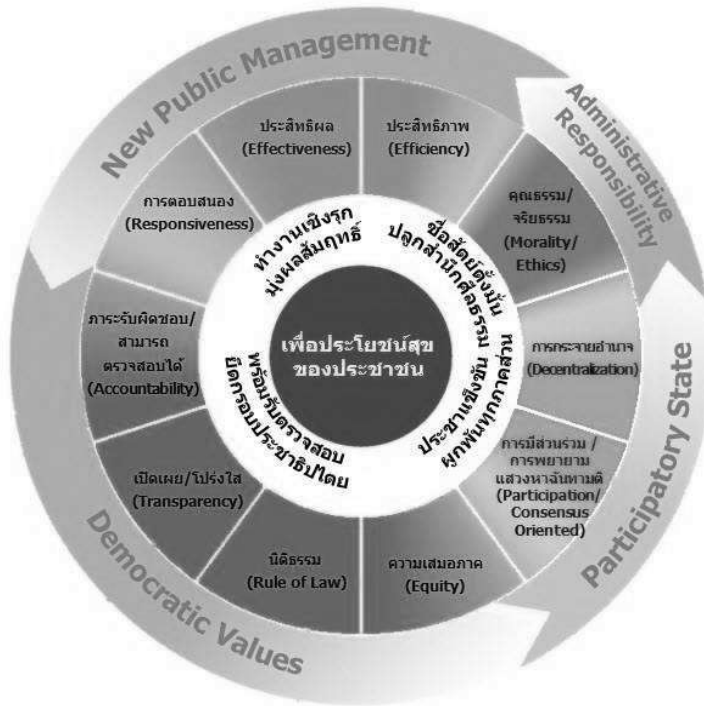
7.4.3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

- **การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus-Oriented)** การรับฟังความคิดของผู้อื่น รวมไปถึงการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ เข้าใจ และสามารถแสดงทัศนะ เสนอปัญหา และร่วมคิดแก้ไข รวมไปถึงการแสวงหาข้อตกลงของแต่ละฝ่าย เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะก่อประโยชน์แก่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ ขั้นตอน หรือนโยบายใดๆ โดยหาข้อยุติร่วมกันให้มากที่สุดที่จะทำได้

- **การกระจายอำนาจ (Decentralization)** เป็นการมอบอำนาจหรือการกระจายความรับผิดชอบและการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม รวมถึงการถ่ายโอนบทบาทและภารกิจ

7.4.4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

- **คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)** เป็นการปฏิบัติงานอย่างมีสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรมคุณธรรม ตรงตามความคาดหวังของสังคมยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม หลักค่านิยมของควมมีมาตรฐานในสังคม



ภาพที่ 7.2 หลักธรรมาภิบาลไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2555)

ที่มา : http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442

7.5 การแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี

ในปัจจุบันสถานการณ์ของความขัดแย้งในสังคมโลกนี้เกิดขึ้นหลายด้านด้วยกัน ตั้งแต่ระดับจุลภาคไปจนถึงระดับมหภาค อาทิเช่น ความขัดแย้งด้านสถาบันครอบครัว ศาสนา การเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความแตกแยก ไม่มีความสามัคคี แบ่งเป็นพรรคเป็นฝ่าย พร้อมทั้งจะเผชิญหน้ากันอยู่เสมอ ก่อให้เกิดการสูญเสียข้าวของเครื่องใช้ ทรัพย์สิน หรือแม้กระทั่งชีวิต ด้วยความเป็นพลวัตของสังคมที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งนี้ แน่แน่นอนว่าสังคมไทยเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลกย่อมได้รับผลกระทบนั้นเช่นกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งในหลายภาคส่วนเป็นเสมือนโดมิโนที่ล้มไปเรื่อยๆ หากมองจากรากเหง้าและสาเหตุของความขัดแย้งนั้น พอที่จะยกข้อมูลโดยสังเขปดังภาพ 7.3



ภาพที่ 7.3 การบริการความสัมพันธ์และความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ (เอกชัย ศรีวิลาศ, 2559)

ที่มา : <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-59914740>

สังคมที่พัฒนาแล้วย่อมมีการจัดการในด้านต่างๆที่ประชาชนยอมรับได้และมีความชอบธรรม สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การแตกแยก หรือความไม่สามัคคีได้ หากไม่สามารถจัดการปัญหาได้ทำให้ปัญหานั้นเกิดสะสม คาราคาซัง ซึ่งจะเป็นจุดเปราะบางที่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งได้ง่ายเพื่อให้เกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุดนั้น การแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธีจึงเป็นวิธีการที่สำคัญวิธีหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดของการแก้ไขปัญหาสันติวิธี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.6 ความหมายของสันติวิธี

สันติวิธีถูกนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งในระดับสากล ซึ่งในสังคมไทยสันติวิธีถูกกล่าวถึงเป็นวงกว้างในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา เพื่อที่จะเข้าใจวิธีการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจถึงความหมายของสันติวิธีก่อนเพื่อเป็นพื้นฐานในการมองและการนำไปใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหา

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2558) ได้กล่าวถึงสันติวิธีว่า หมายถึงความพยายามของผู้คนจากฟากฝั่งต่างๆ ที่จะใช้วิธีการบางแบบในกระบวนการเผชิญกับความขัดแย้งโดยไม่พยายามใช้ความรุนแรงทางกายภาพในกระบวนการดังกล่าว คือไม่พยายามให้เกิดการฆ่าหรือทำร้ายกันโดยไม่

จำเป็นต้องกำหนดว่าสันติวิธีต้องเป็นเครื่องมือฝ่ายประชาชนในการต่อต้านรัฐประหารหรืออำนาจหน้าที่ที่เหนือกว่า

ศูนย์ประสานงานวิชาการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบจังหวัดชายแดนใต้ (ศวชต.) กล่าวถึงสันติวิธีว่า หมายถึง วิธีการแก้ไขปัญหาในสังคมการเมืองที่ต้องมีการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ (Problem Solving) มิใช่การยอมจำนนต่อปัญหาหรือการนิ่งเฉย โดยให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตรปราศจากอคติและความเกลียดชัง ยอมรับและเห็นคุณค่าของความแตกต่างหลากหลายถือความยุติธรรมเป็นใหญ่ โดยบังคับใช้กฎหมายตามหลักนิติธรรมอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรวจสอบได้ และไม่เลือกใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหารวมทั้งยอมรับความเจ็บปวดหรือความทุกข์ร่วมกับเพื่อร่วมชาติด้วยการทำหน้าที่ของแต่ละฝ่ายด้วยความอดทนอดกลั้น สันติวิธีจึงไม่ใช่ "ปฏิบัติการทางจิตวิทยา" แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งจากคู่ขัดแย้งที่มีปฏิกริยารุนแรงต่อกันไปสู่การแสวงหาทางออกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันระหว่างคู่ขัดแย้ง

มูลนิธิส่งเสริมสันติวิธี กล่าวถึงสันติวิธีว่า หมายถึง วิธีแห่งการดำเนินชีวิต ซึ่งมีรากฐานมาจากการจัดการปัญหาความขัดแย้งในสัมพันธภาพของมนุษย์ ไม่ว่าจะในระดับปัจเจกหรือกลุ่มบุคคล เป้าหมายของสันติวิธีคือ การใช้ประโยชน์จากขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม และค่านิยมของชุมชน เพื่อเปลี่ยนความขัดแย้งนั้นมาสู่สัมพันธภาพที่เอื้อประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ สันติวิธีจึงมีความสำคัญกับการเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรือ วัย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวว่า สันติวิธี หมายถึง วิธีที่จะก่อให้เกิดความสงบ

ประณต นันทิยะกุล (2556) ได้กล่าวว่า สันติวิธี หมายถึง การต่อสู้โดยสันติวิธี เป็นการต่อสู้โดยสงบ เคารพในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์หลีกเลี่ยงการใช้ความรุนแรง เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ช่วยกันแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน จึงจะได้ผลอย่างสันติวิธี

จากการให้ความหมายสันติวิธี ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สันติวิธี หมายถึง การใช้วิธีที่ก่อให้เกิดความสงบ โดยใช้วิธีการหรือกระบวนการเผชิญกับความขัดแย้งหรือปัญหา โดยหลีกเลี่ยงการใช้ความรุนแรง ปราศจากอคติ ยอมรับความแตกต่างหลากหลาย ไม่พยายามให้เกิดการฆ่าหรือทำร้ายกัน เคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัย ซึ่งวิธีการสันติวิธีนั้นสามารถใช้ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม และค่านิยมของกลุ่มคน ชุมชน สังคม เพื่อเปลี่ยนความขัดแย้งมาสู่สัมพันธภาพที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน หากแนวทางของสันติวิธีในการแก้ไขปัญหาลแล้ว ย่อมส่งผลให้เป็นการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้น

7.7 แนวคิดของสันติวิธี

สันติวิธีเป็นวิธีแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ที่เน้นไปที่การให้ความร่วมมือกันทางสังคม แนวสันติวิธีมักไม่เห็นด้วยกับการเตรียมการใช้ความรุนแรงหรือการลงมือใช้ความรุนแรงเพื่อบรรลุเป้าหมายใด จุดเริ่มต้นของสันติภาพที่ยึดสันติวิธีเป็นวิธีการนี้ เริ่มเข้ามามีบทบาทกว้างขวางตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยเฉพาะช่วงทศวรรษ (1950 - 1960) องค์การยูเนสโก (UNESCO) พยายามใช้แนวทางนี้เพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างชาติ หวังให้ความเข้าใจที่ดีต่อกันนี้จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ความรุนแรงของมนุษยชาติได้ทางหนึ่ง (สิริวรรณ ศรีพหล, 2554) และจากการเรียบเรียงแนวคิดสันติวิธี พัทธิธีรา นาคอุไรรัตน์ (2558) ได้กล่าวไว้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของชีวิตและของสังคม
- ในความขัดแย้งนั้น ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายถูกหรือผิดโดยสมบูรณ์
- ความขัดแย้งนั้นจะระงับไปได้ก็ต่อเมื่อทุกฝ่ายร่วมกันแก้ไข มิใช่ ปล่อยให้เป็นการระของใคร
- ทุกคนมีความเป็นมนุษย์เหมือนกัน ต่างมีใจไม่ผิดงาม
- ศัตรูของมนุษย์ที่ต้องกำจัดมิใช่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หากแต่คือความเลวร้ายภายใน
- วิธีการต้องสอดคล้องกับเป้าหมาย
- อำนาจมิได้เกิดจากอาวุธ หากขึ้นอยู่กับการยอมรับหรือยินยอมเชื่อฟัง

ลักษณะพื้นฐานของสันติวิธี ประกอบด้วย

- สันติวิธีเป็นความพยายามในการแก้ไขข้อขัดแย้ง หรือ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- สันติวิธี ตลอดจนปฏิบัติการใช้ความรุนแรงมีหลายวิธี
- สันติวิธีเป็นทางสายกลางระหว่างการยอมจำนน กับ การใช้ความรุนแรงตอบโต้
- สันติวิธีเป็นวิธีการที่ทุกคนมีส่วนร่วมได้เท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ กูสมัน (V.M. Guzman, ม.ป.ป. อ้างอิงใน เอกพันธ์ ปิณฑวิช, 2551) ได้กล่าวถึงสันติศึกษาว่าเป็นช่วงเวลาที่มีมนุษยชาติควรร่วมกันสร้างวัฒนธรรมที่จะนำมนุษย์ไปสู่สังคมที่มีความสันติสุขและสังคมสันติจะสร้างสันติวัฒนธรรมต่อเนื่องกันไป ซึ่งวัฒนธรรมสันติและสันติวัฒนธรรมนั้น เกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ ยกตัวอย่างพอสังเขป ดังต่อไปนี้

1. การมีทัศนคติและมาตรฐานร่วมกันในเรื่องของความยุติธรรม ซึ่งมาตรฐานเหล่านี้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยพื้นฐานที่มีมาในอดีตแต่ต้องเพิ่มขอบข่ายให้รวมถึงปัจจัยพื้นฐานที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น เอกลักษณ์ อัครลักษณ์ อีสรภาพ ฯ

2. ต้องตอบคำถามให้ได้ว่าความจำเป็นพื้นฐานที่กล่าวไปนั้นจะได้รับคำจำกัดความโดยสังคมกำหนดให้เป็นพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานหรือเป็นการสร้างสรรค์ในแนวคิดที่ใช้ร่วมกันได้

3. ต้องให้ความสำคัญกับความหมายของความยุติธรรม ว่าความยุติธรรมนั้นจะเป็นการปรับเปลี่ยนของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจต่อบัจจัยพื้นฐานนั้นๆ

4. กรอบความคิดแนวใหม่อาจจะต้องอยู่นอกกรอบเดิมหรือการเติมเต็มกรอบเดิมอาจจะต้องคิดนอกกรอบ

7.8 ประเภทของสันติวิธี

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2558 อ้างอิงใน แผนบริหารการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2560) กล่าวว่า การจัดประเภทของสันติวิธีนั้น ผู้ที่จัดประเภทที่เน้นความเชื่อที่เป็นระบบมากที่สุดคือ ยีนส์ ชาร์ป (Gene Sharp) ซึ่งได้แบ่งประเภทความเชื่อหรือหลักการปฏิเสธความรุนแรงออกเป็น 6 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การไม่ต่อต้าน (Nonresistance) กลุ่มคนที่เชื่อถือหลักการนี้จะปฏิเสธความรุนแรงทางกายภาพทั้งปวง ไม่ว่าจะในระดับปัจเจกชน ระดับรัฐ หรือระดับนานาชาติ และจะปฏิบัติตามหลักการทางศาสนาของตนเองอย่างเคร่งครัด ไม่ยุ่งเกี่ยวกับระเบียบทางสังคมชนิดที่ไม่สอดคล้องกับศรัทธาของตน

2. การตกลงประนีประนอมอย่างจริงจัง (Active Reconciliation) กลุ่มคนที่เชื่อถือหลักการที่ปฏิเสธความรุนแรงและเชื่อว่าภาระจะแก้ปัญหาค่าได้เฉพาะในระดับ ปัจเจกชนนั้นจะกระทำได้อีกด้วยการประสานประโยชน์และประนีประนอมกันอย่างจริงจัง โดยมีฐานคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 พยายามปรับปรุงชีวิตของตนเอง ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงผู้อื่น

2.2 เชื่อมั่นว่ามนุษย์ทุกคนมีความสำคัญและมีคุณค่าไม่ว่าจะได้ประกอบ กรรมทำผิดอย่างไร

2.3 เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าได้ คือ เปลี่ยนไปสู่สันติภาพและความยุติธรรม

7.8.1. การต่อต้านทางศีลธรรม (Moral Resistance) กลุ่มนี้เชื่อมั่นว่าความชั่วเป็นสิ่งที่ต้องต่อต้านแต่ด้วยการใช้วิธีการในทางศีลธรรมและสันติเท่านั้น โดยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบทางศีลธรรมในระดับปัจเจก ผู้ที่เชื่อในการต่อต้านทางศีลธรรมนั้นแม้จะไม่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สังคมโดยรวม หรือมุ่งเปลี่ยนแปลงสังคมทั้งระบบ แต่ก็สนับสนุนการปฏิรูปสังคมที่ละเล็กที่ละน้อย

7.8.2. การใช้ความรุนแรงเป็นบางเรื่อง (Selective Nonviolence) ลักษณะเด่นของกลุ่มนี้คือการที่บุคคลอาจปฏิเสธจะมีส่วนร่วมในการใช้ความรุนแรงบางเรื่อง ส่วนมากจะเป็นสงคราม

ระหว่างประเทศ แต่ในบางสถานการณ์ คนๆ เดียวกันนี้อาจจะเต็มใจใช้ความรุนแรงเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่าง คือจะไม่เห็นด้วยที่ประเทศของตนจะทำสงคราม แต่อาจเห็นด้วยที่รัฐของตนจะใช้ความรุนแรงจัดการกับปัญหาบางอย่างภายในสังคมของตนเอง

7.8.3. สัตยาเคราะห์ (Satyagraha) กลุ่มที่ใช้สันติวิธีตามแนวทางของมหาตมะ คานธี (Mahatma Gandhi) ผู้คนที่เชื่อถือในสัตยาเคราะห์ หรือหลักแห่งสัจจะ จะมุ่งเข้าถึงสัจธรรมด้วยความรักและการกระทำ คานธี (Gandhi) เชื่อว่าสัตยาเคราะห์ที่มีรากฐานอยู่บนความเชื่ออันมั่นคงภายในใจคนนั้นมีประสิทธิภาพเหนือกว่าสันติวิธีหรือปฏิบัติการไร้ความรุนแรงชนิดที่นำมาใช้เป็นนโยบายชั่วคราว

7.8.4. การปฏิวัติไร้ความรุนแรง (Nonviolent Revolution) กลุ่มคนที่เชื่อว่าปัญหาสังคมใหญ่ๆ ในโลกปัจจุบันมีรากฐานอยู่ที่ชีวิตทางสังคมและปัจเจกชน ดังนั้นจะแก้ปัญหาสังคมเหล่านั้นได้ก็ด้วยการเปลี่ยนแปลงจากพื้นฐานในระดับปัจเจกชนและสังคมเท่านั้น โดยยอมรับแนวทาง 4 ประการ คือ

7.8.4.1 ให้ปัจเจกชนพัฒนาชีวิตของตนเอง

7.8.4.2 พยายามให้สังคมยอมรับเอาหลักการแนวสันติ เช่น ความเสมอภาค การร่วมมือ ความยุติธรรมและอิสรภาพเป็นค่านิยมหลัก

7.8.4.3 สร้างสรรค์ระเบียบทางสังคมที่เสมอภาคมากขึ้น และมีเสรีภาพมากขึ้น

7.8.4.4 ต่อสู้กับความชั่วทางสังคมด้วยปฏิบัติการไร้ความรุนแรง

7.9 แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี

จากมุมมองในการจัดการปัญหาหรือความขัดแย้งโดยยึดหลักการสันติวิธีนั้น โดยหลีกเลี่ยงวิธีการใช้ความรุนแรงทุกรูปแบบ เพื่อรับมือกับปัญหาความขัดแย้งที่เผชิญอยู่ ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ยกตัวอย่างเช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย เป็นต้น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผลประโยชน์ระหว่างกัน โดยแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามหาข้อยุติที่จะยอมรับร่วมกันได้ รวมถึงการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมในการระงับความขัดแย้ง



ภาพที่ 7.4 หลักการของสันติวิธีเพื่อการแก้ไขปัญหา (เอกชัย ศรีวิลาส, 2556)
ที่มา : <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-24826433>

นอกจากนี้ยังมีวิธีการที่ใช้ในการตอบโต้กับความขัดแย้งหรือปัญหา ในรูปแบบรุนแรง รูปแบบไม่ใช้ความรุนแรง และรูปแบบยอมจำนน ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงท่าทีที่แสดงออก ความสามารถในการปัญหาระยะยาว ของรูปแบบวิธีการตอบโต้กับความขัดแย้ง รวมไปถึงการได้เห็นตัวอย่างการกระทำ การตัดสินใจที่มาจากสันติภาวะ หรือความกล้าหาญและความสงบภายในของตนเองที่เกิดขึ้นนั่นเอง ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

วิธีการตอบโต้กับความขัดแย้ง

	แบบรุนแรง	แบบไม่ใช้ความรุนแรง	ยอมจำนน
ท่าทีแสดงออก	เผชิญหน้า ตย. ความรุนแรงทางกายภาพ ความรุนแรงทางวาจา ความรุนแรงต่อจิตใจ ช่มชู้ แสดงความอาฆาตมาดร้าย	เผชิญหน้า ตย. เจรจา ชี้แจงทำความเข้าใจ หาทางเลือกที่สาม มีคนกลางมาไกล่เกลี่ย หากคนกลางช่วยตัดสิน ตอบโต้ด้วยปฏิบัติการไร้ความรุนแรงชนิดต่างๆ	หนีหน้า ตย. ปล่อยให้ (เรื่องจืดจาง) กลบเกลื่อน ผัดเพี้ยน ไม่สนใจ ทำให้เห็นด้วย แกล้งยอมรับผิด
ความสามารถในการแก้ปัญหาในระยะยาว	ไม่แก้ปัญหา – สร้างปัญหาใหม่เพิ่ม	แก้ปัญหา	ไม่แก้ปัญหา – สร้างปัญหาใหม่เพิ่ม
ตัวอย่างการกระทำ	ทำร้ายคู่กรณี	ไม่ทำร้ายคู่กรณี	ไม่ทำร้ายคู่กรณี
ความกล้าหาญ	กล้า	กล้า	กลัว
ความสงบภายใน (สันติภาวะ)	แค้น/ไม่สงบ	ไม่แค้น/สงบ	แค้น/ไม่สงบ

ภาพที่ 7.5 วิธีการตอบโต้กับความขัดแย้ง (พัทธ์ธีรา นาคอุไรรัตน์, 2558)
ที่มา : http://www.educathai.com/upload/content/file_1445664805.pdf

7.10 วงจรของความขัดแย้ง



ภาพที่ 7.6 วงจรความขัดแย้ง (เอกชัย ศรีวิลาส, 2559)
ที่มา : <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-59914740>

7.11 แนวทางการแก้ไขปัญหาดโดยสันติวิธีด้วยการสื่อสารอย่างสันติ



ภาพที่ 7.7 ต้นไม้มุ่งการสื่อสารอย่างสันติ (พัทธ์ธีรา นาคอุไรรัตน์, 2558)

ที่มา : http://www.educathai.com/upload/content/file_1445664805.pdf

ปัญหาและความขัดแย้งกันเป็นเรื่องธรรมดา เป็นธรรมชาติของมนุษย์ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม เมื่อสังคมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้ ต้องหาวิธีการจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมกับลักษณะความขัดแย้งและความต้องการของคู่กรณี เพื่อให้คู่กรณีคงอยู่ร่วมกันได้ในสังคมอย่างปกติสุข (เอกชัย ศรีวิลาส, 2559)

ทั้งหลักธรรมาภิบาลและการแก้ไขปัญหาดโดยสันติวิธี ต่างเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาดของสังคมเพราะการที่มนุษย์เข้าอยู่ร่วมกันเป็นสังคมปัญหาและความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นตามมาโดยการแก้ไขปัญหาดโดยสันติวิธีนั้นเน้นหลักการเข้าใจตนเอง และผู้อื่นในสังคมเพื่อให้คนในสังคมเข้าใจกัน ยอมรับในกันและกัน แต่หลักธรรมาภิบาลนั้นเป็นการบริหารจัดการจัดระบบระเบียบในสังคมให้ผู้คนในสังคมเดียวกันมีความเสมอภาคกันอยู่ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในสังคมอย่างครบถ้วนและเปิดเผยปราศจากความเคลือบแคลงสงสัย ถึงอย่างไรก็ตามแนวคิดทั้งสองแนวคิดนั้นมุ่งเน้นให้คนในสังคมมีความสมัครสมานสามัคคีเข้าอกเข้าใจกันเพื่อการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน

7.12 บทสรุป

การที่คนในสังคมจะอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข หนึ่งในนั้นต้องอาศัยธรรมาภิบาลเป็นเครื่องยึดเป็นแนวปฏิบัติ เป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ที่เป็นหลักในการปกครองดูแลด้วยความดีงาม ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ 10 หลักการย่อยๆ ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิผล 3) การตอบสนอง 4) ภาวะรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้
- 5) นิติธรรม 6) เปิดเผย/โปร่งใส ความเสมอภาค 7) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ
- 8) การกระจายอำนาจ 9) ความเสมอภาค และ 10) คุณธรรม/จริยธรรม

ที่จะเป็นเครื่องให้ยึดและดำเนินกิจการด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม สำหรับการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีเป็นอีกสิ่งสำคัญที่สังคมยุคใหม่ต่างพยายามผลักดันให้เกิดขึ้นคือการเคารพซึ่งกันและกันนั่นเอง ทำให้เมื่อถึงเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างลงรอยกัน ทั้งหลักธรรมาภิบาลและการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี ต่างมีหน้าที่เพื่อทำให้เกิดสันติภาพ ความสันติสุข และความสมัครสมานสามัคคีของพลเมืองในสังคมนั่นเอง

คำถามทบทวนบทที่ 7

1. ธรรมาภิบาลคืออะไร มีความสำคัญกับใครบ้าง
2. เราสามารถใช้หลักธรรมาภิบาลในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในองค์กรได้อย่างไร จงยกตัวอย่างปัญหาและการใช้หลักธรรมาภิบาลในการแก้ไข
3. หากหน่วยงานหรือองค์กรขาดธรรมาภิบาลในการบริหารงาน จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและองค์กรอย่างไร จงอธิบายและยกตัวอย่าง
4. สันติวิธีประเภทใดที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทยมากที่สุด เพราะเหตุใด จงอธิบาย
5. เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือต้องเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง วิธีการโดยสันติวิธีมีจุดเน้นหรือหลักการในการจัดการความขัดแย้งนั้นอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาล (2560). **ความหมายและการพัฒนาของหลักธรรมาภิบาล**. สำนัก
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก [www.socgg.soc.go.th/
History1.html](http://www.socgg.soc.go.th/History1.html).
- ทิวากร แก้วมณี. (2554). **ธรรมาภิบาล : การทบทวนแนวคิดใหม่**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560
จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/dhiwakorn/2011/11/25/entry-2>
- นฤมล ทับจุมพล. (2546). **แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ. ธรรมาภิบาลกับคอร์รับชั่น
ในสังคมไทย**, จุฬารัตน์ แสนใจรักษ, บก. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : วิถีทรรศน
- ประณต นันทียะกุล. (2556). **สันติวิธีตามแนววิถีธรรม**. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 จาก
[http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=1718&articlegr
oup_id=321](http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=1718&articlegroup_id=321)
- พัทธธีรรา นาคอุไรรัตน์ (2558). **ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีใน
ระดับประมณและ/หรือมัธยม**. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 จาก [http://www.educa
thai.com/upload/content/ file_1445664805.pdf](http://www.educa
thai.com/upload/content/file_1445664805.pdf)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2560). **แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 5 สันติวิธี**. สืบค้นเมื่อ 18
เมษายน 2560 จาก [http://pws.npru.ac.th/montree/data/files/บทที่%205%20
สันติวิธี%20ใหม่%20แ่%203.pdf](http://pws.npru.ac.th/montree/data/files/บทที่%205%20
สันติวิธี%20ใหม่%20แ่%203.pdf) ฝูลนธิสงเสริมสันติวิธี (เบอร์ม่า อิชชู). (2560).
ความหมายสันติวิธี. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2560 จาก <http://www.burmaissues.org>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **สันติวิธี. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน
2560 จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- ศูนย์ประสานงานวิชาการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบจังหวัดชายแดนใต้
(ศวชต.). (2560). **สันติวิธี**. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2560, จาก [http://dsrd.pn.psu.ac.
th/webnew/index.php/2010-12-24-05-40-49/76-database.html](http://dsrd.pn.psu.ac.
th/webnew/index.php/2010-12-24-05-40-49/76-database.html)
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). **ธรรมาภิบาลกับการบริหารแนวใหม่**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560
จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%B4%E0>
- สิริวรรณ ศรีพล. (2554). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับครูสังคมศึกษาเรื่องการจัดการ
เรียนการสอนสันติศึกษาในสถานศึกษาจังหวัดสงขลา**. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560
จาก [http://ird.stou.ac.th/dbresearch/
uploads/33/บทคัดย่อ.pdf](http://ird.stou.ac.th/dbresearch/uploads/33/บทคัดย่อ.pdf).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก [http://www.opdc.go.th/content.
php?menu_id=5&content_id=2442](http://www.opdc.go.th/content.
php?menu_id=5&content_id=2442)
- อมรา พงศาพิชญ์. (2541). **องค์กรให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย**. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาจารย์สำนักวิชาสังคมศาสตร์. (2559). ธรรมนูญและแนวทางในการสร้างความสามัคคี.
จิตวิทยาเพื่อพัฒนาสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สุทรไพศาลบิวเดอร์.
เอกชัย ศรีวิลาส. (2556). การวิเคราะห์ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้และแนวทางแก้ไข. สืบค้นเมื่อ
18 เมษายน 2560 จาก <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-24826433>
..... (2559). การบริหารความสัมพันธ์และความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์. สืบค้นเมื่อ 18
เมษายน 2560 จาก <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-59914740>.
เอกพันธ์ ปิณฑวนิช. (2551). การอบรมวิทยากรสันติวิธี. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 จาก
ths.santiphaap h1_aacchaaryek.pdf

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 8 : พลเมืองในศตวรรษที่ 21

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

- ปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะการดำเนินชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21
- องค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21
- ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21
- แนวทางการพัฒนาพลเมืองในศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

- อธิบายปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง
- บอกองค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง
- บอกทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 พร้อมยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจน
- บอกแนวทางการพัฒนาพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างถูกต้อง

วิธีการสอนและกิจกรรม

- ให้นักศึกษาอภิปรายปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลง บันทึกและสรุปในรูปแบบของแผนภูมิจินตภาพ (Mapping Diagram)
- ผู้สอนนำเสนอ บทที่ 8 พลเมืองในศตวรรษที่ 21 ด้วยโปรแกรม Microsoft Power Point ประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน
- สรุปเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างพลเมืองในศตวรรษที่ 21 และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และมอบหมายให้นักศึกษาตอบคำถามท้ายบท

สื่อการเรียนการสอน

Microsoft Power Point เรื่อง พลเมืองในศตวรรษที่ 21

การวัดผลและประเมินผล

- สังเกตการร่วมกิจกรรม อภิปราย และการวิเคราะห์เนื้อหาที่เรียน
- การตอบคำถาม และการแสดงความคิดเห็นระหว่างเรียน
- การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม
- การตอบคำถามท้ายบท

บทที่ 8 พลเมืองในศตวรรษที่ 21

8.1 ความนำ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหาท้าทายต่างๆ ที่รออยู่ในอนาคต มนุษย์มองเห็นคุณค่าเนกอนันต์ของการศึกษา เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่ดีขึ้นในศตวรรษใหม่ ในวงการศึกษาค้นคว้าของเทคโนโลยีดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาการเผชิญกับข้อมูลมหาศาล ซึ่งไม่สามารถจัดการกับข้อมูลเหล่านั้น และใช้ข้อมูลเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ได้ การเปลี่ยนแปลงและปัญหาชุดใหม่ที่เกิดขึ้นนี้ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องปรับตัว เพื่อการดำรงอยู่อย่างมีคุณภาพ จึงทำให้เกิดความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ใหม่และทักษะชีวิตชุดใหม่ (ทีศนา แชมมณี, 2555) อีกทั้งปัจจุบันมนุษย์อยู่ในโลกาภิวัตน์ที่ไม่มีความแน่นอน ทักษะเดิมๆ ที่มนุษย์มี และใช้ได้ผลในโลกยุคก่อนๆ ไม่สามารถใช้ได้ผลในยุคปัจจุบันและอนาคต มนุษย์ต้องเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อความอยู่รอดในสังคม (Martin, 2010)

การรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้และการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เป็นการเรียกร้องให้เตรียมความพร้อมพลเมืองสำหรับศตวรรษที่ 21 เพื่อสะท้อนความเป็นไปได้ในด้านต่างๆ ของการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

บทที่ 8 พลเมืองในศตวรรษที่ 21 จะเป็นการอธิบายในเรื่องปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะการดำเนินชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 องค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และแนวทางการพัฒนาพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ และทำงานร่วมกับผู้อื่นในอนาคตต่อไป

8.2 ปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะการดำเนินชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21

วิจารณ์ พานิช (2555) กล่าวว่า ปรากฏการณ์ที่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะการดำเนินชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 7 เรื่อง ซึ่งทุกคนต้องตระหนักที่จะนำไปสู่เหตุผลและประเด็นการปรับเปลี่ยนบทบาทตนเองในฐานะพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย

8.2.1. โลกเทคโนโลยี (Technologicalization)

ในชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน และชีวิตการทำงาน คนจะใช้และพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นหลัก โดยเฉพาะเทคโนโลยีข่าวสารและการคมนาคม (Information and Communication Technology) ดังนั้น ทักษะด้านเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากและหลีกเลี่ยงไม่ได้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องพัฒนาทักษะสำหรับเทคโนโลยีกับคน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนกลุ่มที่ 1 ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และดำเนินชีวิตประจำวันอย่างรู้เท่าทัน กลุ่มคนกลุ่มที่ 2 ทำงานให้บริการและคิดพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการใช้งานอย่างเหมาะสมต่อคุณภาพชีวิตในสภาพจริง ซึ่งในกลุ่มที่ 2 คนไทยยังต้องสร้างและพัฒนาทักษะความคิดเชิงสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมของคนไทยขึ้นใช้เอง และนำไปแลกเปลี่ยนการใช้งานในเวทีเศรษฐกิจโลก

8.2.2. โลกเศรษฐกิจและการค้า (Commercialization & Economy)

เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเป็นโลกเทคโนโลยีที่มีการคิดพัฒนานวัตกรรมขึ้นใช้งานในการดำเนินชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานของทุกอาชีพ มีการพัฒนาเทคนิคการเรียนรู้ ทักษะการใช้งาน เกิดการสร้างกลยุทธ์การขาย จนเกิดการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก ในเมื่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ มีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต่อชีวิตความเป็นอยู่ ทุกคนจึงพยายามเรียนรู้ทักษะการใช้งานเพื่อแข่งขันในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เน้นการขายเป็นหลัก จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางการค้าที่มีจิตวิญญาณของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Spirit) ของการค้าในรูปแบบใหม่ๆ ที่เน้นเทคโนโลยี เน้นผลผลิตในเชิงนวัตกรรมที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญใหม่ๆ มากขึ้น

8.2.3. โลกาภิวัตน์กับเครือข่าย (Globalization and Network)

สืบเนื่องจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เน้นการขายเป็นหลัก การสื่อสาร การสื่อความหมาย และการเลือกเครือข่าย วิธีการสื่อสารต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่ ซึ่งความเป็นโลกาภิวัตน์จะถูกนำมาเป็นตัวช่วยได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ดึงโลกกว้างให้แคบเล็กลงมา ถือเป็นอิทธิพลที่ทำให้คนในศตวรรษที่ 21 ต้องสร้างทักษะการเรียนรู้ได้มากมายหลายช่องทาง โดยเฉพาะเรื่องเครือข่ายที่จับมือในกลุ่มเดียวกัน ที่ต้องสร้างความร่วมมือกันทำงาน แลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงพัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงาน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกศตวรรษที่ 21 ก็คือ การพึ่งพากันในระดับโลกจะมีมากขึ้นในเรื่องการดำเนินชีวิตและแก้ไขปัญหาของโลก การเป็นพลเมืองของโลกดิจิทัล และการเป็นประชาธิปไตย ความต้องการผู้ประกอบการที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน คิดงานใหม่ขึ้นมา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบออนไลน์ ซึ่งในโลกเทคโนโลยีเครือข่ายและธุรกิจต้องการผู้ประกอบการที่เป็นผู้สร้างสรรค์มากขึ้น

8.2.4. สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (Environmentalization and Energy)

เป็นผลจากในศตวรรษที่ผ่านมา โลกได้พัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่นำเอาทรัพยากรมาใช้โดยไม่คำนึงถึงการสูญเสียสภาพความสมดุลของสภาพแวดล้อม ปัญหาจากสภาพแวดล้อมจึงเกิดขึ้นมากมายหลายเหตุการณ์ ดังนั้น ความใส่ใจที่จะคืนความสมดุลทางธรรมชาติและสภาพแวดล้อมจึงเกิดขึ้น การเรียนรู้และแก้ปัญหาจะเป็นการช่วยเหลือกันหรือทำงานร่วมกันมากขึ้น โดยใช้ความเป็นโลกาภิวัตน์กับเครือข่ายก็ตกกันสำหรับผู้ที่ไม่ให้ความร่วมมือ และทางตรงข้ามผลิตภัณฑ์ที่ช่วยรักษาสมดุลทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก็จะร่วมมือกันในเชิงธุรกิจการค้า และเชิงการสร้างพันธมิตร

8.2.5. ความเป็นเมือง (Urbanization)

สืบเนื่องมาจากการเข้าถึงข้อมูลด้านข่าวสาร การรู้เท่าทัน สื่อ และสารสนเทศในความเป็นโลกาภิวัตน์ ทำให้ลดช่องว่างของสังคมชนบทลง การซื้อขายสินค้า ธุรกิจการค้า การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เกิดขึ้นเหมือนสังคมเมือง สิ่งที่เกิดขึ้นชัดเจน ก็คือ เศรษฐกิจ และชีวิตสมัยใหม่ที่ ยึดโยงอยู่กับการค้าและบริการ ที่ตั้งอยู่บนวิถีชีวิตสมัยใหม่ ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่แข่งขันผลิตนำมาใช้ใหม่ๆ กันมากขึ้น นำไปสู่การเป็นเมืองสำคัญของโลก (Global Cities) มากขึ้นและชัดเจนขึ้น

8.2.6. คนจะอายุยืนขึ้น (Ageing & Health)

ความก้าวหน้า การคิดค้นผลิตภัณฑ์ทางยา การรักษาพยาบาล รวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์เฉพาะทางได้พัฒนาอย่างไม่รู้ที่สิ้นสุด ประกอบกับคนเข้าถึงองค์ความรู้ ความรู้เท่าทันสื่อ และสารสนเทศในความเป็นโลกาภิวัตน์ ทำให้คนดูแลสุขภาพและป้องกันรักษาโรคเฉพาะ

ทางอย่างแม่นยำ ทำให้คนอายุยืนมากขึ้น เกิดเป็นสังคมของผู้สูงอายุ การดำเนินชีวิตและวิถีชีวิตจะเปลี่ยนไป คนสูงอายุยังมีพลังสมองและทำงานได้อยู่ คนรุ่นใหม่มีน้อยลง จึงเกิดการสร้างสรรค์ การอยู่ร่วมกันของคนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่า ที่มีคุณภาพชีวิตผสมผสานกันได้อย่างลงตัวไม่ถูกทอดทิ้งเกิดเป็นกลุ่มปัญญาใหม่จากผู้สูงอายุ

8.2.7. อยู่กับตัวเอง (Individualization)

สังคมก้มหน้า เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยี และความเป็นโลกาภิวัตน์ การสนทนาระหว่างบุคคล หรือกลุ่มคนที่รู้จักกันจะใช้ผ่านทางเทคโนโลยีมากกว่ามาพบหน้ากัน ปฏิสัมพันธ์ซึ่งหน้าลดน้อยลง ผู้เรียนจะเข้าชั้นเรียนน้อยลงแต่คุยกันผ่านช่องทางเทคโนโลยีกันมากขึ้น

ข้อสรุปจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 คือคนไทยจะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพื่อการก้าวให้ทันผลิตภัณฑ์ที่ถูกลงตลาดใช้หรือไม่ หรือจะมองก้าวข้ามเทคโนโลยีใหม่เหล่านั้นไป แล้วพัฒนาต่อยอดการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ขึ้นใช้เอง คนไทยจะต้องเรียนรู้และชื่อนวัตกรรมที่ประเทศที่พัฒนาแล้วคิดค้นให้ใช้ หรือจะเป็นผู้คิดพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับบริบทของสังคม ถิ่นฐานของเราเองขึ้นใช้เอง คนไทยเป็นผู้รับรู้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสื่อสาร ร่วมมือกับระดับนานาชาติ หรือเป็นผู้รู้เท่าทันสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี นำไปใช้เป็นประเด็นสาระสำคัญ สร้างความร่วมมือ เพื่อพัฒนานวัตกรรม และสิ่งใหม่ในด้านการผลิตและด้านเศรษฐกิจการค้า คนไทยจะเป็นผู้เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ตามทันการเปลี่ยนแปลงสินค้าใหม่ๆ ได้เรื่อยๆ หรือเป็นผู้รู้จักตัวเองและพัฒนาเพื่อเป็นตัวของตัวเอง พร้อมกำหนดการเปลี่ยนแปลงและออกแบบสินค้าใหม่สู่ตลาดได้เสมอ ซึ่งหมายความว่า คนไทยจะเป็น ผู้ซื้อ (Consumer) หรือจะเป็นผู้ผลิต (Producer) นั้นเอง

8.3 องค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21

คณะอนุกรรมการกิจการเพื่อการสื่อสารสังคม (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 มีด้วยกันหลายประการ

8.3.1. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

เป็นทักษะที่มีความจำเป็น เนื่องด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่เจริญก้าวหน้ามากในปัจจุบัน งานจำนวนมากถูกถ่ายโอนไปให้เครื่องจักร ดังนั้น แรงงานระดับต่ำ ซึ่งทำงานประจำจึงเป็นที่ต้องการน้อยลง ทำให้ความต้องการแรงงานโดยบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีน้อยลง หนทางเดียวที่ระบบเศรษฐกิจโลกจะรองรับแรงงานจำนวนมากมหาศาลเหล่านี้ได้ คือ การเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ให้กับประชากร และเปลี่ยนแปลงประชากรโลกให้เป็นผู้ประกอบการ ซึ่งถ้าคิด ถ้าทำเริ่มต้นและริเริ่มสิ่งใหม่

8.3.2. การคิดเชิงระบบ (Critical Thinking)

ผู้ที่คิดเชิงระบบได้ดี การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลและเหตุการณ์ต่างๆ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นรอบตัวได้อย่างเหมาะสมจะมีความได้เปรียบ อีกทั้งโลกยุคข้อมูลข่าวสารที่มีมากมายในปัจจุบัน การคิดเชิงระบบให้เป็นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประมวลข้อมูลและแนวคิดต่างๆ อย่างมีเหตุผลและน่าเชื่อถือ

8.3.3. การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Communication and Collaboration)

การเรียนรู้ในยุคใหม่ทำให้ผู้เรียนต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้น รวมทั้งในโลกแห่งการทำงาน การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น ทักษะนี้จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งเพื่อเตรียมพลเมืองให้พร้อมสำหรับโลกการทำงานจริง

8.3.4. ความรู้พื้นฐานทางด้านข่าวสารข้อมูล (Information Literacy)

ในปัจจุบันการค้นหาข้อมูลใดๆ ในโลกอินเทอร์เน็ต ทำให้การค้นหาข้อมูลเป็นเรื่องง่ายต่างจากอดีต ซึ่งการเรียนรู้ หมายถึง การจดจำรายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ ให้ได้ ในปัจจุบัน สำหรับประเทศไทยจะได้อย่างไร จึงจะจัดการกับข้อมูลมหาศาลที่หาได้ง่ายบนโลกอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม ความรู้ในการเข้าถึง คัดกรอง คัดเลือก รวมทั้งการตัดสินใจได้ว่าข้อมูลใดน่าเชื่อถือไม่น่าเชื่อถือ เป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการอยู่ในโลกที่มีข้อมูลข่าวสารล้นและรวดเร็วอย่างในปัจจุบัน

8.3.5. ความรู้พื้นฐานด้านการใช้สื่อ (Media Literacy)

การใช้สื่ออย่างเหมาะสม ถือเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญสำหรับการทำงานในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอทั่วไปจนถึงการสื่อสารในรูปแบบที่ซับซ้อนกว่า เช่น การทำสื่อวิดีโอ และการสร้างเว็บไซต์ ดังนั้น ความรู้ในการใช้สื่อและการผลิตสื่ออย่างเหมาะสม จะมาหนุนเสริมให้การทำงานในโลกยุคใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.3.6. ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT Literacy)

เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีเครื่องมือสารสนเทศใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หรือ แท็บเล็ต (Tablet PC) ไม่นับรวมว่าคนส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook) เป็นของตัวเอง รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การเรียนรู้เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้เป็นไปอย่างเหมาะสม จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นมากขึ้นในปัจจุบัน

8.3.7. การยอมรับที่จะอยู่กับผู้ที่มีความแตกต่าง

เนื่องจากระบบการศึกษาไทยไม่เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ที่จะอยู่กับผู้ที่แตกต่างกันกับตัวเองในระดับโรงเรียน มีการคัดแยกเด็กออกเป็นลำดับชั้น เด็กเก่งอยู่ร่วมกับเด็กเก่ง เด็กเกเร เรียนไม่เก่งก็ไปอยู่ด้วยกัน ทำให้เด็กในโรงเรียนของไทยขาดโอกาสในการเรียนรู้ที่จะอยู่กับผู้ที่แตกต่างกันไปอย่างสำคัญ

8.3.8. การวางแผนและตัดสินใจอนาคตให้ตัวเอง (Self-Direction)

การตัดสินใจและการวางแผนด้วยตนเองมีความจำเป็น สำหรับทุกคนจะต้องการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ซึ่งทักษะนี้ฝึกฝนได้ด้วยกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมในโรงเรียน ซึ่งฝึกให้ผู้เรียนต้องตัดสินใจในเรื่องต่างๆ มากขึ้น

8.3.9. การตระหนักรู้ในความเป็นพลเมืองของประเทศ (Civic Literacy)

หน้าที่หนึ่งของการศึกษา คือ การส่งผ่านความเชื่อ ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง การศึกษาควรปลูกฝังแนวคิดพื้นฐาน ในฐานะพลเมืองหนึ่งของชาติ แต่ละคนมีความสำคัญและสัมพันธ์กันอย่างไรกับสังคมรอบตัว รวมทั้งต่อชาติ โดยไม่จำเป็นต้องสอน

และสั่งให้ทุกคนรักชาติ การประพฤติตัวอย่างเหมาะสมในฐานะพลเมืองคนหนึ่งของคนหนึ่งจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ

8.3.10. การตระหนักในความเป็นพลเมืองของโลก (World Civic Literacy)

นอกจากจะตระหนักรู้ตัวเองในฐานะพลเมืองของชาติแล้ว การตระหนักรู้ตัวเองในฐานะพลเมืองคนหนึ่งของคนหนึ่งของโลกเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำลังกลายเป็นปัญหาใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ ในโลกยุคปัจจุบัน

8.4 ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

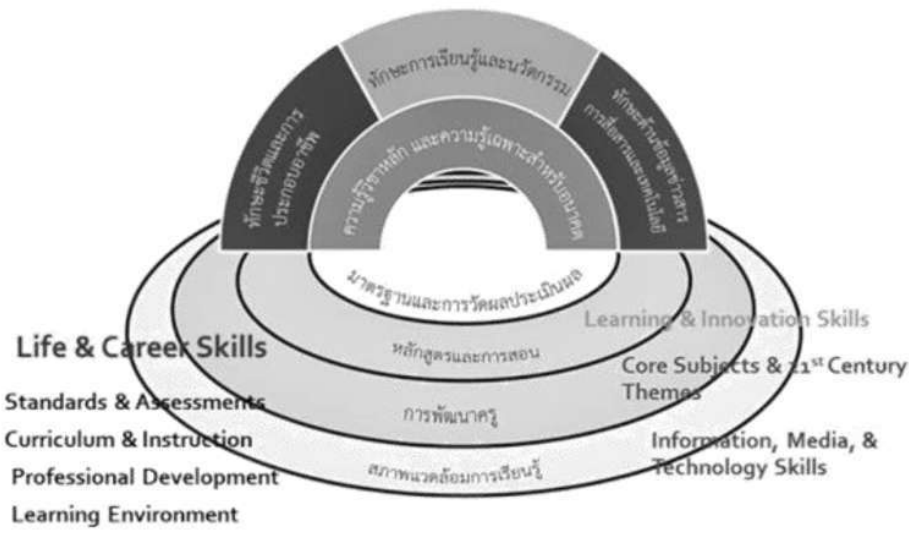
พื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองโลก รวมทั้งของประเทศไทยเอง ทำให้ประชากรในโลกยุคใหม่ต้องการทักษะใหม่ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการอยู่อาศัยในโลกสมัยใหม่และการศึกษาก็เป็นเครื่องมือสำคัญ เพื่อสร้างทักษะต่างๆ เพื่อให้ประชากรในประเทศมีความรู้และทักษะที่เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลกได้

การศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องยึดผลลัพธ์ทั้งในแง่ของความรู้ในวิชาแกน และทักษะแห่งศตวรรษใหม่ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่โรงเรียน สถานี่ทำงานและชุมชนต่างเห็นคุณค่า จำเป็นอย่างยิ่งในโลกของการทำงานและการศึกษาขั้นสูง การคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะในศตวรรษที่ 21 คือ เครื่องมือที่ใช้เพื่อเป็นบันไดทางเศรษฐกิจ ทักษะในศตวรรษที่ 21 จะช่วยเตรียมความพร้อมให้พลเมืองรู้จักคิด เรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหา สื่อสาร และร่วมมือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดชีวิต (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์, 2554)

ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ “การศึกษา” จะต้องถูกเปลี่ยนแปลงหรืออาจถึงขั้นต้องถูกปฏิวัติเนื่องจากระบบการศึกษาที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอ และไม่สามารถสร้างทักษะที่จำเป็นให้กับผู้เรียนได้อีกต่อไป ทักษะในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นแนวความคิดหนึ่งที่จะเป็นตัวจุดประกายให้คิดร่วมกันว่า บนโลกยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วนี้ มีทักษะที่จำเป็นอะไรบ้าง สาขาหรือประชากรในศตวรรษนี้ (คณะอนุกรรมการกิจการเพื่อการสื่อสารสังคม, 2554)

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์ (2555) กล่าวว่า กรอบความคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีเป้าหมายไปที่ผู้เรียน เพื่อให้เกิดคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21 โดยผู้เรียนจะใช้ความรู้ในสาระหลักไปบูรณาการสั่งสมประสบการณ์กับทักษะ 3 ทักษะ เพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ ซึ่งการจัดการศึกษาจะใช้ระบบส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ทั้ง 5 ระบบคือ ระบบมาตรฐานการเรียนรู้ ระบบการประเมินผลทักษะการเรียนรู้ ระบบหลักสูตรและวิธีการสอน ระบบการพัฒนางานอาชีพ และระบบแหล่งเรียนรู้และบรรยากาศการเรียนรู้ ดังภาพที่ 8.1

21st Century Student Outcomes & Support Systems



ภาพที่ 8.1 กรอบแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (21st Century Learning Framework)
ที่มา : ลลิตา ทาริกัน (2557)

การปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่สำคัญและจำเป็นต่อตัวผู้เรียนอย่างแท้จริง มุ่งไปที่ให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ต้องก้าวข้ามสาระวิชาไปสู่การเรียนรู้เพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ผู้สอนต้องไม่สอนหนังสือไม่นำสาระที่มีในตำรามอบอกบรรยายให้ผู้เรียนจดจำแล้วนำไปสอบวัดความรู้ ผู้สอนต้องสอนคนให้เป็นมนุษย์ที่เรียนรู้การใช้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เป็นผู้ออกแบบการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวก (Facilitate) ในการเรียนรู้ให้ผู้เรียน เรียนรู้จากการเรียนแบบลงมือทำ โดยมีประเด็นคำถามอยากรู้เป็นตัวกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจให้อยากเรียน ที่จะนำไปสู่การกระตือรือร้นที่จะสืบค้น รวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ มาสนับสนุนหรือโต้แย้งข้อสมมติฐานคำตอบที่คุ้นเคย พบเจอจากประสบการณ์เดิมใกล้ตัว สร้างเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่แทนของเดิม การเรียนรู้แบบนี้เรียกว่า Project-Based Learning: PBL



ภาพที่ 8.2 ทักษะแห่งอนาคตใหม่
ที่มา : ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐร์ ศศิคุณวิวัฒน์, (2556)

8.4.1. ทักษะการรู้สาระเนื้อหา

8.4.1.1. พื้นฐานการเรียนรู้สาระวิชาหลัก ทักษะการอ่าน (Reading) ทักษะการเขียน (Writing) และทักษะการคำนวณ (Arithmetic) ถือเป็นทักษะพื้นฐานที่มีความจำเป็นที่จะทำให้รู้และเข้าใจในสาระเนื้อหาของ 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ที่แสดงความเป็นสาระวิชาหลักของทักษะเพื่อดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ภาษาแม่และภาษาโลก ศิลปะ คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และรัฐความเป็นพลเมืองดี ซึ่งหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดทำสาระเนื้อหาได้ครบทุกทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้แล้ว

8.4.1.2. ความรู้เชิงบูรณาการสำหรับศตวรรษที่ 21 ถึงแม้ผู้เรียนจะสอบวัดความรู้ความสามารถ ได้ตามเกณฑ์การจบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานว่าด้วยระเบียบการวัดผลประเมินผลตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานได้แล้วก็ตาม คงไม่เพียงพอในโลกยุคศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีการสอดแทรกความรู้เชิงบูรณาการเข้าไปในสาระเนื้อหาของ 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อใช้เป็น พื้นฐานความรู้ ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับโลก (Global Awareness) เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และกำหนดประเด็นสำคัญต่อการสร้างความเป็นสังคมโลก การขับเคลื่อนเชิงวัฒนธรรม ศาสนา และวิถีชีวิตที่อยู่ร่วมกันได้อย่างเหมาะสมในบริบททางสังคมที่ต่างกันรอบด้าน และสร้างความเข้าใจในเรื่องความเป็นมนุษย์ด้วยกันในด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม การใช้วัฒนธรรมทางภาษาที่ต่างกันได้อย่างลงตัว

2. ความรู้ด้านการเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ (Financial, Economic, Business and Entrepreneurial Literacy) เป็นการสร้างความรู้และวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการสร้างตัวเลือกเชิงเศรษฐศาสตร์หรือเศรษฐกิจ มีความเข้าใจบทบาทในเชิงเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อสังคม และใช้ทักษะการเป็นผู้ประกอบการในการยกระดับ และเพิ่มประสิทธิผลด้านอาชีพ

3. ความรู้ด้านการเป็นพลเมืองที่ดี (Civil Literacy) เป็นการสร้างประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมทางสังคมผ่านวิธีสร้างองค์ความรู้ และความเข้าใจในกระบวนการทางการเมือง

การปกครองที่ถูกต้อง และนำวิถีแห่งความเป็นประชาธิปไตยไปสู่สังคมในระดับต่างๆ ที่เข้าใจต่อวิถีการปฏิบัติทางสังคมแห่งความเป็นพลเมืองทั้งระดับท้องถิ่นและสากล

4. ความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ข้อมูลสารสนเทศ ภาวะสุขภาพอนามัย และนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้เข้าใจวิธีป้องกันแก้ไข และเสริมสร้างภูมิคุ้มกันที่มีต่อภาวะสุขอนามัย ห่างไกลจากภาวะความเสี่ยงจากโรคภัยไข้เจ็บ ใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านสุขภาพอนามัยได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล เผื่อระวังด้านสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลและครอบครัวให้เกิดความเข้มแข็ง รู้และเข้าใจในประเด็นสำคัญของการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีระดับชาติและสากล

5. ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Literacy) เป็นการสร้างความรู้และความเข้าใจการอนุรักษ์และป้องกันสภาพแวดล้อม และมีส่วนร่วมอนุรักษ์และป้องกันสภาพแวดล้อม มีความรู้และเข้าใจผลกระทบจากธรรมชาติที่ส่งผลต่อสังคม สามารถวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ กำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข และอนุรักษ์สภาพแวดล้อม สร้างสังคมโดยรอบให้เกิดความร่วมมือในการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ทักษะเพื่อดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21

8.4.1.3. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม โลกยุคศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว พลิกผัน รุนแรง และคาดไม่ถึงต่อการดำรงชีวิต ดังนั้น พลเมืองในยุคศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีทักษะสูงในการเรียนรู้และปรับตัว การสร้างทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม จะใช้กระบวนการ Project-Based Learning: PBL โดยเริ่มจากการนำบริบทสภาพแวดล้อมเป็นตัวการสร้างแรงกดดันให้ผู้เรียนตั้งคำถามอยากรู้ให้มากตามประสบการณ์พื้นฐานความรู้ที่สั่งสมมา และตั้งสมมติฐานคำตอบตามพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเองที่ไม่มีคำว่า ถูกหรือผิด นำไปสู่การแลกเปลี่ยนประเด็นความคิดเห็นกับกลุ่มเพื่อน เพื่อสรุปหาสมมติฐานคำตอบที่มีความน่าจะเป็นไปได้มากที่สุด โดยมีการพิสูจน์ยืนยันสมมติฐานคำตอบจากการไปสืบค้น รวบรวมความรู้จากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้มาสนับสนุนหรือโต้แย้งได้เป็นคำตอบที่เรียกว่า องค์ความรู้ เรียกว่า การเรียนแก่นวิชา ซึ่งไม่ใช่เป็นการจดจำแบบผิวเผิน แต่การเรียนรู้แก่นวิชาหรือทฤษฎีความรู้จะสามารถเอาไปเชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ เกิดแรงบันดาลใจอยากพัฒนางาน สร้างผลงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่เรียกว่าความคิดเชิงสร้างสรรค์ นำทฤษฎีความรู้มาสร้างกระบวนการและวิธีการผลิต สร้างผลงานใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคล และสังคมที่เรียกว่า พัฒนานวัตกรรม

1. การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) เป็นการสร้างทักษะการคิดในแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1 แบบเป็นเหตุเป็นผล ทั้งแบบอุปนัย (Inductive) และแบบอนุমান (Deductive)

1.2 แบบใช้การคิดกระบวนการระบบ (Systems Thinking) โดยวิเคราะห์ปัจจัยย่อยมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร จนเกิดผลในภาพรวม

1.3 แบบใช้วิจารณ์ญาณและการตัดสินใจ ที่สามารถวิเคราะห์และประเมินข้อมูลหลักฐาน การโต้แย้ง การกล่าวอ้างอิง และความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์เปรียบเทียบและประเมินความเห็นประเด็นหลักๆ สังเคราะห์และเชื่อมโยงระหว่างสารสนเทศกับข้อโต้แย้ง แปลความหมาย

ของสารสนเทศและสรุปพื้นฐานของการวิเคราะห์ ดีความและทบทวนอย่างจริงจังในด้านความรู้และกระบวนการ

1.4 แบบแก้ปัญหา ในรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาที่ไม่คุ้นเคย หลากหลาย ในแนวทางที่ยอมรับกันทั่วไป และแนวทางที่แตกต่างจากการยอมรับ รูปแบบการตั้งคำถามสำคัญที่ช่วยทำความเข้าใจในมุมมองต่างๆ เพื่อนำไปสู่ทางออกที่ดีกว่า

2. การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Collaboration) ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล และเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้โลกศตวรรษที่ 21 ต้องการทักษะของการสื่อสารและความร่วมมือที่กว้างขวางและลึกซึ้ง ดังนี้

2.1 ทักษะในการสื่อสารอย่างชัดเจน ตั้งแต่การเรียบเรียงความคิดและมุมมองสื่อสารเข้าใจง่าย ในหลายรูปแบบ ทั้งการพูด เขียน และกิริยาท่าทาง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปถ่ายทอดสื่อสาร ความหมายและความรู้ แสดงคุณค่า เจตคติ และความตั้งใจ การสื่อสารเพื่อการบรรลุเป้าหมายการทำงาน การสื่อสารด้วยหลากหลายภาษา และสภาพแวดล้อมที่หลากหลายอย่างได้ผล

2.2 ทักษะความร่วมมือกับผู้อื่น ตั้งแต่การทำงานให้ได้ผลราบรื่นที่เคารพและให้เกียรติผู้ร่วมงาน มีความยืดหยุ่นและช่วยเหลือประนีประนอม เพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีความรับผิดชอบร่วมกับผู้ร่วมงาน และเห็นคุณค่าของบทบาทของผู้ร่วมงาน

3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะทางด้านนี้เป็นเรื่องของการนำจินตนาการมาสร้างขั้นตอนกระบวนการโดยอ้างอิงจากทฤษฎีความรู้ เพื่อนำไปสู่การค้นพบใหม่เกิดเป็นนวัตกรรมที่ใช้ตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตที่ลงตัว และนำไปสู่การเป็นผู้ผลิตและผู้ประกอบการต่อไป ทักษะด้านนี้ ได้แก่

3.1 การคิดอย่างสร้างสรรค์ ที่ใช้เทคนิคสร้างมุมมองอย่างหลากหลาย มีการสร้างมุมมองที่แปลกใหม่ อาจเป็นการปรับปรุงพัฒนาเพียงเล็กน้อย หรือทำใหม่ที่แหวกแนวโดยสิ้นเชิง เปิดกว้างในความคิดเห็นที่ร่วมกันสร้างความเข้าใจ ปรับปรุง วิเคราะห์ และประเมินมุมมอง เพื่อพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดอย่างสร้างสรรค์

3.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ในการพัฒนา ลงมือปฏิบัติ และสื่อสารมุมมองใหม่กับผู้อื่นอยู่เสมอ มีการเปิดใจและตอบสนองมุมมองใหม่ๆ รับฟังข้อคิดเห็น และร่วมประเมินผลงานจากกลุ่มคณะทำงาน เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา มีการทำงานด้วยแนวคิดหรือวิธีการใหม่ๆ และเข้าใจข้อจำกัดของโลกในการยอมรับมุมมองใหม่ และให้มองความล้มเหลวเป็นโอกาสการเรียนรู้

3.3 การประยุกต์สู่นวัตกรรม ที่มีการลงมือปฏิบัติตามความคิดสร้างสรรค์ให้ได้ผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรม

8.4.1.4. ทักษะชีวิตและงานอาชีพ การเรียนรู้ที่จะปรับตัวได้อย่างดีในสภาวะการเปลี่ยนแปลง หรือมีภัยคุกคามได้อย่างชาญฉลาดถือเป็นเรื่องสำคัญในการดำรงชีวิตที่มีทักษะชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 และการคิดสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองการดำรงชีวิตเฉพาะบริบทสภาพแวดล้อมที่ต่างกันไป นำไปสู่การเผยแพร่เทคนิควิธีการใช้และพัฒนาทักษะการใช้ เกิดเป็นกลยุทธ์การขาย เกิดผู้ประกอบการในงานอาชีพต่างๆ ซึ่งเป็นทักษะงานอาชีพที่ต้องมีการส่งเสริมให้เท่า

ทันในยุคการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ทักษะชีวิตและทักษะงานอาชีพจึงควรมีการพัฒนา
สิ่งต่อไปนี้

1. ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) เป็นทักษะเพื่อการเรียนรู้ การทำงานและการเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องทำเพื่อการบรรลุเป้าหมายแบบมีหลักการ และไม่เลื่อนลอยภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และไม่คาดคิด ทั้งมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร เวลา และการมีคู่แข่ง โดยใช้วิกฤตให้เป็นโอกาส สำหรับในด้านการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการปรับตัวให้เข้ากับบทบาทที่แตกต่างไป งานที่มีกำหนดการที่เปลี่ยนไป และบริบทที่เปลี่ยนไป ส่วนในด้านความยืดหยุ่น เป็นการนำเอาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมาใช้ประโยชน์อย่างได้ผล มีการจัดการเชิงบวกต่อคำชม คำตำหนิ และความผิดพลาด สามารถนำความเห็นและความเชื่อที่แตกต่างหลากหลายทั้งของคณะทำงาน หรือข้ามวัฒนธรรมคณะทำงาน มาทำความเข้าใจ ต่อรองสร้างดุลยภาพ และทำให้งานลุล่วง ดังนั้นความยืดหยุ่นจึงทำเพื่อการบรรลุผลงานไม่ใช่เพื่อให้ทุกคนสบายใจ

2. การริเริ่มสร้างสรรค์และกำกับดูแลตนเองได้ (Initiative and Self-Direction) เป็นทักษะที่สำคัญมากในการทำงานและดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 ที่ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย โดยมีเกณฑ์ความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม มีความสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้นที่เป็นเชิงยุทธวิธี และเป้าหมายระยะยาวที่เป็นเชิงยุทธศาสตร์ มีการคำนวณประสิทธิภาพการใช้เวลากับการจัดการภาระงาน การทำงานต้องทำงานสำเร็จได้ด้วยตนเอง โดยกำหนดตัวงาน ติดตามผลงาน และลำดับความสำคัญของงานได้เอง นอกจากนั้นการทำงานยังต้องฝึกทักษะ การเป็นผู้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ที่มีการมองเห็นโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อขยายความเชี่ยวชาญในงานของตนเอง มีการริเริ่มการพัฒนาทักษะไปสู่ระดับอาชีพ แสดงความเอาใจใส่จริงจังต่อการเรียนรู้ และทบทวนประสบการณ์ในอดีต เพื่อคิดหาทางพัฒนาในอนาคต

3. ทักษะสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม (Social and Cross-Cultural Skills) เป็นทักษะที่ทำให้คนในศตวรรษที่ 21 สามารถทำงานและดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อม และผู้คนที่มีความแตกต่างหลากหลายได้อย่างไม่แปลกแยก ทำให้งานสำเร็จ การพัฒนาทักษะนี้จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นอย่างดีในเรื่องกาลเทศะ เกิดการทำงานในที่ที่แตกต่างหลากหลายอย่างได้ผลดี ที่มีการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตอบสนองความเห็นและคุณค่าที่แตกต่างอย่างใจกว้าง เพื่อยกระดับความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมสู่การสร้างแนวความคิด วิธีทำงานใหม่ สู่คุณภาพของผลงาน

4. การเป็นผู้สร้างผลงานหรือผลผลิตและความรับผิดชอบเชื่อถือได้ (Productivity and Accountability) เป็นการกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงานในการสร้างชิ้นงาน ผลงาน หรือผลิตภัณฑ์อย่างมีหลักการตามทฤษฎีความรู้ที่ต้องมีทักษะความชำนาญการ ซึ่งเป็นเรื่องของการจัดการโครงการ ที่มีการกำหนดเป้าหมายและวิธีการบรรลุเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยการกำหนดลำดับความสำคัญ วางแผน และการจัดการผลิตภัณฑ์ และผลงาน ที่ได้จากการผลิตต้องมีคุณภาพเพื่อแสดงถึงทักษะการทำงานอย่างเป็นระบบจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญการผลิต นำไปใช้ประโยชน์แก่บุคคล ชุมชนได้อย่างไม่มีผลกระทบทางลบ แต่ถ้ามีจะต้องออกมายอมรับข้อบกพร่องอย่างไม่ปิดบัง อันนำไปสู่การปรับแก้ไขหรือยกเลิก เพื่อแสดงจริยธรรมที่เป็นบรรทัดฐานทางสังคม

5. ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Leadership and Responsibility) ในศตวรรษที่ 21 มีความต้องการภาวะผู้นำและความรับผิดชอบแบบกระจายบทบาท จากการรับผิดชอบต่อตนเอง รับผิดชอบต่อการทำงานแบบประสานสอดคล้องเป็นคณะทำงาน และรับผิดชอบต่อแบบสร้างเครือข่ายร่วมมือแบบพันธมิตรการทำงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายของผลงานร่วมกัน ซึ่งต้องพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ และทักษะการแก้ปัญหาในการชักนำผู้อื่นให้เห็นเป้าหมายร่วมกัน และทำให้ผู้อื่นเกิดพลังในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกัน เกิดแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นใช้ศักยภาพหรือความสามารถสูงสุด โดยการทำตัวอย่างที่ไม่ถือผลประโยชน์ของตนเองเป็นที่ตั้ง และไม่ใช้อำนาจโดยขาดจริยธรรม และคุณธรรม ถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

8.4.1.5. ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี การรับรู้สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้วตอบสนอง รับสิ่งที่รับรู้มาเป็นกระบวนการที่คนใหม่ทันที แสดงถึงการขาดทักษะการคิดแบบขาดวิจรรณญาณ ผลที่เกิดขึ้นก็จะตกอยู่ภายใต้การชวนเชื่อ และไม่สามารถกำหนดตนเองได้ การสร้างทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการเท่าทันไม่ตกอยู่ภายใต้การถูกชักจูง ชวนเชื่อได้แก่

1. การรู้เท่าทันสารสนเทศ (Information Literacy) การรับรู้คาบอกล่าจากเพื่อนผู้อื่น รวมถึงผู้สอนผู้สอน หรือแม้แต่สมมติฐานคำตอบที่หาเรียกกันในกลุ่มอภิปราย เป็นเพียงความคิดเห็นที่รอการพิสูจน์ ยืนยันคำตอบที่เป็นจริงจากสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น รวบรวมจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้มาผ่านกระบวนการคิดแบบขาดวิจรรณญาณ สนับสนุน หรือโต้แย้งพิสูจน์ความเป็นจริงสร้างเป็นความรู้ และองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งต้องใช้ทักษะในการเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง มีทักษะการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศ และทักษะในการใช้อย่างสร้างสรรค์

2. การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) การรับสารจากสื่อ และสื่อสารออกไปในยุคมีเดีย (Media) คนในศตวรรษที่ 21 จะต้องมีความสามารถใช้เครื่องมือ ผลิตสื่อ และสื่อสารออกไปหรือแม้แต่การรับเข้ามาในรูปวิดีโอ (Video) ออดิโอ (Audio) พอดคาสท์ (Podcast) เว็บไซต์ (Website) และอื่นๆ อีกมากมาย แต่การรับรู้จากแหล่งสื่อเหล่านั้น ถ้าขาดการเท่าทัน ขาดการคิดอย่างมีวิจรรณญาณ ก็จะถูกตกอยู่ภายใต้การถูกชักจูง ชวนเชื่อได้เช่นกัน จึงต้องสร้างทักษะการวิเคราะห์สื่อให้เท่าทันวัตถุประสงค์ของตัวสื่อ และผลิตสื่อขึ้นอย่างไร มีการตรวจสอบแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และเท่าทันต่อการมีอิทธิพลต่อความเชื่อและพฤติกรรมอย่างไร และมีข้อขัดแย้งต่อจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร ในเรื่องการสร้างผลิตภัณฑ์สื่อ ต้องมีความเท่าทันต่อการเลือกใช้เครื่องมือที่พอเพียง พอเหมาะกับวัตถุประสงค์การใช้งาน และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมความแตกต่าง และความหลากหลายด้านวัฒนธรรม

3. การรู้ทันเทคโนโลยี (ICT: Information Communication and Technology Literacy) ในโลกยุคศตวรรษที่ 21 เป็นโลกเทคโนโลยีที่มีการแข่งขันกันผลิต และนำมาสู่การสร้างกลยุทธ์การขายสู่กลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถ้าขาดความเท่าทันการใช้เทคโนโลยีจะกลายเป็นผู้ซื้อ แต่ไม่อยากจะเรียนรู้การเป็นผู้ผลิต เพื่อนำไปใช้งานที่พอเพียงเหมาะสมกับงาน การถูกชักจูง ชวนเชื่อ ให้เป็นผู้ซื้อก็จะง่ายขึ้น ผลการสูญเสียงบประมาณ และการขาดดุลทางเศรษฐกิจจะตามมา ดังนั้น ทักษะความเท่าทันด้านเทคโนโลยี จึงเป็นทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่

21 ทำให้คนรู้จักผลิตภัณฑ์และนำไปแลกเปลี่ยนใช้ในเวทีการค้า เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ให้เกิดการสืบค้น รวบรวมความรู้ พิสูจน์สมมติฐาน ได้คำตอบ โดยการใช้ทักษะอย่างมีการคิดแบบมีวิจารณญาณ มากกว่าที่จะใช้เพื่อ การบันเทิง ในแบบสังคมก้มหน้า จึงควรใช้เทคโนโลยีเพื่อการวิจัย จัดระบบ ประเมิน และสื่อสารสารสนเทศ ใช้สื่อสารเชื่อมโยงเครือข่าย และเครือข่ายสังคม (Social Network) อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อการเข้าถึง การจัดการ การผสมผสาน ประเมิน และสร้างสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่ในเศรษฐกิจฐานความรู้ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติตามคุณธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

8.4.1.6. คุณลักษณะในศตวรรษที่ 21 ทักษะพื้นฐานที่จำเป็น คือ การอ่าน เขียน และคิดคำนวณ ซึ่งเป็นตัวการที่ทำให้คนในศตวรรษที่ 21 รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสืบค้น รวบรวมความรู้ ใช้กระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณให้เกิดการเท่าทันสื่อสารสนเทศที่จะพิสูจน์ยืนยันสิ่งที่ตน และสังคมอยากรู้ได้อย่างชาญฉลาด ไม่ถูกชวนเชื่อ ชักน้าวอย่างมง่าย เกิดเป็นแรงบันดาลใจสร้างจินตนาการอยากพัฒนา อยากผลิต สร้างผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรมขั้นใช้ในการดำรงชีวิตในสังคม และนำไปแลกเปลี่ยนกับสังคมอื่น เกิดเป็นรายได้บนเวทีฐานเศรษฐกิจ ความรู้ที่มีความรับผิดชอบต่อกฎ กติกา ในขั้นตอนการผลิต และมีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ถ้าผลิตภัณฑ์ ผลิตผล มีคุณภาพไม่ดี

ภาพโดยสรุป ก็คือ ทักษะการดำรงชีวิตของคนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะถูกล่อหลอมตกผลึกเป็นผู้ที่สามารถนำทางชีวิตตนเองได้อย่างมีคุณภาพชีวิต และเกิดเป็นคุณลักษณะของคนในศตวรรษที่ 21 ทั้ง 10 คุณลักษณะ คือ เป็นนักคิดวิเคราะห์ นักแก้ปัญหา นักสร้างสรรค์ นักประสานความร่วมมือ รู้จักใช้ข้อมูลและข่าวสาร เรียนรู้ด้วยตนเอง นักสื่อสาร ตระหนักรับรู้สถานะของโลก เป็นพลเมืองทรงคุณค่า และมีพื้นฐานความรู้เศรษฐกิจและการคลัง ซึ่งสรุปเป็นคุณลักษณะใน 3 ด้าน ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านการทำงาน ได้แก่ การปรับตัว และความเป็นผู้นำ
2. คุณลักษณะด้านการเรียนรู้ ได้แก่ การขึ้นำตนเอง และการตรวจสอบการเรียนรู้ของตนเอง
3. คุณลักษณะด้านศีลธรรม ได้แก่ ความเคารพผู้อื่น ความซื่อสัตย์ และสำนึกพลเมือง

8.5 แนวทางการพัฒนาพลเมืองในศตวรรษที่ 21

เมื่อสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลง มติของสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมแบบเดิม อาจต้องถูกทับซ้อนด้วยแนวคิด รูปแบบ วิธีการ ความเชื่อ และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ตามยุคสมัย ทุกคนข้ามผ่านวันเวลาที่ผันเปลี่ยนและยืนหยัดอยู่ให้ได้ในสังคมสมัยใหม่ พัฒนาตนเองให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ของวันนี้และอนาคตข้างหน้าให้สมบูรณ์อย่างเต็มกำลัง สังคมที่โลกเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว และการบริหารจัดการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

โลกในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความแตกต่างจากศตวรรษที่ 19 และ 20 อย่างสิ้นเชิง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมในอดีตได้ถูกแทนที่ด้วยเศรษฐกิจและบริการที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ความรู้และนวัตกรรม และไม่ว่าจะหันไปทางใด ก็ จะเห็นการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการเพิ่มผลผลิต แทนการใช้แรงงานแบบเดิม จากสถานการณ์นี้เห็นว่า คนที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีทักษะในการเผชิญกับโลกที่ซับซ้อน

ขึ้น จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะที่เรียกว่า “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” ซึ่งสามารถแบ่งได้กว้างๆ เป็น 3 ด้าน คือ ทักษะชีวิตและการทำงาน ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และ เทคโนโลยี

จอร์จ เดอ เมโทรโพลิส (George De Metropolis) แห่งมหาวิทยาลัยฟีนิกซ์ (University of Phoenix) ได้ระบุทักษะ 10 ประการของคนทำงานในยุคใหม่ ซึ่งจะเป็นทักษะที่จะทำให้ตนเอง ประสบความสำเร็จและเป็นที่ต้องการตัวขององค์กรต่างๆ (ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร, 2555) ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ มีความเป็นผู้นำสูง เรื่องของภาวะผู้นำที่กล่าวถึงนี้ คือ ทักษะที่สามารถนำตนเองได้ เป็นผู้นำในชีวิตของตนเอง นอกจากนั้นก็ต้องสามารถนำพาคนอื่น หรือทีมงานที่ตนดูแล ให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ด้วย

2. การคิดเชิงวิพากษ์ มีทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล มีตรรกะในการคิด เนื่องจากทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก ดังนั้น จะมานั่งเรียนรู้แบบเดิมๆ ก็คงจะใช้เวลามากเกินไป ไม่ทันใช้ พนักงานที่เก่ง ๆ ในยุคนี้ จะต้องมีความรู้ของการใช้ตรรกะอย่างดี สามารถมองออกว่า ถ้าทำแบบนี้แล้วจะเกิดอะไรขึ้นบ้าง และถ้าเกิดแล้วจะต้องมีแผนในการป้องกันอย่างไรบ้าง อย่างเป็นเหตุเป็นผล

3. การทำงานร่วมกัน มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตาม ก็สามารถทำงานด้วยได้อย่างไม่มีปัญหา รวมทั้งยังต้องสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมได้ด้วย ใครที่เคยทำงานคนเดียว ยุคสมัยใหม่นี้คงจะอยู่ยากขึ้น เพราะแต่ละคนจะมุ่งเน้นความเก่งแบบเฉพาะทาง ดังนั้น การทำงานให้สำเร็จก็ต้องอาศัยคนหลายๆ คนที่เก่งในสายงานต่างๆ เข้ามาร่วมกันทำงานสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ถ้าเราสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดี ก็จะทำให้เรายังเป็นที่ต้องการตัวขององค์กรอื่นๆ

4. การสื่อสาร มีทักษะการสื่อความที่ดี ทักษะด้านการสื่อความนี้ ไม่ว่าจะทำงานในยุคใด สมัยใด ก็เป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของคนเราทุกคน เนื่องจากเราต้องทำงานกับคนอื่น อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ถ้าเราไม่สามารถสื่อความกับคนอื่นได้อย่างเข้าใจ เราก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานในยุคนี้ได้เลย

5. การปรับตัว ทักษะในด้านนี้ทวีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมีสาเหตุมาจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้หลายๆ อย่างมีการเปลี่ยนแปลงตามกันไปด้วย ไม่ว่าจะเป็เรื่อง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคมที่เราอยู่ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานในยุคนี้จำเป็ที่จะต้องมีความรู้ในการปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ไม่ใช่พวกที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หรือยึดมั่นถือมั่นในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ คนกลุ่มนี้ยังอยู่ยากขึ้นในยุคปัจจุบัน

6. การเพิ่มผลผลิตและการรู้รับผิด ต้องมีความรับผิดชอบสูง และมีความสามารถในการสร้างผลงานมากกว่าคนอื่น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสภาพแวดล้อมที่ทำให้เราถูกหันเหออกจากงานได้ง่ายขึ้นในยุคใหม่ นี้ จึงส่งผลให้เรื่องของผลิตภาพของพนักงานแต่ละคนนั้นลดลง ในแต่ละวันที่กำหนดเวลาทำงานไว้เป็ชั่วโมงนั้น พนักงานในยุคนี้อาจจะทำงานได้ไม่ถึงชั่วโมง เพราะถูกสิ่งอื่นๆ เบี่ยงเบนความสนใจออกจากงานไป ดังนั้น คนทำงานสมัยนี้ ถ้าเป็คนที่มีความสามารถในการเพิ่มผลผลิตสูงๆ และมีความรับผิดชอบในการทำงานได้อย่างดี ไม่ถูกดึงดูตออกไปจากงานได้ง่ายๆ ก็จะเป็นคนที่ประสบความสำเร็จได้สูงกว่า และเป็นที่ต้องการตัวมากกว่า

7. นวัตกรรม มีทักษะในการคิดอะไรใหม่ๆ การที่เราจะเติบโตได้ในยุคสมัยนี้ สิ่งสำคัญคือ การที่เราสามารถคิดอะไรที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือสามารถต่อยอดความคิดเดิม ออกไปสู่ความคิดใหม่ๆ ได้อย่างที่ไม่เคยเจอมาก่อน ก็จะทำให้เราประสบความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น

8. การเข้าถึงข้อมูล วิเคราะห์และแยกแยะข้อมูล ในยุคนี้มีข้อมูลมากมายเข้ามาในชีวิตของเรา ซึ่งทำให้เราไม่รู้เลยว่า ข้อมูลที่เราได้รับมาจากแหล่งต่างๆ นั้น เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือสักแค่ไหน ดังนั้น คนที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานในยุคนี้ก็ต้องมีทักษะในการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลต่างๆ ที่เราได้รับมา เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใครที่ยังมีความสามารถในเรื่องนี้มากเท่าไร ก็จะเป็นที่ต้องการตัวมากขึ้นเท่านั้น

9. ความเป็นพลเมืองโลก ต้องมีทักษะในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ๆ ของประเทศต่างๆ เพราะปัจจุบันนี้เป็นโลกที่ไม่มีพรมแดนใดๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นคนที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความเป็นประชากรของโลก ก็คือ สามารถที่จะอยู่ที่ไหนก็ได้ สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความเข้าใจคนจากประเทศต่างๆ ด้วย เพราะเราอาจจะต้องทำงานกับคนต่างชาติ ต่างภาษามากขึ้น ถ้าเราเข้าใจเขาได้มากเท่าไร ก็จะทำให้เราได้เปรียบในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

10. ผู้ประกอบการ มีความรู้สึกรับผิดชอบเป็นผู้ประกอบการ ในยุคนี้ถ้าเราทำงานแบบเป็นพนักงานคนหนึ่ง ที่คิดแค่ทำงานไปวันๆ มองแค่ว่า ตนเองเป็นแค่ลูกจ้างคนหนึ่งในองค์กร ไม่ได้มีผลกระทบอะไรกับผลงานขององค์กร ถ้าคิดแบบนี้ เราก็จะไม่มีความก้าวหน้าได้เลย ยุคสมัยนี้ตัวพนักงานจะต้องมีความคิดแบบผู้ประกอบการ คิดว่า จะทำอะไรให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จให้ได้ เพราะถ้าคิดแบบนี้ได้เมื่อไหร่ นายจ้างทุกคนก็อยากได้คนแบบนี้เข้ามาดูแลกิจการให้อยู่แล้ว ดีไม่ดีคิดแบบนี้ไปเรื่อยๆ ไม่นานเราก็อาจจะมีการเป็นของตนเองบ้างก็ได้

8.6 บทสรุป

การปฏิบัติตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต ซึ่งเป็นโลกของการเรียนรู้ จำเป็นต้องมี การพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ซึ่งแนวคิดสำคัญในศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิต และการทำงาน เพื่อให้สามารถปรับตัว รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชาญฉลาดและรู้เท่าทัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จให้กับตนเองสืบไป รวมไปถึงในปัจจุบัน พลเมืองต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ได้อย่างมีความสุข

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และเจตคติให้เจริญงอกงามขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เพื่อช่วยให้ตนเองมีความสุข ความเจริญ เป็นประโยชน์แก่ตนเองและสังคม โดยสอดคล้องกับความถนัด ความสนใจ และความสามารถของตนเองเป็นสำคัญ ดังนั้น การเรียนรู้ของพลเมืองจึงเป็นการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาต่างๆ การที่พลเมืองได้พัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ เป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเอง ทำให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ เกิดความเสมอภาค ความกินดีอยู่ดี มีสุขภาพอนามัยที่ดี และเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

คำถามทบทวนบทที่ 8

1. นักศึกษาคิดว่า การเปลี่ยนแปลงสู่ศตวรรษที่ 21 เกิดจากสาเหตุใดบ้าง จงอธิบาย
2. องค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง จงอธิบาย
3. ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีความแตกต่างจากทักษะทางสังคมที่นักศึกษาต้องมีในปัจจุบันในเรื่องใดบ้าง จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
4. การพัฒนาพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ควรมุ่งเน้นในเรื่องใดบ้าง จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
5. ในฐานะที่นักศึกษา คือ พลเมืองในศตวรรษที่ 21 นักศึกษาคิดว่า จะพัฒนาตนเองในด้านใดบ้าง เพื่อให้ตนเองเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศต่อไป จงอธิบาย

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการกิจการเพื่อการสื่อสารสังคม. (2554). **คู่มือฉบับพกพา “ปฏิรูปการศึกษาใหม่”**
กรุงเทพฯ: บริษัท พรินซ์ ซิตี จำกัด.
- ทีศนา แชมมณี. (2555). **ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มี
ประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ตรีคุณวัฒน์. (2556). การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อผลิตภาพ. สืบค้นเมื่อ 6
เมษายน 2560, จาก <http://tdri.or.th/>.
- ประคัลภ์ ปิณฑลังกูร. (2555). พนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee **ศตวรรษที่ 21**
แปลจาก **21st Century Skills: Rethinking How Students Learn**. สืบค้นเมื่อ 6
เมษายน 2560, จาก <http://openworlds.in.th/books/21st-century-skills/>
- ลลิตา ทาริกัน. (2557). การเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก
<http://lalita-harikan.blogspot.com>.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรืองและอธิป จิตตฤกษ์. (2554). ใน **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อ**
วิจารณ์ พานิช. (2555). **วิธีการสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี –
สฤษดิ์วงศ์.
- Engagement** .สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://prakal.wordpress.com>.
- Martin, John H. (2010). **Key concepts in human resource management**. London :
Sage.

บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- กรมล ทองธรรมชาติ และคณะ. (2551). **หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด.
- กุลทิพย์ ศาสตราจุจ. (2551). **การถอดบทเรียนกระบวนการสื่อสารของกลุ่มเยาวชนในจิตสำนึกสาธารณะ. รายงานผลการวิจัยโครงการวิจัยชุด การสื่อสารจิตสำนึกสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- คณะอนุกรรมการกิจการเพื่อการสื่อสารสังคม. (2554). **คู่มือฉบับพกพา “ปฏิรูปการศึกษาใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท พรินซ์ ซิตี้ จำกัด.
- งามตา วรินทร์านนท์. (2545). **เอกสารประกอบคำสอนวิชา วป581 การถ่ายทอดทางสังคมกับพัฒนาการของมนุษย์. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**.
- จารุวรรณ สุขุมลพงษ์. (2556). **แนวโน้มคอร์รัปชันในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- จิรวัดน์ วีรังกร. (2542). **คุณค่าและความสำคัญของกิจการนิสิตในพื้นฐานทักษะการดำเนินกิจการนิสิต**. กรุงเทพฯ: ทีพีพัฒนา.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). **จิตวิทยาสังคม**. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ และปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2531). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จำรอง เงินดี. (2552). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2545). **คู่มือประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ของประชาชน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลปกครอง.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2548). **เทคนิคการพัฒนาทีมงาน**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ. (2546). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐยา สื่อชาภิตติกุล. (2546). **ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโทบริหารวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุ์นาวิน. (2538). **ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมกับการพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระพร อูวรรณโน. (2529). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพมาศ อึ้งพระ (ธีระเวทิน). (2553). **จิตวิทยาสังคม**. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- บุญทัน ภูบาล. (2549). การใช้ชีวิตที่คนละครุ่นเข็ดเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของ **นักศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 2**. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทินพันธุ์ นาคะตะ. (2520). “การในราชการไทย : การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ และ **ประชาชน**”. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ (17 กรกฎาคม 2520).
- ทิศนา แคมมณี. (2555). **ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2537). **องค์การและการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ภาณุมาศ ทักษณา. (2557). **มุมมองของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานปราบปราม**. จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 14 ฉบับที่ 45 ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2557.
- นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์ และคณะ (2522). **การวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการทุจริตเชิงนโยบาย, สักเคราะห์งานวิจัย, ศูนย์วิจัยเพื่อต่อต้านการทุจริต ป่วย อิงภากรณ์ สำนักงาน ป.ป.ช.**
- ศิณีย์ สังข์ศรี. (2543, มิถุนายน-กรกฎาคม). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. เพิ่มผลผลิต, 39(5), 60-64.
- ศูนย์รัฐสภาแห่งแคนาดาและสถาบันพัฒนาเศรษฐกิจแห่งธนาคารโลก. (2543). **คู่มือของสมาชิกรัฐสภา สำหรับ ปราบปรามการทุจริต**. แปลโดย สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- ธีระ รุณเจริญ. (2553). **การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง.
- ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์. (2556). **การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อผลิตภาพ**. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://tdri.or.th/>.
- ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2555). **พนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)**. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://prakat.wordpress.com>.
- ประพันธ์ ทรัพย์แสง (ม.ป.ป.) **การคอร์รัปชันของนักการเมือง**, จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ฉบับพิเศษ, สำนักป้องกันการทุจริต 2 สำนักงาน ป.ป.ช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศ วะสี และคณะ. (2542). **ยุทธศาสตร์แก้วิกฤตชาติ**. กรุงเทพฯ: สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2555). **พลเมืองศึกษา (Civic Education): พัฒนาการเมืองไทยโดยสร้างประชาธิปไตยที่ “คน”**. กรุงเทพฯ: นานามีบู๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ปานเทพ กล้าณรงค์ราญ. (2556 กรกฎาคม – กันยายน). **บทสัมภาษณ์พิเศษคณะกรรมการ ป.ป.ช., จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 13 (48)**.
- พจนานุกรมนักเรียนฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พลเมือง**. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย. (2555). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชาภาวะผู้นำ**. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2557). **ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 :ต้องก้าวให้พ้นกับดักของตะวันตก**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจร. (2543). “สังคมไทยที่พึงปรารถนา”. **มติชน** (6 ตุลาคม 2543).
- ไพศาล วิสาโล. (2544). **วิถีสังคมไทย ชุดที่4 ประชาสังคมและวัฒนธรรมชุมชน**. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- ภักดี โพธิศิริ. (2557 กรกฎาคม – กันยายน). **บทสัมภาษณ์พิเศษคณะกรรมการ ป.ป.ช., จุลสาร ป.ป.ช. “สุจริต” ปีที่ 14 (52)**.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). **ผู้นำองค์กร**. กรุงเทพฯ: รัฐศาสตร์สาร.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2522). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ลลิตา ฮาริกัน. (2557). **การเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21**. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://lalita-harikan.blogspot.com>.
- ลัทธิกาล ศรีวะระมย์. (2543). **ธุรกิจทั่วไป: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วารกรณ์ สามโกเศศ. (2559). **การศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง**. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก http://www.varakorn.com/upload/page/matichon_daily/3_mar_11_daily.pdf
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรืองและอชิป จิตตฤกษ์. (2554). **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21 แปรจาก 21st Century Skills: Rethinking How Students Learn**. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://openworlds.in.th/books/21st-century-skills/>
- วิจารณ์ พานิช. (2555). **วิธีการสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี – สฤษดิ์วงศ์.
- วีรพงษ์ รามางกูร. **พลเมือง ราษฎร์ ปวงชน ประชาชน**, สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2559, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1430887063
- วิระวัฒน์ พงษ์พยอม. (2533). **ทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2543). **การพัฒนานิสิตนักศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). **จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น INTRODUCTION TO SOCIAL PSYCHOLOGY**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศรีประภา เพ็ชรมีศรี. (2543). “จิตสำนึกสาธารณะเส้นทางสู่ประชาสังคม (Public Consciousness A Path to Civil Society)”, **วารสารสื่อพลัง 7(3)**.

- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สนธยา พลศรี. (2537). **กระบวนการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สมพงษ์ สิงหะพล. (2542). **ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่**. กรุงเทพฯ: สีมารจารย์.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สิริลักษณ์ คอมันตร์ และคณะ. (2557) **กรณีศึกษาการทุจริตคอร์รัปชัน จากหนังสือชุด “คู่มือภาคไทย” คอร์รัปชันและกลโกง**. จำทำโดย: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสร.) สนับสนุนโดย : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2546). **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุธี อากาศฤกษ์. (2524). **มูลเหตุแห่งกรุงเทพมหานคร** : สำนักงาน ป.ป.ป.อัดสำเนา.
- สุนันทา เลานันทน์. (2549). **การสร้างทีมงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ธรรมเมธี-สหาย พัฒนาการพิมพ์,
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2549). “จิตสำนึกเพื่อส่วนรวมเชิงพุทธ”. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปีของเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เขตภาคกลางเพื่อพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2558). **เอกสารการเรียนรู้ : การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมด้านการป้องกันการทุจริต**. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2541). **องค์กรให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาจารย์สำนักวิชาสังคมศาสตร์. (2559). **ธรรมาภิบาลและแนวทางในการสร้างความสามัคคี. จิตวิทยาเพื่อพัฒนาสังคม**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สูตรไพศาลบิวเดอร์.
- เอกชัย ศรีวิลาส. (2556). **การวิเคราะห์ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้และแนวทางแก้ไข**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-24826433>.
- เอกชัย ศรีวิลาส. (2559). **การบริหารความสัมพันธ์และความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์**. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2560 จาก <https://www.slideshare.net/tarayasri/ss-59914740>.
- เอกพันธ์ ปิมขวณิช. (2551). **การอบรมวิทยากรสันติวิธี**. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 จาก ths.santiphaap h1_aacchaaryek.pdf
- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: หจก. ทิพย์วิสุทธิ์.

- Allen K. E., Bordas J., Hickman G., Matusak L. R., Sorenson G., and Whitmire K. (2012). **Leadership in the Twenty-first Century**. New York: Warner Books.
- Conger, J.A.; & Kanungo, R.N. (1998). **Charismatic Leadership in Organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Daft, Richard L. (1999). **Leadership Theory and Practice**. Fort worth: Tx. Dryden Press.
- Dimmock C. & Walker A. (2013). Globalisation and Societal Culture: redefining Schooling and School Leadership in the Twenty-first Century. **Compare**. 30(3): 303-312.
- Dubrin, J. Andrew. (1998). **Leadership Research Findings, Practice, and Skills**. Boston Houghton: Mifflin Company.
- Feldman, D.C.; & Arnold, H.J. (1983). **Managing individual and group behavior in organization**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Francis, D. and Young D. (1979). **Improving work groups : A practical manual for team building**. La Jolla, Calif : University Associates.
- Kezsbom, D. (1990). **Are You Really Ready to Build a Project Team**. New York : John Wiley & Sons.
- Kinicki, A. & Williams, B. (2006). **Management a Practical Introduction**, (2nd Edition). New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kotter, J.P. (1990). **A force for change: How leadership differs from management**. New York: Free Press.
- Kouzes, J. M. & Posner, B. Z. (2012). **The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Krames, J. A. (2014). **Jack Welch and th 4E's of leadership: how to put GE's leadership formula to work in your organization**. New York: McGraw-Hill.
- Lautzenheiser, T. (2009). **The selection and development of effective student leaders**. Retrieved April 7, 2017 from
- Martin, John H. (2010). **Key concepts in human resource management**. London: Sage.
- National Aeronautics and Space Administration. (2014). **NASA's Leadership**. Retrieved April 7, 2017 from: leadership.nasa.gov/Model/Overview.htm.
- Parker, G. M. (1990). **Team Players and Team Work :The New Competitive Business Strategy**. San Francisco, Calif. : Jossey - Bass.
- Perreault G. & Zellner L. (2012). **Social Justice, Competition and quality: 21st Century Leadership Challenges**. United States of America. National Council of Professors of Educational Administration.

- Plunkett, R. W. (1988). **Supervision the Direction of People at Work**. (5thed.). Massachusetts: AllynandBaconInc.
- Thaipublica. (2016). ฝ่ายวิกฤติการณ์ระดับชั้น. (ออนไลน์) <http://thaipublica.org>.
- Weidman D. (2002). Redefining Leadership for the 21st Century. **Journal of Business Strategy**. 23: 16-18.
- Woodcock, M. & Francise. (1994). **Teambuilding Strategy**. Hampshire: Gower.
- Yukl,G. (1998). **Leadership in Organization**. (4thed.). Engle Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

