

**ตัวแบบการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน
สำหรับผู้ผู้นำชุมชนท้องถิ่น**
**Model of Public Speaking Skill Development for Local
Community Leaders**

จิรพรรณ นิลทองคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Jeerapan Niltongkam

Muban Chombueng Rajabhat University, Thailand

Email: ajanjee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ถอดบทเรียนกระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน 2) ประเมินผลลัพธ์การอบรมการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน 3) นำเสนอตัวแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้ผู้นำชุมชนท้องถิ่น เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการศึกษาเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม คือ วิทยากรหลัก และผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบเหตุการณ์ และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน คือ 1) การแก้ไขปัญหายุทธวิธีของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม 2) การบันทึกจุดเด่น จุดบกพร่องเป็นรายบุคคลอย่างละเอียด 3) การพัฒนาการพูดด้วยการฝึกทักษะที่มากกว่าหนึ่งครั้ง และ 4) การพัฒนาบุคลิกภาพ

* ได้รับบทความ: 20 ธันวาคม 2562; แก้ไขบทความ: 25 ธันวาคม 2562; ตอรับตีพิมพ์: 26 ธันวาคม 2562

Received: December 20, 2019; Revised: December 25, 2019; Accepted: December 26, 2019

2. กระบวนการดังกล่าวสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อาทิ ใช้ในงานราชการ งานประเพณีในชุมชน ชีวิตประจำวัน เป็นต้น

3. ตัวแบบการพัฒนาแบ่งเป็น 4 ขั้น ดังนี้ ขั้นที่ 1 การปรับพื้นฐานทักษะของผู้เข้ารับการพัฒนาครบทุกด้าน ขั้นที่ 2 การฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นรายบุคคล ขั้นที่ 3 คำแนะนำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และ ขั้นที่ 4 การพัฒนาตามลำดับขั้น

คำสำคัญ: ตัวแบบ; การพัฒนา; ทักษะการพูดในที่ชุมชน; ผู้นำชุมชนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research were 1) to study knowledge extraction of problem solving process in public speaking and public speaking skill development 2) to evaluate the training results of public speaking skill development. 3) to present the model of public speaking skill development for local community leaders. This research was conducted with qualitative method. For data collection, document study, observation, in-depth interviews and meeting were conducted by purposive sampling which was consisted of the major lecturers and participants in the training program. The data was analyzed by constant comparison and analytic induction.

The research findings indicated that:

1. The problem solving process and skill development in public speaking were as these aspects 1) resolving trainees' behavior problems 2) recording strengths and weaknesses of each trainee individually 3) developing the speaking skill through practicing more than one time and 4) establishing personality development.

2. The model can be applied in government work, social life and daily life.

3. The development model was included step 1 : adjusting public speaking skill of the trainee in all aspects, step 2 : training one by one, step 3 : valuing suggestions and step 4 : practicing step by step.

Keywords: Model; Development; Public Speaking Skill; Local Community Leaders

บทนำ

ผู้นำที่ดีและยิ่งใหญ่ได้นั้นจะต้องประกอบด้วยทักษะที่สำคัญหลายประการ และหนึ่งในนั้นคือ การพูดในที่ชุมชน ดังคำกล่าวของหลวงวิจิตรวาทการ ซึ่งตีพิมพ์หนังสือไว้หลายเล่ม เช่น พุทธานุภาพ เมฆล่ำเลิง กำนัลใจ เลือดสุพรรณ หลวงวิจิตรวาทการกล่าวว่า “ถ้าท่านไม่อาจยืนพูดต่อหน้าชุมชนได้ อย่าปรารถนาเป็นผู้นำ” ซึ่งแปลได้ว่า คนที่เป็นผู้นำต้องเป็นคนที่สามารถพูดต่อหน้าชุมชนได้ ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นผู้ขับเคลื่อนงานและนำทีมงานในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาองค์กรของตนให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุกด้าน ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

วิชาการพูดเป็นวิชาที่เก่าแก่ของกรีกมาตั้งแต่ต้น ในสมัยนั้นผู้ที่เป็นนักการเมืองจะต้องมีวาทศิลป์ รู้จักวิธีการพูดเพื่อโน้มน้าวจิตใจคน และเพื่อประโยชน์ในการหาเสียงเพื่อให้ตนได้มีอำนาจในวงการเมือง กรีกจึงเป็นประเทศที่มีโรงเรียนฝึกสอนวิชาการพูดมาตั้งแต่ 510 B.C. ในกรุงเอเธนส์ วิชาการพูดของกรีกในสมัยนั้นเรียกว่า Rhetoric (Chinda Ngam Sutthi, 1988: 5) ทั้งนี้การพูดนั้นไม่ได้หมายถึง การเปล่งวาจาเท่านั้น หากแต่เป็นการสื่อความหมายด้วยเสียง ภาษา แววตา สีหน้า หรือท่าทางต่างๆ เพื่อถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดจากผู้พูดไปยังผู้ฟังให้เป็นที่เข้าใจกัน มีความสำคัญมากกับทุกอาชีพที่ต้องมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี เช่น อาชีพครูที่ต้องสื่อเนื้อหาทั้งการเรียนและการใช้ชีวิตกับนักเรียนในแทบทุกวัน อาชีพนักการเมือง ผู้บริหาร ผู้นำชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อได้มีการถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการให้ผู้ฟังได้รับรู้รับทราบด้วยความเข้าใจที่ตรงกัน โดยเฉพาะการบริหารงานในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น บทบาทผู้นำชุมชนท้องถิ่นมีความสำคัญมากในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ในอำนาจการบริหารในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง ความสงบสุขและความกินดีอยู่ดี การสร้างอาชีพที่ยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน รักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ รวมถึง การสร้างความเข้าใจในระบบการเมืองตามวิถีทางประชาธิปไตยแก่ประชาชน เป็นต้น

ทั้งนี้สภาพการณ์ตามข้อมูลจากการดำเนินงานการบริการวิชาการแก่สังคมของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพูดต่อหน้าชุมชนเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพ สำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่นจำนวน 3 รุ่น มีผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรมที่ประเมินโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรม ในด้านการปรับทักษะการใช้ภาษา

เพื่อการพูดต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=1.58$, S.D.=0.52), ด้านการพูดแนะนำตนเองต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=1.53$, S.D.=0.54), ด้านการพูดในเรื่องที่เตรียมตัวต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=1.52$, S.D.=0.57) อยู่ในระดับน้อย และความรู้ความเข้าใจในด้านการพูดในเรื่องที่ไม่ได้เตรียมตัวต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=1.43$, S.D.=0.55) และการพูดเชิงสถานการณ์ ($\bar{X}=1.39$, S.D.=0.57) อยู่ในระดับน้อยที่สุด (Faculty of Humanities and Social Sciences, 2014) และจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในโครงการดังกล่าว มีความประหม่า ขาดความกล้า เริ่มต้นในการพูดไม่ได้ ขาดความมั่นใจเพราะส่วนมากไม่เคยพูดในที่ชุมชนมาก่อน การใช้ไมโครโฟนก็ยังไม่ถูกต้อง การใช้ภาษาพูดยังไม่เหมาะสม ประกอบกับผลการวิจัยเชิงสำรวจปัญหาด้านการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่น (Jeerapan Niltongkam, 2014) พบว่าปัญหาลำดับแรก คือ กลัวไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับความสนใจจากผู้ฟัง รองลงมา คือ มีความประหม่าในการพูด ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น มีปัญหาด้านการพูดในที่ชุมชนมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะเป็นปลัด/ผู้อำนวยการ/หัวหน้าส่วน และจากการวิจัยเรื่องระดับความสามารถด้านการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่น (Jeerapan Niltongkam, 2016) พบว่าระดับความสามารถด้านการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่นตามวิธีการพูดในที่ชุมชนแบบต่างๆ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการในการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนในระดับมาก ทั้งการฝึกอบรมการพูดอย่างไม่เป็นทางการ และการฝึกอบรมการพูดอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่นที่มีและไม่มีประสบการณ์การฝึกพูดในที่ชุมชนมีระดับความสามารถด้านการพูดในที่ชุมชนโดยภาพรวมแตกต่างกัน หลังจากการฝึกอบรมโครงการดังกล่าวมาข้างต้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินตนเองและมีผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรม ในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพูดต่อหน้าชุมชนเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพ พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจหลังการอบรม ในด้านการปรับทักษะการใช้ภาษาเพื่อการพูดต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.69) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการพูดแนะนำตนเองต่อหน้าที่ชุมชน ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.73), ด้านการพูดในเรื่องที่เตรียมตัวต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.70) และความรู้ความเข้าใจในด้านการพูดในเรื่องที่ไม่ได้เตรียมตัวต่อหน้าชุมชน ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.65) และการพูดเชิงสถานการณ์ ($\bar{X}=3.63$,

S.D.=0.62) อยู่ในระดับมาก (Faculty of Humanities and Social Sciences, 2014) แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการทักษะการพูดในที่ชุมชนของผู้เข้ารับการอบรมในทิศทางที่ดีขึ้น

สภาพสถานการณ์ดังกล่าว ทักษะในการพูดสื่อสารจึงนับว่ามีความสำคัญต่อผู้นำชุมชนท้องถิ่นทั้งการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในวิสัยทัศน์ พันธกิจ แนวทางการทำงาน การประชาสัมพันธ์ การถ่ายทอดวัตถุประสงค์การดำเนินงานของท้องถิ่นให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจ รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจและเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ ในฐานะผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่น เช่น ภารกิจในงานราชการ การเป็นประธานในงานพิธีต่างๆ ซึ่งผู้นำชุมชนท้องถิ่นต้องมีความกล้าและมีความสามารถในการพูดในที่ชุมชนได้อย่างน่าประทับใจ ทั้งนี้ผลความสำเร็จในการพัฒนาทักษะการพูดในปีงบประมาณ 2557 ส่วนสำคัญมาจากการพูดพัฒนาของวิทยากรหรือผู้ดำเนินการพัฒนาหรือผู้ส่งสาร ซึ่งความสำคัญในการคัดเลือกวิทยากรหรือผู้ดำเนินการพัฒนาหรือผู้ส่งสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาบุคลากรมีคุณภาพและสามารถดึงดูดผู้เข้ารับการพัฒนาให้มีความสนใจและกระตือรือร้นต่อการพัฒนาตลอดเวลา (Rattikorn Pharanasuwan, 2019) จากการสังเกตตลอดกระบวนการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความชื่นชม มีความเชื่อมั่นในตัววิทยากรหรือผู้พูดนำการพัฒนาทักษะการพูดด้วยบุคลิกภาพการเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่พูด โน้นน้ำวจิตใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ปฏิบัติตามได้ ด้วยการให้เหตุผล มีบุคลิกที่ผู้ฟังประทับใจด้วยการแต่งกายที่เหมาะสมให้เกียรติผู้เข้ารับการฝึกอบรม พูดอย่างมีความรู้ความเข้าใจจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม ใช้การพูดจนผู้ฟังเกิดความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้พูดด้วยการพูดในเรื่องที่เป็นความรู้เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของวิทยากร กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการส่งสารและรับสารด้วยความเข้าใจที่ตรงกันตามระดับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้รับ ซึ่งการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร ขึ้นกับปัจจัยหลายประการ เช่น ผู้ส่งสารต้องมีความเข้าใจจุดมุ่งหมายหรือความต้องการในการส่งสารอย่างชัดเจนว่าต้องการสื่ออะไรให้ผู้รับสารทราบ ผู้ส่งสารพิจารณาวิธีการในการส่งสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารให้มากที่สุด และต้องเข้าใจหรือทราบระดับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้รับ (Siriwan Serirat et al., (2004) และการเป็นผู้พูดที่จะทำให้การพูดประสบความสำเร็จ ผู้ฟังเข้าใจเนื้อหาสาระที่พูดได้ง่าย ชัดเจน แสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ผู้พูดวางไว้มากน้อยเพียงใด ผู้พูดจะต้องมีคุณสมบัติ คือ มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่

จะพูด มีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะพูดและต่อผู้ฟัง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการใช้ภาษา ถ้อยคำ น้ำเสียง กิริยาท่าทาง สีหน้าแววตา และบุคลิกภาพเหมาะสมกับผู้ฟัง สถานการณ์ทางสังคมเป็นที่ยอมรับ (Wanida Trisawat, 2009)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้มีการจัดทำคำของบประมาณเพื่อจัดทำโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารทั้งในส่วนท้องถิ่นและท้องที่ ในลักษณะโครงการปฏิบัติการที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการเป็นวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ด้วยการวางแผนแนวทางที่ตอบสนองความต้องการการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นทุนมนุษย์ที่เข้มแข็งโดยนำผลการวิจัยในเรื่องความต้องการในการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนของผู้บริหารในระดับมาก ทั้งการฝึกอบรมการพูดอย่างไม่เป็นทางการและการฝึกอบรมการพูดอย่างเป็นทางการมาวางแผนกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ได้รับการอนุมัติงบประมาณในปีงบประมาณ 2559 และปีงบประมาณ 2560 และทำการถอดบทเรียนจากโครงการบริการวิชาการดังกล่าวทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินโครงการดังกล่าวเพื่อนำข้อค้นพบเป็นฐานข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินโครงการครั้งต่อไป รวมถึงการสร้างตัวแบบการฝึกอบรมพัฒนาทักษะด้านการพูดของผู้นำชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งนำมาบูรณาการในการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนพูดอย่างสร้างสรรค์เป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพของประเทศ สอดคล้องกับคุณลักษณะของคนในอนาคตที่มีหลายด้าน และด้านหนึ่งในคุณลักษณะก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อถอดบทเรียนกระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน
2. เพื่อประเมินผลลัพธ์การอบรมการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน
3. เพื่อนำเสนอตัวแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้ผู้นำชุมชนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สำหรับเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือการวิจัยหลากหลายรูปแบบ อาทิ วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการประชุม แบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นสองกลุ่ม ดังนี้

1.1 ทีมวิทยากรโครงการอบรม จำนวน 4 ท่าน เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุม เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 คือ ถอดบทเรียนกระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน

1.2 ผู้เข้าร่วมการอบรมในโครงการอบรม จำนวน 43 คน ในพื้นที่หลากหลายของจังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษาการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงต่อวัตถุประสงค์ ข้อ 2 คือ ประเมินผลลัพธ์การฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อความตรงประเด็นในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 ทีมวิทยากรโครงการ จำนวน 4 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลัก ประกอบด้วย 1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม 3) การประชุม และ 4) ข้อมูลจากเอกสาร

1) การสัมภาษณ์เชิงลึก มุ่งเน้นวิทยากรหลักโครงการอบรมซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้พัฒนาหลักในเรื่องทักษะการพูดในที่ชุมชนด้วยกระบวนการเชิงปฏิบัติ ทั้งนี้การดำเนินการถอดบทเรียนด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นรูปแบบการถอดบทเรียนแบบเรื่องเล่า (Storytelling)

2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นการดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้ในฐานะผู้วิจัยเป็นหนึ่งในวิทยากรโครงการ มีการใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมในโครงการ ทำกิจกรรมร่วมกันเห็นภาพปรากฏการณ์ในโครงการที่ถูกเลือกมาเพื่อการถอดบทเรียน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ซ้ำๆ มีการจดบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ แต่ไม่ทำให้ผู้ถูกสังเกตรู้ว่าถูกสังเกต ใช้แนวทางการสังเกตดังนี้ สภาพปัญหาด้านทักษะเดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างไร และสภาพปัญหาด้านทักษะเดิมและกระบวนการแก้ไขปัญหาของวิทยากรต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างไร ลำดับขั้นตอนใน

กระบวนการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนเป็นอย่างไร และผลที่เกิดจากการใช้กระบวนการพัฒนาตามแนวทางขั้นตอนที่ใช้ในการดำเนินโครงการเป็นอย่างไร

3) การประชุม เป็นการประชุมกลุ่มวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการโครงการที่ถอดบทเรียน 3 ท่าน เพื่อการถอดความรู้ ประสบการณ์ ข้อสังเกต ข้อมูลที่ได้นำมาอภิปรายร่วมกับข้อมูลที่ได้จากวิธีการวิจัยวิธีอื่น ผสานข้อมูลเป็นองค์ความรู้ที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น

4) ข้อมูลจากเอกสาร มุ่งเน้นการสังเคราะห์ข้อมูลเอกสารการสรุปผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และ งบประมาณ พ.ศ.2560 ดังนี้ (1) รายงานผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพูดสื่อสารสร้างสรรค์และกระบวนการเป็นวิทยากร (2) รายงานผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพูดในที่ชุมชนและการพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่น และ (3) รายงานผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพูดสื่อสารสร้างสรรค์และการเป็นวิทยากรท้องถิ่น ซึ่งเนื้อหา กระบวนการฝึกอบรม มีแนวทางเดียวกันทั้ง 3 โครงการ

2.2 ผู้เข้าร่วมการอบรมในโครงการ จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นทั้งบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้นำชุมชน อาทิ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ในหลากหลายพื้นที่ อาทิ ตำบลดอนตะโก ตำบลหนองโพ ตำบลคูบัว ตำบลจอมบึง ตำบลปากช่อง ตำบลด่านทับตะโก เป็นต้น เป็นการสัมภาษณ์เพื่อการติดตามประเมินผล การดำเนินโครงการจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามแนวทางการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีการประเมินผลการพัฒนาและการติดตามผลผู้รับการพัฒนา (Rattikorn Pharanasuwat, 2019)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการด้วยการถอดบทเรียน การประเมินผลผลลัพธ์ด้วยเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวข้างต้น และนำมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดยมีลำดับการดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร เพื่อศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน ได้แก่ เทคนิคการพูดในที่ชุมชนจากเอกสารตำรา ปัญหาการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่นจากงานวิจัย ระดับความสามารถด้านการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่นจากงานวิจัย

เป็นต้น รวมถึงการเก็บผลการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย อาทิ ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรม

3.2 การเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในฐานะผู้วิจัยเป็นวิทยากร ซึ่งเป็นการสังเกตระหว่างการดำเนินกิจกรรมโครงการ จัดบันทึกพฤติกรรม การแสดงความคิดเห็นระหว่างการดำเนินกิจกรรม วิธีการเก็บข้อมูลแตกต่างกันไปตามบริบทของผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละพื้นที่ซึ่งมีทักษะเดิมแตกต่างกัน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาด้านทักษะเดิมด้านการพูดของผู้เข้ารับการอบรม ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงการอบรม กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการพัฒนาทักษะ และผลที่เกิดขึ้น

3.3 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งเป็น 2 ส่วน

1) เก็บข้อมูลกระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ วิทยากรหลักในการฝึกอบรม ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงการและการเล่าเรื่องที่วิทยากรปฏิบัติการ เพื่อรวบรวมข้อมูลสภาพปัญหาด้านทักษะเดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกระบวนการแก้ไขปัญหและการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนในแต่ละขั้นตอนรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2) เก็บข้อมูลการประเมินผลลัพธ์กิจกรรมการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อรวบรวมข้อมูลการใช้ทักษะการพูดในที่ชุมชนในหน้าที่การงาน การใช้ทักษะการพูดในที่ชุมชนในชีวิตประจำวัน และ ข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการ

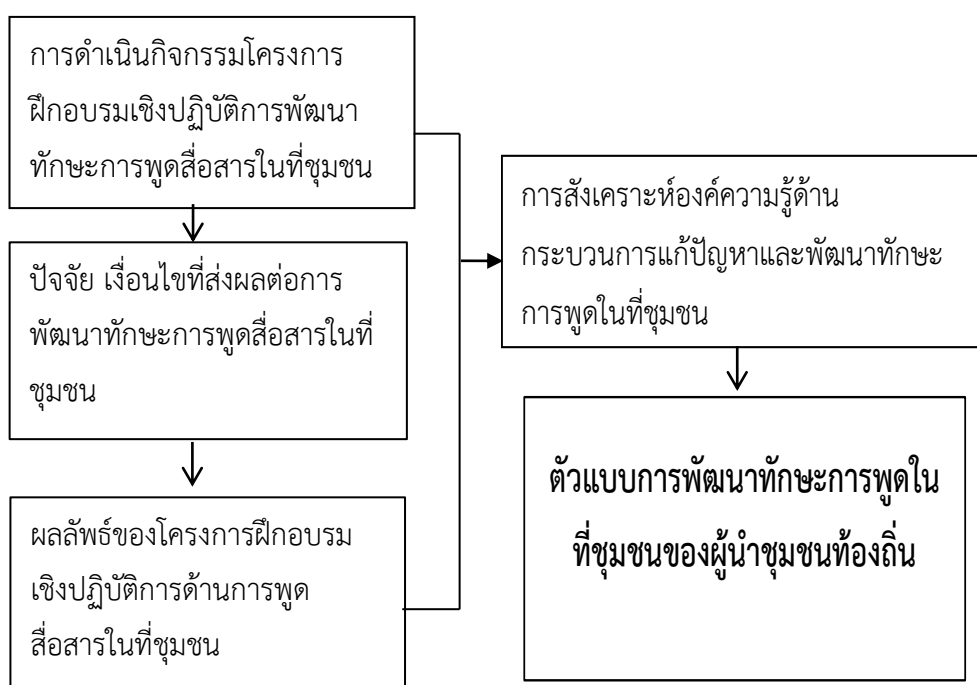
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประชุม เป็นการประชุมร่วมกันของทีมวิทยากรทั้งวิทยากรหลักผู้ปฏิบัติการเป็นผู้พูดอบรมในเนื้อหาการพูดสื่อสารในที่ชุมชน และวิทยากรที่มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมประเด็นอื่น เช่น การพัฒนาทักษะภาษา เป็นต้น ทำการสกัดข้อมูลจากการปฏิบัติการฝึกอบรม การสังเกตในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติการโครงการ นำผลที่สกัดได้มาอภิปรายผลร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก อันเป็นการเติมเต็มองค์ความรู้ที่อาจตกหล่นจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ เพื่อให้ข้อมูลการวิจัยมีความสมบูรณ์

4. วิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่องนี้มีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเน้น 2 ส่วนหลัก

4.1 กระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน เน้นการเปรียบเทียบเหตุการณ์โดยนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์

4.2 การประเมินผลลัพธ์กิจกรรมการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน เน้นการที่ตีความหมายจากปรากฏการณ์และสัญลักษณ์ตลอดจนเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการอุปนัยเป็นหลัก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ถอดบทเรียนกระบวนการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน สรุปผลได้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาคติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สิ่งแรกที่ต้องทำความเข้าใจ คือ ผู้นำชุมชนท้องถิ่นที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีพื้นฐานการฝึกทักษะการพูดในที่ชุมชน ทั้งที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นวิทยากรต้องอธิบายความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน จากนั้นต้องให้คำแนะนำอย่างชัดเจน เป็นขั้นเป็นตอน มีรูปธรรมต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่มองข้ามปัญหาเล็กๆ น้อยๆ และตอบข้อซักถามเพื่อสร้างความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การแก้ไขปัญหาคติกรรมว่า ไม่มั่นใจในการพูดซึ่งเป็นปัญหาหลักของผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนมากเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจในการฝึกปฏิบัติ การใช้ภาษา การใช้น้ำเสียง การใช้วัจนภาษา รวมถึงการแต่งกาย ล้วนเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจในการให้คำแนะนำ

2. การบันทึกจุดเด่น จุดบกพร่องที่ควรแก้ไขเป็นรายบุคคลอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำสมาธิ การใช้อุปกรณ์ การทักทายที่ประชุม การเข้าเนื้อหา การเรียงลำดับเนื้อหา การจบการพูด ท่าทางการยืน การใช้สายตา การใช้เวลา และให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุง สร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3. การพัฒนาการพูดด้วยการให้มีการฝึกทักษะที่มากกว่าหนึ่งครั้ง เพราะการได้มีการฝึกฝนมากขึ้นทำให้เกิดความมั่นใจ มีความกล้า รู้จักการเรียงเรียงเนื้อหา รู้จักการใช้อุปกรณ์ การใช้พื้นที่เวที อันนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้การฝึกอบรมควรเป็นขั้นตอนตามหลักวิชาการ เช่น การพูดแนะนำตัว ในขั้นต่อไปให้มีการพูดแบบท่องจำคือ เตรียมเรื่องมาพูด เป็นต้น ทำให้ค่อยๆ เรียนรู้ และเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ต่อกันด้วย

4. การพัฒนาบุคลิกภาพ คือ การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้า ผม การใช้สายตา มือ ท่าทางการยืน ควรมีการแนะนำต่อผู้เข้ารับการอบรมให้เข้าใจถึงกาลเทศะ เพราะแต่ละสถานที่มีความเป็นทางการแตกต่างกัน การแต่งกาย การวางตัวจึงเป็นเรื่องสำคัญ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ประเมินผลลัพธ์จากการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน สรุปผลดังนี้

1. ทักษะก่อนเข้ารับการฝึกอบรม มีประเด็นดังนี้คือ

- 1.1 ขาดความมั่นใจในการพูด ทั้งนี้มีอาการประหม่า เกร็ง มีอาการสั่นกลัว
- 1.2 การใช้ไมโครโฟนไม่เป็น กลัวการใช้ไมโครโฟน มีอาการกลัวไมโครโฟน
- 1.3 เริ่มต้นการพูดไม่ถูก เปิดประเด็นไม่ได้ ไม่มั่นใจในการใช้คำพูดกับที่ประชุม
- 1.4 เข้าเนื้อหาที่จะพูดไม่ถูก เรียงลำดับเนื้อหาไม่ถูกต้อง พูดสะเปะสะปะ วกวน
- 1.5 การเลือกใช้คำยังไม่มีเหมาะกับบุคคลในที่ประชุม ไม่ถูกต้อง เหมาะสม
- 1.6 คนฟังไม่ให้ความสนใจ
- 1.7 พูดจบไม่ถูกไม่รู้จะจบการพูดอย่างไร ลงท้ายไม่เป็น
- 1.8 มองข้ามเรื่องการแต่งกายให้เหมาะสมกาลเทศะ แต่งกายตามสบาย

2. ทักษะหลังได้รับฝึกอบรม มีประเด็นดังนี้คือ

2.1 มีความมั่นใจในการพูดต่อหน้าที่ชุมชนมากขึ้น ไม่ประหม่า มีความคล่องตัวขึ้น ผ่อนคลายมากขึ้น

2.2 มีการเตรียมเนื้อหาก่อนพูด จัดการระบบก่อนการพูด ค้นหาข้อมูล เรียบเรียงเนื้อหา ก่อนพูด เรียงลำดับก่อนหลัง

- 2.3 มีความกล้า กล้าคิด กล้าพูด กล้าขึ้นเวที กล้าโต้ตอบ
- 2.4 มีหลักในการพูด สามารถสื่อสารได้เนื้อหาสาระที่คนฟังมีความเข้าใจ
- 2.5 รู้จักการใช้ถ้อยคำในการพูดที่เหมาะสมมากขึ้น
- 2.6 รู้จักการใช้น้ำเสียง หนัก เบาตามจังหวะการพูด
- 2.7 รู้จักลงท้ายการพูด จบการพูดเป็น
- 2.8 รู้จักการวางตัว ระวัง และพิจารณาเรื่องการแต่งกายให้เหมาะสมกับ

กาลเทศะ ว่าในงานมีผู้หลักผู้ใหญ่ระดับใด

3. การใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีประเด็นหลักดังนี้

3.1 การประชุมในหมู่บ้านแต่ละเดือน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารราชการที่รับมาจากการประชุมที่อำเภอ

3.2 การพูดรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมอำเภอ หรือหน่วยงานท้องถิ่น รวมถึงการพูดแลกเปลี่ยนในกรณีศึกษาดูงานกับหน่วยงานอื่นๆ

3.3 ในการปฏิบัติงาน เช่น การพูดเสนอโครงการ การประชุมกองทุน การชี้แจงงบประมาณ การสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

3.4 ใช้ในงานการเป็นวิทยากรกระบวนการ

3.5 ใช้ในงานการเป็นพิธีกรในงานต่างๆ

3.6 พูดบนเวทีในงานประเพณีต่างๆ เช่น งานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่

3.7 พูดในงานกิจกรรมของหมู่บ้าน เช่น งานวันเด็ก วันปีใหม่ ทำบุญกลางแจ้ง

3.8 พูดประชาสัมพันธ์หรือกระจายข่าวในหมู่บ้าน

3.9 ใช้ในชีวิตประจำวันและกิจการงานในครอบครัว เช่น การอธิบายกระบวนการเพาะเห็ด เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะการดำเนินโครงการ มีดังนี้

4.1 ควรมีการดำเนินโครงการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนในลักษณะนี้ต่อไป เพราะเป็นโครงการที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

4.2 ภาครัฐควรมีการดำเนินโครงการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนให้กับผู้นำในทุกภาคส่วน ได้แก่ ประธานสภา นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล เป็นต้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานในการสื่อสารกับประชาชน

4.3 ควรมีการจัดโครงการพัฒนาด้านการพูดในที่ชุมชน เพื่อการพัฒนากระบวนการคิด การพูดตั้งแต่เด็ก เพื่อให้เด็กโตขึ้นอย่างมีทักษะ มีความมั่นใจ พูดเป็น

วัตถุประสงค์ข้อ 3 นำเสนอตัวแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่น สรุปผลตัวแบบที่นำเสนอแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การปรับพื้นฐานทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมครบทุกด้าน ในขั้นตอนนี้ผู้ฝึกอบรมต้องทำการปรับพื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมเป็นอันดับแรก ควรใช้การพูดคุยแบบเป็นกันเองให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ทั้งนี้เพราะการพูดต่อหน้าในที่ชุมชนเป็นเรื่องที่ไม่เคยชินสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ความประหม่า ความไม่กล้า ไม่เข้าใจการจัดระบบความคิดในการสื่อสารเนื้อหาที่จะพูด ไม่มีหลักคิด รวมถึงบุคลิกภาพในการยืนพูดต่อหน้าในที่ชุมชน จึงเป็นสิ่งที่แรกที่น่าจะสำคัญของผู้เป็นวิทยากรที่ต้องมีความชำนาญการในการฝึกอบรม โดยเฉพาะในกลุ่มผู้นำชุมชนท้องถิ่นจำนวนมากที่ต้องใช้ประโยชน์จากการพูดสื่อสารกับประชาชนให้มีความเข้าใจร่วมกันในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้

เจริญก้าวหน้า แต่สิ่งที่พบผู้นำจำนวนมากไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนมาก่อนทำให้มีความไม่กล้า ประหม่า เริ่มต้นไม่ถูก ทักทายที่ประชุมไม่เป็น ไม่เข้าใจในการเรียงลำดับเนื้อหา และอีกหลายๆ ปัญหาที่เกิดจากความไม่มีความรู้ความเข้าใจในหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง จึงต้องให้คำอธิบายที่ชัดเจนนำไปสู่ความเข้าใจ ต้องแสดงตัวอย่างการพูด การยืน และทักษะที่จำเป็นในการพูดในที่ชุมชนให้ทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งวิทยากรต้องมีความรู้ทักษะ และบุคลิกภาพ การแต่งกายเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความสามารถในการจูงใจเพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิผล ซึ่งจากการถอดบทเรียนโครงการที่ดำเนินการมาแล้วมีคำยืนยันจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมว่าความรู้จากการอบรม เช่น การบีบนิ้วลดอาการประหม่า การสวดลมหายใจลึกๆ การเตรียมเนื้อหา การมีหลักคิด เป็นต้น สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ขั้นที่ 2 การฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นรายบุคคล ในขั้นตอนการฝึกปฏิบัติการพูดในที่ชุมชนเป็นรายคน การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ออกมาพูดจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นถึงศักยภาพตนเอง แต่ละคนมีพื้นฐานความสามารถแตกต่างกัน มีทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนแตกต่างกัน บุคลิกภาพแตกต่างกัน ความเชื่อแตกต่างกัน แต่ถ้าทุกคนได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเป็นรายบุคคลทำให้เกิดการเพิ่มทักษะได้ ดังนั้น การอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนควรเน้นกระบวนการฝึกทักษะในลักษณะปัจเจกบุคคล ไม่ควรยกเว้นแม้แต่คนเดียว เพราะการได้แสดงออกด้วยการปฏิบัติจริงต่อหน้าที่ชุมชน ต่อหน้ากลุ่มผู้ร่วมรับการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับโอกาสแสดงออก แม้จะผิดบ้างถูกบ้าง แต่ก็ยังเป็นจุดเริ่มต้นการพัฒนาอย่างแท้จริง เพราะทำให้เห็นถึงสภาพปัญหาเฉพาะตัวของบุคคลนั้น เช่น บางคนมีอาการเกร็งประหม่าและปรับตัวได้ช้าการพัฒนาจึงต้องฝึกฝนบ่อยด้วยการให้คำแนะนำให้ฝึกที่บ้าน ต่อหน้ากระจก หรือแอบไปฝึกในพื้นที่ส่วนตัวสร้างความกล้าให้เกิดขึ้นในใจตนเอง บางคนเรียงลำดับเนื้อหาไม่เป็นไม่มีหลักคิดก็ต้องให้คำแนะนำในการเตรียมเนื้อหาก่อนการพูด การเรียงลำดับเนื้อหาและสาระที่จำเป็นต่อการเป็นนักพูดที่ดีและที่สำคัญต้องกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้รับรู้พฤติกรรมให้เป็นนักอ่าน นักเก็บข้อมูลเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการพูด

ขั้นที่ 3 คำแนะนำเป็นสิ่งมีค่า ขั้นตอนนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความปรารถนาจะรับรู้สิ่งที่พวกเขาปฏิบัติหรือแสดงออกต่อหน้าเวที การพูดต่อหน้าที่ชุมชนของพวกเขาที่มีจุดน่าชื่นชม หรือมีจุดบกพร่องที่ควรเติมเต็มอย่างไร เช่น

จับไมโครโฟนไม่ถูกต้อง วางไมโครโฟนใกล้ปากเกินไปทำให้เสียงดังจนไม่น่าฟัง ทักทายที่ประชุมถูกต้องหรือไม่ การพูดวกไปวนมาหรือไม่ กริยาท่าทางการยืน การใช้มือที่เรียกว่าวัจนภาษาเสริมส่งบุคลิกภาพผู้พูดอย่างไร การแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์หรือไม่ เป็นต้น แม้แต่สิ่งเล็กๆ ที่เป็นเรื่องต้องถกคิด เช่น ไม่ควรดื่มกาแฟใส่ครีมเทียมก่อนขึ้นพูดอันจะทำให้เหนียวคอแล้วน้ำเสียงไม่ใส ไม่ดื่มน้ำปริมาณมากอันจะทำให้เกิดอาการปวดปัสสาวะในระหว่างการพูดได้ นับเป็นคำแนะนำที่วิทยากรต้องให้ความสนใจในการให้คำแนะนำด้วยจิตที่เมตตาให้เขาได้เกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง วิทยากรที่ดีต้องไม่หวงวิชา ต้องคิดว่าการสร้างคนให้มีคุณภาพเป็นการสร้างชาติ เพราะทุนปัญญาเป็นทุนสำคัญประการหนึ่งของการบริหารพัฒนาประเทศชาติ ดังนั้นวิทยากรต้องมีความตั้งใจต้องสนใจกับพฤติกรรม อารมณ์ สรีรภาพทาง การพัฒนาความรู้ ความคิด ทักษะต่างๆ ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม มีการบันทึกเหตุการณ์เหล่านั้น มีการเปรียบเทียบ และสังเคราะห์ กลับสิ่งที่เป็นประโยชน์ออกมาเป็นคำแนะนำที่ดีต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เขาได้มองเห็นตนเอง ราวว่าวิทยากรเป็นกระจกส่องให้เขาได้มีการปรับปรุง พัฒนาตนเองได้ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจดจำและนำไปใช้ แม้บางเรื่องเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่การแนะนำอย่างละเอียด รอบคอบ ในกรอบกว้างเพื่อการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประทับใจและจดจำนำไปใช้ได้ตลอดชีวิต

ขั้นที่ 4 การพัฒนาตามลำดับขั้น ในขั้นตอนนี้เป็นการพัฒนาทักษะการพูดแบบย้ำความรู้ ความคิด ทักษะ และสิ่งจำเป็นสำหรับการเป็นนักพูดที่ดีของการฝึกอบรม ซึ่งเป็นหลักการที่ไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่หากแต่อาจถูกมองข้ามจากความไม่ใส่ใจของบางคน การฝึกฝนบ่อยๆ ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้เกิดทักษะที่ดี และนำไปสู่ประสิทธิผลที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ในกระบวนการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชน ต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการฝึกด้วยการปฏิบัติจริงมากกว่าหนึ่งครั้ง ด้วยการเริ่มต้นจากขั้นตอนจากการฝึกปฏิบัติเรื่องง่ายใกล้ตัว ไปจนถึงทักษะการพูดที่ยากขึ้นเรื่อยๆ ตามจังหวะและโอกาส ไม่มีคำว่า “พอ” สำหรับการเรียนรู้เพราะโลกยังหมุนไม่หยุด ถ้าคุณหยุดการเรียนรู้ก็จะกลายเป็นคนที่ตกกระแสนตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงและอยู่ยาก ดังนั้นการพัฒนาตามลำดับขั้นเป็นการมุ่งเน้นให้มีการฝึกฝนเพื่อเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งทักษะการพูดและหลักคิด ซึ่งการจัดกระบวนการฝึกทักษะการพูดในที่ชุมชนจากการถอดบทเรียนโครงการอบรม มีขั้นตอนเริ่มต้นจากการพูดแนะนำตนเอง ตามด้วยการ

พูดแบบท่องจำ และการพูดแบบกะทันหัน เป็นขั้นตอนที่ยากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจในศักยภาพตนเองว่าอยู่ในระดับใด บางคนพูดเรื่องที่จับฉลากขึ้นมาแล้วพูดกะทันหันไม่ได้เลย เพราะเขาไม่ค่อยได้อ่านหนังสือ ไม่ค่อยได้ฟังข่าว จึงเกิดการตระหนกในการอ่านให้มากขึ้น เพราะการเป็นนักพูดสำคัญที่ข้อมูลความรู้ การเข้ารับการอบรมจึงเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้อีกด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยขออภิปรายผล โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. จากผลการถอดบทเรียนการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สิ่งแรกที่ต้องทำความเข้าใจ คือ ผู้นำชุมชนท้องถิ่นที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีพื้นฐานการฝึกทักษะการพูดในที่ชุมชน ทั้งที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นวิทยากรต้องอธิบายความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน จากนั้นต้องให้คำแนะนำอย่างชัดเจน เป็นขั้นเป็นตอน มีรูปธรรมต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่มองข้ามปัญหาเล็กๆ น้อยๆ และตอบข้อซักถามเพื่อสร้างความเข้าใจ การแก้ไขปัญหาความประหม่า ไม่มั่นใจในการพูดซึ่งเป็นปัญหาหลักของผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนมาก เช่น มือขาสั่น ตื่นเต้น พูดตะกุกตะกัก ชะงัก หยุดพูด เริ่มต้นการพูดไม่ถูก จบไม่เป็น เป็นต้น เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ไม่เคยมีประสบการณ์มักมีความประหม่า ซึ่งผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาด้านการพูดในที่ชุมชนของผู้นำและผู้บริหารท้องถิ่น (Jeerapan Niltongkam (2014) ปัญหาในลำดับต้นๆ คือ กลัวไม่ได้รับการตอบสนองหรือได้รับความสนใจจากผู้ฟัง และความประหม่าในการพูด และสุทธิชัย ปัญญโรจน์ Suthichai Pannanrot (2013) ได้กล่าวถึงอาการประหม่าในการพูดต่อหน้าที่ชุมชนมักจะแสดงออกมาให้ปรากฏแก่ผู้ฟัง ซึ่งมีอาการดังนี้ บางคนปากสั่น มือสั่น หน้าซีด บางคนไม่กล้าสบตากับผู้ฟัง บางคนพูดและใช้คำพูดออกมาอย่างไม่เป็นธรรมชาติ พูดผิดๆ ถูกๆ ฯลฯ วิทยากรให้คำแนะนำในการลดอาการประหม่า เช่น การบีบนิ้ว การสูดหายใจลึกๆ พูดให้กำลังใจตนเอง “ฉันกล้าพูด” “ฉันไม่กลัว” เป็นต้น ทั้งนี้ สุทธิชัย ปัญญโรจน์ Suthichai Pannanrot (2013) ได้เสนอแนวคิดการสร้างเชื่อมั่นในตนเองและลดอาการประหม่าในการพูดของผู้พูด ประการหนึ่งคือ การพูดให้กำลังใจตนเอง ก่อนขึ้นพูด อาทิ เรื่องนี้ หัวข้อนี้ ฉันรู้ดีที่สุด การพูดครั้งนี้ใครเต็มที่เต็มที่ฉันเต็มที่แล้ว

ก่อน คำพูดประโยคเหล่านี้ ผู้พูดควรคิดและค้นหาเอาเอง เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความชอบไม่เหมือนกัน หลังการได้รับคำแนะนำและฝึกฝนผู้เข้ารับการฝึกอบรมยอมรับว่าสามารถใช้ได้จริงในการพูดในที่ชุมชน พวกเขายอมรับว่าลดอาการประหม่าได้จริงช่วยให้มีความมั่นใจ เป็นไปตามแนวความคิดการประเมินประสิทธิภาพการอบรม สมคิด พรหมจรรย์ Somkid Promjui (2007) แนวทางการประเมินประสิทธิภาพของการอบรมต้องมีการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง เป็นการตรวจสอบความรู้สึกหรือความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม และวนิดา ตรีสวัสดิ์ Wanida Trisawat (2009) สมาคมนักพูดแห่งประเทศไทย The Speakers Association of Thailand (2014) เสนอหลักเบื้องต้นกาพูด คือ จงเตรียมพร้อม หมายความว่าผู้ฟังรู้สึกถึงความเป็นพวกพ้อง รู้สึกได้รับเกียรติจากผู้พูดตั้งแต่การทักทายให้เหมาะสม ถูกต้อง ในการพูดต่อหน้าในที่ชุมชนครั้งแรกและอีกหลายคนมีอาการประหม่าเมื่อได้รับเชิญขึ้นพูด มีอาการตัวสั่น มือเขาสั่น จิตใจวอกแวก มีความไม่มั่นใจจะเริ่มพูดหรือจบการพูดอย่างไร ฉะนั้นจึงต้องฝึกฝน

2. ผลลัพธ์จากการพัฒนาการพูดทีละคน มีการฝึกปฏิบัติจริงหลายครั้ง รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นการดำเนินการของวิทยากรที่วางกระบวนการในการฝึกเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงทั้งในหน้าที่การงานและชีวิตประจำวัน ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมยอมรับว่ากระบวนการฝึกอบรมเช่นนี้สามารถนำไปใช้ได้จริง หลังการฝึกอบรมพวกเขามีหลักคิดก่อนการพูด รู้จักวิธีการเตรียมตัว เตรียมเนื้อหาก่อนการพูด ค้นหาข้อมูล เรียบเรียงเนื้อหาก่อนพูด เรียงลำดับก่อนหลัง รู้จักการเริ่มต้นพูด ขึ้นต้นการพูดได้อย่างถูกต้อง สามารถสื่อสารได้เนื้อหาสาระที่คนฟังมีความเข้าใจ ผู้ฟังให้ความสนใจในสิ่งที่ตนพูดมากกว่าก่อนการฝึกอบรม และสามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งรัตติกร ผรณสุวรรณ Rattikorn Pharanasuwan (2019) เสนอหลักคิดการพัฒนามุ่งการปรับปรุงพฤติกรรมบุคลากรด้วยการพัฒนาปัจเจกบุคคลเป็นการพัฒนาที่มุ่งเพิ่มประสบการณ์ การเรียนรู้และการปรับปรุงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ต้องมีการวางแผนก่อนลงมือทำซึ่งการวางแผนถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หลังการฝึกอบรมผู้ที่ได้รับการฝึกตามกระบวนการของวิทยากรมีการวางแผนเตรียมเนื้อหาการพูดก่อนการพูด ทำให้เกิดความมั่นใจและพูดได้ราบรื่น นับเป็นคุณสมบัติที่ดีของผู้พูด ซึ่งวนิดา ตรีสวัสดิ์ Wanida

Trisawat (2009) สมาคมนักพูดแห่งประเทศไทย The Speakers Association of Thailand (2014) ได้เสนอหลักการเป็นผู้พูดที่ดีและคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้พูดไว้มากมาย เช่น ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เก็บสะสมข้อมูลไว้เป็นประโยชน์ต่อการพูดของตน พูดในเรื่องที่ตนรู้ เตรียมตัวให้พร้อมแม้จะพูดเรื่องที่รู้ เรื่องที่ทำอยู่ทุกวัน ถ้าไม่เตรียมก็อาจผิดพลาดได้ ใช้ น้ำเสียงให้เป็นธรรมชาติ ใช้ภาษาของผู้ฟัง พิจารณาความจริง ต่างๆ ที่อยู่โดยรอบ และ ปฏิกริยาของผู้ฟังจะช่วยให้รับรู้และเข้าใจผู้ฟังมากขึ้น นอกจากนี้ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพวิทยากรมีคำแนะนำที่ดี เช่น แนะนำการแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ เหมาะสมกับงาน กับที่ประชุม เหมาะสมกับตนเองเป็นสิ่งที่ถูกดำเนินในกระบวนการฝึกอบรมทักษะการพูดในที่ชุมชน ซึ่งวนิดา ตรีสวัสดิ์ Wanida Trisawat (2009) สมาคมนักพูดแห่งประเทศไทย The Speakers Association of Thailand (2014) เสนอหลักการเป็นผู้พูดที่ดี และ คุณสมบัติที่จำเป็นของผู้พูด ประการหนึ่ง คือ แต่งกายให้สะอาด เหมาะสม และเรียบร้อย ไม่จำเป็นต้องสวมเสื้อผ้าราคาแพง มีเครื่องประดับมากมาย ผู้พูดที่ดีควรแต่งกายให้กลมกลืนกับผู้ฟัง

3. ตัวแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่น มีกระบวนการ 4 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 การปรับพื้นฐานทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมครบทุกด้าน ขั้นที่ 2 การฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นรายบุคคล ขั้นที่ 3 คำแนะนำเป็นสิ่งมีค่า ขั้นที่ 4 การพัฒนาตามลำดับขั้น เป็นกระบวนการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมยอมรับว่านำไปใช้ในการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนได้จริง ผลจากการระดับความคิดเห็นการทดสอบการใช้ตัวแบบการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่น พบว่า ภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อการ ใช้ตัวแบบการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีทิศทางเดียวกับถ้อยความการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมส่วนมาก ยอมรับว่าเป็นกระบวนการที่ดีมาก มีคุณภาพ ใช้ได้จริง มีข้อเสนอต่อภาครัฐควรมีการจัดโครงการลักษณะเช่นนี้มีกระบวนการดังที่ได้รับการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดของผู้นำ เช่น ประธานสภา สมาชิกสภา กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น รวมถึงบุคลากรภาครัฐ ซึ่ง สมบัติ สิ้นลีอนาม Sombat Sinleunam (2012) ทำการวิจัยเรื่อง คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้บริหารท้องถิ่นตามหลักทศพิธราชธรรมและหลักการบริหารยุคโลกาภิวัตน์ในทัศนะของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง กรณีศึกษาเฉพาะในเขตเทศบาลตำบลศาลาया อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร

เทศบาลตามหลักการบริหารยุคโลกาภิวัตน์เป็นดังนี้ ในด้านความรู้ความสามารถ ให้
ความสำคัญเรื่อง ความสามารถในการพูดมากที่สุด และ สมบัติ บุญเลี้ยง, อารีย์ นัยพินิจ และ
ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร Sombat Boonlieng et al. (2012) ทำการวิจัยเรื่อง ลักษณะ
ภาวะของผู้นำที่ดีในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่ดีจะต้อง
ประกอบไปด้วย 1) ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ 2) ผู้บริหารต้องมีบุคลิกภาพที่ดี 3) ผู้บริหารต้องม
ความมุ่งมั่นในการทำงานและอดทน 4) ผู้บริหารต้องมีคุณธรรมจริยธรรม 5) ผู้บริหารต้องใช้
หลักการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 6) ผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี
7) ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มและเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง 8) ผู้บริหารต้องมีความสามารถ
ในการสื่อสาร 9) ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา 10) ผู้บริหาร
ต้องมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ ทั้งนี้ผู้นำชุมชนท้องถิ่นต้องม
ปฏิสัมพันธ์กับ
ประชาชนอยู่เสมอ ดังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมมีการความรู้ทักษะการพูด
ไปปฏิบัติได้จริงในที่ประชุมชาวบ้าน ที่ประชุมสภา ที่ประชุมการบริหารงาน รวมถึงการเป็น
ประธานในการประเพณีในชุมชน และกิจการส่วนตัว จึงมีข้อเสนอว่าควรมีการดำเนินโครงการ
ฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนในลักษณะนี้ต่อไป เพราะเป็นโครงการที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้
ประโยชน์ได้จริง และภาครัฐควรมีการดำเนินโครงการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนให้กับผู้นำในทุก
ภาคส่วน ได้แก่ ประธานสภา นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำ
ตำบล เป็นต้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานในการสื่อสารกับประชาชน
ซึ่งรัตติกกร ผรณสุวรรณ Rattikorn Pharanasuwan (2019) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าการสื่อสาร
เป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความต้องการระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานนั้น
จำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารทั้งการพูด การอ่าน การเขียนและการฟัง รวมไปถึง
การแสดงออกด้วยท่าทาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อให้ข้อมูล เพื่อชักจูงหรือ
โน้มน้าวใจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดการยอมรับและได้รับความร่วมมือจาก
บุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้
เหมาะสมกับกาลเทศะสามารถเลือกใช้ทั้งวจนภาษา และอวจนภาษาในการสื่อความหมายให้
ชัดเจน เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้
ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยได้นำเสนอตัวแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้ตัวแบบแบ่งขั้นตอนการพัฒนาทักษะดังกล่าวเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การปรับพื้นฐานทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมครบทุกด้าน ขั้นตอนที่ 2 การฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นรายบุคคล ขั้นตอนที่ 3 คำแนะนำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และ ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาตามลำดับขั้น ซึ่งการดำเนินการฝึกอบรมตามตัวแบบนี้สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนและผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำไปปฏิบัติ ได้จริง

1.2 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินโครงการให้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนลักษณะนี้เป็นโครงการที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ภาครัฐควรมีการดำเนินโครงการฝึกอบรมการพูดในที่ชุมชนให้กับผู้นำในทุกภาคส่วน ได้แก่ ประธานสภา นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล เป็นต้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานในการสื่อสารกับประชาชน นอกจากนี้ควรมีการจัดโครงการพัฒนาด้านการพูดในที่ชุมชน เพื่อการพัฒนากระบวนการคิด การพูดตั้งแต่เด็ก เพื่อให้เด็กโตขึ้นมาอย่างมีทักษะ มีความมั่นใจ พูดเป็น

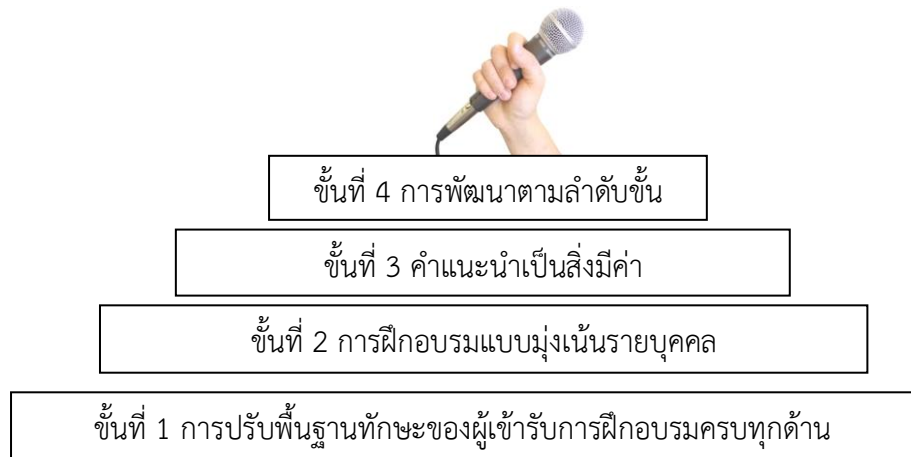
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้นำชุมชนท้องถิ่น อาทิ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงบุคลากรภาครัฐ เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นอันจะนำไปก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ควรได้มีการสำรวจความพึงพอใจและศึกษาแนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.2 ควรมีการจัดการโครงการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนของผู้นำชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่อื่นและดำเนินการวิจัยถอดบทเรียน นำมาเปรียบเทียบและพัฒนาเพื่อหาตัวแบบที่เป็นมาตรฐานในการพัฒนาทักษะดังกล่าวเป็นตัวแบบที่ทุกภาคส่วนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการพูดในที่ชุมชนของบุคลากรในทุกภาคส่วนให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าสอดคล้องกับคุณลักษณะของคนในอนาคตที่มีทักษะจำเป็นด้านหนึ่ง คือ การสื่อสาร

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยด้วยฐานโครงการบริการวิชาการ ให้ความสำคัญที่สังเคราะห์ขึ้นเป็นรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่น สรุปผลตัวแบบที่นำเสนอแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบการพัฒนาทักษะด้านการพูดในที่ชุมชนสำหรับผู้นำชุมชนท้องถิ่น

References

- Chinda Ngam Sutthi. (1988). *Speaking*. (3rd edition). Bangkok: Os Printing House.
- Faculty of Humanities and Social Sciences. (2014). *Summary of results of the academic service project for society. Workshop on "Community Talk for Personality Development*. Has been Budget allocation Budget year 2557 B.E. Ratchaburi: Chom Bueng Rajabhat University
- Jeerapan Niltongkam. (2014). *Speaking problems in the community of leaders and local administrators*. Department of Public Administration Faculty of Humanities and Social Sciences: Chom Bueng Rajabhat University
- _____. (2016). *The level of speaking ability in the community of local leaders and administrators*. Income for the fiscal year 2015. Ban Chom Bueng Rajabhat University.
- Rattikorn Pharanasuwan. (2019). Monitoring and Evaluation: Important Task in Personnel Development. (Online). Retrieved 1 November 2019. From <http://ejournal.nidtep.go.th/PDF/pdf5be2a87448364.pdf>.
- Siriwan Serirat et al. (2004). *Office Administration New version. Revised version*. Bangkok: Diamond in Business World.

- Sombat Boonlieng et al., (2012). the characteristics of good leaders in local administrative organizations. *Journal of Humanities, Social Sciences*, 29 (2), 97-112.
- Sombat Sinleunam (2012). Desirable Qualifications of Local Authority Leaders According to the Ten Buddhist Nobles and Administrative Principles in the Age of Globalization by the Views of Electorate. Case Study of Salaya Municipality, Phutthamonthon District, Nakhorn Prathom Province. *Pathom province journal Science*. 23 (1), 70-80.
- Somkid Promjui. (2007). *Project Evaluation Techniques*. (5th edition). Nonthaburi: Jatuporn Design.
- Suthichai Pannanrot. (2013). Building confidence and reducing speech shyness. (Online). Retrieved 1 November 2019. from: <http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2013/03/01/entry-2>.
- The Speakers Association of Thailand. (2014). The concept of speaking in the community. (Online). Retrieved 3 July 2015. from: <http://www.st.ac.th/krupu/wp-content/uploads/sites/9/2013/03/Thai-.doc>.
- Wanida Trisawat. (2009). Speaking. Ratchaburi