

ทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

EMERGENCY MANAGEMENT SKILLS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF EDUCATIONAL
INSTITUTION ADMINISTRATORS UNDER THE OFFICE OF EDUCATION,
CHIANG RAI MUNICIPALITY



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Education Degree
in Educational Administration

May 2023

Copyright 2023 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ทักษะการบริหารสถานการณืฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

ของ ณัฐวัฒน์ หวังเกียรติกุล

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. ฉลอง ชาตรูประชีวิน)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้ำฝน กันมา)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. ณัฐวุฒิ สัพโส)

..... คณบดีวิทยาลัยการศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. รักษิต สุทธิพงษ์)

เรื่อง:	ทักษะการบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	ณัฐวัฒน์ หวังเกียรติกุล, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2565
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้ำฝน กันมา
คำสำคัญ:	ทักษะการบริหาร, สถานการณณ์ฉุกเฉิน, สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย รวมทั้งสิ้น 181 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีตรวจสอบความแตกต่างของเชฟเฟ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Title: EMERGENCY MANAGEMENT SKILLS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF EDUCATIONAL INSTITUTION ADMINISTRATORS UNDER THE OFFICE OF EDUCATION, CHIANG RAI MUNICIPALITY

Author: Nathawat Wangkeeratikul, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration), University of Phayao, 2022

Advisor: Assistant Professor Dr. Namfon Gunma

Keywords: Administrative skills, Emergency situations, Under the Office of Education Chiang Rai Municipality

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study Emergency Management Skills in Educational Institutions of Educational Institution Administrators under the Office of Education, Chiang Rai Municipality 2) to compare Emergency Management Skills in Educational Institutions of Educational Institution Administrators under the Office of Education, Chiang Rai Municipality. The sample group used in the research were administrators, teachers in schools under the Office of Education, Chiang Rai City Municipality, totaling 181 people. The sample size was determined using the ready-made tables of Krejcie & Morgan. Stratified random sampling the instrument used Rating Scale questionnaire with a concordance index of 1.00 and a confidence value of 0.99. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, F-test, One-way analysis of variance (ANOVA) and checking for pairwise differences by Scheffe's differential examination method. The results of the research were as follows: 1) The Administrative Skills in Emergency Situations of Educational Institution Administrators of Chiang Rai City Municipality Education Office, overall, was at the high level. 2) The results of a comparative analysis of the differences in Administrative Skills in Emergency Situations of Educational Institution Administrators of Chiang Rai City Municipality Education Office, when classified by school size Overall, there are statistically significant differences at 0.05. And when classified by experience in the practice of management in emergency situations. There was no statistically significant difference at 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้เกี่ยวข้องหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำฝน กันมา อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องจนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายประชวน เขื่อนเพชร ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาล 6 นครเชียงราย นายพิสิฐ ไชยชนะ รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1 ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร คณะครูผู้สอน และบุคลากรโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน วิทยาลัยการศึกษา และมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ประสิทธิ์ประสาทสรรพความรู้ทั้งปวง และให้คำแนะนำระหว่างการศึกษาตลอดมา เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัวที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นพลังใจในยามที่เหนื่อยล้า และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน จนให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและคุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และคณาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ขอจงได้รับส่วนแบ่งความดีนี้ทุกท่านเทอญ

ณัฐวัฒน์ หวังกิริติกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	9
ประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	12
ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	19
ทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41

กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตามขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ทำงาน	52
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย.....	53
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย	60
บทที่ 5 บทสรุป.....	64
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผลการวิจัย	66
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	81
ประวัติผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงการสังเคราะห์งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉิน ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ทักษะการ บริหารในสถานการณืฉุกเฉิน.....	23
ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	47
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ภาพรวม.....	54
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการสื่อสารในสถานการณืฉุกเฉิน.....	54
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมใน สถานการณืฉุกเฉิน.....	56
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ใน สถานการณืฉุกเฉิน.....	57
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณื ฉุกเฉิน	58
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณื ฉุกเฉิน	59
ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับทักษะ การบริหาร ในสถานการณืฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (F-test) จำแนกตามขนาดของโรงเรียน	60

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของระดับทักษะการบริหาร ใน
 สถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย
 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน 61

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับทักษะ การบริหาร
 ในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย
 โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน62



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	45
-----------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ความผันผวนของธรรมชาติ โรคระบาดและภัยสงคราม ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและการดำรงชีวิต ตลอดจนระบบการศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ สถานการณ์ฉุกเฉินและวิกฤติการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ได้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง รวมทั้งการจัดการศึกษาที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพชีวิต ที่จะต้องเผชิญกับปัญหาความท้าทายดังกล่าว อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในรอบหลายปีที่ผ่านมา

ในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ฉุกเฉินระดับเล็กหรือระดับใหญ่ การแก้ปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดีนั้นเป็สิ่งสำคัญยิ่ง สถานการณ์ฉุกเฉินระดับชาติผู้นำ ที่ทำหน้าที่แก้ปัญหาจะต้องเป็คนที่มีความเข้าใจในสถานการณ์ฉุกเฉินนั้นอย่างถ่องแท้ตลอดจนมีความหนักแน่นเด็ดเดี่ยวและกล้าตัดสินใจที่จะสั่งการใด ๆ ลงไปอย่างรวดเร็วและทันท่วงที สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งนั้นสร้างผลกระทบอย่างกว้างขวางและสร้างความเสียหายให้ประเทศชาติอย่างมหาศาลทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมรวมถึงความมั่นคงของประเทศในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็ผลดีหรือผลเสียที่เกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์นั้นย่อมเกิดจากการตัดสินใจของผู้นำองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้นผู้นำในสถานการณ์ฉุกเฉินนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือการตัดสินใจโดยมีข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งจะแตกต่างจากการตัดสินใจของผู้นำในภาวะปกติของผู้นำที่หน้าที่บริหารองค์การทั่วไป (อนุรักษ์ โชติติติก, 2559) ผู้นำจึงต้องมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากสถานการณ์ปกติ ซึ่งคุณสมบัติที่จำเป็นที่สุดก็คือ ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็กระบวนการที่รับมือกับผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดอันก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียในด้านต่าง ๆ ผู้นำต้องมีแนวคิดในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์หลาย ๆ แบบ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด ขณะเดียวกัน ก็สามารถหาทางออกได้หลาย ๆ ทาง เพื่อลดความสูญเสียและพลิกวิกฤติเป็โอกาสให้ได้มากที่สุด ผู้นำจึงเปรียบเสมือนหัวเรือสำคัญในการกำหนดทิศทางการตัดสินใจต่าง ๆ (พรสวรรค์ รุ่งเจริญกิจกุล, 2563)

ภายใต้สภาวะการณ์เช่นนี้ ผู้นำจึงต้องมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากสถานการณ์ปกติ ซึ่งคุณสมบัติที่จำเป็นที่สุดก็คือ ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็กระบวนการ

ที่รับมือกับผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดอันก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อองค์กรและ ผู้มีส่วนได้เสียในด้านต่าง ๆ ผู้นำต้องมีแนวคิดในการรับมือกับภาวะฉุกเฉิน มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์หลาย ๆ แบบ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด ขณะเดียวกัน ก็สามารถหาทางออกได้หลาย ๆ ทาง เพื่อลดความสูญเสียและพลิกวิกฤติเป็นโอกาสให้ได้มากที่สุด ผู้นำจึงเปรียบเสมือนหัวเรือสำคัญในการกำหนดทิศทางการตัดสินใจต่าง ๆ ในสังคมยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาผู้บริหารสถานศึกษา และสถานศึกษา จึงจำเป็นต้องเร่งเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพร้อมให้กับตนเองและสถานศึกษาของตนให้รับมือกับความเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบต่าง ๆ ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในอนาคต ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องมีทักษะที่หลากหลายพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องมีทักษะในทุกมิติ เพื่อการกำหนดกลยุทธ์การบริหารที่ดี เพราะกลยุทธ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ในฐานะที่เป็นรูปแบบของการปฏิบัติและการจัดสรรทรัพยากรที่ออกแบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับ จำเป็นต้องพิจารณาถึงภารกิจของสถานศึกษาและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ซึ่งหากเป็นสถานการณ์ปกติการกำหนดกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาก็อาจจะสามารถทำได้โดยไม่มีความยุ่งยาก แต่หากเป็นสถานการณ์ที่เป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษา และทำให้กลยุทธ์ที่กำลังใช้อยู่ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ก็เป็นได้การบริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับกับภาวะวิกฤตินั้น ๆ การกำหนดกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉินนั้น ทักษะผู้นำภาวะของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารสถานศึกษา ถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานด้านต่าง ๆ (สัมมา รัตนชัย, 2554, หน้า 653) ทั้งนี้การบริหารจัดการสถานศึกษานั้นถือเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารสถานศึกษา (ฉวีวรรณ ฉัตรวิไล, 2560, หน้า 2) ในการสนับสนุนการเป็นผู้นำ ร่วมกันของบุคลากรในสถานศึกษา รวมทั้งสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (กมลวรรณ ทิพยเนตร, 2562 หน้า 10)

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความสำคัญในการรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรง โดยเฉพาะเป็นการเปลี่ยนแปลงในทางลบ

ซึ่งจะเป็นบททดสอบความสามารถของผู้บริหาร ผู้นำต้องมีทักษะการบริหารในภาวะวิกฤติ ซึ่งทักษะที่มีความจำเป็นจะต้องประกอบไปด้วย ทักษะการสื่อสาร ที่ผู้นำต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับสารรับทราบถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นและชี้แจงวิธีการรับมือได้อย่างชัดเจน ขณะเดียวกัน การสื่อสารต้องแสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจกัน เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจเจตนาที่ดีของผู้สื่อสารและเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกันมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยทักษะการสร้างความร่วมมือกัน ความสามัคคีและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้ทุกอย่างคลี่คลายได้ การสร้างความร่วมมือในองค์กรเป็นทักษะจำเป็นสำหรับผู้นำในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้นำที่ดีอาจไม่จำเป็นต้องเก่งทุกอย่าง แต่ต้องรู้จักใช้คนให้เป็น ผลักดันคนที่มีความสามารถขึ้นมาทำงาน และสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้น ผู้นำในภาวะวิกฤติต้องวางบทบาทตัวเองในฐานะคนที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา พร้อมกับแสวงหาความร่วมมือจากภายนอก เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่ติดขัดของทีมงาน เพราะการที่ทีมงานทำงานได้สำเร็จก็คือความสำเร็จของผู้นำ และขององค์กรด้วยโดยอาศัยทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการตัดสินใจการคิดเชิงวิพากษ์ วิเคราะห์แยกแยะอย่างเป็นระบบโดยรวบรวมข้อมูลและประเมินสถานการณ์ ก่อนจะตัดสินใจบนหลักการและเหตุผล โดยไม่เอาความรู้สึก ความเชื่อ หรือความคิดเห็นส่วนตัว มาเกี่ยวข้อง ทักษะนี้มีความจำเป็นอย่างมากในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพราะทุกการตัดสินใจย่อมมีผลกระทบตามมา การตัดสินใจที่ถูกต้องและเด็ดขาดของผู้นำจะช่วยพาองค์กรให้ผ่านสถานการณ์ฉุกเฉินไปได้ ในการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉินผู้บริหาร อาจต้องหาแนวทางหรือคิดค้นวิธีใหม่ในการแก้ปัญหา ที่มีความคิดที่ยืดหยุ่นจะสามารถพิจารณาปัญหาการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มองหาวิธีแก้ไขในมุมที่หลากหลายและสามารถคิดนอกกรอบ ไม่ยึดติดกับวิธีหรือกฎเกณฑ์เดิม ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือวิธีใหม่ ๆ การแก้ปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน สิ่งสำคัญคือความรวดเร็ว ผู้นำจำเป็นต้องรู้ว่าอะไรคือปัญหาที่ต้องแก้เป็นการเร่งด่วน อะไรสำคัญ และอะไรที่สามารถรอได้การจัดลำดับความสำคัญจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ลงมือแก้ไขปัญหาและควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลา (ณัฐริกา คุชสวัสดิ์ ณ อยุธยา, 2563, สื่อออนไลน์)

สำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 8 แห่ง มีผู้บริหารจำนวน 20 คน บริหารจัดการศึกษาภายในเขตเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมืองเชียงราย โดยมีการบริหารงานที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านขนาดโรงเรียน ความโดดเด่นทางวิชาการ รูปแบบโรงเรียนและความแตกต่างทางเศรษฐกิจของแต่ละตำบลในพื้นที่ใกล้เคียงกัน ที่ผ่าน

มาสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ได้ประสบกับเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อภาวะวิกฤติที่รุนแรงต่อการจัดการเรียนการสอนอย่างมาก เช่น สถานการณ์น้ำท่วม แผ่นดินไหว หมอกควัน อัคคีภัยและในปัจจุบันเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 จนถึง ณ ปัจจุบัน ซึ่งสถานการณ์ในครั้งนี้ถือได้ว่าเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินที่รุนแรงและส่งผลกระทบต่อสถานศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลกระทบไปยังทุกภาคส่วนในสังคม โดยเฉพาะภาคการศึกษาซึ่งทำให้ในช่วงเวลาที่เกิดการแพร่ระบาดเริ่มมีความรุนแรงขึ้นนั้น ภาครัฐโดยกระทรวง ศึกษาธิการได้ประกาศขยายเวลาการปิดภาคเรียนเนื่องจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้การเปิดภาคเรียนช้ากว่าปกติ และมีคำสั่งให้จัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ในสถานศึกษาที่มีความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยีและบุคลากรก็จะสามารถดำเนินการได้ทันที ส่วนในสถานศึกษาที่อาจจะไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีและขาดความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้ทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะตัวผู้บริหารสถานศึกษาเองก็อาจจะเกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาและส่งผลกระทบไปยังกระบวนการจัดการเรียนการสอนในที่สุด ดังนั้นสถานการณ์ฉุกเฉินไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ในรูปแบบใดก็ตามก็ย่อมสามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานบุคลากรบริหารสถานศึกษา รวมทั้งยังเป็นสถานการณ์ที่มีความท้าทายต่อทักษะ ความรู้ความสามารถในการบริหารงานสถานศึกษา ต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษา ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของผู้บริหาร และเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนงานตลอดจนพัฒนาทักษะการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำถามของการวิจัย

1. ทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายอยู่ในระดับใด
2. ทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายเมื่อเปรียบเทียบกับจำแนกตามขนาดของโรงเรียน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานตามขนาดโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ผู้วิจัยได้ใช้การสังเคราะห์องค์ประกอบของทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน จากนักวิชาการซึ่งเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎี (Theoretical Framework) ที่ได้จากการสังเคราะห์มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม 3) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ 4) ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ 5) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในปีการศึกษา 2565 ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 20 คน และ ครูผู้สอน จำนวน 317 คน รวมทั้งสิ้น 337 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607–610) รวมทั้งสิ้น 181 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ขนาดโรงเรียน
 - 1.1 ขนาดกลาง
 - 1.2 ขนาดใหญ่
 - 1.3 ใหญ่พิเศษ
2. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 1-5 ปี
 - 2.2 6-10 ปี
 - 2.3 11-15 ปี
 - 2.4 15 ปี ขึ้นไป

ตัวแปรตาม คือ ทักษะการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ดังนี้

ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วย 5 ทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน
2. ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน
3. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน
5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการนี้ศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง สถานการณ์อันกระทบหรืออาจกระทบการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ภาวะวิกฤติ ที่มีผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอนอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนได้ตามปกติ สถานการณ์น้ำท่วม แผ่นดินไหว หมอกควัน อัคคีภัยและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่เป็นภัยต่อประชาชน นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษาหรืออาจทำให้สถานศึกษาหรือ ส่วนใดส่วนหนึ่งของสถานศึกษา ตกอยู่ในภาวะคับขัน หรือมีการกระทำความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งจำเป็นต้องมีมาตรการเร่งด่วนเพื่อรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยของประชาชน การดำรงชีวิตโดยปกติสุขของประชาชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ความสงบ

เรียบง่ายหรือประโยชน์ส่วนรวม หรือการแก้ไขเยียวยาความเสียหายจากภัยพิบัติสาธารณะ อันมีมาอย่างฉุกฉินและร้ายแรง

ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง ความสามารถของผู้บริหาร ในการใช้เทคนิค กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหารงานในสถานการณ์หรือภัยคุกคามที่อาจ ก่อให้เกิดความเสียหายความเสี่ยงอย่างรวดเร็วและดีที่สุดในที่สุด โดยอาศัยทรัพยากรบุคคลและ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างมีระบบอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้มี 5 ทักษะดังนี้

ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับสาร รับทราบ ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงประเด็น ตามจุดประสงค์ของการสื่อสารที่ชัดเจนว่าต้องการสิ่งใด โดยมีเจตนาที่ดี รับฟังด้วยเหตุผล และมีความเห็นอกเห็นใจ มีเทคนิควิธีการ ในการโน้มน้าว จิตใจ สามารถสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมต่อสถานการณ์และบุคคลที่แตกต่างกัน สร้างความ ไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา จัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการแบ่งปันความคิดสร้างสรรค์ แรงแบนดาลใจ สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบของตนเองและ สามารถทำงานร่วมกันได้

ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในทางต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน โดยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี และส่งเสริมการร่วมมือแก้ไขปัญหา ยอมรับฟังความคิดเห็น อย่างสร้างสรรค์

ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง กระบวนการคิดวิเคราะห์แยกแยะอย่างเป็นระบบ โดยรวบรวมข้อมูลและประเมินสถานการณ์ ตามหลักการและเหตุผล ในการวิเคราะห์ปัญหา สามารถนำ หลักการ แนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้มาใช้ในการอ้างอิงข้อมูล และประยุกต์ใช้ได้อย่างมีระบบ

ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถแยกแยะความสำคัญของปัญหาอย่างชัดเจน ควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลา มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง โดยนำเครื่องมือและ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น สามารถ วางแผนในจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์

ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การแก้ไขปัญหา จากสภาวะเหตุการณ์หรือสถานการณ์ชั่วคราวที่ไม่ได้คาดคิดอย่างกะทันหัน โดยการใช้ทักษะ ความรู้และประสบการณ์ ใช้วิจารณญาณ ปฏิภาณไหวพริบ ในการแก้ไขปัญหา เชื่อมโยง

เหตุการณ์ก่อนหลังได้อย่าง ตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน และมองหาโอกาสช่องทางการพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ครูผู้สอนสามารถนำทักษะ ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย
2. ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำแนวทางไปใช้ในการบริหารสถานศึกษา ในสถานการณ์ฉุกเฉินของสถานศึกษาใน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย
3. สำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนด นโยบาย วางแผน และปรับปรุงการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤติ ให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณณ์ฉุกเฉิน
2. ประเภทของสถานการณณ์ฉุกเฉิน
3. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
4. ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
 - 4.1 ทักษะการสื่อสารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
 - 4.2 ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
 - 4.3 ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
 - 4.4 ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
 - 4.5 ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
5. ทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนอกประเทศ
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณณ์ฉุกเฉิน

ความหมายของสถานการณณ์ฉุกเฉิน สถานการณณ์ฉุกเฉินเป็นสภาวะการณณ์ที่มีการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางในสังคมและมีการเรียกสถานการณณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเป็น “สถานการณณ์ฉุกเฉิน” เพื่อแสดงถึงพื้นฐานของเหตุการณณ์ทั้งหลายที่มีความรุนแรงความหายนะก่อให้เกิดผลกระทบต่องค์กรไปจนถึงประชาชนส่วนรวมดังนั้นคำว่า “ สถานการณณ์ฉุกเฉิน” จึงมีความสับสนในด้านการให้ความหมายว่าคืออะไร โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของสถานการณณ์ฉุกเฉิน ดังนี้

Larry (1997 อ้างอิงใน ไพโรจน์ บาลัน, 2549) ได้ให้ความหมายว่า สถานการณ์ฉุกฉิน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลให้เกิดปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและทันท่วงทีและเกิดผลเสียหายอย่างรุนแรงต่อพนักงานองค์กรชื่อเสียงและผลประโยชน์

Roseman (1984 อ้างอิงใน ไพโรจน์ บาลัน, 2549) ได้ให้ความหมายว่า สถานการณ์ฉุกฉินเป็นเรื่องน่าสะพรึงกลัวที่เกิดขึ้นกะทันหันและสร้างความตระหนกตกใจ

Covello (1995 อ้างอิงใน อภิลิทธิ ฉัตรทนานนท์, 2552) ได้ให้ความหมายว่า สถานการณ์ฉุกฉิน เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีการวางแผนล่วงหน้าก่อนในด้านความปลอดภัยสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพ ทำให้เกิดภาวะคุกคามมีผลต่อสภาพลักษณะหรือความเชื่อถือในองค์กร ซึ่งเกิดความไม่ปลอดภัยในด้านต่าง ๆ หรือความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมเศรษฐกิจและภาพลักษณ์

Slaikeu (1990) ได้ให้ความหมายว่า ฉุกฉิน คือ สถานการณ์ชั่วคราวของเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงและมีความสับสนโดยส่วนใหญ่ไม่สามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ได้โดยการใช้วิธีตามปกติของการแก้ปัญหาและอาจทำให้เกิดผลดีหรือผลเสียอย่างรุนแรงได้

Slaikeu (1984 อ้างอิงใน สิริวิมล ปันณราช, 2559) ได้ให้ความหมายว่า สถานการณ์ฉุกฉินเป็นภาวะที่ผิดหวังรุนแรงชั่วขณะและไม่สามารถจะจัดระเบียบใด ๆ ได้และบุคคลที่เกี่ยวข้องมักไม่สามารถต่อสู้กับสถานการณ์นั้น ๆ ได้โดยผู้บริหารมักใช้ความเชื่อของตนเองในการแก้ปัญหา ซึ่งการกระทบดังกล่าวก่อให้เกิดผลทั้งผลลบและผลบวกแก่องค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน (2554, สืบออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า สถานการณ์อันอาจเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร หรืออันอาจทำให้ประเทศตกอยู่ในภาวะคับขัน หรือภาวะการรบหรือการสงคราม

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สถานการณ์ฉุกฉิน คือ เหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีใครคาดคิดส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร สถาบันในแง่ต่าง ๆ และจำเป็นต้องรีบดำเนินการรับมือและแก้ไขอย่างรวดเร็ว

ประเภทของสถานการณ์ฉุกฉิน

Newsom (1994) ได้เสนอการแบ่งประเภทของสถานการณ์ฉุกฉิน โดยใช้เกณฑ์ของระดับความรุนแรงมูลค่าความเสียหายของทรัพย์สินและเจตนาของบุคคล การกระทำของผู้ก่อการร้าย ดังนี้

ประเภทของสถานการณ์ฉุกฉิน เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว ไฟป่า น้ำท่วม ดินถล่ม โรคระบาด สภาวะความยากลำบาก หรือจากกระทำโดยเจตนาของบุคคล

และไม่เจตนา ผลกระทบต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สิน (ทันที) ทำให้เกิดความระส่ำระสายในสังคม การระเบิด การไล่ออก อิทธิพลทางการค้า ข่าวดู การระเบิด ไฟไหม้ การรั่วไหลหรืออุบัติเหตุอื่น ๆ ความล่าช้าจากการกระบวนการผลิต ความล้มเหลวทางธุรกิจ

ประจวบ อินฮอด (2537) ได้เสนอการแบ่งประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉินไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกับที่นิวซอม (Newsom, 1994) ได้สรุปไว้คือ

1. สถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสามารถคาดการณ์ได้และป้องกันได้
2. สถานการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจคาดการณ์ได้ แต่ป้องกันไม่ได้ แต่ระมัดระวัง
3. สถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเกิดจากเหตุที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ก่อน
4. สถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเกิดจากข่าวลือทั้งที่เกิดจากเจตนาและไม่เจตนา แต่ได้รับข่าวสารที่บิดเบือนตามธรรมชาติ

นอกจากนี้ ประจวบอิน ฮอด (2537) ได้วิเคราะห์ประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉินเพิ่มเติมโดยเน้นถึงสาเหตุที่เนื่องมาจากการเกิดความเข้าใจผิดต่อองค์กร ซึ่งมาจากการเกิดข่าวลือว่าสังคมประกอบด้วยกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มพลังกดดันต่าง ๆ ตลอดจนความเชื่อ ค่านิยมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ แตกต่างกันไป ความเข้าใจผิดอาจเกิดจากความไม่เข้าใจจากการสื่อความระหว่งองค์กรกับประชาชนที่ขาดตอนไม่ครบวงจรการให้ร้ายป้ายสีจากคู่แข่งกันเกิดจากพฤติกรรมขององค์กรเอง เกิดจากพฤติกรรมของผู้บริหารและพนักงานขององค์กรเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กรธุรกิจ และเกิดจากการเสนอข่าวของสื่อมวลชน ทำให้เกิดข่าวลือที่ได้รับการแต่งเติมทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนาจนกระทั่งข้อเท็จจริงไม่มีหรือเหลือน้อยจนผู้รับข่าวลือในช่วงปลาย ๆ จะแยกแยะไม่ได้ว่าอะไรคือข้อเท็จจริงอะไรคือความเห็นหรือความรู้สึก แต่ข่าวลือก็มีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้มากและอาจนำไปสู่สถานการณ์ฉุกเฉิน ขององค์กรได้เช่นกัน

จากการจัดแบ่งประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน ตามแนวความคิดของนักวิชาการ ซึ่งมีลักษณะที่ต่างกัน ธนวัต บัญสิทธิ์ (2540) กล่าวโดยสรุปภาพรวมของสถานการณ์ฉุกเฉินว่าสามารถแบ่งประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความไม่เข้าใจข้อมูลไม่เพียงพอหน่วยงานไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงานภายในและไม่ชี้แจงให้ทราบ
 2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาวะสังคมสภาวะเศรษฐกิจเกิดแรงกดดันต่าง ๆ
 3. ปัจจัยธรรมชาติ ได้แก่ สิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ภัยธรรมชาติ
- ในขณะที่ อำนวย วีรวรรณ (2530) อ่างอิงใน พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, (2537) มีมุมมอง

ในเรื่องประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน ในอีกลักษณะหนึ่งว่าองค์การอาจประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้ด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น

1. กรณีอุบัติเหตุหรือบ่อนทำลาย
2. กรณีการค้าผันผวนรุนแรง
3. กรณีขาดตกบกพร่องทางการผลิตและเทคโนโลยี
4. กรณีนัดหยุดงานหรือปัญหาแรงงานสัมพันธ์
5. กรณีสูญเสียความศรัทธาและความเชื่อถือโดยเอสไลคว (Slaique, 1990) ได้อธิบาย

ถึงสถานการณ์ที่กำลังอยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน มักจะมีองค์ประกอบ คือ

5.1 เป็นสถานการณ์ที่เกิดอย่างปัจจุบันทันด่วน กล่าวคือ ในขณะที่เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ดำเนินไปเรื่อย ๆ แต่ภาวะวิกฤติจะเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด

5.2 เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อนแม้ว่าจะมีบางคนที่มีการเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน แต่คนส่วนใหญ่มักคิดเข้าข้างตนเองว่าน่าจะเกิดกับคนอื่นมากกว่า

5.3 เป็นสถานการณ์ที่มีคุณลักษณะของความฉุกเฉินมีผลกระทบกระเทือนทั้งร่างกายและจิตใจจำเป็นต้องมีการปฏิบัติการอย่างฉับพลันทันทีโดยมีขั้นตอนที่เหมาะสม

5.4 เป็นสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อสาธารณชน เนื่องจากเหตุการณ์ต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มากจำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ได้รับผลกระทบทันที

5.5 เป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายและกระทบต่อสถานภาพ เมื่อเหตุการณ์ของสถานการณ์ฉุกเฉิน เกิดขึ้นจะส่งผลโดยตรงให้ครอบครัวของผู้เสียหายสูงขึ้นหรือต่ำลงได้

โดยสรุปได้ว่า ประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดหมายได้ล่วงหน้า ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ ทางธรรมชาติ และจากมนุษย์ โดยส่งผลกระทบต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น ๆ อย่างเลี่ยงไม่ได้

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

Flippo (1970, p. 129) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ คือตัวบุคคลและหน้าที่การงานเพื่อรวมกันเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้

Schneider, et al. (2013, pp. 361-388) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน คือการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ และบุคคลในองค์การโดยกำหนดภารกิจอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน ในสภาวะการณ์

ที่ซับซ้อน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารลุ่มน้ำประสักและเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

Chen, et al. (2010, pp. 848–870 อ้างอิงใน สุทธิพงศ์ บุญผดุง, 2554) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการองค์การคืออำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดองค์การจะสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสม ผู้นำจะต้องมีการวางแผน มอบหมายงานและแนวทางการแก้ไขโดยเร่งด่วน เมื่อมีการแบ่งงานกันตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายและทุกคนรู้จักงานและหน้าที่ของตน สามารถปฏิบัติงานภายในขอบเขตที่องค์การมอบหมายมา แต่งานที่ดำเนินการจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารที่มีอำนาจในการมอบหมายอำนาจหน้าที่นั้น จะต้องกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 63) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน เป็นการจัดองค์การ การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อน เข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ อย่างเร่งด่วน การจัดองค์การจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนต่างฝ่ายต่างทราบว่าใครต้องทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ อย่างไร

สมคิด บางโม (2538, หน้า 94) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน เป็นการจัดแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ให้ครอบคลุมภารกิจและหน้าที่ขององค์การในสถานการณณ์ที่ไม่คาดคิด พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรย่อยอื่น ๆ ไว้ด้วย ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างเร่งด่วน

การบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน คือ ความสามารถในการประเมินสถานการณณ์หลาย ๆ แบบ โดยเฉพาะสถานการณณ์ที่เลวร้ายที่สุด ขณะเดียวกันก็สามารถหาทางออกได้หลาย ๆ ทาง เพื่อลดความสูญเสียและพลิกวิกฤติเป็นโอกาสให้ได้มากที่สุด กลยุทธ์การบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉิน (พรสวรรค์ รุ่งเจริญกิจกุล, 2563) พอสรุปได้ ดังนี้

1. เผชิญกับความจริง ประเมินสถานการณณ์ด้วยหลักการและเหตุผล ตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบ และตัดสินใจว่า มีอะไรต้องแก้ไข มีอะไรต้องดูแลให้แข็งแรงยิ่งขึ้น และมีอะไรต้องละทิ้งไป ผู้นำที่หลีกเลี่ยงการรับรู้ความจริงมีโอกาสที่จะประสบความล้มเหลวสูงมาก
2. เปลี่ยนวิธีการคิดเดิม ๆ อยู่บนความเป็นจริงที่ประสบอยู่ เน้นการปรับตัวที่รวดเร็วเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสภาวะการณณ์ที่เกิดขึ้น
3. สื่อสารในองค์กรอย่างเปิดเผยด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน และมีความเชื่อมั่น ผู้นำต้อง

แสดงบทบาทในเชิงรุก เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น

4. ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น และกำหนดกลยุทธ์สำหรับอนาคตภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

5. วิเคราะห์การใช้เงินด้วยความรอบคอบ บริหารต้นทุนด้วยวิธีที่ฉลาด

6. นำวิกฤติมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ผู้นำที่มีทักษะจะมองเห็นโอกาสที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นด้วยความร่วมมือจากทุกคน การปรับโครงสร้างองค์กรให้แข็งแกร่ง ปรับกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว

สถานการณ์ฉุกเฉิน (emergency situation) เป็นการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดอย่างกะทันหันหรือไม่ก็ตาม มีผลทำให้เกิดปัญหาเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที จำเป็นต้องใช้แนวคิด หลักการ ปรัชญา หรือทฤษฎีต่าง ๆ เข้ามาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรนั้นเกิด “จุดยืน” หรือที่เรียกว่า กระบวนทัศน์ (Paradigm) ขององค์กรขึ้นในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการวางแผนจัดการกับเหตุการณ์ในช่วงวิกฤต จำเป็นที่ผู้นำในองค์กรต้องเริ่มตั้งแต่

1. ผู้นำในองค์กร (Organizational Administrator) ผู้นำในองค์กรที่มีคุณภาพ ควรได้รับการนิเทศในเรื่องการบริหารงาน ในองค์กรจากผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะเข้ารับตำแหน่งจริง ซึ่งการบริหารงานในองค์กรกรณีที่ต้องมีการเตรียมแผนสำรองในช่วงที่อาจเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น จำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ในองค์กรที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้นั้น รูปแบบที่นิยมใช้ คือ รูปแบบประชาธิปไตย (Democracy Style) (Glickman, 2007, pp. 301-349) ทั้งนี้เพื่อเอื้ออำนวยในการวางแผน การตรวจสอบ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การประสานงาน การควบคุมและการประเมินซึ่งทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

2. การระดมสมอง (Brainstorming) ผู้นำในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤตเพื่อให้เกิดการประชุมขึ้น โดยเชิญผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการระดมสมอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากที่สุดในการวางแผนสำรองในช่วงที่อาจเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น รวมทั้งช่วยกันสร้างแผนกลยุทธ์ กลวิธี แผนปฏิบัติร่วมกัน ทั้งนี้ จะต้องไม่มีผลกระทบกับแผนหลักในการดำเนินงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตั้งสมมติฐานถึงสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นงานวิจัยอนาคตในกระบวนการดำเนินงานจะต้องมีการสร้างเหตุการณ์จำลองขึ้น เพื่อช่วยลดปัญหาความสับสนและความแน่ใจในการเตรียมแผนสำรองขึ้น อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง

ใช้เทคนิคในการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดขวัญแรงบันดาลใจในการดำเนินงาน เกิดความมั่นคงในการดำเนินชีวิตอยู่ในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวางแผนสำรองในช่วงที่อาจเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ ในการบริหารจัดการของ Frederic Willows Taylor ผู้นำมีการสำรวจในการทำงานของบุคลากรเป็นหลักในสถานการณ์ปกติ เพื่อให้ได้ข้อมูลในลักษณะเชิงประจักษ์เป็นการเตรียมพร้อม เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนเมื่อเกิดเหตุการณ์ในช่วงวิกฤต

2.1.1 ทฤษฎีการบริหารจัดการของ Henri Fayol ซึ่งมีทั้งสิ้น 14 ข้อ ได้แก่

1) การแบ่งงานกันทำ ผู้นำในองค์กรจะต้องมีการแบ่งงานให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับภาระงานที่แตกต่างกันไป โดยพิจารณาจากประสบการณ์ ทักษะการทำงาน ภาวะผู้นำ เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในแผนสำรองนี้

2) การให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้นำ ในองค์กรจะต้องมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาไปพร้อม ๆ กับความรับผิดชอบในแผนสำรอง ซึ่งต้องมีกฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ในการรับงานที่ผู้นำได้ให้ไว้ เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการดำเนินงาน และเพื่อให้การดำเนินงานในแผน สำรองนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

3) ความมีระเบียบวินัย ผู้นำในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องมีการวางแผนในการประชุมเกี่ยวกับแผนสำรองเป็นระยะ เพื่อเป็นการติดตาม ผลการรายงาน และสรุปผลแต่ละปี เป็นการสร้างวินัยในการทำงานเพื่อให้ส่วนต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของแผนสำรอง

4) เอกภาพในการบังคับบัญชา ผู้นำในองค์กรจะต้องให้ ภาระงานในสายการบังคับบัญชาที่เท่าเทียมกันในระดับตำแหน่งเดียวกัน จะต้องมีการบริหารจัดการให้ ผู้ใต้บังคับบัญชามีเวลาในการทำกิจกรรมอย่างอื่น

5) ความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ผู้นำในองค์กรจะต้อง กำหนดจุดมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจในการทำแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤต เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นภาพของแผนต่าง ๆ ที่ได้วางแผนร่วมกัน รวมทั้ง ได้มีการกำหนดให้มีการทำวิจัยอนาคต ในช่วงเวลาเตรียมแผนไปพร้อม ๆ กัน

6) การถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ผู้นำในองค์กร ควรให้หัวหน้างานได้คัดเลือกผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณสมบัติเพียงพอ มีน้ำใจ มีความซื่อสัตย์ และมีความเสียสละในการทำงานเข้ามามีบทบาทและเป็นส่วนหนึ่งของแผนสำรองนี้

7) การให้ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้นำในองค์กรจะต้องไม่ละเลยต่อการบริหารในส่วนของงานอื่น ๆ ควรมีความใส่ใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทั้งที่ดำเนินงานตามแผนหลัก และที่ดำเนินงานตามแผนสำรอง มีการให้ค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม

8) การรวมอำนาจ ผู้นำในองค์กรจะต้องมอบหมายงาน ตามระดับของสายการบังคับบัญชาตามตำแหน่งหน้าที่ และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ มีการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง เพื่อให้สามารถควบคุมงานในส่วนต่าง ๆ

9) การจัดสายการบังคับบัญชา ในการคัดเลือกผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามา มีส่วนร่วมในแผนสำรองนี้ จะต้องวางโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ มีการจัดสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจนขึ้น เพื่อย่อยต่อการวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน การตรวจสอบติดตาม การควบคุม และการประเมินผลการดำเนินงาน

10) คำสั่ง ผู้นำในองค์กรควรเลือกรูปแบบการสั่งการ ตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นต้องมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ ในลักษณะสองทาง ซึ่งอาจใช้เทคนิคการส่งข้อความในรูปแบบต่าง ๆ ได้

11) ความเสมอภาค ผู้นำในองค์กรจะต้องให้สิทธิประโยชน์ สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน โดยให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ และต้องเข้าใจความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชา

12) ความมั่นคงในการทำงาน ในการจัดประชุมขึ้นผู้นำในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องชี้แจงถึงความมั่นคงในการทำงานนี้ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ มีขวัญ และแรงบันดาลใจ

13) ความคิดริเริ่ม ในการจัดประชุมขึ้นผู้นำในองค์กร จำเป็นต้องให้เวลาในการคิด วางแผน เสนอความคิดเห็น จนสามารถประมวล ภาพรวมของแผนสำรองในเชิงสร้างสรรค์ เช่น สามารถนำแผนหลักมาประยุกต์ใช้กับแผนสำรองได้ ซึ่งอาจจะมีการเพิ่มขึ้นตอนบางส่วนลงไป เพิ่มปริมาณแรงงาน เพิ่มเวลา ในการดำเนินงานลงไป เป็นต้น จำเป็นที่จะต้องเขียนโครงสร้างของแผนการดำเนิน กิจกรรมและช่วงเวลาในการดำเนินงานด้วย

14) ความสามัคคี ผู้นำในองค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรม องค์กรในการดำเนินงานให้เกิดความสามัคคี โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

2.2 ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์

2.2.1 ทฤษฎีหมุนเชื่อมโยงของ Rensis Likert เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม ทุกคนมีบทบาทหน้าที่ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้นำในองค์กรควรที่จะเลือกผู้ใต้บังคับบัญชา

ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถเป็นผู้นำกลุ่มได้

2.2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Peter Segen เน้นการกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาได้เรียนรู้ร่วมกันอาศัยประสบการณ์ องค์ความรู้ การแลกเปลี่ยน ความรู้ในการจัดทำกรอบแนวทางการทำงาน เพื่อให้มีทิศทางในการดำเนินงาน ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ง่าย เกิดการทำงานเป็นทีม

2.2.3 ทฤษฎีการบริหารงานการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ของ Kurt Lewin และ John Kotter เป็นทฤษฎีที่มุ่งให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการบริหารงาน รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เพื่อสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมในองค์กรที่มีความยืดหยุ่นทันต่อเหตุการณ์วิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้

2.3 ทฤษฎีทางมนุษยสัมพันธ์

2.3.1 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ผู้นำในองค์กรจะต้องใช้ หลัก E.R.G. (Existence-relatedness-Growth Theory) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา ทราบว่า การมีแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤตจะช่วยให้ทุกคนนั้น มีการดำเนินชีวิตที่มั่นคงรอดจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เป็นแรงผลักดันให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และทำให้เห็นความก้าวหน้าขององค์กรต่อไปได้

2.3.2 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ Mc Clelland ผู้นำใน องค์กรจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงความสำเร็จในการเตรียมแผนสำรอง เพื่อลดความเสี่ยงขององค์กร จำเป็นที่องค์กรจะต้องผูกมิตรกับเครือข่ายภายนอกและต้องใช้อำนาจในการสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินงานนอกเหนือจากภาระงานหลักที่มีอยู่ตามแผนงานสำรอง

2.3.3 ทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg ผู้นำในองค์กร ต้องสร้างความพอใจในงานให้กับผู้บังคับบัญชากรณีในช่วงที่เกิดเหตุการณ์วิกฤต และยังไม่เกิดเหตุการณ์วิกฤติ ควรให้ผู้บังคับบัญชาได้รับค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น ได้เลื่อนขั้น เป็นต้น

2.3.4 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Edwin Locke ผู้นำในองค์กร จะต้องมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย ตัวชี้วัดของแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤต ทำให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นถึงแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.5 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vector Vroom ผู้นำในองค์กร จำเป็นต้องชี้แจงถึงผลลัพธ์ของแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤติและปัจจัยนำเข้า แสดงถึงผลกำไรที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดได้ โดยไม่กระทบกระเทือน กับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ทฤษฎีดังกล่าวจำเป็นที่ผู้นำในองค์กรจะต้องมีทักษะในการประยุกต์ใช้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา

มีความกระตือรือร้น เกิดความรับผิดชอบร่วมกัน เกิดความสุข มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3. การตัดสินใจทางเลือกและวิธีในการแก้ไขปัญหา โดยใช้หลักวิเคราะห์เศรษฐกิจศาสตร์ประเภทต้นทุน-กำไร ในขั้นนี้ผู้นำในองค์กรจะต้องนำทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้พร้อมทั้งหาวิธีในการแก้ปัญหาและเลือกวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรอยู่รอดได้ จำเป็นต้องมีทักษะในเรื่องหลักวิเคราะห์เศรษฐกิจศาสตร์ประเภทต้นทุน-กำไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ ความคุ้มค่า และผลกำไรในการจัดทำแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤต และจำเป็นต้องพิจารณาทางเลือกตัดสินใจวิธีที่จะแก้ไขปัญหาในช่วงดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมกับองค์กร

4. การดำเนินงานทางเลือกวิธีที่ดีที่สุด เป็นการดำเนินงานที่ได้เลือกวิธีในการแก้ปัญหาในช่วงวิกฤต ซึ่งจำเป็นต้องมีการทดสอบก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น มีการสังเกต จุดบันทึกในแบบฟอร์มขององค์กร เมื่อได้รวบรวมข้อมูลแล้วนำกลับมาทบทวนผลการดำเนินงานในการประชุมครั้งต่อไป ผลจากการดำเนินงานจะทำให้ได้ประสบการณ์และทราบอุปสรรคที่เกิดขึ้น

5. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนที่ได้ระบุไว้โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งต้องมีจริยธรรมและคุณธรรมในการตรวจสอบแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤต

6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์หลังจากที่ได้มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นการเสริมทักษะในงานต่าง ๆ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคล่องตัวทันต่อเหตุการณ์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่วิกฤตขึ้นจริงจำเป็นที่ผู้นำในองค์กรต้องมีการบริหารในส่วนของปัจจัยนำเข้า เช่น การฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ การจัดสรรงบประมาณการเลื่อนตำแหน่ง การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

7. การประสานงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบจากผู้นำ ในองค์กรจะต้องมีการประสานงานทั้งในแนวราบและจากบนลงล่าง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกิดการกระจายไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. การควบคุม และการประเมิน ในส่วนสุดท้ายของการบริหารจัดการองค์กร จำเป็นที่จะต้องมีการควบคุม และประเมินผลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนสำรองในช่วงเหตุการณ์ วิกฤตเช่นเดียวกับแผนหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้การวางแผนที่ได้เตรียมไว้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่วนผลสะท้อนกลับทำให้เกิดการทบทวน การวางแผน การตัดสินใจ การจัดสรรงบประมาณ การขยายการผลิต การเพิ่มลูกค้า เป็นต้น ผลลัพธ์ที่ได้ นอกจากจะเป็นการป้องกันภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น ยังได้คู่มือการบริหารเหตุการณ์ที่วิกฤต

เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แนวคิดการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นการบริหารจัดการ เหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ โดยการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน มีการวางแผนและบริหารจัดการเฉพาะหน้า ติดต่อประสานงานกับพันธมิตร หน่วยงานรัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความช่วยเหลือเบื้องต้น มีการช่วยเหลือบุคคลผู้ได้รับผลกระทบและผู้เกี่ยวข้องโดยตรง โดยหาข้อมูล ข้อเท็จจริง พร้อมประเมินผลกระทบ ผลทันที และผลต่อเนื่อง ระยะสั้น ระยะยาว มีการประชุมคณะทำงาน เพื่อลงมือปฏิบัติการแก้ไข สถานการณ์ทันที มีการสืบสวนเพื่อหาสาเหตุ สรุปสาเหตุ ผลสืบเนื่องแนวทางแก้ไข เพื่อนำไปสู่การฟื้นฟู เยียวยา และสร้างความเชื่อมั่นในด้านชีวิต สุขภาพ และทรัพย์สินอย่างเป็นทางการ นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงาน หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงบุคคลในองค์กรโดยกำหนด ภารกิจอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้ชัดเจน รอบคอบและรัดกุม เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

การศึกษาทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของทักษะการบริหารไว้ ดังนี้

Katz (1995, pp. 91-94) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงาน เพื่อความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในสภาวะที่ซับซ้อน ประกอบด้วยทักษะ 3 ด้านคือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

Drake and Roe (1986, pp. 90-102) ได้ให้ความหมายว่า เป็นทักษะที่จำเป็นในการบริหารสถานศึกษามี 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านความรู้ความคิด และทักษะด้านการศึกษาและทักษะการสอนอย่างเร่งด่วน

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, หน้า 11) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถของผู้บริหารในการทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้กระทำ

สุธนา อิศสาหาก (2550, สื่อออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ

เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

ภาวนาทิพย์ วงศ์โสทธิกุล (2564, สื่อออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถในการนำองค์กรในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Leadership Competencies in Crisis) ประกอบด้วย 4 คุณลักษณะ ได้แก่ การตัดสินใจด้วยความรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ (Decisiveness in Action) ความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงในความไม่ชัดเจน (Courageous Amid Uncertainty) การตั้งเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลง (Tactical Agility) และการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Active Engagement)

วีระพงศ์ เกียรติไพโรยศ (2565) กล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำในการบริหารองค์การจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision) คือ ภายใต้ภาวะการณ์ที่ต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานขององค์การให้เข้ากับยุคนิวนอร์มอลนั้น ผู้บริหารจะต้องมีแนวคิดที่ชัดเจนในการนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และการที่ผู้บริหารเห็นเป้าหมายในการนำพาองค์การไปให้ถึงนั้น ผู้บริหารเองจะต้องศึกษาพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ตลอดจนเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการกำหนดทิศทางขององค์การ

2. คิดเชิงระบบ (System Thinker) คือ ต้องมีการวางระบบการทำงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการวิเคราะห์ถึงพันธกิจขององค์การว่ามีอะไรบ้าง และกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสนองพันธกิจมีอะไรบ้าง และกิจกรรมใดที่จะสามารถรวบรวมได้ เพื่อลดขนาดและจำนวนของการดำเนินกิจกรรม แต่ยังคงตอบสนองพันธกิจขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อวางแผนทางในการป้องกันผลกระทบ

3. ใช้เทคโนโลยี (Technology) คือ ต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้บริหารองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ต้องให้บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน การอบรมหรือพัฒนาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์ หรือแม้แต่ในสถาบันการศึกษาที่ให้มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ผู้บริหารจะต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำกับควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

4. มีความรับผิดชอบ (Accountability) คือ ผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์การ คือ

4.1 รับผิดชอบต่อตนเอง ในฐานะผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง คือ ทำหน้าที่บริหารจะต้องมีการศึกษาสถานการณ์ เพื่อให้รู้เท่าทันและนำมาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ

4.2 รับผิดชอบต่อบุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ ผู้บริหารจะต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรให้เขามั่นใจในการปฏิบัติงานว่าจะไม่ได้รับผลกระทบจากภัยต่าง ๆ เช่น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้บริหารจะต้องมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ต้องมีการจัดหาวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 มาฉีดให้แก่บุคลากร การจัดพ่นยาฆ่าเชื้อในสำนัก หรือการกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม เป็นต้น

4.3 รับผิดชอบต่องาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง จะต้องมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนสอดคล้องกับสถานการณ์

5. มีความยืดหยุ่น (Resilience) คือ การบริหารองค์การในวิถีแบบใหม่ ผู้บริหารจะต้องมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนองค์การสามารถดำเนินไปได้ เช่น การให้บุคลากรทำงานอยู่ที่บ้าน (Work from home) หรือการสลับการเข้าเวรในการทำงาน ซึ่งปรับให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ ไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานในแบบเดิมที่ต้องเข้าประจำในสำนักงาน

ไชยะ เทพา (2564) ได้กล่าวว่า ผู้นำในสถานการณ์ฉุกเฉิน ต้องเป็นผู้มีพลังกายและพลังจิตที่เข้มแข็ง รู้จุดมุ่งหมาย มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Human Relation Skill) มีความเป็นมิตรและมีความรัก มีบุคลิกความน่าเชื่อถือ (integrity) หรือมีลักษณะความเป็นผู้นำ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจ มีสมรรถนะ (Competency) เป็นครูที่ดี สร้างศรัทธาและความเชื่อมั่น มีทักษะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ (technical skill) มีความชาญฉลาดในทางการเมือง (political acumen)

ในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการวางแผนจัดการกับเหตุการณ์ในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน จำเป็นที่ผู้นำในองค์กรต้องเริ่มตั้งแต่ผู้นำในองค์กรที่มีคุณภาพควรได้รับการนิเทศในเรื่องการบริหารงานในองค์กรจากผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะเข้ารับตำแหน่งจริง ซึ่งการบริหารงานในองค์กร กรณีที่ต้องมีการเตรียมแผนสำรองในช่วงที่อาจเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้น จำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ในองค์กรที่ยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้ ทั้งนี้เพื่อเอื้ออำนวยต่อการวางแผน การตรวจสอบ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การประสานงาน การควบคุมและการประเมิน ซึ่งทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ผู้นำในองค์กรจำเป็นที่ต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้เกิดการประชุมขึ้น โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญหัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการระดมสมองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากที่สุด ในการวางแผนสำรอง ช่วงที่อาจเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้น รวมทั้งช่วยกันสร้างแผนกลยุทธ์ กลวิธี แผนปฏิบัติร่วมกัน ทั้งนี้จะต้องไม่มีผลกระทบกับแผนหลัก ในการดำเนินงานจำเป็นอย่างไรที่จะต้องตั้งสมมติฐาน

ถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นงานวิจัยในอนาคต กระบวนการดำเนินงานจะต้องมีการสร้างเหตุการณ์จำลองขึ้น เพื่อช่วยลดปัญหาความสับสนและความแน่ใจในการเตรียมแผนสำรองขึ้น ขั้นตอนนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เทคนิคในการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดขวัญแรงบันดาลใจในการดำเนินงาน เกิดความมั่นคงในการทำงาน โดยสามารถสรุป ทักษะของผู้บริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ควรจะมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ความรู้ ผู้นำในสถานการณ์ฉุกเฉินจะต้องมีความรู้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และรวมถึงการเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ด้วยโดยการเป็นผู้นำที่ดีหัวหน้างานจะต้องเป็นผู้รอบรู้อย่างรอบรู้มากเพียงใดฐานะแห่งความเป็นผู้นำก็จะยิ่งมั่นคงมากขึ้นเพียงนั้น

2. ความริเริ่ม คือ ความสามารถที่จะปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดในขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องคอยสั่งหรือความสามารถแสดงความคิดเห็นที่จะแก้ไขสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้นหรือเจริญขึ้นได้ด้วยตนเอง

3. ความกล้าหาญและความเด็ดขาดผู้นำที่ดีจะต้องไม่กลัวความยากลำบากหรือความเจ็บปวดใด ๆ ทั้งทางกาย วาจาและใจ ผู้นำที่มีความกล้าหาญจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ นอกจากความกล้าหาญแล้วความเด็ดขาดก็เป็นลักษณะอันหนึ่งที่จะต้องทำให้เกิดมีขึ้นในตัวของผู้เองโดยต้องอยู่ในลักษณะของการที่ผู้นำ “กล้าได้กล้าเสีย”

4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักประสานความคิดประสานประโยชน์สามารถทำงานร่วมกับคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษาได้ ผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีจะช่วยให้การแก้ไขไปได้

5. ความยุติธรรมและซื่อสัตย์สุจริต ผู้นำที่ดีจะต้องอาศัยหลักของความถูกต้องหลักแห่งเหตุผลและความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยสั่งการหรือปฏิบัติงานด้วยจิตที่ปราศจากอคติปราศจากความลำเอียงไม่เล่นพรรคเล่นพวก

6. ความอดทน หมายถึง การรู้จักควบคุมตัวเอง ระมัดระวังความสุขุมรอบคอบ ความไม่ประมาท ไม่ยึดตายตาคความกระฉับกระเฉงมีความฉับไวในการปฏิบัติงานทันต่อเหตุการณ์ ไตร่ตรองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรู้จักใช้ดุลยพินิจที่จะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการใช้เทคนิค กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหารงานในสถานการณ์หรือภัยคุกคามที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายความเสียหายอย่างรวดเร็วและดีที่สุดในโดยอาศัยทรัพยากรบุคคลและ

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างมีระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากที่ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยข้างต้น สามารถสรุปแนวคิดทั้ง 7 แนวคิดและได้ทำการสังเคราะห์ ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ได้ตัวแปรขึ้นใหม่ เพื่อสอดคล้องและเหมาะสมกับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด สำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย แสดงการสังเคราะห์ ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงการสังเคราะห์งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ประเด็น/ ชื่อผู้แต่ง/ หน่วยงาน	กรรณิกา เรตมอนต์ (2559)	ชัยเสถียร พรหมศรี (2551)	สมพร แพร่มวง (2551)	ทิตินา แซมมณี (2554)	เกียรติศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563)	ภาณทิพย์ วงศ์โสติดิกุล (2564)	ไชยะ เทพา (2564)	วิระพงษ์ เกียรติไพรัช (2565)	ความถี่
1. ทักษะการสื่อสาร	✓	✓			✓				3
2. ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม	✓	✓		✓	✓		✓		5
3. ทักษะการคิดวิเคราะห์	✓				✓				2
4. ทักษะการคิดยืดหยุ่น			✓					✓	2
5. ทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์		✓	✓	✓	✓				4
6. ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ	✓	✓		✓	✓	✓			5
7. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	✓				✓		✓		3
8. ทักษะการตัดสินใจด้วยความรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์						✓	✓		2

ตาราง 1 (ต่อ)

ประเด็น/ ชื่อผู้แต่ง/ หน่วยงาน	กรรณิกา เรตมอนด์ (2559)	ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551)	สมพร แพร่มวน (2551)	ทีศนา แซมมณี (2554)	เกียรติศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563)	ภาคนิพัทธ์ วงศ์โสสถิตกุล (2564)	ไชยะ เทพา (2564)	วีระพงศ์ เกียรติไพโรยต (2565)	ความถี่
9. ทักษะการตั้งเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลง						✓			1
10. การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง						✓			1
11. วิสัยทัศน์ (Vision)							✓	✓	2
12. ทักษะการคิดเชิงระบบ (System Thinker)								✓	1
13. ทักษะการใช้เทคโนโลยี								✓	1
14. ความรับผิดชอบ (Accountability)								✓	1
15. ความกล้าหาญในการตัดสินใจ							✓		1
16. มีบุคลิกความน่าเชื่อถือ(integrity)							✓		1
17. มีความชาญฉลาดในทางการเมือง (political acumen)							✓		1
18. ศรัทธาและความเชื่อมั่น							✓		1

จากการสังเคราะห์ข้างต้น พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีประเด็นที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สอดคล้องกันมาผนวกเข้าด้วยกัน คือ ทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยเลือกความถี่ขั้นต่ำตั้งแต่ 3 ขึ้นไป มาเป็นตัวแปรในการศึกษาและนำมากำหนดทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายได้จำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงาน

เป็นทีม 3) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ 4) ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ
5) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน และจัดการองค์กร เป็นปัจจัยกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ระหว่างกันสร้างความเข้าใจในกฎ ระเบียบต่าง ๆ นโยบาย และเป้าหมายร่วมกันในองค์กร ช่วยก่อให้เกิดการแบ่งปันทางความคิด ความต้องการส่งผลต่อ ความร่วมมือร่วมใจ สร้างความเป็นเอกภาพ เกิดความสามัคคี การติดต่อสื่อสารในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพย่อมสร้างผลก่อให้เกิด ความสำเร็จ นำมาซึ่งองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีและได้งานที่มีประสิทธิภาพ นำองค์กรสู่ เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความไม่เข้าใจ ความอคติ หากองค์กรไม่มีการสื่อสารภายในต่อกันหรือมีการสื่อสารภายในที่ขาด ประสิทธิภาพย่อมส่งผลทางลบต่อองค์กรเอง ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เกิดความขัดแย้งภายใน ทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ยังผลต่อความเสียหายใน หน่วยงานหรือองค์กรทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้ยากและดำเนินงาน ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพสูญเสียทั้งเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาและ แสดงความสามารถในแก้ไขทักษะด้านการสื่อสาร เพื่อการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้อย่างชัดเจนถูกต้องและเหมาะสม

กรรณิกา เรตมอนด์ (2559, หน้า 9-12) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะภาวะผู้นำ ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง การแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ถึงกระบวนการใช้ ความสามารถ ความคล่องแคล่ว ความชำนาญ และมีอิทธิพลเหนือคนอื่นสามารถกระตุ้นใจ ให้ผู้อื่นปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในศตวรรษ ที่ 21 ซึ่งประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ วิสัยทัศน์ และทักษะความร่วมมือ ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการตีความ วิเคราะห์ แยกแยะเนื้อหาสาระของสื่อ และวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ผสมผสานกันระหว่าง ศิลปะ การพูดกับการแสดงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้เทคนิควิธีการผ่านสื่อเทคโนโลยีและ อุปกรณ์ โดยนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การรู้เท่าทันสื่อ

เทคโนโลยี การนำเสนอ

2. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่แสดงออกถึงความสามารถในการคิดสิ่งแปลกใหม่ โดยการนำความรู้ประสบการณ์เดิมมาประยุกต์ใช้สร้างสรรค์ผลงานเป็นผลงานที่แปลกใหม่ สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทาย ความยืดหยุ่น และจินตนาการ

3. ทักษะวิสัยทัศน์ (Vision skill) หมายถึง การแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่แสดงออกถึงความสามารถในการกำหนดทิศทางและเป้าหมาย เพื่อสร้างอนาคตผ่านวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง สามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ชัดเจนโดยการสื่อสารโน้มน้าวใจหรือกระตุ้นให้ผู้เกิดความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม มีความกระตือรือร้น มีความผูกพันต่อวิสัยทัศน์ และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปร สังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การสร้างวิสัยทัศน์ การสื่อสารวิสัยทัศน์ การสร้างแรงบันดาลใจ

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะด้านการสื่อสาร เป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญยิ่งของศตวรรษที่ 21 การขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมพร้อมให้บุคลากร มีความชำนาญในทักษะด้านการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ในยุคปัจจุบันหน่วยงานหรือองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีบุคลากรจำนวนมากการบริหารเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการแต่ละคนบุคคลย่อมมีความซับซ้อน จากการศึกษาพบว่า มีองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องช่องทางสำหรับเผยแพร่ข่าวสารที่ล้าสมัย ขาดความน่าสนใจ หรือปัญหาการสื่อสารในระดับเดียวกันที่เกิดความไม่เข้าใจ ไม่สามารถปรึกษาตกลงกันได้ ทำให้มีปฏิกริยาตอบสนองต่อกันส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังจะเห็นได้จากข่าวหรือเหตุการณ์ที่ปรากฏตามสื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประท้วง ชับไล่หรือขอร้องให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน โดยบางเหตุการณ์เมื่อได้รับการตรวจสอบ แล้วนั้น พบว่ามีสาเหตุสำคัญมาจากความผิดพลาดของการสื่อสารของผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสถานศึกษา ตัวอย่างเช่น กรณีที่มีการร้องเรียนให้ตรวจสอบการจัดระบบประเมินเพื่อช่วยเหลือโรงเรียนที่ประสบภัยน้ำท่วม ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อปี พ.ศ. 2561 ซึ่งสาเหตุเกิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งในพื้นที่กับคณะครูและสื่อมวลชน จากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความผิดพลาดหรืออุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสาร เป็นสาเหตุที่ทำให้การดำเนินการภายในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทาง

ที่ต้องการ เกิดการเข้าใจผิดจนนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง ระหว่างบุคลากรกับองค์กร จนกระทั่งระหว่างองค์กรกับสังคม ความขัดแย้งในการติดต่อสื่อสารนี้ย่อมส่งผลให้การบริหารองค์กรเกิดความล้มเหลว จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2559)

Wynn and Guditus (1984, pp. 180) ได้นิยามความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความปรารถนาและความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รูปแบบการสื่อสารมีทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียนหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกันหรือกับองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตรงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารยิ่งมากขึ้น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563 , หน้า 71-79) การสื่อสารของผู้นำ “ก่อน” เผชิญสถานการณ์ฉุกเฉิน (Early Pre-Crisis Leadership Communication) ได้กล่าวเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารไว้ว่า ผู้นำในฐานะผู้ถือธงรบเป็นหัวเรือใหญ่ในการนำฝ่าวิกฤตควรเป็นคนที่เปิดไฟฉายส่องให้เห็นภายนอกหรืออนาคตที่ชัดเจน สิ่งแรก ๆ ที่ผู้นำจำเป็นต้องทำคือ ออกมาสื่อสารกับประชาชนหรือผู้อยู่ภายใต้การดูแลการสื่อสารของผู้นำสำคัญมากเพราะจะช่วยลดความตื่นตระหนกความสับสนและความกลัวอันตรายนี่จะเกิดในอนาคตและช่วยให้เห็นภาพที่ชัดเจนว่าอะไรเกิดขึ้นและอะไรจะเกิดขึ้นต่อไปที่สำคัญจะเกิดความมั่นใจว่าวิกฤตนี้มีผู้ที่รับผิดชอบที่จะนำพาให้ผ่านพ้นไปได้

การบริหารก่อนสถานการณ์ฉุกเฉิน คือ ผู้นำควรสื่อสารกับผู้ตามด้วยเนื้อหา มี 5 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1. Clarification สื่อสารความจริงและคาดการณ์แนวโน้มวิกฤต
2. Confidence สื่อสารความรับผิดชอบนำฝาสถานการณ์ฉุกเฉิน
3. Controllability สื่อสารแผนปฏิบัติการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. Collaboration สื่อสารความร่วมมือรวมพลังด้านสถานการณ์ฉุกเฉิน
5. Concern สื่อสารความห่วงใยเห็นใจในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ผู้นำต้องกล้าสื่อสารความจริง วัตถุประสงค์เพื่อแสดงความจริงใจที่จะยอมรับว่าสถานการณ์ฉุกเฉินกำลังจะเกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความร้ายแรงที่จะเกิดขึ้นให้รับรู้ข่าวจากแหล่งอื่นและเพื่อให้ทุกคนรับรู้ข้อเท็จจริงจากผู้นำโดยตรงซึ่งน่าเชื่อถือ การสื่อสารของผู้นำ “ก่อนเผชิญสถานการณ์ฉุกเฉิน” ผู้นำต้องสื่อสารสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผยโปร่งใส ชี้แจงข้อเท็จจริงว่ากำลังเกิดอะไรขึ้นให้ทุกฝ่ายรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกระจ่างบนฐานของความจริง โดยตระหนักว่าสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดเป็นเรื่องใหม่

จะเกิดอะไรขึ้นบ้าง ผู้นำจึงจำเป็นต้องอธิบายชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ที่สำคัญผู้นำต้องคาดการณ์ความร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้นตามมา ต้องชี้ให้เห็นสัญญาณเตือนสถานการณ์ฉุกเฉิน และแนวโน้มความรุนแรง ฉายภาพอนาคตเลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น โอกาสลุกลามบานปลาย และผลกระทบความเสียหายร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้น หากปล่อยไว้ไม่ทำอะไรไม่เร่งรีบและดำเนินการเตรียมความพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ตัวอย่างเช่น ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโควิด 19 ในประเทศเยอรมนี นางอังกেলা แมร์เคิล นายกรัฐมนตรีเยอรมนี ได้สื่อสารแถลงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโคโรนาไวรัสโดยไม่กลัวว่าประชาชนจะตื่นตระหนกเธอกำลังสื่อสารความจริงและคาดการณ์แนวโน้มความรุนแรง เพื่อให้ประชาชนรับรู้และตระหนักในความร้ายแรงของสถานการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้น

โดยสรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับสารรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงประเด็น ตามจุดประสงค์ของการสื่อสารที่ชัดเจน ว่าต้องการสิ่งใดโดยมีเจตนาที่ดี รับฟังด้วยเหตุผลและมีความเห็นอกเห็นใจ มีเทคนิควิธีการในการโน้มน้าวจิตใจ สามารถสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมต่อสถานการณ์และบุคคลที่แตกต่างกัน สร้างความไว้วางใจต่อผู้โต้แย้งปัญหา จัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการแบ่งปันความคิด สร้างสรรค์ แรงบันดาลใจ สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับทราบและความรับผิดชอบของตัวเองและสามารถทำงานรวมกันได้

ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน

นอกจากหลักในการบริหารแล้ว ผู้บริหารสมัยใหม่ต้องรู้จักการทำงานเป็นทีมอย่างที่กำลังไว้วางใจ เพราะการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์การและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี โดยการทำงานเป็นทีมนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การสร้างทีมงาน (สุนันทา เลานันทน์, 2541, หน้า 62) ได้กล่าวถึง “ทีม” ว่าหมายถึง กลุ่มบุคคลผู้มีพลัง มีความผูกพันรับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกในทีมเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันได้ด้วยดีและรู้สึกเพลิดเพลินที่จะทำงานนั้น จนสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, หน้า 118) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาองค์การ คือ วิธีการอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงขององค์การ เพื่อประยุกต์ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของคนและการวิจัยมาใช้ เพื่อเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีและควมมีประสิทธิภาพของคนและองค์การผ่านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของคนในองค์กร

ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551, หน้า 19) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลด้วยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือกัน และกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อสามารถให้การปฏิบัติงานที่ทำงานร่วมกันบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Parker, (1990, p.16) อธิบายว่า ทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จคือ การทำงานร่วมกัน

มัลลิกา วิชชุกรอิงครัต (2553, หน้า 11) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีการประสานงานอย่างดีเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2535, หน้า 142) ได้แสดงทัศนะว่าทีมงานนั้น มีความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกันเท่านั้นเพราะว่าทีมงานจะรวมความถึง ความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่ม การใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการผสมผสานสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานร่วมกัน เป้าหมายของการสร้างทีมงานจึงเป็นการสร้างทีมงานที่มีการทำงานอย่างมีชีวิตชีวาแทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักร และมีการประสานการทำงานของสมาชิกทุกคนในทีมให้มุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันจากความหมายของการทำงานเป็นทีมที่มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ เมื่อนำมาปรับใช้กับบทบาทของผู้บริหารกับการสร้างทีมงานในการพัฒนาองค์การได้ดังนี้ การทำงานเป็นทีมคือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมงานต่างมีความพอใจในการทำงานนั้นสำหรับการสร้างทีมงานนั้นเป็นการทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้ จะมีผลต่อการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นบทบาทของผู้บริหารกับการสร้างทีมงานในการพัฒนาองค์การที่จะประสบความสำเร็จ จำเป็นจะต้องหล่อหลอมทีมงานให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน รู้จักหาวิธีจูงใจที่ให้แก่เหล่านั้น ทำงานด้วยความสมัครใจและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อให้ทีมสามารถร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ ดังนั้นเมื่อมีทีมงานที่พร้อมจะทำงานแล้วบทบาทของผู้บริหารสำหรับการพัฒนาองค์การที่สำคัญ อีกสิ่งหนึ่งนั่นก็คือ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

โดยสรุปได้ว่า ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในทางต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงาน โดยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี และส่งเสริมการร่วมมือแก้ไขปัญหา ยอมรับฟังความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์

ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน

การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) หมายถึง กระบวนการคิดที่มีความตั้งใจ จะพิจารณาตัดสินเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดย ไม่เห็นคล้อยตามข้ออ้างที่น่าเสนอ แต่ได้ตั้งคำถาม ท้าทายหรือข้ออ้างโต้แย้งเหล่านั้น เพื่อนำไปสู่การค้นหา ความจริง เพื่อเปิดโอกาสให้แก่ ความคิดใหม่ที่แตกต่าง อันจะนำไปสู่คำตอบที่สมเหตุสมผลมากกว่าข้ออ้างเดิม เหมาะสมกับ บริบทแวดล้อมมากกว่า รวมถึงเกิดผลดีแก่ชีวิตและสังคมส่วนรวมมากกว่า การคิดเชิงวิพากษ์นั้น ส่วนใหญ่มักจะถูกนำมาใช้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Critical Situation) ที่สำคัญหรือมีผลกระทบสูงต่อการตัดสินใจ เช่น การจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ แรงแรงงาน สังคม เป็นต้น ซึ่งเรามักจะพบว่า ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่มีเวลา จำกัด จำเป็นต้องแก้ปัญหาหรือตัดสินใจอย่างเร่งด่วน การคิดเชิงวิพากษ์อาจจะไม่ได้ถูกนำมาใช้ มากนัก ดังนั้น ในฐานะผู้นำและผู้บริหารระดับสูง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรฝึกใช้ทักษะการคิด เชิงวิพากษ์บ่อย ๆ ให้เกิดความคุ้นเคย และพร้อมใช้ทุกเวลาเมื่อจวนกับสถานการณ์ที่จำเป็น หรือไม่ก็ใช้การคิดวิพากษ์หลังจากสถานการณ์นั้นผ่านพ้นไปแล้ว เพื่อมองหาแนวทางในการ พัฒนาหรือปรับปรุงให้การแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจในครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2560, สื่อออนไลน์) การคิดเชิงวิพากษ์ (critical thinking) จากพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ฉบับราชบัณฑิตยสภา คำว่า critical thinking นี้ นอกจากจะหมายถึง การคิดเชิงวิพากษ์แล้ว ในอีกความหมายหนึ่งยังใช้คำว่า การคิดอย่างมี วิจาร์ณญาณ หมายถึง หลักการคิดประเภทหนึ่งที่เน้นกระบวนการ พิจารณาและประเมิน ข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่คิดทุกด้านอย่างรอบคอบ โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนด หลักเหตุผล จนได้คำตอบที่เหมาะสมหรือดีที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจหรือประเมิน หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นกระบวนการคิดที่มีปัญญาเป็นตัวนำ-การคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ เป็นกระบวนการคิดที่ใช้ปัญญาชั้นสูง นำหน้าค้นหาความจริง โดยพิจารณาใคร่ครวญ สืบสาว จากเหตุไปหาผลหรือ จากผลไปหาเหตุจนเห็นความสัมพันธ์กันอย่างถูกต้องตาม ความเป็นจริงเทียบกับโยนิโสมนสิการของพระพุทธศาสนาส่วนการคิดเชิงวิพากษ์ เป็นกระบวนการคิดที่ใช้ปัญญาชั้นเหตุผลนำหน้าค้นหา ความถูก-ผิด ดี-ชั่วคุณ-โทษมี ประโยชน์-ไม่มีประโยชน์โดยพิจารณาใคร่ครวญเปรียบเทียบจนตัดสินใจได้ว่า ควรทำหรือไม่ควร

ทำ เทียบได้กับสัมปชัญญะ (clear comprehension)

ทิตานา แชมมณี (2554, หน้า19) การคิดเชิงวิพากษ์ หรือการคิดอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง กระบวนการคิดอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ความคิดคำตอบที่ดีที่สุด มีความสมเหตุสมผล น่าเชื่อถือ โดยผ่านการพิจารณาและประเมินข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อโต้แย้ง หลักฐาน และความคิดเห็นอย่างรอบคอบ ทั้งทางกว้าง ลึก และไกล รวมทั้งการพิจารณาถ่วงน้ำหนักของข้อเท็จจริงของเรื่องที่คิด

โดยสรุปได้ว่า การคิดเชิงวิพากษ์ หมายถึงกระบวนการคิดพิจารณาและประเมินข้อมูลหลักฐาน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่คิดทุกด้านอย่างรอบคอบตามความเป็นจริง โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนด หลักเหตุผลจนได้คำตอบที่เหมาะสมหรือดีที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจหรือประเมิน หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นกระบวนการคิดที่มีปัญญาเป็นตัวนำ เป็นกระบวนการคิดที่ใช้ปัญญาขั้นสูงนำหน้าค้นหาความจริง โดยเริ่มพิจารณาจากสถานการณ์ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และจบลงด้วยสถานการณ์ที่มีการพิจารณาไตร่ตรองด้วยเหตุผลว่าสิ่งใดมีความสำคัญเป็นสิ่งจำเป็นก่อนจะตัดสินใจเชื่อหรือปฏิบัติ

ริเริ่มสร้างสรรค์และการมีจินตนาการ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถกล้าคิดและตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์คิดริเริ่มสิ่งใหม่ที่เปลี่ยนหรือปฏิรูปลงใหม่หรือเป้าหมายใหม่คิดอย่างใคร่ครวญและรอบคอบ และคิดอย่างมีจินตนาการที่หลากหลายและคิดริเริ่มรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในสถานศึกษา ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มีผู้นิยามความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลาย ดังนี้

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2552, หน้า 164) สรุปนิยามความคิดสร้างสรรค์ของไฮไมวิทซ์ (Haimowitz and Haimowitz, 1973) ทอร์แรนซ์ (Torrance, 1962) โอเวน (Owen, 1970) กูดและโบรฟีย์ (Good and Brophy, 1980) และเรลลี และลีวิส (Reilly and Lewis, 1983) ไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องสลบซับซ้อนยากแก่การให้คำจำกัดความที่ตายตัว ซึ่งพิจารณาความหมายได้หลายมุมมอง ได้แก่ ความหมายในเชิงผลงาน (Product) ต้องเป็นผลงานที่มีคุณค่าและแปลกใหม่ ความหมายในเชิงกระบวนการ (Process) คือ การบูรณาการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสิ่งของหรือความคิดที่แตกต่างกันมาก ๆ เข้าด้วยกัน ความหมายเชิงปัจเจกบุคคล บุคคลนั้นต้องมีความคิดริเริ่มแปลกใหม่อยู่ในตัวเอง (Originality) เป็นผู้ที่มีความคิดคล่อง (Fluency) ยืดหยุ่น (Flexibility) และสามารถอธิบายรายละเอียดของความคิดได้ (Elaboration) แต่หากพิจารณาตามขอบเขตของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การขยายขอบเขตความคิดออกไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่สู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน เพื่อค้นหาคำตอบที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น และพิจารณาจากผลของความคิดสร้างสรรค์

หมายถึง การคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Creative Thinking) ที่แตกต่างไปจากเดิมและใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดีตีสรุปความหมายความคิดสร้างสรรค์ในมิติขององค์การความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการของสิ่งแปลกใหม่ หรือความคิดที่มีประโยชน์และเหมาะสมเพื่อที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิผล และความคิดสร้างสรรค์ในมิติที่เป็นปัจเจกบุคคล (Individual creativity) คือ ลักษณะของบุคคลที่สามารถคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้หลากหลายมุมมอง มีความคิดไหลเลื่อน ยืดหยุ่น สามารถเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ได้ดีและมักคิดริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความสำเร็จขององค์การ (Amabile et al., 1996 อ้างอิงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิณ, 2552, หน้า 78)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) กล่าวว่าผู้นำเชิงสร้างสรรค์ต้องเป็นผู้มีความรู้ (Knowledge) ทั้งในด้านข้อมูลและประเด็นปัญหา รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความสามารถทางเชาวน์ปัญญา (Intellectual Abilities) เป็นผู้มีสติปัญญาสูง มีไหวพริบ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุด และด้านบุคลิกภาพ (Personality) เป็นผู้ที่ไม่ยึดติดกับแบบแผนเดิม ๆ มีความมั่นใจในตนเอง มีความท้าทาย และมีพลังที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในขณะที่ ประเวศ วะสี (2556) ที่ระบุว่า ผู้นำเชิงสร้างสรรค์มีการเรียนรู้ตลอดเวลา มีทัศนคติเชิงบวกต่อโลกและต่อชีวิต เชื่อมมั่นในคุณค่าและศักยภาพของตนเองและผู้อื่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักใช้วิกฤตที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาส รวมทั้งเป็นผู้ที่มีการพัฒนาตนเองเสมอทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์จิตวิญญาณ และเป็นที่ยอมรับของสมาชิก

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2550, หน้า 79) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ไว้ว่าในยุคเศรษฐกิจ สารสนเทศนั้นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องดำเนินธุรกิจที่ใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge-based) ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง (True Learning Organization) รวมทั้งผู้นำต้องมีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าและนำการเปลี่ยนแปลง สร้างวัฒนธรรมใหม่โดยทำให้ทุกคนสามารถแสดงภาวะผู้นำได้อย่างกว้างขวาง เรียนรู้การทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

อุดม มุ่งเกษม (2538, หน้า 16) ได้มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหาร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์นั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การมีความเป็นผู้นำเชิงรุก (Proactive) ได้แก่ การมีความสามารถในการชี้แนะตนเองและผู้อื่นด้วยการ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และลงมือทำตามแผนที่ได้วางไว้อย่างจริงจัง
2. มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม (Innovative) ได้แก่ การมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ

อยู่ตลอดเวลา โดยการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร รวมถึงการมีความสามารถในการนำแนวคิดนั้นไปสู่การปฏิบัติงานได้จริงและทำให้เกิดผลสำเร็จตามที่ต้องการได้

3. มีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม (Participative) ได้แก่ การมีความสามารถในการประสานพลังสร้างสรรค์จากผู้ร่วมงานทุกคน โดยการนำจุดแข็งหรือข้อดีในแต่ละคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนการสร้างความรู้สึกในการทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วย การแบ่งปันประสบการณ์และความคิดเห็นจากทุก ๆ คนในทีม เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงานและเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานร่วมกัน

4. การมีทัศนคติเชิงบวก (Positive) ได้แก่ การมีความสามารถในการมองวิกฤติให้เป็นโอกาสได้ในทุก ๆ สถานการณ์ และมีความเชื่อมั่นว่าปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการให้โอกาสที่ดีกว่าเสมอ และนำไปสู่การประสบความสำเร็จที่มีคุณค่า

5. การมีความสามารถในการปรับตัว (Adaptive) ได้แก่ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การมีประสิทธิภาพที่ดี นอกจากนี้ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญในยุคปัจจุบันและอนาคตของทุก ๆ องค์กร จากความเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม เศรษฐกิจและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การนำพาองค์กรหรือสังคมจึงต้องมีการแก้ไขปัญหาค่าที่เข้ามากระทบ หรือเป็นการมองหาโอกาสที่องค์กรจะได้รับเพื่อสร้างความเป็นผู้นำขององค์กรเอาไว้ ล้วนต้องอาศัยความสามารถสร้างสรรค์ (creativity) เพื่อผลักดันให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

โดยสรุปได้ว่า ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉินหมายถึง กระบวนการคิดวิเคราะห์แยกแยะอย่างเป็นระบบ โดยรวบรวมข้อมูลและประเมินสถานการณ์ตามหลักการและเหตุผล ในการวิเคราะห์ปัญหา สามารถนำ หลักการ แนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้มาใช้ในการอ้างอิงข้อมูล และประยุกต์ใช้ได้อย่างมีระบบ

ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน

“การไขว่คว้าหาความสมบูรณ์แบบนั้นไร้ประโยชน์ บ่อยครั้งการจัดลำดับความสำคัญทำให้รู้ว่าเป้าหมายหรืองานที่ฉันตั้งเป้าไว้ บางทีมันก็ไม่ได้สำคัญขนาดนั้น” ไอชา ไทเลอร์ (Aisha Tyler) จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดลำดับความสำคัญเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ชัดเจนและรวดเร็ว ซึ่งสามารถอภิปรายได้ชัดเจน ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563, หน้า 118-120) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำ ต้องรู้เขารู้เรา

เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินให้กระจ่างค้ำกล่าวที่ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง” ยังคงนำมาใช้ได้จริงในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้นำจะตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและเลือกกลยุทธ์ที่ถูกต้องเข้าใจสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอย่างกระจ่าง มีข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่ถูกต้องครบถ้วนมากเพียงพอถึงระดับที่จะช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจมากพอที่จะช่วยหากให้การวินิจฉัยประเมินและตัดสินใจได้อย่างไม่ผิดพลาด สิ่งที่คุณำต้องรู้เพื่อช่วยในการตัดสินใจต้องรู้เขาหรือรู้สถานะของสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นและรู้เราหรือรู้สถานะของเราในเวลานั้น รู้เขาหรือรู้สถานะของสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น รู้ว่าสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นนั้นคืออะไร อะไรคือสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง มีลักษณะอย่างไร เกิดขึ้นได้อย่างไร มีกลไกการทำงานอย่างไร ส่งผลร้ายแรงอะไรได้บ้าง ตัวมันมีจุดอ่อนอะไร ฯลฯ รู้สถานะของสถานการณ์ฉุกเฉินในขณะนั้นเป็นอย่างไรรู้ในระดับใด อยู่ในช่วงเริ่มต้นยังพอมีเวลาเตรียมพร้อมรับมือได้หรืออยู่ในระยะลุกลามต้องเร่งรีบจัดการก่อนสายเกินแก้หรืออยู่ในระยะลุกลามบานปลายยากเกินกว่าจะรับมือแล้ว ฯลฯ รู้ถึงศักยภาพการทำลายล้างของสถานการณ์ฉุกเฉินนั้น เป็นภัยคุกคาม (threat) สร้างความเสียหายในเรื่องใดได้บ้าง เช่น สุขภาพ เศรษฐกิจ ความปลอดภัย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความอยู่รอดขององค์กร หรือความมั่นคงของชาติ เป็นต้น และต้องรู้ว่าคุกคามถูกทำลายล้างล้มตาม ๆ กันเป็นเหมือนโดมิโน ได้เรื่องใดมากที่สุด จำเป็นต้องเร่งรีบจัดการก่อนมีฉะนั้นเรื่องอื่น ๆ จะถูกทำลายล้างตาม ๆ กัน รวมทั้งรู้วิธีจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

โดยรวบรวมข้อมูลหมดทั้งโลกเพื่อดูว่า ใครใช้วิธีใดบ้างในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ในลักษณะเดียวกันศึกษาปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวค้นหา best practice ที่จะช่วยให้เรานำมาประยุกต์ต่อยอด เพื่อประหยัดเวลาในการหาทางแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้รู้เขารู้เราหรือรู้สถานะของเรา เช่น รู้ความเสียหายจากสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น กลุ่มใดได้รับผลกระทบบ้างร้ายแรงมากน้อยเพียงใด สร้างความเสียหายไปแล้วในเรื่องใดบ้าง ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ฉุกเฉิน เพิ่มขึ้นต่อวันมากน้อยเพียงใด ฯลฯ รู้ศักยภาพความพร้อมในการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความพร้อมรับมือมากน้อยเพียงใด เช่น เจ้าหน้าที่ งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ ประชาชน ฯลฯ มีจุดอ่อนใดบ้างที่เสี่ยงต่อการพ่ายแพ้วิกฤตและมีจุดแข็งใดบ้างที่เพิ่มโอกาสชนะวิกฤต เช่น โครงสร้างพื้นฐานระบอบการปกครอง ค่านิยมสังคม ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น ผู้นำจึงต้องเร่งรีบรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ให้ครบถ้วนมากที่สุด ฟังความรอบด้าน นำข้อมูลทุกด้านที่มีผู้กล่าวถึงในเรื่องนั้นมาพิจารณาและเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมา เพื่อให้รู้

แน่ชัดว่าสถานการณ์ฉุกเฉินนั้น มีเรื่องต้องตัดสินใจหาทางแก้ปัญหาจริง ๆ ที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนนั้นคืออะไร มีความซับซ้อนยุ่งยากอย่างไร เรามีความพร้อมรับมือเพียงใด มีสถานการณ์อะไรบ้างที่สามารถรับมือได้ สถานการณ์อะไรบ้างที่เลวร้ายเกินกว่าที่จะจัดการได้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเรื่องที่เกิดอาจเป็นเรื่องใหม่ เป็นเรื่องไม่คาดคิดอยู่เหนือความคาดหมาย และมีเรื่องที่เราไม่รู้ ไม่เข้าใจอีกมากและผู้นำต้องตัดสินใจโดยไม่มีข้อมูลสมบูรณ์อยู่แล้วและไม่สามารถมั่นใจได้ว่าจะได้ผลลัพธ์ตามที่คาดการณ์ไว้หรือไม่ แต่การพยายามทำความเข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างมีข้อมูลครบถ้วนมากที่สุด ย่อมเพิ่มโอกาสให้เราตัดสินใจที่ดีที่สุดในความ “จำกัด” ที่มีได้ ย่อมดีกว่าผู้นำที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ มีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนไม่ถูกต้อง ย่อมเสี่ยงที่จะประเมินและตัดสินใจผิดพลาดได้ง่าย ในสถานการณ์ฉุกเฉินโควิด 19 เราเห็นผู้นำที่จัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้ดีเพราะเข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างกระจ่างและเข้าใจความพร้อมของประเทศในการรับมือวิกฤตนั้น เช่น ประเทศเวียดนามรู้ว่าการระบาดของโควิด 19 จะมาอย่างรวดเร็วและรู้ว่าระบบสาธารณสุขของประเทศ อาจรองรับไม่ไหวและรู้ว่าประเทศมีงบประมาณ จำกัดจึงเลือกใช้มาตรการที่เหมาะสมและมั่นใจว่าสามารถรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินได้ ตรงข้ามกับอินเดียผู้นำไม่ได้ประเมินความพร้อมของประเทศอย่างรอบคอบ เร่งรีบตัดสินใจปิดประเทศ นอกจากนี้ไม่สามารถแก้สถานการณ์ฉุกเฉินได้แล้วยังเกิดปัญหาตามมามากมาย ผู้นำต้องระดมทางเลือกแก้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น อาจเป็นเรื่องใหม่เป็นสถานการณ์เฉพาะเจาะจงยังไม่มีตัวแบบทางการแก้ปัญหาสำเร็จรูปที่เราหยิบมาใช้ได้จำเป็นต้องคิดใหม่หาทางแก้ปัญหาใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น การหาทางเลือกในการตัดสินใจ จึงจำเป็นต้องระดมความคิดเห็นจากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจวิกฤตนั้นดีที่สุด และมุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ ช่วยกันมองและหาทางออกให้ข้อเสนอแนะทางเลือกในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความเป็นไปได้ทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่สำคัญ ผู้นำต้องไม่เอนเอียงปักใจเชื่อหรือยึดมั่นทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งตั้งแต่ต้น ต้องไม่ยึดมั่นในความเชื่อของตนหรือของผู้เชี่ยวชาญบางคนบางกลุ่ม เพราะจะทำให้ประเมินผิดวินิจฉัยพลาดตัดสินใจไม่รอบคอบและผิดพลาดได้ง่าย ผู้นำจึงต้องเปิดใจรับฟังทุก ๆ ทางเลือกโดยเฉพาะข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญที่เสนอทางเลือกขัดแย้งกันหรือตรงข้ามกัน เพราะมีสมมติฐานและประเมินซึ่งน้ำหนัก และตัดสินใจต่อไปอ้างอิงทฤษฎีที่แตกต่างกัน ผู้นำต้องฟังความอย่างรอบทิศก่อนที่จะนำมา ยกตัวอย่างเช่น ในช่วงแรกของการระบาดของโควิด 19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ไม่มีใครรู้มาก่อนอย่างแน่ชัดว่าแพร่ระบาดอย่างไร ป้องกันอย่างไร รักษาอย่างไร จะยับยั้งการแพร่ระบาดในวงกว้างได้อย่างไร มีผลเสียน้อยที่สุดได้อย่างไร ผู้นำที่ดีควรความีทางเลือกเพื่อประเมินและเลือกทางที่มั่นใจว่าแก้

สถานการณ์ฉุกเฉินได้รวดเร็ว แต่เราเห็นว่าผู้นำบางรายโน้มเอียงยึดบางทางเลือกโดยไม่พิจารณาทางเลือกอื่น ๆ อย่างรอบคอบ อาทิ ผู้นำสวีเดน ซึ่งยึดติดกับผู้เชี่ยวชาญที่เชื่อในทฤษฎีสถิตภาพภูมิคุ้มกันหมู่ โดยปฏิเสธไม่รับฟังข้อเรียกร้องของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งไม่เห็นด้วยรวมทั้งไม่รับฟังคำแนะนำขององค์การอนามัยโลกที่ทำให้มีการสอบสวนโรคและใช้มาตรการแยกตัวเองที่เข้มงวดจนเกิดความเสียหาย ดังตัวอย่างที่กล่าวข้างต้น ผู้นำจะสามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกสถานการณ์ฉุกเฉินที่ดีที่สุดจำเป็นต้องเปิดใจรับฟังอย่างรอบด้าน รวบรวมทางเลือกที่เป็นไปได้เอามาให้มากที่สุดก่อน จากนั้นจึงนำไปสู่ขั้นตอนต่อไปคือประเมินซึ่งน้ำหนักทางเลือกต่าง ๆ เหล่านี้อย่างรอบคอบ ผู้นำต้องประเมินน้ำหนักทุกทางเลือกเป็นความจริงที่ว่าในสถานการณ์ฉุกเฉินไม่มีทางเลือกใดที่ไม่เจ็บปวด เพราะการเอาชนะสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นเหมือนการรบในสงครามไม่ว่าเลือกกลยุทธ์ใด ก็ต้องมีการสูญเสียเกิดขึ้น แม้ชนะได้ก็ต้องเสียกำลังพลทหารที่ออกรบต้องสูญเสียชีวิตคนที่พ่ายแพ้ต่อวิกฤตบ้านเมืองในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน ย่อมไม่เหมือนในยามปกติ ผู้คนอาจไม่สามารถใช้ชีวิตทำมาหากินเหมือนในยามปกติได้

ดังนั้น การรับมือกับโลกยุคปัจจุบันที่แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องมีการบริหารชีวิต และการบริหารเวลาอย่างเหมาะสม เพื่อรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ที่ดูเหมือนว่า มีความสำคัญเท่า ๆ กันไปหมดทุกเรื่อง การบริหารเวลาให้ถูกต้อง มิใช่เรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีใช้เพียงการเน้นความสามารถในการตอบโต้มากขึ้น แต่เป็นเรื่องของการสร้างสมดุลให้กับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 4 อย่าง นอกจากนั้น หากขาดวิจารณญาณที่ดี (Intuitive wisdom) ก็ไม่สามารถบริหารเวลาให้สมดุลได้ตามต้องการความต้องการพื้นฐาน 4 อย่างของมนุษย์ปัจจัย 4 (Physical need) ประกอบด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมถึงความแข็งแรงทางกายและทางใจความต้องการทางสังคม (Social need) คือความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ที่อบอุ่นกับคนรอบข้าง หากความสัมพันธ์กับคนรอบข้างไม่ดี จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำสิ่งต่าง ๆ ลดลงความต้องการทางจิตใจ (Mental need) คือ ความต้องการความสงบทางใจความต้องการทางจิตวิญญาณ (Spiritual need) คือ ความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการสร้างอะไรบางอย่าง เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อคนรุ่นต่อไป ความต้องการทั้ง 4 อย่าง จะต้องมีสมดุลกัน จึงจะเกิดพลังชีวิตที่จะทำสิ่งต่าง ๆ อย่างมีความสุข และไม่เกิดความย่อท้อหรือเบื่อหน่ายการจัดความสำคัญก่อนหลัง เพื่อความสำเร็จในชีวิตการบริหารเวลา หรือการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นเรื่องของการใช้วิจารณญาณในการรู้แล้วเลือก ดังนั้นการมีวิจารณญาณที่ดีจะช่วยให้เราสามารถเลือกทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสมดุล วิจารณญาณในการรู้แล้วเลือกที่ดีประกอบด้วยปัจจัย 4 อย่าง คือ Self-awareness หรือการรู้จักตัวเอง คือรู้ว่าตัวเราเองเป็นเช่นไร คิดอะไรอยู่ อยู่ในอิริยาบถไหน

และมีอารมณ์กับความรูสึกต่าง ๆ ในแต่ละขณะเป็นอย่างไร รวมทั้งรู้ว่าเป้าหมายของเราคืออะไร และรู้ว่าเราชอบอะไร มีความถนัดทางด้านไหน Conscience คือ หิริโหดตบปะ หรือความรู้สึกผิดชอบชั่วดีที่อยู่ภายในจิตสำนึก โดยรู้ได้จากเสียงที่อยู่ภายในตัวเรา (Inner voice) ที่จะเกิดขึ้นเมื่อจิตใจค่อนข้างสงบและมีแต่ความรู้สึกเพียงอย่างเดียว Independent will คือ การมีเจตนาอารมณ์ที่แน่วแน่ สามารถเลือกและตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง จะเกิดขึ้นได้ต้องหัดตั้งเป้าหมายในชีวิต และต้องทำให้ได้ ศึกษาคำสัญญาต่อตนเองและผู้อื่น และอย่าให้อารมณ์ มีความสำคัญกว่าสิ่งที่ทำอยู่ Creative imagination คือ การมีจินตนาการที่กว้างไกล คนที่จะมีจินตนาการได้จะต้องมีความสามารถที่จะมองเห็นภาพจากภายในใจได้ และต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ และกล้ายอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างได้รากฐานที่สำคัญของการมีชีวิต 4 ประการ

1. To live คือ การมีชีวิตที่สอดคล้องกับความรู้สึกผิดชอบชั่วดี สอดคล้องกับเข็มทิศที่ติดตัวมาแต่เกิด หรือศักยภาพสูงสุดที่คนอื่น จะมีไม่เหมือนเราตราบใดที่ยังไปไม่ถึงจุดหมายที่เข็มทิศของชีวิตชี้ไว้ชีวิตเราก็จะไม่มีความสุข

2. To love คือ การใช้ชีวิตอย่างเผื่อแผ่ และเอื้ออาทรต่อผู้อื่น เพื่อความร่มเย็นและความสงบสุขในสังคม

3. To learn คือ การเรียนรู้จากการกระทำและการใช้ชีวิตของตัวเองในแต่ละวัน เพื่อให้มีการยกระดับคุณภาพของจิต และคุณภาพของชีวิตให้ดีขึ้นทุกวัน

4. To leave a legacy คือ การที่เราได้สร้างประโยชน์เพื่อสังคมและคนรุ่นต่อไป การบริหารเวลา หรือการบริหารชีวิต จำเป็นต้องมีความสมดุลในทุก ๆ ด้าน มิฉะนั้นทุกอย่างจะจบลงด้วยความเครียด และความล้มเหลวในด้านต่าง ๆ

โดยสรุปได้ว่า ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถแยกแยะความสำคัญของปัญหาอย่างชัดเจน ควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลา มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง โดยนำเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น สามารถวางแผนในจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์

ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ความหมายของการแก้ปัญหาให้ผู้ให้ความหมายของการแก้ปัญหาไว้ ดังนี้

กัลยา ตากุล (2550, หน้า 20) ให้ความหมายว่า การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการคิดรวบรวม หรือเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเข้าด้วยกัน เพื่อหาทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการขจัดปัญหาให้หมดไป

สุกัญญา ศรีสาคร (2547, หน้า 68) กล่าวถึงความหมายของการแก้ปัญหาว่า

เป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความคิด มาใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีคุณภาพและประสพผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการเลือกใช้วิธีการหรือกระบวนการในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

Johnson and Morrow (1981, pp. 138) ให้ความหมายของการแก้ปัญหาไว้ว่า การแก้ปัญหา เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่าขึ้นไปเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับทักษะ ความรู้ และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

Souillard and Kerr (1990, pp.28) กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นเกมทางสติปัญญา และกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร ซึ่งผู้เรียนต้องมีความรู้ทางวิชาการและมีความคิดสร้างสรรค์เป็นของตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น สนทนาและอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประเมินผลปัญหาต่าง ๆ เพื่อเสนอข้อสรุปที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

Good (1973, p. 44) การแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์เป็นวิธีการที่ดีที่สุด เป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อเท็จจริง การตั้งสมมติฐานเพื่อหาข้อยุติปัญหาของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน และวิธีการให้เหตุผลก็ต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่รวบรวมมาได้ หรือขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ตนมีอยู่

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การแก้ปัญหา หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนที่ผ่านการคิด โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ในการขจัดอุปสรรค หรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

ซูซีพ ออนโคกสูง (2522, หน้า 120) ได้ให้ความหมายของการแก้ปัญหาว่า เมื่อบุคคลมีจุดมุ่งหมาย (Goal) แต่มีอุปสรรคขัดขวางไม่ให้ไปถึงหรือได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องประสงค์ จะทำให้เกิดปัญหาขึ้น หรือปัญหาอาจเกิดจากการไม่ทราบจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าอะไร บุคคลจึงพยายามขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ให้หมด เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การแก้ปัญหาจึงเป็นการคิดที่มีจุดมุ่งหมาย (Directed Thinking)

หทัยรัช รังสุวรรณ (2539, หน้า 90) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันในการแก้ปัญหา ได้แก่

1. ความรู้ในเนื้อหาวิชา และความเคยชินในการคิดเกี่ยวกับเรื่องนั้น
 2. การใช้ “แบบการคิด” ที่ไวต่อการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ
 3. คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ เช่น แรงขับ ความมั่นคงในอารมณ์ ความวิตกกังวล เป็นต้น
- ในการทำงาน ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

และปัญหาที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ครั้ง ก็เป็นปัญหาที่ทีมงานคาดไม่ถึงมาก่อน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต้องใช้ไหวพริบ และเป็นการวัดทักษะ ของผู้บริหารรวมทั้งการตัดสินใจอย่างทันเวลา และมีประสิทธิภาพ ต่อสถานการณ์ หรือวิกฤติที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า โดยจำแนกได้ ดังนี้

1.1 พิจารณาปัญหาอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาที่พื้น ๆ ง่าย ๆ หรือปัญหาที่ซับซ้อน มีหลายส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะฉะนั้นการค้นหาต้นตอของปัญหาจริง ๆ ว่าคืออะไร สิ่งใดที่เราหวังว่าจะแก้ไขให้ได้ เช่น การทำงานกลุ่มที่ล่าช้าและไม่เสร็จทันเวลา เราต้องทำการวิเคราะห์ ปัญหาอยู่ที่ปริมาณคนทำงานที่น้อย หรือคนทำงานไม่เหมาะกับงาน เมื่อเจอต้นตอที่ถูกจุด เราจะสามารถแก้ปัญหาต่อไปได้อย่างตรงประเด็น

1.2 ศึกษาปัญหาให้รอบด้าน โดยการศึกษาค้นหาข้อมูลถึงธรรมชาติของปัญหานั้น ๆ หาแนวทางหรือกรณีศึกษาที่ใกล้เคียง เคยใช้วิธีแก้ปัญหาอย่างไร และวิธีเหล่านั้นช่วยแก้ปัญหาได้จริงและยั่งยืนหรือไม่หรือควรหาแนวทางใหม่ที่ดีกว่า

1.3 หาทางแก้ไขที่เป็นไปได้ ใช้วิธีการแก้ไข การ list ทางแก้ไขอื่น ๆ ที่พอจะเป็นไปได้ หรือการทำงานเป็นทีมเราอาจจะขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีม ให้ช่วยกันระดมสมองได้

1.4 การตัดสินใจเลือก การประเมินข้อดีข้อเสียของการแก้ปัญหา คุ่มค่าหรือประสิทธิภาพมากกว่า โดยการคิดแก้ปัญหาและกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

โดยสรุปได้ว่า ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การแก้ปัญหาจากสภาวะเหตุการณ์หรือสถานการณ์ชั่วคราวที่ไม่ได้คาดคิดอย่างกะทันหัน โดยการใช้ทักษะการความรู้และประสบการณ์ ใช้วิจารณญาณ ปฏิภาณไหวพริบ ในการแก้ปัญหา เชื่อมโยงเหตุการณ์ก่อนหลังได้อย่างตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน และมองหาโอกาสช่องทางในการพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส

ทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉิน

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2560) กล่าวว่า ผู้บริหารนับว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญ ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะการที่ผู้บริหารจะจัดการศึกษา ประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหลักการบริหาร หรือการจัดการตลอดจนมีทักษะในการบริหารหรือจัดการ

มณีรัตน์ คำจำปา (2558) กล่าวว่าทักษะการบริหาร คือ ความชำนาญของผู้บริหาร ในการบริหารจัดการให้บุคคลในองค์กรการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ การควบคุมการดำเนินกิจการ

การทำงานการนำเอากลยุทธ์และกระบวนการต่าง ๆ มาพัฒนาองค์กรให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กรโดยทักษะเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและสามารถฝึกฝนทักษะขึ้นมาได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ชาลินี กิจรุ่งเรืองกุล (2554) กล่าวว่า ทักษะการบริหารที่ใช้กลยุทธ์และกระบวนการนำเอาทรัพยากรการบริหารมาบริหารจัดการองค์การโดยใช้ความรู้ความสามารถทางศาสตร์และศิลป์และทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามที่องค์กรกำหนดไว้หมายถึงความสามารถของผู้บริหาร

สุธนา อิสสาหาก (2550, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไวรวดเร็วถูกต้องแม่นยำและความชำนาญในการปฏิบัติจนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของบุคคลทั่วไป

สมบัติ โขจิตวานิช (2553, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่กระทำการสิ่งว่องไวถูกต้องเหมาะสมโดยแสดงออกมาทางร่างกายหรือสติปัญญา โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

Katz (1995, pp. 33-42) กล่าวว่า ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจออกมาเป็นรูปของการกระทำ

Drake and Roe (1986, p. 30) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความคิด สติปัญญา และมีวิสัยทัศน์ ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นทักษะของผู้บริหาร

โดยสรุปได้ว่า ทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในสถานการณณ์ฉุกเฉิน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญและเชี่ยวชาญในการบริหาร และการจัดการกิจการงานต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ กิจกรรมนักเรียน อาคารสถานที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบากหรือไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า โดยมีการใช้ทักษะทางการสื่อสาร การคิด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการนำพาองค์กรสถานศึกษาให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ โดยการบริหารจัดการ การใช้งบประมาณในการบริหารได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานในองค์การ เกิดประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

มนู ศุภกุลสกุล (2565) ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานการณฉุกเฉิน ด้านสาธารณสุข ในการรับมือโรคโควิด 19 จังหวัดสุราษฎร์ธานี การถอดบทเรียน ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการสถานการณฉุกเฉินด้านสาธารณสุขในการรับมือโรคโควิด 19 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 1) การคัดกรองและเฝ้าระวังผู้ป่วยในสถานพยาบาลและชุมชน 2) การดูแลรักษาผู้ป่วยและป้องกันการติดเชื้อ 3) การติดตามผู้สัมผัสโรคและควบคุมการระบาดในชุมชน 4) การสื่อสาร 5) การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย 6) การประสานงานและจัดการข้อมูลเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค

พิรุชญาณ์ ศิริสัมพันธ์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอยะรังจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการการบริหาร มีการจัดสถานที่อุปกรณ์ที่สำคัญให้มีความพร้อมอยู่เสมอ และจัดหาสถานที่สำรองไว้ล่วงหน้า มีการทำบัญชีควบคุมต่าง ๆ ติดตั้งระบบ Server ที่ส่วนกลาง บันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง 2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ หน่วยงานมีพื้นที่จำกัดและยังไม่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นการบันทึกข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน บุคลากรของหน่วยงาน ยังไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้และยังขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และคู่ค้าบางรายยังไม่ทราบแนวทางที่ชัดเจน 3) แนวทางในการพัฒนา ให้เตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่ให้มีความพร้อมอยู่เสมอและจัดทำบันทึกข้อตกลงการใช้สถานที่สำรองไว้ล่วงหน้า รวมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน หากไม่เพียงพอให้จัดหาเพิ่มเติม จัดทำระบบ Server ไว้ที่ส่วนกลาง และควรฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อม ทบทวนและทำความเข้าใจการปฏิบัติงานทุก ๆ เดือน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของหน่วยงานเป็นระยะ ๆ

ฐานรินทร์ หาญเกียรติวงศ์ และรุจิภาญจน์ สานนท์ (2563, หน้า 20) ได้ศึกษาวิจัยภาวะผู้นำการบริหารในสถานการณฉุกเฉินสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการบริหารในสถานการณฉุกเฉินสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น ต้องประกอบด้วย การนำแนวคิด ทฤษฎีที่มีอยู่เป็นหลักในการปรับใช้ในประเทศไทยอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้นำหรือผู้นำในสถานการณฉุกเฉินในประเทศไทยที่ดี ต้องมีทั้งคุณลักษณะหลักและคุณลักษณะเสริม และที่สำคัญต้องมีจริยธรรมของความเป็นผู้นำที่ดี นอกจากนี้ผู้นำและผู้นำในสถานการณฉุกเฉินที่ดี ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

เพื่อให้รู้เท่าทันเหตุการณ์และสามารถบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัตและไร้ทิศทางอย่างรวดเร็ว จึงต้องนำเอาแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้ในการพัฒนาตนเอง อันประกอบด้วย

1. ผู้นำต้องการปรับเปลี่ยนทำงาน เพื่อเสริมสร้างแรงบันดาลใจ
2. ผู้นำต้องการปรับเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อบ่มเพาะความคิดสร้างสรรค์
3. ผู้นำต้องปรับเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปลูกฝังจิตสาธารณะ

พัชราภรณ์ ดวงชื่น (2563, หน้า 10) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการศึกษา รับความปกติใหม่หลังวิกฤติโควิด-19 (The New Normal In Educational Administration After The Covid-19 Crisis) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการศึกษาในการเตรียมรับความปกติใหม่ (New normal) ที่จะเกิดขึ้นหลังวิกฤติโควิด-19 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารจึงต้องมีการบริหารจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความปกติใหม่ โดยมีแนวทางในการบริหาร ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การออกแบบหลักสูตรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคน การบริหารจัดการโรงเรียนและครูให้ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้ มีการหารือและวางแผนร่วมกันของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน ตั้งแต่ผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางศึกษา ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจและภาคประชาสังคม พ่อแม่ ผู้ปกครอง รวมถึงการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของครูและนักเรียน

ชัยวัช เนียมศิริ (2561, หน้า 160) ได้ศึกษาวิจัยภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ในยุค Thailand 4.0: กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของผู้นำที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด คือ ผู้นำที่ดีต้องมีความรอบรู้ มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์สุจริต มีเจตนาบริสุทธิ์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี การสร้างทีมงานและเครือข่าย มุ่งความเป็นเลิศ มีความกระตือรือร้น มีพลังในการทำงาน บริหารงานแบบมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม มีทักษะการบริหาร และการสื่อสาร สร้างแรงบันดาลใจ มีความเป็นโค้ช เป็นที่ปรึกษาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนความเจริญก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา และให้รางวัลหากทำดี เป็นต้น ทั้งนี้ ในที่สุดแล้วผู้นำที่เป็นที่ต้องการในยุค Thailand 4.0 ต้องมีบทบาทเป็นผู้อำนวยการ และบริหารจัดการ เพื่อให้คนในองค์กรและนอกองค์กร สามารถอยู่ได้ด้วยตัวเอง ยุค 4.0 ผู้นำจะต้องคอยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้เกิดองค์กรจัดการตัวเอง ซึ่งเชื่อมโยงไปกับวิถีของคนยุค 4.0 อย่างชัดเจน

แพรววรี เปานิล (2559, หน้า 39) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการตอบสนองต่อภาวะวิกฤติ และกลยุทธ์การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการรักษาชื่อเสียงบนสื่อออนไลน์ (E-Corporate Reputation) ขององค์กรในมุมมองของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า การตอบสนอง

ต่อสถานการณ์ฉุกเฉินโดยการให้เหตุผล และกลยุทธ์การสื่อสารโดยการให้ข้อมูล ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการรักษาชื่อเสียงบนสื่อออนไลน์ขององค์กรในมุมมองของผู้บริโภค ได้แก่ การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินโดยการการตอบโต้ผู้กล่าวหา การปฏิเสธข้อกล่าวหา การหาผู้รับผิดชอบ การแก้ข้อกล่าวหา การให้การชดเชย และการกล่าวขอโทษ และกลยุทธ์การสื่อสารโดยการเห็นอกเห็นใจ

นุช สัทธานัตถรมงคล และอรรถพล ธรรมไพบุลย์ (2559, หน้า 5) ได้ศึกษาวิจัย ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้นำองค์กรควรต้องมองการณ์ไกล มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้คุณค่าและศักดิ์ศรีแก่พนักงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาและฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีความจริงใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรม ส่งเสริมและสนับสนุนกับการพัฒนาสิ่งใหม่ มีการบริหารความเสี่ยงบนพื้นฐานของความจริง ผู้นำต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแข็งแกร่ง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติและเกิดพฤติกรรมที่ถือว่าเป็นวัฒนธรรมโดยเฉพาะขององค์กร

ธนิตรา แสนจริง (2555, หน้า 149) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องมีความรู้สูง และต้องใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง จึงจะสามารถประสานงานกับบุคลากรในสถานศึกษา ให้บุคลากรทุกฝ่ายร่วมมือร่วมใจเสียสละ ในการปฏิบัติงานยินดีที่จะทุ่ม ทั้งกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบันนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้ภาวะผู้นำซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดกับความสามารถของบุคคลที่จะก่อให้เกิดการกระทำหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้มาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และตัวบุคคลที่ได้ชื่อว่าผู้นำจะต้องมีความสามารถที่หลากหลายในการจูงใจ เพื่อให้ผู้อื่นนั้นปฏิบัติตามความคิดเห็นและความต้องการหรือคำสั่งที่ตนมอบหมาย โดยผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำด้านเทคนิคอยู่ในระดับมากที่สุด ภาวะผู้นำด้านมนุษยธรรมอยู่ในระดับมาก ภาวะผู้นำทางการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ภาวะผู้นำเชิงสัญลักษณ์อยู่ในระดับมาก และภาวะผู้นำทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

พิภาวลัย เลาวกุล (2553, หน้า 159) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสาร ในภาวะวิกฤติของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยพบว่า ด้านองค์ประกอบของแผนการสื่อสารใน สถานการณ์ฉุกเฉินนั้น ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารส่วนใหญ่ได้ระบุถึงสิ่งต่อไปนี้ในแผนการสื่อสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ที่จะนำเสนอซึ่งข้อความที่จะใช้เลือกในสถานการณ์ฉุกเฉินนั้น สิ่งสำคัญ ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ฉุกเฉินในเวลานั้นด้วย แต่ทั้งหมดทั้งมวล ข้อความในการสื่อสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉินของธนาคารส่วนใหญ่จะเน้นทาง การเผชิญหน้าด้วยความตรงไปตรงมา Human Face นั่นคือการกล่าว ข้อความธนาคารส่วนใหญ่โดยภาพรวมที่จะใช้ในการจัดการกับ สถานการณ์ฉุกเฉินนั้น จะมีการแสดงออกถึงน้ำเสียงความจริงใจ ชัดเจน โดยเมื่อ พบว่า ภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากความผิดพลาดของธนาคารเป็นผู้กระทำ ธนาคารก็จะพร้อมที่จะ แสดงถึงความ “เสียใจ” ในทันทีเมื่อทราบว่าองค์กรกระทำผิดจริง ๆ ซึ่งในหลาย ๆ กรณีที่ธนาคารไม่สามารถกล่าวคำขอโทษได้ในทันที เนื่องจากอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาทาง กฎหมายหรืออาจจะอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบหรือเนื่องจากการทำงานขององค์กร มีความเสี่ยงอยู่แล้ว แต่ธนาคารก็แสดงความจริงใจออกมาให้เห็นไม่ว่าจะเป็นการแสดงออก ด้วยคำพูดการสื่อสารความห่วงใยต่อภาวะวิกฤติความเห็นใจผู้ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ที่องค์กรไม่ได้เพิกเฉยต่อภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น นอกเหนือจากนี้การสื่อสารยังสามารถขจัดกับปัญหาโดยภาพรวมเพื่อการสร้างชื่อเสียง และแสดงถึงความเชื่อมั่นว่าธนาคารจะสามารถควบคุมภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นได้และพยายาม แก้ปัญหาให้ดีขึ้นไป รวมถึงแสดงถึงความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในกรณีที่เกิดภาวะรุนแรงได้

งานวิจัยต่างประเทศ

Namk (2020) ทำวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนภูมิทัศน์ของการวิจัยการจัดการเหตุฉุกเฉิน: การทบทวนอย่างเป็นระบบด้วยการวิเคราะห์บรรณานุกรม โดยเชื่อมโยงกับวรรณกรรม ก่อนหน้านี้ องค์ประกอบพื้นฐานของกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพคืออะไร และหัวข้อใดที่กลายเป็น แนวโน้มใหม่ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการวิจัย พบว่า หัวข้อของการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมของพลเมือง การรับรู้ถึงความเสี่ยง และความเปราะบางได้รับการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอตลอดสี่ทศวรรษที่ผ่านมา ผลการวิจัยยัง แสดงให้เห็นว่า นักวิชาการได้ตอบสนองต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นใหม่ โดยการสร้างระบบ การจัดการเหตุฉุกเฉิน ออกแบบกรอบการทำงานระหว่างประเทศสำหรับการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ และเปลี่ยนโฟกัสจากการตอบสนองต่อการบรรเทาผลกระทบ โดยเน้นที่ ความยืดหยุ่นและความยั่งยืนของชุมชนเป็นพิเศษ ผู้เขียนคาดหวังว่าการศึกษาดังนี้จะเป็นการ วางรากฐานสำหรับการสร้างงานวิจัย EM ในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ทักษะการบริหารสถานการณฺ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงรราย ผู้วิจัยสรุปเป็น กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีทักษะการบริหารในสถานการณฺ์ฉุกเฉินซึ่งประกอบด้วย 5 ทักษะ ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
2. การสร้างควมร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
3. การคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
4. ทักษะการจัดลำดับควมสำคัญในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน

ตัวแปรอิสระ

(Independent)

1. ขนาดโรงเรียน
 - 1.1 ขนาดกลาง
 - 1.2 ขนาดใหญ่
 - 1.3 ขนาดใหญ่พิเศษ
2. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 1-5 ปี
 - 2.2. 6-10 ปี
 - 2.3 11-15 ปี
 - 2.4 15 ปี ขึ้นไป



ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

ทักษะการบริหารในสถานการณฺ์ ฉุกเฉิน ประกอบด้วย 5 ทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
2. ทักษะการสร้างควมร่วมมือ
การทำงานเป็นทีมในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
3. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และ
สร้างสรรค์ในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
4. ทักษะการจัดลำดับควมสำคัญ
ในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน
5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
ในสถานการณฺ์ฉุกเฉิน

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง ทักษะการบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ได้ดำเนินการตามหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในปีการศึกษา 2565 ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 20 คน และ ครูผู้สอน จำนวน 317 คน รวมทั้งสิ้น 337 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling ตามตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970,pp. 608-610) ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 8 คน และ ครูผู้สอน จำนวน 173 คน รวมทั้งสิ้น 181 คน

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

โรงเรียน	ประชากร	ตัวอย่าง
โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ		
1. โรงเรียนเทศบาล 6 นครเชียงราย	124	64
โรงเรียนขนาดใหญ่		
1. โรงเรียนเทศบาล 1 ศรีเกิด	38	20
2. โรงเรียนเทศบาล 2 หนองบัว	35	19
3. โรงเรียนเทศบาล 3 ศรีทรายมูล	22	12
4. โรงเรียนเทศบาล 4 สันป่าก่อ	27	15
5. โรงเรียนเทศบาล 5 เด่นห้า	46	25
6. โรงเรียนเทศบาล 7 ผังหมื่น		
โรงเรียนขนาดกลาง		
1. โรงเรียนเทศบาล 8 บ้านใหม่	19	10
รวม	337	181

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน 5 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดเทศบาลนครเชียงราย รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดเทศบาลนครเชียงราย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน 5 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดเทศบาลนครเชียงราย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิด Likert (1967 อ้างอิงใน บุญธรรม จิตอนันต์, 2560, หน้า 91-92) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี หลักการ ความหมาย องค์ประกอบ เพื่อทำนิยามศัพท์เฉพาะและนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

4.1 ดร.ณัฐวุฒิ ลัพโส ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดี วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

4.2 นายประชน เขื่อนเพชร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาล 6 นครเชียงราย

4.3 นายพิสิฐ ไชยชนะ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1

5. นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปไว้ใช้และแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้มีความตรงตามเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษา ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษา จำนวน 35 ข้อ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าเท่ากับ 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ในการแล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค

7. จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือ ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากวิทยาลัยการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา ไปยังผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในปีการศึกษา 2565 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม พร้อมแบบสอบถามไปยังแต่ละโรงเรียนที่เป็นสถานศึกษากลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ (Google Form)

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%)
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน 5 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดเทศบาลนครเชียงราย วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และโดยอาศัยเกณฑ์การประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉิน 5 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way

Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การวิเคราะห์หาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ใช้การวิเคราะห์หาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์
 ΣR แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\Sigma s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
 n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 Σs_i^2 คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ ประกอบด้วย

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ร้อยละ
	f	แทน ความถี่หรือคะแนนที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือคะแนนเต็ม

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

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

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน ค่าของข้อมูลแต่ละตัวหรือจุดกึ่งกลางชั้นแต่ละตัว
	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	n	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนใช้สถิติ F-test (Analysis of Variance: ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตามเพศ ขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตามขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ทำงาน

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	71	39.20
1.2 หญิง	110	60.80
รวม	181	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 31 ปี	50	27.62
2.2 31-39 ปี	22	12.15
2.3 40-49 ปี	104	57.46
2.4 มากกว่า 50 ปี	5	2.76
รวม	181	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
3.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	144	79.56
3.2 ปริญญาโท	35	19.34
3.3 ปริญญาเอก	2	1.10
รวม	181	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	26	14.36
4.2 5-10 ปี	61	33.70
4.3 10 ปีขึ้นไป	94	51.93
รวม	181	100.00
5. ขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน		
5.1 ขนาดกลาง	38	20.99
5.2 ขนาดใหญ่	111	61.33
5.3 ขนาดใหญ่พิเศษ	32	17.68
รวม	181	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 60.78 มีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 57.46 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 79.56 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.93 และเป็นโรงเรียนขนาดขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 61.33

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหาร
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ภาพรวม

ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉิน ของผู้บริหารสถานศึกษา	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ทักษะการสื่อสารในสถานการณั้ฉุกเฉิน	3.58	0.33	มาก	5
2. ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	3.63	0.34	มาก	4
3. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ใน สถานการณั้ฉุกเฉิน	3.92	0.31	มาก	3
4. ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉิน	4.13	0.44	มาก	1
5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณั้ฉุกเฉิน	4.07	0.47	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.82	0.29	มาก	

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉิน
ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
คือ ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉิน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.44) รองลงมา
คือ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณั้ฉุกเฉิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.47) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะการสื่อสารในสถานการณั้ฉุกเฉิน
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.33)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการสื่อสารใน
สถานการณั้ฉุกเฉิน

ด้านทักษะการสื่อสารในสถานการณั้ฉุกเฉิน	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.62	มากที่สุด	1
2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่โน้มน้าวใจ สร้างความคล้อยตามที่เหมาะสมในสถานการณั้ฉุกเฉิน	4.12	0.94	มาก	3
3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้าง ความไว้วางใจ เห็นอกเห็นใจ	3.14	0.45	ปานกลาง	6

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานที่สอดคล้องต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	3.34	0.65	ปานกลาง	5
5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.12	0.54	ปานกลาง	8
6. ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังปัญหาด้วยเหตุผล โดยไม่มีอคติในการสื่อสารกับบุคคลอื่น	2.48	0.93	น้อย	9
7. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยคำที่สุภาพ ไพเราะ และนุ่มนวล	4.28	0.54	มาก	2
8. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างแรงบันดาลใจให้แก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.13	0.46	ปานกลาง	7
9. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง	3.77	0.49	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.58	0.33	มาก	

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยคำที่สุภาพไพเราะและนุ่มนวล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังปัญหาด้วยเหตุผล โดยไม่มีอคติในการสื่อสารกับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.93)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการสร้างความร่วมมือ
การทำงานเป็นทีมในสถานการณั้ฉุกเฉิน

ด้านทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมในการทำงาน อย่างมีเป้าหมายเดียวกัน	3.33	0.83	ปานกลาง	7
2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความมุ่งมั่น ช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในสภาวะวิกฤติ	3.13	0.48	ปานกลาง	6
3. ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าอกเข้าใจ	3.95	0.40	มาก	4
4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการเสริมแรงทางบวก ให้กำลังใจในการทำงานต่อสภาวะวิกฤติ	3.95	0.35	มาก	3
5. ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้คนอย่างเหมาะสมกับงาน ตามความสามารถและความถนัด	3.13	0.41	ปานกลาง	5
6. ผู้บริหารสถานศึกษา แสวงหาความร่วมมือ จากองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก	3.98	0.32	มาก	1
7. ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายใน องค์กร ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.96	0.39	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.63	0.34	มาก	

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการสร้าง
ความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณั้ฉุกเฉิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$,
S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา
แสวงหาความร่วมมือ จากองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายใน
องค์กร ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.39)
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมในการทำงาน
อย่างมีเป้าหมายเดียวกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.83)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และ
สร้างสรรค์ในสถานการณั้ฉุกเฉิน

ด้านทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษา นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีมา ประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม	3.12	0.43	ปานกลาง	9
2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ และแก้ปัญหาได้	3.96	0.38	มาก	6
3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดสังเคราะห์ ต่อปัญหาที่ เกิดขึ้นในสถานการณั้ฉุกเฉิน	3.98	0.32	มาก	3
4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ต่อสถานการณั้ฉุกเฉิน	3.96	0.36	มาก	5
5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยืดหยุ่นในการวางแผนการทำงาน	3.94	0.38	มาก	7
6. ผู้บริหารสถานศึกษา ประเมินสถานการณั้ ปัญหาและ หาวิธีแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสม	3.96	0.34	มาก	4
7. ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.08	0.49	มาก	2
8. ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถควบคุมสติได้ดี	3.87	0.58	มาก	8
9. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการวางแผนรับมือกับ สภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขได้ทัน	4.38	0.55	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.92	0.31	มาก	

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของ
ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการคิดเชิงวิพากษ์
และสร้างสรรค์ในสถานการณั้ฉุกเฉิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.31)
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา มีการวางแผน
รับมือกับสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขได้ทัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร
สถานศึกษานำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.43)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการจัดลำดับ
ความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉิน

ด้านทักษะการจัดลำดับความสำคัญ ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา ในสถานการณั้ฉุกเฉินอย่างชัดเจน เป็นระบบ มีการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญได้	4.14	0.54	มาก	2
2. ผู้บริหารสถานศึกษา บริหารจัดการและควบคุม สถานการณั้ได้ทันเวลาและเกิดทำให้เกิดผลกระทบกับ องค์กร น้อยที่สุด	4.13	0.41	มาก	3
3. ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของงาน ที่รับผิดชอบได้ดี	4.14	0.50	มาก	1
4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ในการแก้ไขปัญหา	4.10	0.48	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.13	0.44	มาก	

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของปัญหาในสถานการณั้ฉุกเฉินอย่างชัดเจนเป็นระบบ มีการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา มีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการแก้ปัญหามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.48)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะ
หน้าในสถานการณั้ฉุกเฉิน

ด้านทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	n = 181		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหาต่อ สถานการณั้ฉุกเฉิน	3.88	0.69	มาก	5
2. ผู้บริหารสถานศึกษาหาความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหา	4.13	0.57	มาก	2
3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความอดทนต่อสถานการณั้ ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น	4.12	0.44	มาก	3
4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีแนวทางในการแก้ปัญหาภายใต้ สถานการณั้ฉุกเฉิน	4.13	0.51	มาก	1
5. ผู้บริหารสถานศึกษา มองหาโอกาสที่เกิดขึ้นภายใต้ สถานการณั้ฉุกเฉินในการพัฒนาองค์กร	4.10	0.52	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.07	0.47	มาก	

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของ
ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ด้านทักษะการจัดลำดับ
ความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.47)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา มีแนวทาง
ในการแก้ปัญหาภายใต้สถานการณั้ฉุกเฉินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$,
S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษาหาความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหา
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.57) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร
สถานศึกษา ใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหาต่อสถานการณั้ฉุกเฉิน
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉิน
ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับทักษะ
การบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนัก
การศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (F-test)
จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉิน ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย		SS	df	MS	F	Sig.
ทักษะการสื่อสารใน สถานการณั้ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.19	2	0.09	0.89	0.41
	ภายในกลุ่ม	19.65	178	0.11		
	โดยรวม	19.85	180			
ทักษะการสร้างควม ร่วมมือการทำงานเป็นทีม ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.17	1.55	0.21
	ภายในกลุ่ม	20.42	178	0.11		
	โดยรวม	20.78	180			
ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ และสร้างสรรค์ใน สถานการณั้ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.73	2	0.36	3.98*	0.02
	ภายในกลุ่ม	16.48	178	0.09		
	โดยรวม	17.22	180			
ทักษะการจัดลำดับ ความสำคัญใน สถานการณั้ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	4.28	2	2.14	12.32*	0.00
	ภายในกลุ่ม	30.91	178	0.17		
	โดยรวม	35.19	180			
ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าในสถานการณั้ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	3.08	2	1.54	7.63*	0.00
	ภายในกลุ่ม	35.88	178	0.20		
	โดยรวม	38.96	180			
รวมภาวะผู้นำ เชิงสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	0.74	2	0.37	4.07*	0.01
	ภายในกลุ่ม	16.18	178	0.09		
	โดยรวม	16.92	180			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณั้ฉุกเฉิน ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉิน และทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในสถานการณั้ฉุกเฉิน เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารในสถานการณั้ ฉุกเฉิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงมีการทดสอบ รายคู่ด้านที่มีความแตกต่างกันโดยวิธี LSD

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของระดับทักษะการบริหาร ในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา เทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

การบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉิน ของผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ โรงเรียน	ระดับทักษะการบริหารในสถานการณั้ ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา		
		กลาง	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และ สร้างสรรค์ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	ขนาดกลาง	-	-0.15*	-0.09
	ขนาดใหญ่	0.15*	-	0.06
	ขนาดใหญ่พิเศษ	0.09	-0.06	-
ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	ขนาดกลาง	-	-0.32*	-0.46*
	ขนาดใหญ่	0.32*	-	-0.13
	ขนาดใหญ่พิเศษ	0.46*	0.13	-
ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในสถานการณั้ฉุกเฉิน	ขนาดกลาง	-	-0.19*	-0.42*
	ขนาดใหญ่	0.19*	-	-0.22*
	ขนาดใหญ่พิเศษ	0.42*	0.22*	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทำการทดสอบรายคู่ของระดับทักษะการบริหาร ในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณั้ ฉุกเฉินของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โรงเรียนขนาดกลาง แตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทักษะการจัดลำดับ ความสำคัญในสถานการณั้ฉุกเฉินของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาล

นครเชียงราย โรงเรียนขนาดกลางแตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โรงเรียนขนาดกลางแตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับทักษะ การบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน การศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา เทศบาลนครเชียงราย		SS	df	MS	F	Sig.
ทักษะการสื่อสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.13	2.00	0.06	0.56	0.57
	ภายในกลุ่ม	19.73	178.00	0.11		
	โดยรวม	19.86	180.00			
ทักษะการสร้าง ความร่วมมือการทำงานเป็น ทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.04	2.00	0.02	0.18	0.84
	ภายในกลุ่ม	20.74	178.00	0.12		
	โดยรวม	20.78	180.00			
ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ และสร้างสรรค์ใน สถานการณ์ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2.00	0.00	0.03	0.97
	ภายในกลุ่ม	17.22	178.00	0.10		
	โดยรวม	17.23	180.00			
ทักษะการจัดลำดับ ความสำคัญในสถานการณ์ ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2.00	0.02	0.08	0.93
	ภายในกลุ่ม	35.17	178.00	0.20		
	โดยรวม	35.20	180.00			
ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2.00	0.01	0.06	0.95
	ภายในกลุ่ม	38.94	178.00	0.22		
	โดยรวม	38.97	180.00			
รวมภาวะผู้นำ เชิงสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2.00	0.01	0.07	0.93
	ภายในกลุ่ม	16.91	178.00	0.10		
	โดยรวม	16.93	180.00			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน 2) ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน 3) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน 4) ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน 5) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่องทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เพื่อสำรวจและทราบถึงทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในปีการศึกษา 2565 รวมทั้งสิ้น 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศวุฒิ การศึกษา ขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ F-test

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายตามด้านสรุปผลได้ดังนี้

1. ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้
 - 1.1 ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบได้ดี
 - 1.2 ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษาแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น และรวดเร็ว

1.3 ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษา มีการวางแผนรับมือกับสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขได้ทัน

1.4 ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษา แสวงหาความร่วมมือ จากองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก

1.5 ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โดยจำแนกตามขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่พบว่า ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โรงเรียนขนาดกลางแตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โรงเรียนขนาดกลางแตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉินของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โรงเรียนขนาดกลางแตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้มีประเด็นสำคัญมาอภิปราย ดังนี้

1. ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงรายเป็นผู้บริหารยุคใหม่ ที่ใฝ่รู้ติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตนเองและเรื่องราวทั่วไป เป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงในเรื่องที่ตนเองเกี่ยวข้องโดยตรง และสนใจที่จะมีประสบการณ์ในสิ่งต่าง ๆ เป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบสามารถในการประยุกต์เรื่องราวต่าง ๆ ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ มีกระบวนการที่รับมือกับผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดอันก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียในด้านต่าง ๆ มีแนวคิดในการรับมือกับภาวะฉุกเฉิน มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์หลาย ๆ แบบ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด ขณะเดียวกัน ก็สามารถหาทางออกได้หลาย ๆ ทาง เพื่อลดความสูญเสียและพลิกวิกฤติเป็นโอกาสให้ได้มากที่สุด สามารถสื่อสารให้ผู้รับสารรับทราบถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นและชี้แจงวิธีการรับมือได้อย่างชัดเจน ขณะเดียวกันการสื่อสารมีความเห็นอกเห็นใจกันเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจเจตนาที่ดีของผู้สื่อสารและเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกันมากขึ้น ซึ่งช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยสร้างความร่วมมือกัน ความสามัคคีและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะทำให้ทุกอย่างคลี่คลายได้ เปรียบเสมือนหัวเรือสำคัญในการกำหนดทิศทางการตัดสินใจต่าง ๆ

ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างชัดเจน เป็นระบบ มีการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญได้ บริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลาและเกิดทำให้เกิดผลกระทบกับองค์กรและจัดลำดับความสำคัญ ของงานที่รับผิดชอบได้ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของมมมู ศุกลสกุล (2565) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ในการรับมือโรคโควิด 19 จังหวัดสุราษฎร์ธานี การถอดบทเรียน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสาธารณสุขในการรับมือโรคโควิด 19 จังหวัดสุราษฎร์ธานีประกอบด้วย 1) การจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ การคัดกรองและเฝ้าระวังผู้ป่วยในสถานพยาบาลและชุมชน 2) การดูแลรักษาผู้ป่วยและป้องกันการติดเชื้อ 3) การติดตามผู้สัมผัสโรคและควบคุมการระบาดในชุมชน 4) การสื่อสาร 5) การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย 6) การประสานงาน และจัดการข้อมูลเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค

ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหา ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน สถานศึกษาหาความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหา สอดคล้องกับ กรรณิกา เรตมอนด์ (2559), เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563), ภาณทิพย์ วงศ์โสติกกุล (2564) กล่าวไว้ว่าผู้นำในสถานการณ์ฉุกเฉิน ต้องเป็นผู้มีพลังกายและพลังจิตที่เข้มแข็ง รู้จุดมุ่งหมาย มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าใน สถานการณ์ฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Human Relation Skill) มีความเป็นมิตรและมีความรัก มีบุคลิกความน่าเชื่อถือ (integrity) หรือมีลักษณะความเป็นผู้นำ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจ มีสมรรถนะ (Competency) เป็นครูที่ดี สร้างศรัทธาและความเชื่อมั่น มีทักษะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ (technical skill) มีความชาญฉลาดในทางการเมือง (political acumen)

ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาได้นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม มีการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบและแก้ปัญหาได้อย่างมีวิจารณญาณ ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน มีแนวทางในการแก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินสอดคล้องกับ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551), เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563), และภาณทิพย์ วงศ์โสติกกุล (2564) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถในการนำองค์กรในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Leadership Competencies in Crisis) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่ การตัดสินใจด้วยความรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ (Decisiveness in Action) การคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ Critical and Creative Thinking ความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงในความไม่ชัดเจน (Courageous Amid Uncertainty) การตั้งเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลง (Tactical Agility) และการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Active Engagement)

ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างวัฒนธรรมในการทำงานอย่างมีเป้าหมายเดียวกัน มีความมุ่งมั่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสภาวะวิกฤติ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าอกเข้าใจ ใช้คนอย่างเหมาะสมกับงาน ตามความสามารถและความถนัด และสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ งานวิจัยของพิรุชญาณ์ ศิริสัมพันธ์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการการบริหาร มีการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน จัดสถานที่

อุปกรณ์ที่สำคัญให้มีความพร้อมอยู่เสมอ และจัดหาสถานที่สำรองไว้ล่วงหน้า มีการทำบัญชีควบคุมต่าง ๆ ติดตั้งระบบ Server ที่ส่วนกลาง บันทึก ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่าง ต่อเนื่อง 2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ หน่วยงานมีพื้นที่จำกัดและยังไม่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นการบันทึกข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน บุคลากรของหน่วยงาน ยังไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้และยังขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และคู่ค้าบางรายยังไม่ทราบแนวทางที่ชัดเจน 3) แนวทางในการพัฒนา ให้เตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่ให้มีความพร้อมอยู่เสมอและจัดทำบันทึกข้อตกลงการใช้สถานที่สำรองไว้ล่วงหน้า รวมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน หากไม่เพียงพอให้จัดหาเพิ่มเติม จัดทำระบบ Server ไว้ที่ส่วนกลาง และควรมีฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อม ทบทวนและทาคความเข้าใจ การปฏิบัติงานทุก ๆ เดือน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของหน่วยงานเป็นระยะ ๆ

ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีการสื่อสารที่โน้มน้าวใจสร้างความคล้อยตามที่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความไว้วางใจ เห็นอกเห็นใจส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชารับมือปัญหาด้วยเหตุผล โดยไม่มีอคติในการสื่อสารกับบุคคลอื่นสอดคล้องกับพิธียา นิवासานนท์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องทักษะการบริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของทักษะการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤติ ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมา คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และความคิดสร้างสรรค์ และการปรับตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของทักษะการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤติ ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทักษะการแก้ปัญหา และความรับผิดชอบของผู้นำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ทักษะการสื่อสารและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ที่มีขนาดแตกต่างกัน

อาจมีทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน การสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม ในสถานการณ์ฉุกเฉิน การคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน การจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉินและการการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชษิตา ศิริมัน (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบทักษะการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 จำแนกตามระดับการศึกษาและขนาดของโรงเรียน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัทร ชัยธราโชต (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาวะวิกฤตจากสถานการณ์สถานการณ์ฉุกเฉิน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการภาวะวิกฤตจากสถานการณ์สถานการณ์ฉุกเฉิน เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของโรงเรียนในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 8 แห่ง ในเขตเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมืองเชียงราย มีการบริหารงานที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านขนาดโรงเรียน ความโดดเด่นทางวิชาการ รูปแบบโรงเรียนและความแตกต่างทางเศรษฐกิจของแต่ละตำบลในพื้นที่ใกล้เคียงกัน แต่ก็สามารถบริหารสถานศึกษาสถานการณ์ฉุกเฉินที่รุนแรงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนากกร ศรีก่อ (2565) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามเพศ จำแนกประสบการณ์การทำงาน และจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ได้แก่

1. ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย ผู้บริหารสถานศึกษาควรรับฟังปัญหาด้วยเหตุผล โดยไม่มีอคติ

ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น มีการสื่อสารที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการสื่อสารที่สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานที่สอดคล้องต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษา ควรสร้างวัฒนธรรมในการทำงานอย่างมีเป้าหมายเดียวกัน รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าอกเข้าใจและควรมีการเสริมแรงทางบวก ให้กำลังใจในการทำงานต่อสภาวะวิกฤติ

3. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม มีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ แก้ปัญหาได้และมีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

4. ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างชัดเจน เป็นระบบ มีการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญได้ บริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลาและเกิดทำให้เกิดผลกระทบกับองค์กร น้อยที่สุด

5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้บริหารสถานศึกษาควรมองหาโอกาสที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินในการพัฒนาองค์กร แก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและรวดเร็ว และมีแนวทางในการแก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน

6. ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย เมื่อจำแนกตาม ขนาดของโรงเรียน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาทักษะ ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน และทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤติของผู้บริหารสถานศึกษา

2. ควรศึกษาทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละภาวะวิกฤติ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดในเขตเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมืองเชียงราย



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ทิพย์เนตร. (2562). การพัฒนาครูในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนการสอน โดยใช้กระบวนการสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning community : PLC). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- กรรณิกา เรตมอนด์. (2559). **ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ดุษฎีนิพนธ์ ศษ.ด., มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม.
- กัลยา ตากุล. (2550). **การศึกษาการจัดการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดและกระบวนการคิดแก้ปัญหาขนาดตของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3: กรณีศึกษาโรงเรียนวชิราวุธวิทยา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2563). **นำและบริหารยามวิกฤต บทเรียนจากโควิด-19**. กรุงเทพฯ: ชัดเชส พับลิชชิง.
- จรัสโสม ศิริรัตน์. (2559). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. **วารสารบรรณศาสตร์ มศว.**, 9(1), 57-66.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2560). **การคิดเชิงวิพากษ์**. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.dailynews.co.th/article/614294>
- ฉวีวรรณ ฉัตรวิไล. (2560). **สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินการตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 6 จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2552). **ความไว้วางใจในองค์การของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน**. วิทยานิพนธ์ รป.ด., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ชัยวัช เนียมศิริ. (2561). **ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุค Thailand 4.0: กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ วป.อ., วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, กรุงเทพฯ.

- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). **คู่มือสู่องค์กรแห่งความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชาลินี กิจรุ่งเรืองกุล. (2554). ทักษะการบริหารของผู้บริหารกับการดำเนินงานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพในสถานศึกษาสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เขตการศึกษาท้องถิ่น
ที่ 1. **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 1(2), 268–277.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- โชษิตา ศิริมัน (ผู้บรรยาย). (27 มีนาคม 2564). ทักษะการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 31. ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 8** (หน้า 407–416). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ไชยะ เทพา. (2564). ภาวะผู้นำทางการเมืองในยุคโควิด-19. **วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์**, 4(3), 1027–1044.
- ฐานรินทร์ หาญเกียรติวงศ์ และรุจิภาญจน์ สานนท์. (2563). ภาวะผู้นำการบริหารในภาวะวิกฤตสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. **วารสารเครือข่ายการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 3(2), 1–11.
- ณัฐธิกา ศุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2563). 5 **ทักษะที่ผู้นำต้องมีในภาวะวิกฤต**. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2565, จาก <https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/5-leadership-skills-in-crisis-management>
- ทนากกร ศรีก่อ. (2565). กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤตของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 1. **วารสารบริหารการศึกษาบัวบัณฑิต**, 20(3), 75–87.
- ทีศนา แหมมณี. (2554). **ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). **องค์การและการบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนิศรา แสนจริง. (2555). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ธนบดี บุญลือ. (2540). **กลยุทธ์การแก้ไขปัญหาในภาคทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: สมาคมธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย.
- ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์. (2551). การศึกษาการทำงานเป็นทีมและการสร้างโมเดลการ

- ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงาน.** ปริญญาโท กศ.ด., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นภัทร ชัยธราโชติ. (2565). การบริหารจัดการภาวะวิกฤต จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19. **วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์**, 7(4), 278-291.
- นุช สัทธามิตรมงคล และอรรรถพล ธรรมไพบุลย์. (2559). ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 8(1), 167-182.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม จิตอนันต์. (2560). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประจวบ อินออด. (2537). **ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ประเวศ วะสี (ผู้บรรยาย). (4 มิถุนายน 2556). ชุมชนการเรียนรู้ครู: เปลี่ยน “ห้องเรียน” ให้เป็น “ห้องเรียน(รู้)”. ใน **การเสวนาวิชาการเวทีปฏิรูปการเรียนรู้สู่การศึกษาเพื่อคนทั้งมวล ครั้งที่ 17**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2537). **ภาพลักษณ์: การสร้างและรักษา**. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล. (2563). ผู้นำในภาวะวิกฤติ. **วารสารการเงินธนาคาร**, 456, 160-161.
- พัชราภรณ์ ดวงชื่น. (2563). การบริหารจัดการศึกษารับมือความปกติใหม่หลักวิกฤตโควิด-19. **วารสารศิลปการจัดการ**, 4(3), 783-795.
- พิชัญญาณ์ ศิริสัมพันธ์. (2564). **การบริหารความต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ**. การค้นคว้าอิสระ รม., มหาวิทยาลัยรามคาแหง, กรุงเทพฯ.
- พิภาวัล เลาวกุล. (2553). **กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตของธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์ นศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2560). **ทักษะการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- พีรียา นิवासานนท์. (2565). **ทักษะการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤติของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง**. **วารสารนวัตกรรมจัดการ**

การศึกษาและการวิจัย, 4(2), 141-150.

แพรววรี เปานิล. (2559). การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตและกลยุทธ์การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการรักษาชื่อเสียงองค์กรผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองของผู้บริโภค. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ไพโรจน์ บาลัน. (2549). การจัดการภาวะวิกฤติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ภาณุทิพย์ วงศ์โสติกกุล. (2564). ผู้นำที่องค์กรต้องการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต. สืบค้นเมื่อ 4

กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.khonatwork.com/post/ผ-นำท-องค-กรต-องการ-เม-อเก-ตภาวะว-กฤต-leadership-in-crisis>

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2552). การบูรณาการแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการเรียนการสอน. ราชบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี.

มณีรัตน์ คำจำปา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงาน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

มนู ศุกลสกุล. (2565). การบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสาธารณสุขในการรับมือโรคโควิด 19 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 31(2), 81-98.

มัลลิกา วิชชุกรอิงครัด. (2553). การศึกษาการทำให้เป็นทีมของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์. กศ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: ธนวิซการพิมพ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2565, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). ความลับองค์กร: พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

วีระพงศ์ เกียรติไพโรยศ. (2565). ภาวะผู้นำกับการบริหารองค์กรในยุคนิวนอร์มัล. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 7(1), 123-134

สมคิด บางโม. (2538). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สมบัติ โขษิตวานิช. (2553). ความหมายของทักษะการบริหารงาน. สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2565, จาก http://thisis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Supaporn_R.pdf

สมพร แพร่ม้วน. (2551). คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้เชิงประจักษ์ของผู้บริหารและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

- สัมมา รัตนชัย. (2554). **หลัก ทฤษฎี และปฏิบัติการบริหารการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สิริวิมล ปันณราช. (2559). **การจัดการภาวะวิกฤตและประเด็นปัญหา**. กรุงเทพฯ:
จรัสสนิทวงศ์ การพิมพ์.
- สุกัญญา ศรีสาคร. (2547). **การพัฒนาความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการคิดแก้ปัญหาอนาคต**.
วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- สุณา อิศสาหาก. (2550). **นักบริหารการศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2565, จาก
<http://www.gotoknow.org/posts/126541>
- สุทธิพงศ์ บุญผดุง. (2554). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่นโดยใช้โรงเรียน
เป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ระยะที่ 1)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). **ภาวะความเป็นผู้นำ : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียน
การสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น
วิชาภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership)** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- สุนันทา เลาหมื่นท์. (2541). **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุคส์ไตร์.
- หทัยรัช รังสุวรรณ. (2539). **ผลการสอนโดยใช้แผนที่มีโมเดลที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
วิชาวิทยาศาสตร์กายภาพชีวภาพด้านโมเดลและความสามารถในการคิด
แก้ปัญหาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อนุรักษ์ โชติดีลิก. (2559). **ตัวแบบการพัฒนาผู้นำที่เหมาะสมในสถานการณ์วิกฤติ**.
วารสารวิชาการป้องกันประเทศ, 7(1), 31-37.
- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). **กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้บังคับการ**. **วารสาร
บริหารธุรกิจ**, 32(122), 8-18.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดม มุ่งเกษม. (2538). **หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: อนาคตศิลป์ การพิมพ์.
- Drake, T. L. and Roe, W. H. (1986). **The principal ship** (3rded). New York: Macmillan.
- Flippo, E. B. (1970). **Principle of Personnel Management**. New York: McGraw-Hill.

- Glickman, C. D. (2007). **Super Vision and Instructional Leadership: A Developmental Approach**. Boston: Pearson.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw–Hill.
- Good, T. and Brophy, J. (1990). **Educational psychology: A realistic approach** (4th ed.). New York: Longman.
- Haimowitz, N. R. and Haimowitz, M. L. (1973). **What Makes Them Creative?**. New York: Crowell.
- Johnson, K. and Morrow, K. (1981). **Communication in the classroom**. England: Longman.
- Katz, J. (1995). Identification of Stream Drift Mechanisms: An Experimental and Observational Approach. **American Journal of Clinical Nutrition**, 61(1), 155–60.
- Katz, R. L. (1995). Skills of an Effective Administrators. **Harvard Business Review**, 8(5), 33.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and psychological measurement**, 30(3), 607–610.
- Namk, y. (2020) Changing landscape of emergency management research: A systematic review with bibliometric analysis. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, 49(4), 101–658.
- Newsom, D. (1994). **This is PR: the realities of public relations** (4th ed.). Belmont: Wadsworth.
- Owens, R., G. (1970). **Organizational Behavior in School**. New Jersey: Prentice–Hall.
- Parker, G. M. (1990). **Team planers and team: The new competitive business strategy**. California: Jossey–Bass.
- Reilly, R. R. and Lewis, E. L. (1983). **Educational Psychology**. New York: Macmillan Publishing.
- Schneider, B. et al. (2013). Organizational Climate and Culture. **Annual Review of Psychology**, 64, 361–388.
- Slaikau, K. A. (1990). **Crisis intervention: A handbook for practice and research**. Boston: Allyn & Bacon.

Souillard, A. and Kerr, A. (1990). Problem Solving Activities for Science and Technology Students. **English Teaching Forum**, 7, 28–32.

Torrance, E. P. (1962). **Guiding creative talent**. New Jersey: Prentice–Hall.

Wynn, R. and Guditus, C. W. (1984). **Team Management: Leadership by Consensus**. Glencoe: McGraw–Hill.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.ณัฐวดี สัพโส ผู้ช่วยคณบดี วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
2. นายประชวน เขื่อนเพชร ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาล 6 นครเชียงราย
3. นายพิสิฐ ไชยชนะ รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงราย เขต 1



ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

คำชี้แจงเบื้องต้น

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะ และเปรียบเทียบ ทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยแบบสอบถามแยกออกเป็น 2 ตอน

แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตาม ขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะการบริหารในสถานการณั้ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในปีการศึกษา 2565

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุดผู้วิจัยรับรองว่าจะใช้คำตอบของท่านเพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น โดยจะนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็นภาพรวมทั้งหมด ไม่จำแนกรายบุคคลหรือสถานศึกษาใด ๆ ทั้งสิ้น และข้อมูลที่ได้จะไม่มีการทบทวนใด ๆ ต่อตัวท่านและสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน แต่อย่างใด

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายณัฐวัฒน์ หวังเกียรติกุล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. ขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

- () ขนาดเล็ก
- () ขนาดกลาง
- () ขนาดใหญ่
- () ขนาดใหญ่พิเศษ

2. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- () 1-5 ปี
- () 6-10 ปี
- () 11-15 ปี
- () 15 ปี ขึ้นไป



ตอนที่ 2

ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

คำชี้แจง

ขอให้ท่านตอบแบบ สอบถามเกี่ยวกับ ระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย และโปรดทำเครื่องหมาย

✓ พิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับปาน

กลาง

2 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ทักษะการสื่อสาร						
1	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่โน้มน้าวใจสร้างความคล้อยตามที่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉิน					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างความไว้วางใจ เห็นอกเห็นใจ					
4	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานที่สอดคล้องต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน					
5	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา					
6	ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังปัญหาด้วยเหตุผล โดยไม่มีอคติในการสื่อสารกับบุคคลอื่น					
7	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยคำที่สุภาพ ไพเราะ และนุ่มนวล					
8	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างแรงบันดาลใจ ให้แก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา					
9	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกประทับใจในความรับผิดชอบของตนเอง					

ข้อที่	ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนัก การศึกษาเทศบาลนครเชียงราย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2. ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม						
1	ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมในการทำงานอย่างมีเป้าหมายเดียวกัน					
2	ผู้บริหารสถานศึกษา มีความมุ่งมั่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสภาวะวิกฤติ					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าอกเข้าใจ					
4	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการเสริมแรงทางบวก ให้กำลังใจ ในการทำงาน ต่อสภาวะวิกฤติ					
5	ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้คนอย่างเหมาะสมกับงาน ตามความสามารถ และความถนัด					
6	ผู้บริหารสถานศึกษา แสวงหาความร่วมมือ จากองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก					
7	ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ					
3. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์						
1	ผู้บริหารสถานศึกษา นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม					
2	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบและแก้ปัญหาได้					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดสังเคราะห์ ตอบปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ฉุกเฉิน					
4	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน					
5	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยืดหยุ่นในการวางแผน การทำงาน					
6	ผู้บริหารสถานศึกษา ประเมินสถานการณ์ ปัญหาและหาวิธีแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม					
7	ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
8	ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถควบคุมสติได้ดี					
9	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการวางแผนรับมือกับสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นและ หาแนวทางแก้ไขได้ทัน					
4. ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ						
1	ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อย่างชัดเจน เป็นระบบ มีการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญได้					
2	ผู้บริหารสถานศึกษา บริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลาและ เกิดทำให้เกิดผลกระทบกับองค์กร น้อยที่สุด					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบได้ดี					
4	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ในการแก้ไขปัญหา					
5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า						
1	ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหา ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน					
2	ผู้บริหารสถานศึกษาหาความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหา					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา มีความอดทนต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น					
4	ผู้บริหารสถานศึกษาแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น และรวดเร็ว					

ข้อที่	ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน การศึกษาเทศบาลนครเชียงราย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	ผู้บริหารสถานศึกษา มีแนวทางในการแก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน					
6	ผู้บริหารสถานศึกษา มองหาโอกาสที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ในการพัฒนาองค์กร					



ตารางแสดงสรุปผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อมูล
ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

คำชี้แจงเบื้องต้น

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะและเปรียบเทียบ ทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีม ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยแบบสอบถามแยกออกเป็น 2 ตอน

แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตาม ขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะการบริหารในสถานการณณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในปีการศึกษา 2565

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยรับรองว่าจะใช้คำตอบของท่านเพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น โดยจะนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็นภาพรวมทั้งหมด ไม่จำแนกรายบุคคลหรือสถานศึกษาใด ๆ ทั้งสิ้น และข้อมูลที่ได้อาจไม่มีผลกระทบต่อใด ๆ ต่อตัวท่านและสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน แต่อย่างใด

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายณัฐวัฒน์ หวังเกียรติกุล
 นิสิตปริญญาโท
 สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศึกษา
 มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 31 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 31-39 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 40-49 ปี	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 50 ปี
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงาน

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 5-10ปี	<input type="checkbox"/> 3) 10 ปีขึ้นไป
--	------------------------------------	---
5. ขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> ขนาดเล็ก
<input type="checkbox"/> ขนาดกลาง
<input type="checkbox"/> ขนาดใหญ่
<input type="checkbox"/> ขนาดใหญ่พิเศษ

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

คำชี้แจง

ขอให้ท่านตอบแบบ สอบถามเกี่ยวกับ ระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย และโปรดทำเครื่องหมาย

✓ พิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับทักษะการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
1. ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน							
1	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่โน้มน้าวใจ สร้างความคล้อยตามที่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างความไว้วางใจ เห็นอกเห็นใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานที่สอดคล้องต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังปัญหาด้วยเหตุผล โดยไม่มีอคติในการสื่อสารกับบุคคลอื่น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยคำที่สุภาพ ไพเราะ และนุ่มนวล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่สร้างแรงบันดาลใจให้แก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
9	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รับทราบ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตัวเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ทักษะการสร้างความร่วมมือการทำงานเป็นทีมในสถานการณฉุกเฉิน							
10	ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมในการทำงาน อย่างมีเป้าหมายเดียวกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	ผู้บริหารสถานศึกษา มีความมุ่งมั่น ช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในสภาวะวิกฤติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	ผู้บริหารสถานศึกษา รับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าอกเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการเสริมแรงทางบวก ให้กำลังใจ ในการทำงานต่อสภาวะวิกฤติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้คนอย่างเหมาะสมกับงาน ตามความสามารถและความถนัด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	ผู้บริหารสถานศึกษา แสวงหาความร่วมมือ จากองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	ผู้บริหารสถานศึกษา สร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายใน องค์กร ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และสร้างสรรค์ในสถานการณฉุกเฉิน							
17	ผู้บริหารสถานศึกษา นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีมา ประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ และแก้ปัญหาได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดสังเคราะห์ ตอบปัญหา ที่เกิดขึ้นในสถานการณฉุกเฉิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ต่อสถานการณฉุกเฉิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยืดหยุ่นในการวางแผนการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	ผู้บริหารสถานศึกษา ประเมินสถานการณ์ ปัญหา และหาวิธีแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถควบคุมสติได้ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการวางแผนรับมือกับสภาวะ วิกฤติที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขได้ทัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
4. ทักษะการจัดลำดับความสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน							
26	ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างชัดเจน เป็นระบบ มีการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	ผู้บริหารสถานศึกษา บริหารจัดการและควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลาและเกิดทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร น้อยที่สุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	ผู้บริหารสถานศึกษา จัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบได้ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	ผู้บริหารสถานศึกษา มีการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน							
30	ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	ผู้บริหารสถานศึกษาหาความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	ผู้บริหารสถานศึกษา มีความอดทนต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	ผู้บริหารสถานศึกษาแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น และรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
34	ผู้บริหารสถานศึกษา มีแนวทางในการแก้ปัญหภายใต้อสถานการณ์ฉุกเฉิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
35	ผู้บริหารสถานศึกษา มองหาโอกาสที่เกิดขึ้นภายใต้อสถานการณ์ฉุกเฉินในการพัฒนาองค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ณัฐวัฒน์ หวังกীরติกุล
วัน เดือน ปี เกิด	2 ธันวาคม 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2558 ค.บ. (สังคมศึกษา), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, จังหวัดเชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	144 หมู่ 5 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ผลงานตีพิมพ์	ณัฐวัฒน์ หวังกীরติกุล. (ผู้บรรยาย). (30 เมษายน 2566). ทักษะการบริหารสถานการณณ์ฉุกเฉินในสถานศึกษาของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลนครเชียงราย ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 9 (หน้า 302-316). พะเยา: กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา.

