การพัฒนานวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ในศูนย์ปฏิบัติการข่าวกระทรวงมหาดไทย

The Development and Evaluation of an Innovation to Enhance Human Capital Potential in the Ministry of Interior's News Operations Center

เอกนันท์ ลีลายุทธ[1], **บุษกร วัฒนบุตร**[2] และ **ตระกูล จิตวัฒนากร**[3]
Akanan Leelayudth[1], **Busakorn Watthanabut**[2] และ
Trakul Chitwattanakorn[3]
(narudee.ch@northbkk.ac.th)

Received: March 03, 2026
Revised: April 08, 2026
Accepted: April 11, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้และประเมินผลนวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ (SKS Model) ในการพัฒนาสมรรถนะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารภาวะวิกฤต และการบริหารความปลอดภัยของข้อมูลของเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการข่าว กระทรวงมหาดไทย เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One-group Pretest–Posttest Design) กลุ่มทดลองเป็นบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการข่าว จำนวน 18 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและแบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ซึ่งมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.85 และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.84 ดำเนินการทดลองเป็นเวลา 2 วัน ครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่ Smart Knowledge, Strategic Skill และ Sustainable Mindset วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังการทดลอง

[1] หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจและทุนมนุษย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
Doctor of Philosophy Program in Business and Human Capital Development, Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University
[2, 3] คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University

ISSN: 3056-9834

ผลการวิจัย พบว่า คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจาก 44.88 (SD = 6.40) ก่อนการฝึก เป็น 52.98 (SD = 5.72) หลังการฝึก เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 8.10 คะแนน หรือร้อยละ 18.08 โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการฝึกอบรมและวิทยากรอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X}$ = 4.75 จาก 5.00) นอกจากนี้ ยังพบการปรับปรุงเชิงคุณภาพด้านระยะเวลาการจัดทำรายงานและความถูกต้องของรายงาน อย่างไรก็ตาม การวิจัยมีข้อจำกัดด้านขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เล็กและระยะเวลาติดตามผลที่สั้น

คำสำคัญ : ศูนย์ปฏิบัติการข่าว, การพัฒนาทุนมนุษย์, การฝึกอบรม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

Objectives: This study aimed to implement and evaluate the SKS Model, an innovative human capital development program designed to enhance the competencies of personnel at the News Operations Center, Ministry of Interior, in data analysis, crisis communication, and information security management. Methods: A quasi-experimental study using a one-group pretest–posttest design was conducted with 18 personnel from the News Operations Center. The research instruments consisted of a work performance assessment and a training satisfaction questionnaire. The instruments demonstrated content validity with an Index of Item-Objective Congruence (IOC) of 0.85 and reliability with a Cronbach's alpha coefficient of 0.84. The two-day intervention covered three dimensions: Smart Knowledge, Strategic Skill, and Sustainable Mindset. Data were analyzed using descriptive statistics and tests of differences between pretest and posttest scores.

Findings: The mean ($\bar{X}$) work performance score increased from 44.88 (SD = 6.40) before training to 52.98 (SD = 5.72) after training, representing a mean increase of 8.10 points (18.08%). The difference was statistically significant

(p< .001). Participants reported a high level of satisfaction with the training content, process, and instructors (overall $\bar{X}$ = 4.75 out of 5.00). Qualitative findings also indicated improvements in report preparation time and report accuracy. However, the study was limited by its small sample size and short follow-up period.

Keywords: News Operations Center, Human Capital Development, Training, Work Performance

บทนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการหลักของการปฏิสัมพันธ์ในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร โดยมีบทบาทในการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ถ่ายทอดความรู้และขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย การสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์และการจัดการสารสนเทศจึงเป็นสมรรถนะสำคัญของศูนย์ปฏิบัติการข่าว ทั้งในด้านการตัดสินใจภายในองค์กรและการสื่อสารต่อสาธารณะ (Adler et al., 2018; Robbins & Judge, 2022; World Economic Forum, 2020) ในบริบทการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการพัฒนาทักษะเชิงเทคนิคกับทักษะอ่อน (soft skills) มีความจำเป็นต่อการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในศตวรรษที่ 21 (Kolb, 2015; Noe, 2020)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการข่าวของหน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญปัญหาหลักหลายประการ ได้แก่ ปริมาณข้อมูลและความซับซ้อนของข้อมูล (Big Data) ที่เพิ่มขึ้น, การแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ (Misinformation) ความเสี่ยงด้านความมั่นคงไซเบอร์ ข้อจำกัดด้านกำลังคนและภาระงานต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนของการวิเคราะห์ การรายงานที่ล่าช้าและแรงกดดันต่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย นอกจากนี้ พบช่องว่างด้านทักษะเฉพาะงาน เช่น การวิเคราะห์เชิงลึก การใช้เครื่องมือดิจิทัล การสื่อสารภาวะวิกฤตและการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพร้อมเชิงองค์กร (ลัดดาวรรณ โชติมุณี, 2568) แม้มีการวิจัยด้าน HRD และการสื่อสารองค์กรทั่วไป แต่ยังขาดงานวิจัยเชิงบริบทที่ระบุสมรรถนะจำเพาะและนวัตกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับศูนย์ปฏิบัติการข่าวภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการออกแบบและประเมิน

นวัตกรรมการฝึกอบรมที่ผสานทักษะวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์และการบริหารความมั่นคงข้อมูล ดังนั้น จึงยังไม่มีหลักฐานเชิงระบบที่ชี้แนะแนวทางพัฒนาทุนมนุษย์ที่สอดคล้องกับภารกิจและบริบทปฏิบัติการของศูนย์ข่าวภาครัฐ

การพัฒนานวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์สำหรับศูนย์ปฏิบัติการข่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อ 1) ยกระดับความสามารถในการวิเคราะห์และรายงานข้อมูลอย่างแม่นยำและทันเวลา 2) เพิ่มความสามารถในการจัดการภาวะวิกฤตและการสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์ 3) ลดความเสี่ยงจากการละเมิดข้อมูลและภัยคุกคามไซเบอร์ และ 4) เสริมสร้างความยั่งยืนของการปฏิบัติงานภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ผลจากการศึกษาจะช่วยชี้แนะแนวทางฝึกอบรม รูปแบบการทำงานและมาตรการสนับสนุนบุคลากรที่สอดคล้องกับบริบทภาครัฐ การเลือกศูนย์ปฏิบัติการข่าวของกระทรวงมหาดไทยเป็นพื้นที่ทดลองมีเหตุผลสำคัญดังนี้ ศูนย์ดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลระดับชาติ จึงเป็นตัวแทนบริบทการปฏิบัติการข่าวภาครัฐที่มีความซับซ้อนทั้งด้านข้อมูลและการประสานงาน เผชิญปัญหาที่สะท้อนบริบทของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เช่น ปริมาณงานสูง ข้อจำกัดกำลังคน และความเสี่ยงด้านข้อมูล เป็นต้น และมีความจำเป็นเชิงนโยบายที่รองรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงเหมาะสมต่อการทดสอบนวัตกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ที่คาดว่าจะขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นได้

จากปัญหาและช่องว่างดังกล่าวจึงมีความจำเป็นในการพัฒนานวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อยกระดับการวิเคราะห์และการสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์ ลดความเสี่ยงด้านข้อมูล และสนับสนุนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล การเลือกศูนย์ปฏิบัติการข่าวกระทรวงมหาดไทยเป็นพื้นที่ทดลองมีความเหมาะสม เพราะเป็นตัวแทนบริบทภาครัฐที่มีความซับซ้อนทั้งด้านข้อมูล การประสานงานและความท้าทายในเชิงนโยบาย ทำให้ผลการทดลองมีศักยภาพขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดลองใช้นวัตกรรมประเมินผลการทดลองใช้นวัตกรรมในศูนย์ปฏิบัติการข่าวกระทรวงมหาดไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One-group Pretest–Posttest Design) ประชากร ได้แก่ บุคลากรศูนย์ปฏิบัติการข่าว กระทรวงมหาดไทย จำนวน 18 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการข่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวน 18 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ นวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ในศูนย์ปฏิบัติการข่าว กระทรวงมหาดไทย (SKS Model) และคู่มือประกอบการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนานวัตกรรม คู่มือประกอบด้วย 4 กิจกรรม ภายใต้ 3 มิติ ได้แก่ 1) Smart Knowledge 2) Strategic Skill และ 3) Sustainable Mindset จากนั้น นำผลการพิจารณามาปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้เป็นระยะเวลา 2 วัน 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item–Objective Congruence: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.85 จากนั้น นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การดำเนินการทดลองและการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการทดลอง ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยแบ่งขั้นตอนเป็น 3 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ก่อนการทดลอง : ผู้วิจัยประสานงานและขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการวิจัยและสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย พร้อมทั้งเก็บข้อมูลก่อนการทดลอง (Pretest) โดยใช้แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระยะที่ 2 ระหว่างการทดลอง : ดำเนินกิจกรรมตามนวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ (SKS

Model) เป็นระยะเวลา 2 วัน ครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่ Smart Knowledge, Strategic Skill และ Sustainable Mindset โดยเน้นการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติที่สอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการข่าว และระยะที่ 3 หลังการทดลอง : เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม ผู้วิจัยเก็บข้อมูลหลังการทดลอง (Posttest) โดยใช้แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานชุดเดียวกับก่อนการทดลอง และเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ส่วนการเปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก่อนและหลังการทดลอง ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของคะแนนตามความเหมาะสมของลักษณะข้อมูล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ LA08/2568 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดการวิจัยแก่ผู้เข้าร่วมอย่างชัดเจน การเข้าร่วมเป็นไปโดยสมัครใจ และสามารถปฏิเสธหรือถอนตัวได้โดยไม่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือประโยชน์ที่พึงได้รับ ข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม โดยใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการวิจัยเท่านั้น

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ นวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ในศูนย์ปฏิบัติการข่าวกระทรวงมหาดไทย พบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 52.98 คะแนน (S.D. = 5.72) ผลการทดลองใช้พบว่า คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการข่าวหลังการฝึกอบรม ($\bar{X}$ = 52.98, S.D. = 5.72) สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X}$ = 44.88, S.D. = 6.40) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ, $p < .001$ โดยมีค่าความแตกต่างเฉลี่ย 8.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.08 ของคะแนนก่อนการฝึกอบรม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก่อนและหลัง

(N=18)

ช่วงเวลาในการประเมิน	N	$\overline{X}$	S.D.	ความแตกต่าง	ร้อยละ
ก่อนการฝึกอบรม (X_1)	18	44.88	6.40	8.10	18.08
หลังการฝึกอบรม (X_2)	18	52.98	5.72		

$p < .001$

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการส่งเสริมศักยภาพทุนมนุษย์ในศูนย์ปฏิบัติการข่าวกระทรวงมหาดไทย

(N = 18)

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาและความสอดคล้องกับบริบทงาน	4.72	0.460	มากที่สุด
2. กระบวนการจัดกิจกรรมและรูปแบบการเรียนรู้	4.68	0.490	มากที่สุด
3. วิทยากรและการอำนวยความสะดวก	4.83	0.380	มากที่สุด
4. ประโยชน์และการนำไปใช้จริง	4.76	0.440	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.75**	**0.410**	**มากที่สุด**

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ก่อนการทดลองเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการข่าวแสดงระดับสมรรถนะเฉลี่ยในมิติการวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารภาวะวิกฤตและการบริหารความปลอดภัยของข้อมูล อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง–ต่ำ ดัชนีเหล่านี้สะท้อนช่องว่างเชิงทักษะที่สอดคล้องกับความท้าทายของยุคข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ (Misinformation) ซึ่งเป็นปัญหาเชิงปฏิบัติการของหน่วยงานข่าวภาครัฐหลังการทดลองใช้นวัตกรรมการฝึกอบรม (ผสมสถานการณ์จำลองเชิงปฏิบัติ การฝึกทักษะดิจิทัล และแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงข้อมูล) พบการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้เข้าร่วมสามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่งได้แม่นยำและรวดเร็วขึ้น สมรรถนะการสื่อสารภาวะวิกฤตและการสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์ปรับปรุงขึ้น ผู้เข้าร่วมสามารถจัดลำดับสารสนเทศและสื่อสารข้อความเชิงนโยบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และการบริหารความปลอดภัยข้อมูลได้รับการยกระดับ โดยมีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการจัดการข้อมูลที่มีความเสี่ยงสูงและลดพฤติกรรมที่อาจนำไปสู่การละเมิดข้อมูล โดยผลวิเคราะห์เชิงสถิติชี้ว่า นวัตกรรมฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า การฝึกอบรมสามารถเพิ่มผลการเรียนหรือผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล (Salas et al., 2019) ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิด HRD ที่ระบุว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Noe, 2020) และสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ กอล์บ (Kolb, 2015) ที่เน้นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาลัสและคณะ (Salas et al., 2019) ที่พบว่า การฝึกอบรมมีผลต่อผลการเรียนหรือผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ผนวกกับกลไกการเปลี่ยนแปลง การผสานการฝึกทักษะเชิงเทคนิคกับสถานการณ์จำลองเชิงปฏิบัติจริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้รวดเร็วและมั่นคงมากขึ้น นอกจากนี้ การสนับสนุนเชิงบริหารและความพร้อมของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหนุนสำคัญต่อการเกิดผลเชิงบวกด้วย

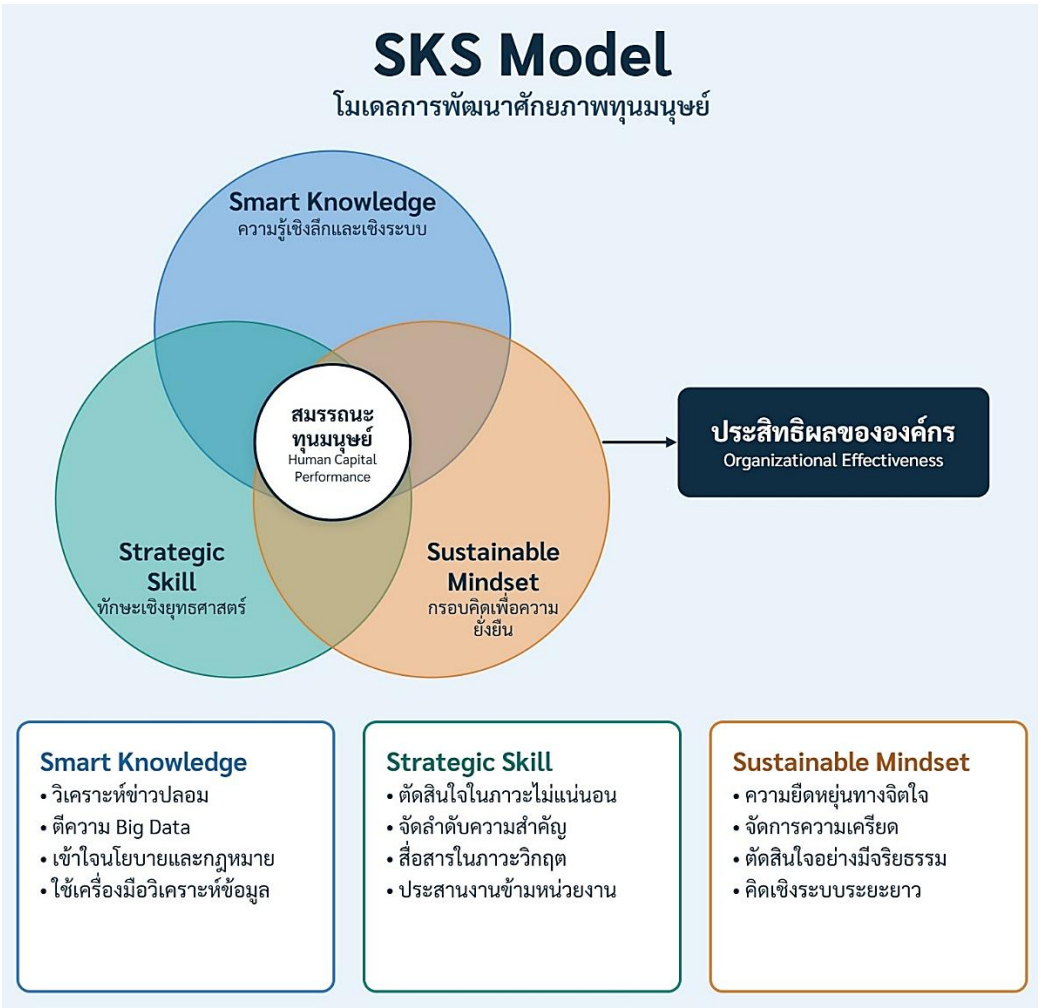
องค์ความรู้จากการวิจัย

SKS Model เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (Human Capital Development) ที่บูรณาการ 3 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ Smart Knowledge (ความรู้เชิงลึกและเชิงระบบ) Strategic Skill (ทักษะเชิงยุทธศาสตร์) Sustainable Mindset (กรอบคิดเพื่อความยั่งยืน) โดยทั้ง 3 องค์ประกอบทำงานร่วมกันเพื่อยกระดับสมรรถนะทุนมนุษย์ (Human Capital Performance) และประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) ดังนี้

1. Smart Knowledge หมายถึง ไม่ใช่การรับข้อมูลอย่างผิวเผิน แต่เป็นการเข้าใจบริบท การวิเคราะห์เชิงสาเหตุและการสังเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ให้เป็นความรู้ที่ใช้งานได้จริง องค์ประกอบสำคัญการตรวจจับและวิเคราะห์ข่าวปลอม (Misinformation detection), การสังเคราะห์และตีความ Big Data, ความเข้าใจบริบทเชิงนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาครัฐ, ทักษะการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล (Data visualization, Dashboard, Basic analytics) วิธีพัฒนาและตัวอย่างกิจกรรม การฝึกปฏิบัติด้วยชุดข้อมูลจริงและกรณีศึกษาจริงที่เน้นการสืบค้นแหล่งข้อมูล ตรวจสอบแหล่งที่มาและวิเคราะห์แนวโน้ม การเรียนรู้เชิงร่วมมือและการทำงานเพื่อสังเคราะห์ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สื่อการสอน คู่มือการวิเคราะห์แหล่งข้อมูล โครงร่างการประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าว

2. Strategic Skill หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้และข้อมูลไปใช้เชิงยุทธศาสตร์เพื่อการตัดสินใจและการสื่อสารภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิผล องค์ประกอบสำคัญ การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอน การวางลำดับความสำคัญของข้อมูล การสื่อสารเชิงนโยบายและภาวะวิกฤต การประสานงานข้ามหน่วยงานและการบริหารสตาร์บั๊ค วิธีพัฒนาและตัวอย่างกิจกรรม การฝึกสถานการณ์จำลอง ภาวะวิกฤตที่จำลองการตัดสินใจภายใต้เวลาจำกัดและข้อมูลไม่สมบูรณ์ การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended learning) ที่ผสมทฤษฎีการสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติจริง การเป็นพี่เลี้ยง (Coaching mentoring) โดยผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญในการสื่อสารเชิงนโยบาย

3. Sustainable Mindset หมายถึง ทัศนคติ พฤติกรรมและสภาพจิตใจที่สนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้ความกดดันและคำนึงถึงจริยธรรมความรับผิดชอบต่อสาธารณะ องค์ประกอบสำคัญ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) การจัดการความเครียดและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) การตัดสินใจเชิงจริยธรรม การมองระยะยาวและคิดเชิงระบบเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน วิธีพัฒนาและตัวอย่างกิจกรรม โปรแกรมสร้างความยืดหยุ่นจิตใจ (Resilience training) เทคนิคการจัดการความเครียด การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาองค์กร การอบรมจริยธรรมข้อมูลและแนวปฏิบัติการเก็บ ใช้และเผยแพร่ข้อมูลอย่างมีความรับผิดชอบ การออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่ลดภาระงานซ้ำซ้อนและสนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม



ภาพที่ 1 SKS Model องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบแผนกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง 18 คน การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรใช้แบบแผนที่มีกลุ่มควบคุม เช่น การวิจัยกึ่งทดลองแบบสองกลุ่ม หรือการทดลองแบบสุ่ม และขยายขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนและยืนยันได้ชัดเจนขึ้นว่าผลที่เพิ่มขึ้นเกิดจาก SKS Model

2) ควรติดตามผลระยะยาว เช่น 3 เดือนและ 6 เดือนหลังการฝึกอบรม เพื่อศึกษาความคงทนของสมรรถนะและการถ่ายโอนการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติงานจริง (Transfer of training) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ฝึกอบรมเพียง 2 วันและวัดผลทันทีหลังสิ้นสุดการอบรม นอกจากนี้ ควรวัดผลในระดับองค์กร เช่น ความแม่นยำและความทันเวลาของรายงาน หรือจำนวนเหตุการณ์ละเมิดข้อมูล ให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านประสิทธิผลขององค์กรของ SKS Model

3) ควรศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสานวิธี โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสังเกตการปฏิบัติงาน เพื่ออธิบายกลไกการเปลี่ยนแปลงในแต่ละมิติ และควรทดลองใช้ SKS Model ในศูนย์ปฏิบัติการข่าวของหน่วยงานภาครัฐอื่น หรือในระดับจังหวัด เพื่อตรวจสอบความสามารถในการขยายผลไปยังบริบทที่ต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ศูนย์ปฏิบัติการข่าว กระทรวงมหาดไทย ควรนำ SKS Model และคู่มือประกอบการฝึกอบรมไปใช้เป็นหลักสูตรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งสำหรับบุคลากรเข้าใหม่และการทบทวนประจำปี โดยปรับชุดข้อมูลและกรณีศึกษาให้ทันต่อสถานการณ์ข่าวสารและรูปแบบข้อมูลเท็จที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ควรใช้การฝึกสถานการณ์จำลองภาวะวิกฤตเป็นกิจกรรมหลักในการพัฒนามิติ Strategic Skill และจัดระบบพี่เลี้ยงโดยผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเชิงนโยบาย เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกตัดสินใจภายใต้เวลาจำกัดและข้อมูลไม่สมบูรณ์อย่างสม่ำเสมอ

3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับมิติ Sustainable Mindset ควบคู่กับการพัฒนาความรู้และทักษะ โดยจัดให้มีโปรแกรมเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจ การจัดการความเครียดและการป้องกันภาวะหมดไฟ รวมถึง ปรับลดภาระงานซ้ำซ้อน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กระทรวงมหาดไทยควรกำหนดสมรรถนะตาม SKS Model ไว้ในกรอบสมรรถนะและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจด้านข่าวสารและการสื่อสารและเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นระบบและต่อเนื่อง

2) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลควรสนับสนุนการขยายผล SKS Model ไปยังศูนย์ปฏิบัติการข่าวของหน่วยงานอื่นและในส่วนภูมิภาค พร้อมจัดสรรงบประมาณ เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่จำเป็น

3) ควรกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติกลางด้านจริยธรรมข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลเท็จสำหรับหน่วยงานภาครัฐ โดยบรรจุเป็นหลักสูตรฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านข่าวสาร เพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดข้อมูลและสร้างความน่าเชื่อถือของการสื่อสารภาครัฐ

รายการอ้างอิง

ปนิธดา ลิ้มเรืองรอง (2565). อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีสมรรถนะของพนักงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 14(27), 75–86.

Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. II. (2018). *Interplay: The process of interpersonal communication* (14th ed.). Oxford University Press.

Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (2015). *Experimental and quasi-experimental designs for research*. Ravenio Books.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Routledge.

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage.

Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson.

Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2019). The science of training and development. *Psychological Science in the Public Interest, 13*(2), 74–101.

World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report 2020*. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23539.81441