



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ
ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โดย

ดวงกมล ฐิติเวส และคณะ

กันยายน 2561

สัญญาเลขที่ RDG584026

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ชุดโครงการ การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อ
การประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

คณะผู้วิจัย สังกัด

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ฐิติเวช | คณะครุศาสตร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเมษฐ์ แสงอ่อน | คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภักดิ์ธาดา | คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ |

กันยายน 2561

กิตติกรรมประกาศ

รายงานแผนงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) มุ่งเป้า ปีงบประมาณ 2558 ภายใต้การบริหารจัดการของ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือของทุกหน่วยงาน และทุกฝ่ายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ผู้ประกอบการสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และเข้าร่วมการสัมภาษณ์ ตลอดจนผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คณะนักศึกษาคณะครุศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นผู้ช่วยนักวิจัยเป็นกำลังหลักในการเก็บข้อมูลภาคสนามและกิจกรรมการสัมภาษณ์

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย อธิการบดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา, ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.อัจฉรา วงศ์โสธร ที่ปรึกษางานวิจัยผู้ให้คำแนะนำในการเขียนข้อเสนองานวิจัยและรายงานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียะยอดฉิม ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ ในเรื่องของมาตรฐานด้านผลงานการวิจัย ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนคณะกรรมการผู้ตรวจสอบทางวิชาการ 3 ท่านคือ ดร.ปัญญา ธีรวิทย์เลิศ ผู้อำนวยการสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสถิติ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ รศ.ดร.ภาณุวัฒน์ รักติวงศ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านภาษา และรองศาสตราจารย์ ดร.ศรดา ปัญญาโรจน์รุ่ง จากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, คุณเดช เอี่ยมชีรางกูร ประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ และอาจารย์จุลี สว่างอรุณ เลขาธิการมรมใจรักดีรักษ์ประเทศไทย เป็นผู้ทรงคุณวุฒิเนื้อหา ที่ให้คำแนะนำตรวจ แก้ไข และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทุกท่านที่กล่าวนามมาล้วนมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้กับสังคมไทย สร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มสหกรณ์แท็กซี่ไทยให้ประสบความสำเร็จ

ดวงกมล ฐิติเวส

ตุลาคม 2559

(ข)

บทคัดย่อ

ชื่อแผนงานวิจัย : การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
ชื่อผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล จิตติเวส
ปีที่ทำการวิจัย : 2559

แผนงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และ 2) เพื่อพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยบูรณาการวิธีวิจัยระหว่างโครงการย่อยทั้ง 3 ร่วมกันในการสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ ใช้กลุ่มเป้าหมายเดียวกัน คือ สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการ ผู้ขับรถแท็กซี่ ภาครัฐและเอกชน ร่วมกันสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับโครงการวิจัยย่อย และนำผลจากการดำเนินการแต่ละโครงการวิจัยย่อยมาแบ่งเป็นประเด็น และความสัมพันธ์ตามการนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรฯ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรของโครงการวิจัยย่อยที่ 1

ผลการวิจัยของแผนงานวิจัยนี้ นำเสนอตามจุดประสงค์ของงานแผนงานฯ มี

1. สภาพปัญหาและความต้องการการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พบว่า

1.1. การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด ความกังวล ไม่มั่นใจ เชนอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ และ ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ ปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่ที่พบมากที่สุดเหล่านี้ทำให้การพัฒนาการเรียนภาษาดังกล่าวไม่ก้าวหน้า ปัญหาที่ควรจะแก้ไขมากที่สุดคือ ความกังวล ไม่มั่นใจ เชนอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ หัวข้อการอบรมและเนื้อหาในหลักสูตรที่ต้องการเป็นเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ได้ในการให้บริการได้ทันที การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้จะช่วยสนองและส่งเสริมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษฯ ของกลุ่มตัวอย่าง

1.2. ปัญหาของภาครัฐเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษฯ มี การขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ หรือแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน

1.3. ปัญหาของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษฯ มี การขาดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด และ มุมมองในเรื่องของการพัฒนาด้าน

(ค)

1.4. ปัญหาของภาคีเครือข่าย คือ การขาดเอกภาพในการบูรณาการภาคีเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งในการรวมกลุ่มโดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายโดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก การให้ความไว้วางใจ และการยอมรับซึ่งกันและกัน

2) การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

แผนงานวิจัยนี้ดำเนินการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) สามารถนำเสนอได้ 3 ด้าน มี

2.1 ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมาด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ดังกล่าว เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่ใช้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นจุดตั้งต้นสำหรับการเรียนรู้ภาษา และคัตสรรตัวภาษา (Linguistic features) เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการฝึกอบรม

2.2 ด้านกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ใช้รูปแบบพฤติกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานฯ ตาม 1) แนวคิดกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ก) ด้านความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ข) ด้านความใส่ใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ ค) ด้านการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ 2) การสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ แบ่งเป็น ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านแรงจูงใจ

2.3 ด้านการให้ความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย การสำรวจความต้องการของภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบ เพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษ

Abstract

Research Title : The Development of Taxi Drivers' English Speaking Skill
Author : Duangkamol Thitivesa
Year : 2016

This study is a research and development program employing mixed method of qualitative and quantitative research designs. Two aims were set to guide the study: 1) To identify English speaking problems and needs of Thai taxi drivers for the purpose of their occupational development, and 2) To enhance their English speaking skills relevant to their profession of taxi services. Generating insights over the taxi drivers' difficulties and needs of their English for occupation development, a focus group ran by 3 researchers of the 3 research projects revealed the shared perspectives among them and the sampling of taxi coop entrepreneurs, taxi drivers, and representatives from state and private units. The information gained was sought out to conceptualize latent patterns, and categorized into data sets to be used for training curriculum development. The mentioned data sets of each research project were utilized as part of the training curriculum development (carried by Research Project 1). The results of this study were reported according to the two research aims mentioned:

1. English speaking problems and needs of Thai taxi drivers for the purpose of their occupational development was reported that:

1.1 Their speaking problems included a) inadequate class time to get their chances to speak in the language, b) shyness and fear of speaking English (e.g., when having not mastered the language yet), and c) limited resources for English speaking practices outside language classroom. Shyness and fear was rated highest as the most urgent in need for solution. Training topics and language content in training curriculum most wanted were the ones with specific meaning and desired outcomes (i.e., in the forms of sentences/lexico-grammatical language chunks in the context of taxi services). The sampling agreed that language learning motivations in the variety of forms was the essence of language classrooms.

1.2 In regards of state agents, it was viewed that the short of collaborations among the agents resulted in no official units in charge of hosting language improvement of taxi drivers.

1.3 Similarly, the short of unity among private networking (e.g., coop owners/fleets, taxi clubs) led to mistrust relations in the sense of unease toward the others. The sampling additionally viewed that taxi co-ops and co-op owners needed to be aware of their role -- providing financial support for language improvement of taxi drivers. The expense of the training should not be considered as company burden and left for the state to care of. It was a must as service improvement of their taxi fleets.

1.4 In regards with the collaborations among the networking (e.g., coop owners/fleets, taxi clubs, and concerned government units), it was viewed that the shared perceptions with the aims of doing good for all was a pulse of heart to build trust and collaborations for better improvement of English communication skill of the drivers.

2. The results of enhancing their English speaking skills relevant to their profession of taxi services were reported onto 3 aspects:

2.1 Curriculum and instructional design Taxi drivers' specific purposes for studying English was analyzed (to find out what was necessary for the learners to actually master the language) and utilized as basis for material production, activity design, and language content selection at all stages of curriculum development.

2.1 Motivational strategy for development of taxi drivers' English speaking skill was based on developmental behaviors of language learning for career. The strategy included a construct of 1) practices for motivating language learning: a) responsibility for language learning for better communication, b) attention in language learning for better communication, c) preparation for language learning for better communication, and 2) motivations on language learning: attitudes, practices, and incentives

2.3 The collaborative engagement of the networking could be done by the needs survey of what was necessary for the networking to assist language development for English communication of taxi drivers.

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อย และการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตร ฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ	143
4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพ ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	153

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1.1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและรายจ่ายเฉลี่ย ต่อหัวด้านการเดินทางภายในพื้นที่ ระหว่างปี พ.ศ.2552-2556	4
ภาพที่ 1.2 การประชุมโครงการแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	6
ภาพที่ 1.3 กระทรวงแรงงาน	7
ภาพที่ 1.4 การประชุมหารือด้านความร่วมมือกับสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ	8
ภาพที่ 1.5 ที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย	12
ภาพที่ 1.6 การบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย	24
ภาพที่ 2.1 แสดงแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP)	31
ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการบริหารแบบมีส่วนร่วม	67
ภาพที่ 2.3 ลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	87
ภาพที่ 2.4 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	91
ภาพที่ 2.5 คณะกรรมการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ	96
ภาพที่ 2.6. แสดงจุดจุดให้บริการของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ และ ศูนย์วิทยุโฮวา	99
ภาพที่ 2.7: เข้าพบ มล.ปุนทริก สมิตี รองปลัดกระทรวงแรงงานและนายอรรถพล สุวัธนเดชา เลขาธิการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อขอรับทราบแนวทางการพัฒนา	100
ภาพที่ 2.8 แสดงกระบวนการของวิธีวิทยาการการวิจัยจากการบูรณาการ แผนงานวิจัย 3 ขั้นตอน	114
ภาพที่ 3.1 ประชุมคณะนักวิจัย เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวางแผนการดำเนินการวิจัย	131
ภาพที่ 3.2 สรุปวิธีวิจัยของโครงการวิจัยย่อย	133
ภาพที่ 4.1 แสดงการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย	138
ภาพที่ 5.1 พิธีลงนามความร่วมมือของภาคีเครือข่ายรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	171
ภาพที่ 5.2 การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	171
ภาพที่ 5.3 ผลการสะท้อนความคิดเห็นจากการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	172
ภาพที่ 5.4 การสร้างแรงจูงใจในการอบรมจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	172
ภาพที่ 5.5 ภาคีเครือข่ายที่ร่วมสนับสนุนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	182

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รถแท็กซี่ เป็นการโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่มีมากกว่า 111,860 คัน (กรมการขนส่งทางบก, ออนไลน์) มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ และมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ต่อวันหลายแสนคน แท็กซี่ ซึ่งขึ้นทะเบียนจริงมีอยู่ 99,375 คัน โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คัน อย่างไรก็ตาม หากเทียบกับมหานครใหญ่ๆ ในโลกแล้ว กรุงเทพฯ ของเรากลับมีแท็กซี่ในปริมาณที่มากอยู่พอสมควร รถแท็กซี่จึงจำเป็นต่อผู้คนเป็นอย่างมาก

สหกรณ์แท็กซี่ในประเทศไทยที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จึงนับว่าเป็นองค์กรธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญโดยสหกรณ์ฯ จะจัดการส่งซื้อรถให้กับ ผู้ที่ต้องการจะมีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง ซึ่งคุณสมบัติของรถ ที่สามารถนำมาทำเป็นรถแท็กซี่ได้นั้น จะต้องเป็นรถใหม่ป้ายแดง รถญี่ปุ่น รถยุโรป รุ่นไหนยี่ห้อใดได้นั้น เพียงแต่ต้องมีเครื่องยนต์ไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี แต่รถญี่ปุ่นจะได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะด้วยความแข็งแรง และเหมาะกับการใช้งานในประเทศไทย และเมื่อทำการส่งซื้อรถมาแล้ว รถใหม่ป้ายแดง ก็จะถูกส่งมาที่ออฟฟิศรถ เพื่อเปลี่ยนสีแปลงโฉมจากรถบ้านให้กลายเป็นรถแท็กซี่ โดยสีของรถแท็กซี่ในประเทศไทยนั้น จะมีอยู่มากมายหลากสี เช่น สีเหลือง สีชมพู สีแดง สีส้ม ฯลฯ ซึ่งสีที่แตกต่างกันนั้น ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของรถแท็กซี่ เมื่อเปลี่ยนสีรถเสร็จแล้ว ก็จะต้องพ่นข้อความข้างรถที่สำคัญ หลังจากนั้น ก็นำไปติดตั้งอุปกรณ์ ที่รถแท็กซี่ทุกคันจะต้องมี นั่นก็คือ มิเตอร์ วิทยุสื่อสาร ไฟมิเตอร์ และแก๊ส มิเตอร์แท็กซี่ จะมีหลักการทำงานอย่างไร วิทยุสื่อสารเข้ามามีบทบาทอะไรกับแท็กซี่บ้าง โดยปัจจุบันนี้ แท็กซี่นั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ 1.รถแท็กซี่บุคคล ซึ่งจะเป็นรถแท็กซี่ สีเขียวเหลือง และ 2.รถแท็กซี่นิติบุคคล จัดทะเบียนในรูปบริษัท หรือสหกรณ์ จะเป็นรถหลากสี โดยสัดส่วนรถแท็กซี่ ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนนั้นส่วนใหญ่ จะอยู่ในประเภทของนิติบุคคล ซึ่งมีมากถึง 80,000 คัน และจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด ซึ่งสหกรณ์แท็กซี่ในประเทศไทยนั้น มีอยู่ไม่ต่ำกว่า 60 สหกรณ์ จำนวนรถแท็กซี่ประมาณ 120,000 คัน

ความก้าวหน้าตามแผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียนได้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในเสาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นสำคัญการกระชับความสัมพันธ์และขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจการค้าระหว่างกันของอาเซียนในรูปแบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจภายในอาเซียนอย่างเห็นได้ชัดในปัจจุบัน แม้ว่าจะมีเป้าหมายการเปิดเสรีในด้านต่างๆ ภายในปี 2558 ก็ตาม เนื่องจากประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศมีเป้าหมายและพันธกิจที่ต้องปฏิบัติตามแผนพิมพ์เขียวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC Blueprint)ที่มุ่งการเปิดเสรีมาก

ขึ้นในด้านสินค้า บริการ การลงทุนแรงงานฝีมือ และทุน รวมถึงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันโดยการพัฒนาในด้านต่างๆ การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ตลอดจนการเชื่อมโยงเข้ากับเศรษฐกิจโลก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่นับวันจะยิ่งมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยมากขึ้น(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556: น.3)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนได้แก่ส่งเสริมการใช้และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น การใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้องควบคู่กับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศหลักรวมทั้งการเรียนรู้ภาษาสากลอื่นที่เหมาะสม และภาษาประเทศเพื่อนบ้านควบคู่กับการเรียนรู้วัฒนธรรม และสร้างความเข้าใจในวิถีชีวิตของคนในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน

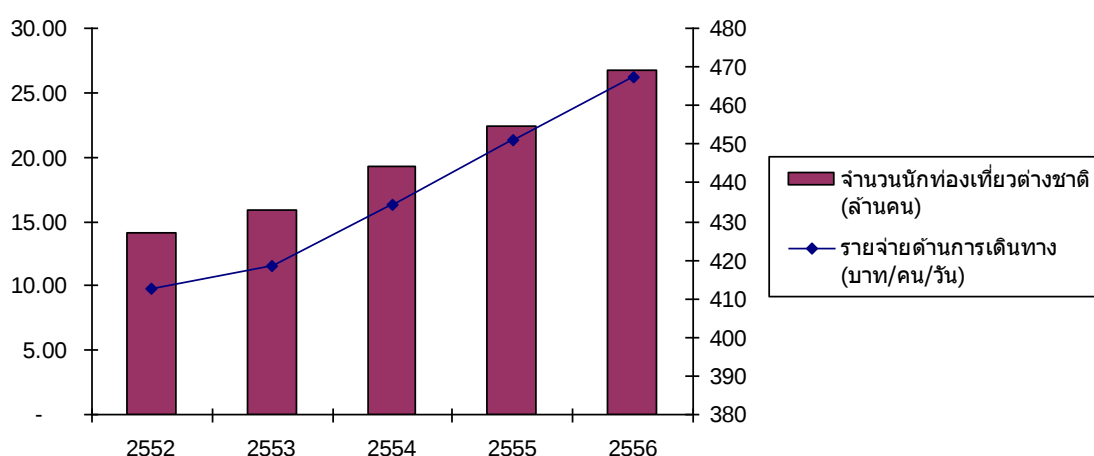
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2556: น.22) ได้รายงานปัญหาและอุปสรรคของประเทศไทย ด้านผลิตภาพของแรงงานของไทยอยู่ในระดับที่ต่ำมีข้อจำกัดด้านการพัฒนาคุณภาพและทักษะของกำลังแรงงาน รวมทั้งความเสียเปรียบในด้านทักษะทางภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสารและติดต่อธุรกิจการค้าของโลก ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลต่อการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพยกระดับคุณภาพชีวิต และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างอาเซียนด้วยกันให้เป็นไปอย่างไม่ราบรื่น ส่วนข้อดีด้านการท่องเที่ยว การก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนของประเทศสมาชิก 10 ประเทศนั้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจซึ่งประเทศสมาชิกจะต้องปรับเปลี่ยนนโยบาย ซึ่งจะมีผลต่อประเทศไทยในหลาย ๆ ด้าน ที่น่าสนใจ คือ การท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดการณ์ว่า ในปี 2556 รายได้จากนักท่องเที่ยวไทยจะเพิ่มขึ้น 6% ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่า 100 ล้านคน หากมีการส่งเสริมบริการการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานสากลเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านอาเซียนก็จะสามารถนำเงินเข้าประเทศไทยได้เป็นจำนวนที่สูงมาก

ในภาวะปัจจุบันที่อิทธิพลของโลกาภิวัตน์ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง และยิ่งจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นั้นการเรียนรู้ภาษาของประเทศอื่นย่อมได้เปรียบในการทำกิจการต่างๆประเทศที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนั้นย่อมทราบดีว่า คนจะเรียนรู้ภาษาให้ซาบซึ้งสามารถใช้ภาษาเข้าสู่สังคมและวัฒนธรรม สามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมตามสถานการณ์ได้ในทุกทักษะของภาษา และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดีจะมีโอกาสในการจ้างงาน และได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในงานในหน้าที่ให้ยิ่งขึ้นไปมากกว่าผู้ที่ไม่มีทักษะทางภาษาเลยอันเนื่องจากภาษาอังกฤษมีการใช้กันทั่วโลกมากกว่าภาษาอื่นๆ มีการเรียนการสอนกันทั่วโลกมากกว่าภาษาอื่นจึงคิดให้เป็นภาษาสากลที่ติดต่อสื่อสารได้ทั่วโลก การเรียนการสอนภาษาอังกฤษประการแรกน่าจะใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างเหมาะสมตาม

สถานการณ์ เช่นเดียวกับการที่เราเรียนรู้ภาษาแรกจากพ่อแม่ พี่เลี้ยง เป็นการเรียนรู้แบบธรรมชาติ ไม่จำเป็นต้องท่องศัพท์ แพล หรือ รู้หลักไวยากรณ์ ดังนั้นการเรียนการสอนในระดับเริ่มเรียนรู้ภาษานั้น คงต้องเน้นการมีส่วนร่วมทางภาษาให้มากที่สุด คือผู้เรียนต้องเรียนรู้จากการฟังและพูดอย่างเป็นธรรมชาติจนเกิดทักษะ เริ่มจากการพูดในชีวิตประจำวันในครอบครัว แล้วค่อยขยายออกไปสู่โลกภายนอกมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ในการศึกษาขั้นสูงขึ้นการสอนทักษะการพูดและการฟังจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งและจากที่ประเทศเรากำลังประสบกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ตามเศรษฐกิจกระแสโลก และวิกฤติการเมือง การเรียนรู้ภาษาให้แตกฉานก็เป็นการช่วยบรรเทาภาวะทางเศรษฐกิจในขณะนี้ได้ อันเนื่องมาจากที่รัฐบาลประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ การเข้าใจเรียนรู้ภาษาต่างประเทศจะทำให้การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่จะเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยดีขึ้น เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจให้เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น สถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพ น่าจะมีส่วนส่งเสริม ช่วยเหลือประเทศในแง่นี้ได้

การประกอบการธุรกิจรถโดยสารสาธารณะนั้น แม้ว่าจะมีความสำคัญในเชิงมูลค่าต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไม่มากนัก แต่ถือว่ามีความสำคัญในแง่ที่เป็นธุรกิจซึ่งมีความเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้หลักทางหนึ่งของประเทศไทยมาโดยตลอด โดยเป็นธุรกิจที่สนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลการขยายตัวของปริมาณนักท่องเที่ยวในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาได้ทำให้รายจ่ายค่าเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเฉลี่ยต่อหัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงขึ้นตามไปด้วยดังแสดงในภาพที่ 1 นอกจากนี้ ธุรกิจรถโดยสารสาธารณะโดยเฉพาะรถแท็กซี่ (Taxi) นั้นยังมีความสำคัญในแง่ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศเป็นอย่างมากในฐานะเป็นด่านแรกที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะใช้บริการเพื่อเดินทางไปยังสถานที่พักในวันแรกที่เดินทางมาถึง ทั้งนี้จากข้อมูลงานวิจัยเมื่อไม่นานมานี้ได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยและแนวโน้มที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยที่มีความสำคัญประการหนึ่งคือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจากความเจริญทางเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อการซื้อสินค้าและบริการท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง มีผลให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ นักท่องเที่ยวในอนาคตมีแนวโน้มที่จะจัดการเดินทางเอง ทำให้การซื้อแพ็คเกจทัวร์ในลักษณะที่รวมบริการทุกอย่างไว้ด้วยกันจะมีน้อยลง รวมถึงมีระยะเวลาในการวางแผนการเดินทางที่สั้นลง สนใจการเดินทางแบบกระชั้นชิด (Last Minute Holiday) มากขึ้น (สสว., 2555) เช่นนี้ ความสำคัญของรถโดยสารสาธารณะโดยเฉพาะรถแท็กซี่ในอนาคตจะมีมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากแท็กซี่เป็นรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งที่ทำให้บริการสำหรับผู้โดยสารคนเดียวหรือกลุ่มเล็กๆ สำหรับบางรายไปยังสถานที่ซึ่งผู้โดยสารต้องการไม่ว่าในระยะทางใกล้หรือไกลซึ่งระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ อาจจะให้บริการได้ไม่

ทั่วถึงหรือไม่สะดวกสบายในการเดินทางทั้งนี้ยังไม่นับรวมถึงการใช้บริการของผู้โดยสารคนไทยเองที่นิยมใช้บริการรถแท็กซี่เป็นจำนวนมากในแต่ละวันด้วย



ภาพที่ 1.1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายจ่ายเฉลี่ยต่อหัวด้านการเดินทางภายในพื้นที่ ระหว่างปี พ.ศ.2552-2556

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2557

อย่างไรก็ตาม แม้ประเทศไทยจะมีความได้เปรียบในด้านการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นเรื่องทำเลที่ตั้งของประเทศ ความหลากหลายและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพการให้บริการของไทย วัฒนธรรมรวมทั้งลักษณะของความเป็นไทยซึ่งเป็นที่ยึดมั่นในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อันได้แก่ บริการด้านสุขภาพทั้งสาขาบริการทางการแพทย์และบริการสุขภาพอื่นๆ เช่น นวดแผนไทย สปา การดูแลผู้สูงอายุและบริการด้านความงาม เป็นต้น ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากลก็ตาม แต่ก็มีอุปสรรคสำคัญคือ บุคลากรและผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยว ยังขาดความเชี่ยวชาญในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษทักษะในการบริหารจัดการ และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ ซึ่งรวมถึงโดยเฉพาะบุคลากรทั้งผู้ประกอบการและผู้ขับขี่ในธุรกิจรถโดยสารสาธารณะด้วย อีกทั้งหากมองในแง่ของการประกอบการรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะรถแท็กซี่เองก็ยังมีปัญหาอื่นๆอีกหลายประการในการดำเนินธุรกิจทั้งตัวผู้ประกอบการผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร ไปจนถึงระดับภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจประเภทนี้ด้วย

เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้ประกอบการอาชีพขับรถรับจ้างหรือรถแท็กซี่เป็นจำนวนมาก โดยเมื่อพิจารณาจากข้อมูลสถิติจำนวนรถแท็กซี่ของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนจำนวน 99,375 คัน จำแนกเป็นรถแท็กซี่ส่วนบุคคล (รถแท็กซี่ สีเขียวเหลือง) จำนวน 23,757 คัน และรถแท็กซี่นิติบุคคล จำนวน 75,618 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2557) ซึ่งรถแท็กซี่นิติบุคคลนั้นส่วนมากจะดำเนินการในรูปแบบของสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด โดย

มีอยู่ไม่ต่ำกว่า 60 สหกรณ์ ซึ่งถือว่าเป็นปริมาณที่มากอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปิดเสรีแท็กซี่ให้เป็นไปตามกลไกตลาดและยังไม่มีระบบควบคุมจัดการที่ดีพอ

การเป็นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จัดเป็นแรงงานนอกระบบ (informal sector) ซึ่งขอบเขตการให้ความคุ้มครองและหลักประกันทางสังคมรวมถึงสิทธิสวัสดิการต่างๆที่ได้รับมีน้อยกว่าแรงงานในระบบ ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) ของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทั้งต่อผู้โดยสารและผู้ขับขี่เองโดยตรงจึงมิได้รับการดูแลเท่าที่ควรทั้งจากตัวผู้ขับขี่เองที่ไม่มีเวลาและภาครัฐที่เกี่ยวข้องในช่วงที่ผ่านมา เนื่องจากการมีลักษณะเป็นแรงงานนอกระบบของผู้ขับรถแท็กซี่นั้นทำให้เกิดปัญหาต่อภาครัฐในการจัดการเช่นเดียวกับแรงงานนอกระบบประเภทอื่นๆ กล่าวคือ แรงงานนอกระบบทั้งหมดล้วนอยู่ภายนอกกฎระเบียบหรือขอบเขตการดำเนินงานของภาครัฐ จึงไม่ถูกบันทึกอยู่ในระบบทะเบียน เป็นผลให้ขาดฐานข้อมูลที่เป็นระบบสำหรับภาครัฐที่จะสามารถนำไปกำหนดนโยบายเพื่อบริหารจัดการแรงงานเหล่านี้ เช่น การเก็บภาษี หรือการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆแก่แรงงานเหล่านี้ดังเช่นแรงงานในระบบและยังทำให้แรงงานเองขาดโอกาสในด้านต่างๆด้วย เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากระบบสถาบันการเงิน เป็นต้น (สมภูมิ, 2553)

จากบทสัมภาษณ์กรทิพย์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา (2557, น. 6) ผู้จัดการโครงการ “แท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์” กล่าวถึงโอกาสที่ได้พูดคุยกับกลุ่มผู้ขับแท็กซี่ ทำให้ทราบว่า มีความต้องการความรู้ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดรับ AEC โดยเฉพาะการอบรมด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพราะผู้ขับรถแท็กซี่เหล่านี้คือประตูบานแรก ที่ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ คือผู้ที่ป็นหน้าเป็นตาให้กับคนไทยทุกคน ซึ่งที่ผ่านมาการให้ความรู้เรื่องภาษาอังกฤษ ได้กลายเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ขับรถแท็กซี่ประมาณ 25 คน สามารถสอบใบอนุญาตมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ กลายเป็นแท็กซี่เพื่อการท่องเที่ยวเต็มรูปแบบอย่างชัดเจน คือเป็นได้ทั้งผู้ขับแท็กซี่และมัคคุเทศก์ในคนๆ เดียวกันถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี มีส่วนช่วยในการยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ไทย สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพ และมีส่วนช่วยเหลือสังคมสอดคล้องกับ พล.ต.ท.ไตรรัตน์ อมาตยกุล (2557) ประธานคณะกรรมการบริหารโครงการสถานีจราจรเพื่อสังคม FMz 99.5 กล่าวว่า ปัจจุบันในพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑลนั้นมีจำนวนรถแท็กซี่อยู่ประมาณ 120,000 คัน ใน 6 ชั่วโมงมีแท็กซี่วิ่งอยู่ 30,000 คัน ซึ่งอาจยังไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารและเที่ยวบินที่เข้ามายังประเทศไทย และหากแท็กซี่ยังไม่มีปรับตัวก็อาจไม่เป็นผลดีต่อการท่องเที่ยว การจัดอบรมในครั้งนี้ ก็เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปิดประตูอาเซียน และเห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย ขาดโอกาสในการเข้ารับการศึกษา และมีหนี้สินจำนวนมาก คนส่วนใหญ่อาจจะมองว่าเป็นอาชีพที่ไม่ได้เป็นที่ยอมรับนับถือทางสังคมมากนัก จึงควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคนกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก



ภาพที่ 1.2 การประชุมโครงการแท็กซี่ไทยหัวใจอินเทอร์เน็ต

ที่มา: สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.newsplus.co.th>.

จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจรถโดยสารสาธารณะประเภทแท็กซี่ เนื่องจากเป็นภาคการให้บริการด้านการท่องเที่ยว มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความเข้มแข็ง สร้างความมั่นคง เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประเทศสมาชิกอาเซียน ที่มีการเคลื่อนไหวทั้งภาคการค้า การลงทุน การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ การเดินทางท่องเที่ยว แต่ในขณะเดียวกันการตั้งรับของภาคบริการ สะท้อนให้เห็นปัญหาได้ว่า ประเทศไทยยังมีกลุ่มแรงงานภาคบริการที่ยังมีอยู่ในสังคม ขาดโอกาสการศึกษา ยังมีรายได้ต่ำ ขาดการส่งเสริม สนับสนุนเพื่อเสริมสร้างอาวุธทางปัญญาด้วยการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ยังขาดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ขับขี่รถแท็กซี่จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาสื่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับขี่ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการและส่งเสริมภาพลักษณ์แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนในครั้งนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในระดับมหภาคคือ ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวมีมากขึ้นอันจะช่วยให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นการเพิ่มโอกาสทางด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทยในอนาคตผู้วิจัยจึงได้เชื่อมโยงโครงการวิจัยโดยบูรณาการเรื่องการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองโดยใช้สื่อประสมเพื่อการทำงานบริการ โดยมีการศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมและสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของกลุ่มด้อยโอกาสอีกทั้งส่งเสริมกลยุทธการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของกลุ่มด้อยโอกาสให้มีความรู้ ความสามารถ มีการพัฒนาตนเองในทักษะด้านภาษาอังกฤษ มีพื้นที่ให้ยื่นด้วยขาของตนเองอย่างมีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจได้ส่วนในระดับจุลภาคเองผลการวิจัยจะนำไปสู่การส่งเสริมอาชีพขั้รถแท็กซี่ให้เป็นอาชีพที่มั่นคง เป็นงานที่มีคุณค่า (Decent Work) และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อันจะส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของผู้ขับขี่และผู้ที่เกี่ยวข้องดีขึ้นในที่สุด จึงได้มีการบูรณาการความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ดังภาพ



ภาพที่ 1.3 คณะผู้วิจัยร่วมรับฟังแนวคิดจาก
กระทรวงแรงงาน

สัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงก่อนทำงาน โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ อีกทั้งสถานีวิทย์เพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจว่า กรุงเทพมหานครเต็มไปด้วยรถแท็กซี่ที่ไม่เพียงเรียกใช้ได้อย่างสะดวกเท่านั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะเลือกแท็กซี่เป็นพาหนะเดินทางจากสนามบินไปยังโรงแรมที่พัก เป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยม

สูงสุด นักท่องเที่ยวเหล่านั้นพูดไทยไม่ได้เลย หรือพูดได้บ้างแต่น้อยมาก ภาษากลางที่ใช้เป็นภาษาอังกฤษ แม้ว่าคน(ไทย)ในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่นั้น มีมุมมองต่อบริการของแท็กซี่ในกรุงเทพฯ ที่ค่อนข้างติดลบโดยเฉพาะกับปัญหาอันดับหนึ่ง คือการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารคนไทย หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ Online (<http://www.manager.co.th> สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2557) รายงานกรณีที่พบกลับกัน คือ แท็กซี่บางคนจะไม่ค่อยรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง อีกทั้งชาวต่างชาติยังชอบมองว่าคนขับแท็กซี่ชอบโก่งราคา หรือชอบขับพาไปวนรถไกลเพื่อให้ได้ค่ารถมากกว่าเดิม ซึ่งคนขับแท็กซี่เองก็ไม่สบายใจ เลยเลือกที่จะรับผู้โดยสารคนไทยมากกว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มักสามารถสื่อสารได้ในระดับ “one-word sentence”) และใช้ภาษาท่าทาง (มือเป็นหลัก) และสีหน้าประกอบคำพูด ซึ่งใช้เวลานานและสร้างความไม่มั่นใจให้กับผู้โดยสาร(และผู้ขับรถแท็กซี่ด้วย!) ทักษะภาษาที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการการพัฒนาโดยเรียงลำดับจากความต้องการมากไปหาน้อยคือ พูด ฟัง เขียน และอ่าน นอกจากนั้นยังมีปัญหาการทำความเข้าใจสำเนียงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ซึ่งมีความแตกต่างจากสำเนียงของเจ้าของภาษาอังกฤษโดยตรง (Haekawee, 2010, Abstract)

ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และเคยเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นจากหลากหลายองค์กร อาทิ กองพัฒนา-ศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ (กรมพัฒนาแรงงาน) กระทรวงแรงงาน, กรมการขนส่งทางบก กระทรวงศึกษาธิการ, กรุงเทพมหานครรวมทั้งมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏและเทคโนโลยีราช

มงคล ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของการมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศดังกล่าวโดยมีเหตุผลเรื่องรายได้เป็นแรงจูงใจสำคัญ



ภาพที่ 1.4 การประชุมหารือด้านความร่วมมือกับสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

ดังนั้นจึงตั้งคำถามการวิจัยไว้ว่า :

1. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ประสบปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และมีความต้องการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ด้านใดบ้าง
2. หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 หรือไม่
3. ผลของการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นอย่างไร
4. สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เช่น กรณีผู้ขับรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ไทย ไม่ว่าจะดำเนินการในรูปแบบของสหกรณ์ บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือแท็กซี่ส่วนบุคคล มีการดำเนินการภายใต้หลักสูตรที่มีความเหมาะสม และสร้างกระบวนการจูงใจ อีกทั้ง การจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร
5. ประสิทธิภาพของการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) การสร้างแรงจูงใจ และการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการจะมีระดับความสัมฤทธิ์ผล ความพึงพอใจ ความร่วมมือที่เกิดขึ้นกับกลุ่มรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ มีปัจจัยที่เป็น

อุปสรรคขัดขวาง สามารถนำมาสร้างกลยุทธ์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกระบวนการวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการ ได้รับจ้างโดยสาธารณะแห่งที่ไทย ได้หรือไม่อย่างไร

จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (พฤษภาคม 2557) ระหว่างการอบรมในโครงการ พัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษฯ ดังกล่าว ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเห็นว่ารูปประโยค (expressions) ที่ได้จากการศึกษาอบรมจากหน่วยงานที่ผ่านมาในอดีตนั้น มักเป็นรูปประโยคพื้นฐาน ที่พบทั่วไปในสถานการณ์ประจำวัน ไม่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงในการให้บริการได้นัก เช่น การนัดหมายกับผู้โดยสารต่างประเทศ ประโยคการนัดหมาย “Where would you like to meet me?” (คุณต้องการพบผมที่ไหนครับ) อาจใช้ได้แต่ไม่เพียงพอ เพราะในสถานการณ์จริงผู้โดยสาร ต้องการให้รถรับมักมีความจำเป็นเปลี่ยนสถานที่นัดหมายจากเดิมที่ตกลงกันไว้ ผู้ขับรถแท็กซี่ขาด ประโยคในการต่อรองขอไม่เปลี่ยนแปลงสถานที่ หรืออธิบายความจำเป็นไม่สามารถไปรับ ณ สถานที่ ใหม่นั้นได้ ผู้เข้าอบรมยังได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของภาษาที่เคยได้รับการอบรมว่า ยังไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ผู้โดยสารต่างประเทศนำมาใช้ (เช่น ระบบกำหนดตำแหน่งบน โลก หรือ Global Positioning System: GPS) ในกรณีผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ได้ขับรถตามเส้นทางที่ GPS ของผู้โดยสารระบุ และไม่สามารถอธิบายเหตุผลต่อผู้โดยสารได้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้โดยสารชาวต่างชาติ (เช่น การขับพาไปวนรถเพื่อให้ได้ค่าโดยสารเพิ่มมากขึ้น)

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร ตระหนัก ถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรโดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ และ เห็นถึงความสำคัญว่าผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการที่ใกล้ชิดกับชาวต่างประเทศที่เดิน ทางเข้ามายังประเทศไทย จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับ คุณพิเชฐ เลี้ยงฤทัย นักวิชาการ พัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ และคุณศรียรรณ (ไม่ทราบนามสกุล) เจ้าหน้าที่ประจำกองพัฒนา ศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ (การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ, 30 มิถุนายน 2557) กล่าวว่านอกเหนือจากจัดตั้งหน่วยงานเอกชนจัดการเผยแพร่ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อรายการ ทางวิทยุแล้ว ยังได้ดำเนินการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ เรียนเชิญวิทยากรที่ หลากหลายและใช้เอกสารการอบรมจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ ให้บริการรถโดยสาร จัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดพิมพ์เมื่อ พ.ศ.2546 อันเป็นความ พยายามของภาครัฐในการเปิดโอกาสการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับของกลุ่มผู้ประกอบการที่ จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แต่ด้วยสภาพสังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนไปในปัจจุบัน เอกสารและหลักสูตรการอบรมที่ใช้มาในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ อาจต้องมีการ ปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ความพึงพอใจใน การรับบริการของผู้โดยสารที่หลากหลายมากขึ้น

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (Taxi) ในโครงการบริการวิชาการ “โครงการพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษให้กับผู้ประกอบการอาชีพขนส่งสาธารณะรับประชาคมอาเซียน” ของสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สสสร.) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์-4 พฤษภาคม 2557 ผู้วิจัยพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เห็นถึงความสำคัญของการมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศดังกล่าวโดยมีเหตุผลเรื่องรายได้เป็นแรงจูงใจสำคัญ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความเห็นว่ารูปประโยค (expressions) ที่ได้จากการศึกษาอบรมจากหน่วยงานที่เคยอบรมมานั้น มักเป็นรูปประโยคพื้นฐานที่พบทั่วไปในสถานการณ์ประจำวัน ไม่สามารถนำไปใช้ในการสนทนาจริงในการให้บริการได้ผู้เข้าอบรมยังได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของภาษาด้วยว่าจำเป็นต้องสอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบันที่ผู้โดยสารนำมาใช้ (เช่น ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก หรือ Global Positioning System: GPS)

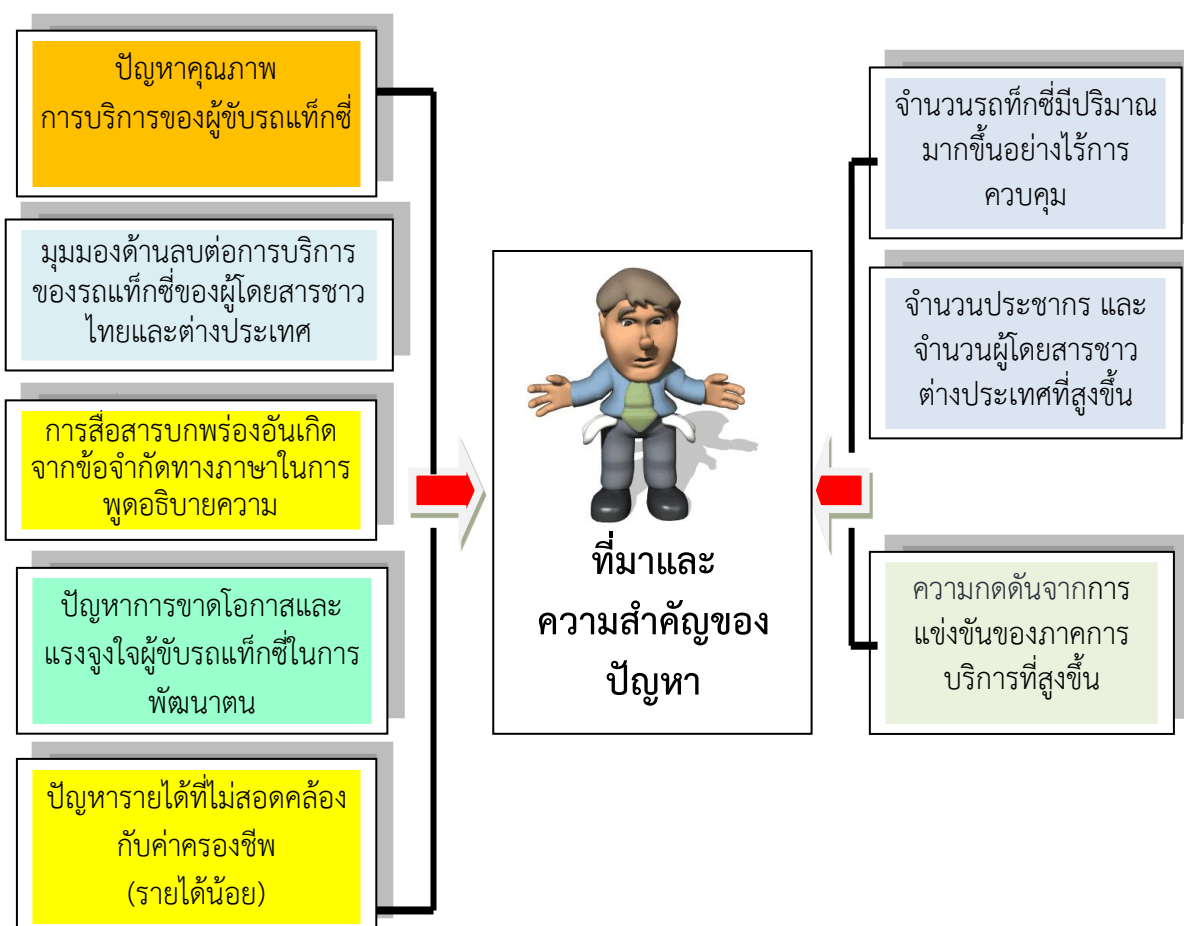
ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งการวิเคราะห์ความต้องการเป็นรากฐานของการสอน ESP นำไปสู่การจัดการเรียนการสอน (Dudley-Evans & John, 1998) การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเป็นข้อมูลสำคัญของการออกแบบการสอนกิจกรรมการสอน การออกแบบสื่อและการนำไปใช้ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา (Linguistic features) หลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ความต้องการทางภาษานี้ โรบินสัน (Robinson, 1991) สรุปความหมายของความต้องการ แบ่งออกได้ 5 ชนิด ได้แก่ (1) คุณสมบัติจำเป็นที่ต้องมีในการศึกษาสาขาสภาใดหรือในวงการวิชาชีพนั้น ๆ ลักษณะของความต้องการประเภทนี้จะมุ่งเน้นที่เป้าหมาย อาจเรียกความต้องการลักษณะนี้ว่า “จุดประสงค์” (Objectives) ได้ (2) คุณสมบัติที่ หน่วยงาน องค์การ สังคม หรือนายจ้างในอนาคตเห็นว่าจำเป็นหรือต้องการให้ผู้รับจ้างเรียนรู้จากการเรียนการสอนภาษา 3. การเตรียมผู้เรียนให้พร้อมสามารถนำภาษาที่เรียนไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน เน้นกระบวนการและการพัฒนา

พฤติกรรมการเรียนรู้ (4) สิ่งที่ผู้เรียนคิดเห็นว่าตนเองอยากได้รับจากการเรียนรู้ มุมมองของความต้องการนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนอาจจะมีจุดมุ่งหมายส่วนตัวนอกเหนือ (หรือบางครั้งจะตรงกันข้าม) กับคุณสมบัติที่กำหนดในสาขาวิชาหรือในการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ความต้องการส่วนบุคคลดังกล่าวมักถูกมองเป็น 'เป็นเพียงต้องการหรือปรารถนา' และ (5) ขอบกพร่อง (lacks) หรือสิ่งที่ผู้เรียนไม่ทราบหรือไม่สามารถทำได้ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร

การตีความที่หลากหลายทำให้ยากที่จะหาคำนิยามที่ชัดเจนของ “ความต้องการ” แสดงให้เห็นได้ว่าความต้องการเป็นนามธรรม ความหมายจะเปิดกว้างขึ้นอยู่กับการศึกษาตามบริบทและการ

ตัดสินใจให้ความสำคัญในประเด็นใด ความต้องการไม่ได้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนตายตัว (objective reality) (Brindley, 1989:65 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) ลอร์สัน (Lawson, 1979:37 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) อธิบายว่าความหมายของต้องการ เป็นเรื่อง “ข้อตกลงไม่ใช่ข้อค้นพบ” มุมมองของความต้องการของ ผู้เรียน ครูผู้สอน หน่วยงานหรือสถาบันอาจจึงอาจจะขัดแย้งกันใน จุดประสงค์การเรียนรู้ฝึกอบรม หรือเนื้อหาสาระที่บรรจุในการเรียนการสอน (Robinson, 1991:8 อ้าง ใน Rafik Khan p. 29-30). ดังนั้นผู้จัดการอบรมจึงควรต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) มาจากข้อเท็จจริงที่เป็นที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้, การ วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) หรือความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะต่าง ๆ, ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม) และการ วิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (LSA) มาจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การ เรียนรู้ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังในการเรียน, ทศนคติต่อการเรียนรู้ภาษา) (Dudley-Evans and John, 1998). ความต้องการนี้ยังรวมถึงความจำเป็น (Necessities) ความบกพร่อง (Lacks) และ ความปรารถนา (Wants) (Hutchinson and Waters, 1987:55 อ้างใน Rafik Khan) การพัฒนา หลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะทำการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยเทคนิคการ วิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อให้เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อันเป็นการตอบสนองนโยบายการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่มาและความสำคัญนี้ นักวิจัยจึงนำมาแสดงความสัมพันธ์ของปัญหาและการมีส่วนร่วม การบูรณาการการทำงานจากภาคีเครือข่ายช่วยให้เกิดการพัฒนากการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ของคนขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิดังภาพ:



ภาพที่ 1.5 ที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย

จากภาพผู้วิจัยต้องการชี้ประเด็นให้เห็นว่า แท็กซี่เป็นกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการบริการ ที่อยู่บนท้องถนนจำนวนมาก ให้บริการ(ทั้งคนไทยและ)ชาวต่างชาติ เป็นประตูด่านแรกการท่องเที่ยวไทยจึงถือเป็นหน้าตาของประเทศด้วย เป็นบริการที่คนในกรุงเทพมหานคร(และในหลายจังหวัด เช่น เชียงใหม่ ลำปาง เลย) ใช้บริการรถแท็กซี่หลายคนต่อวัน เป็นหนึ่งในช่องทางการโดยสารที่สะดวกรวดเร็ว มีให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง อู่รถแท็กซี่มีการขยายและเพิ่มมากขึ้น และมีรถแท็กซี่ให้เช่ามากมาย มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ ทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์คือ คุณภาพการให้บริการ ได้มีความพยายามจะสร้างมาตรฐานที่ดีผ่านการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้แท็กซี่ไทยในการให้บริการชาวต่างชาติ ทั้งนี้มีแท็กซี่ซึ่งได้ผ่านการอบรมไปแล้วแต่ยังถือว่าน้อยมากจากจำนวนผู้ขับแท็กซี่ทั้งหมด(SiamIntelligence, www.siamintelligence.com/ สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2557) ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย มีรัฐเข้ามาดูแลบริษัทที่ให้บริการแท็กซี่ ลักษณะนี้จะควบคุมการคุณภาพบริการ โดยเฉพาะ

ประสิทธิภาพในการสื่อสารด้วยภาษากลางคือภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาที่สองของพลเมืองในประเทศดังกล่าวอยู่แล้ว ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์หลัก (แผนงานวิจัย)

1.2.1.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.1.2 เพื่อพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2 วัตถุประสงค์รอง (โครงการย่อย)

1.2.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2.2 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2.3 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2.4 เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมและแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2.5 เพื่อสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2.6 เพื่อกำหนดกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.2.2.7 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

1.2.2.8 เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดในเขตภาคกลางที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีการให้บริการรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นจำนวนมากที่สุด

กลุ่มเป้าหมาย

สำหรับงานวิจัยนี้คือ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ (หลัก) ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ

เหตุผลในการเลือกกลุ่มเป้าหมาย

ธุรกิจผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เป็นองค์กรธุรกิจที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของชีวิตประจำวันของคนในสังคมเมือง และมีจำนวนของรถโดยสารสาธารณะมากขึ้นทุกปีเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนของผู้โดยสารที่มากขึ้น โดยเฉพาะจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีพื้นที่ 1,568.7 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 50 เขต มีสถิติประชากรตามทะเบียนราษฎรกรุงเทพมหานคร สํารวจในปี พศ. 2556 จำนวน 5,686,252 คน มีความสำคัญทางด้านสังคมและเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก กรุงเทพมหานครมีรายได้หลักจากการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม มีกลุ่มทุนข้ามชาติต้องการเข้ามาทำธุรกิจในกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง จากการขยายธุรกิจของต่างชาติส่งผลให้มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครจำนวนมาก ส่วนใหญ่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งเป็นตัวเร่งให้เกิดปัญหาความแออัดในกรุงเทพมหานครมากขึ้น มีการสร้างทางพิเศษขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการจราจรติดขัด ระบบขนส่งสาธารณะทางบกสมัยใหม่ ได้แก่ รถแท็กซี่ ปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร นอกจากจะมีสาเหตุจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นทุกปีแล้ว ยังมีปัจจัยเร่งให้ปัญหาทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น คือ มีประชาชนจากต่างจังหวัดเข้ามาอาศัยเป็นจำนวนมากด้วย กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีการจราจรทางถนนหนาแน่นที่สุดของโลก จากนโยบายคืนภาษีรถคันแรกของรัฐบาล เป็นผลให้มีรถยนต์แล่นบนท้องถนนกว่า 5 ล้านคัน ทั้งที่พื้นที่ของถนนของกรุงเทพมหานครรองรับรถยนต์ได้เพียง 2 ล้านคันเท่านั้น

ปัญหาการจราจรที่แออัด ประชากรเพิ่มมากขึ้นทำให้ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นสิ่งที่มากขึ้นด้วย สัดส่วนรถแท็กซี่ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ในประเภทของนิติบุคคล โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คันและจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด ซึ่งสหกรณ์แท็กซี่ในประเทศไทยนั้น มีอยู่ไม่ต่ำกว่า 60 สหกรณ์ การก่อตั้งวัตถุประสงค์ ความตั้งใจจริงในการจัดตั้งสหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบ สหกรณ์จึงเป็นองค์กรที่มีบทบาทที่สำคัญในอันที่จะกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายที่ดี และผลักดันเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับกลุ่มสมาชิกของสหกรณ์ ถือเป็นส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จของธุรกิจ และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกในสหกรณ์และสังคมไทย ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษากับกลุ่มของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ซึ่งได้รับการยอมรับจากภาครัฐ เช่น กระทรวงแรงงาน กรมการขนส่งทางบก กรมส่งเสริมสหกรณ์ว่าเป็นสหกรณ์แท็กซี่ที่ให้ความร่วมมือกับ

หน่วยงานราชการด้วยดีมาตลอด อีกทั้งมีการบริหารจัดการที่ดี การวางแผนดำเนินการด้านการตลาดอย่างเป็นระบบ และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของสถานที่หลายแห่งให้นำรถแท็กซี่สหกรณ์ฯ เข้าจอด ได้เพียงสหกรณ์ฯ เดียว เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลจุฬา โรงแรม ดุสิตธานี โรงแรมอินเตอร์คอน-ติเนนตัล โรงแรมฮอเลียอินน์ กลุ่มโรงแรม บนถนนสายสุขุมวิท ฯลฯ ด้วยคุณภาพของ การให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการกล่าวถึงสหกรณ์ฯ จากปากสู่ปาก ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากหลายหน่วยงานให้นำรถเข้าจอดจอด ด้วยความเต็มใจ เป็นสหกรณ์ที่มีจำนวนรถแท็กซี่ประมาณ 4,000 คันที่ยังอยู่ในระบบ มีการก้าวเดินไปข้างหน้าด้วยความเข้มแข็ง สง่างาม และเป็นที่ ยอมรับ ของกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ทั่วไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นสหกรณ์แท็กซี่ที่มีความเหมาะสมในรูปแบบที่ดีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จอย่างยั่งยืนของแท็กซี่ไทย

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยคือ ลักษณะของภาษา และสถานการณ์การสื่อสารที่ใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) กลยุทธ์การจูงใจ ทักษะการฟัง การสร้างแรงจูงใจ เพื่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มแรงงานภาคบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การกระตุ้นและจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ ให้มองเห็นความสำคัญและเกิดความร่วมมือที่ดี ซึ่งหลักสูตรจะเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาโดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร? (How will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ภาษา (Language use) ทำหน้าที่ใดในบริบทต่าง ๆ (เช่น ขอร้อง ปฏิเสธ แนะนำ เชิญชวน) เพื่อหลีกเลี่ยงรูปภาษา (ศัพท์ประโยค) ที่ซ้ำความ หรือเยิ่นเย้อ (Unnecessary requirements)

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษกับใคร? (Who will the learners use the language with?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ รายละเอียดของผู้โดยสาร เพศ สถานภาพทางสังคม แบบการปฏิสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร เพื่อช่วยการพิจารณาอุปประโยคและการเลือกใช้ศัพท์

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน? (Where will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (Setting) เช่น ริมถนน หน้าโรงแรม สถานที่พัก ห้างสรรพสินค้า แบ่งเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการสิ้นสุด

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด? (When will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร (Practice) เช่น ทักทายเมื่อแรกพบ, เชิญชวนใช้บริการเพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ, ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสมหรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยของโครงการวิจัย เป็นช่วงเวลาตามปีงบประมาณ 2558 (รอบ 2) คือ ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) หมายถึง พนักงานขับรถพาหนะรับจ้างบรรทุกคนโดยสารคนเดียวหรือกลุ่มคนจำนวนน้อย ๆ เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ของสหกรณ์ (รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคล) และเจ้าของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ส่วนบุคคล

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) โดยได้อาศัยกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยได้มีการสำรวจถึงสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่ม ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และใช้เทคนิคการวิจัยแบบกึ่งทดลอง เพื่อทดสอบถึงประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง แผนงานอันเป็นข้อกำหนดถึงแนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน โดยแผนงานต่างๆ จะถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีขอบเขตกว้างขวางหลากหลาย เพื่อเป็นแนวทางการจัดประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในระบบภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานไปใช้ในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อการประกอบอาชีพ หลักสูตรอาจเป็นหน่วย (Unit) เป็นรายวิชา (Course) หรือเป็นรายวิชาย่อย (Sequence of courses) ทั้งนี้ แผนงานหรือโครงการทางการศึกษาดังกล่าว อาจจัดขึ้นได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน ภายใต้การดำเนินงานของสถานศึกษา หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ประกอบด้วย 5 หน่วยการเรียนรู้ย่อย ประกอบด้วย (1) การทักทายและการกล่าวคำอำลา (2) การเตือนผู้โดยสาร (3) การอ่านแผนที่ (4) การขอร้องผู้โดยสารอย่างสุภาพ (5) ราคา ตัวเลข และเหตุผล (6) การบอกเวลา และการนัดหมายผู้โดยสาร โดยเน้นการบรรยายให้ความรู้ ประกอบการฝึกปฏิบัติด้วยการใช้กิจกรรมกลุ่ม โดยหลักสูตรถูกพัฒนามาจากความต้องการทางภาษาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการพูดของผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี่) โดยเน้นทักษะด้าน สำเนียง ความเร็ว การลงน้ำหนักในระดับคำ (word stress) และระดับประโยค (sentence intonation) วงคำศัพท์, การเลือกใช้คำ, และการเรียงประโยค การใช้อวัจนภาษา (interacting with gesture), ความคล่องในการสื่อสาร fluency, การสื่อสารได้ถูกต้องตามเจตนา (accuracy) ดำเนินการวัดด้วยแบบทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยการกำหนดสถานการณ์สมมติ ให้ผู้เข้าสอบเลือกศัพท์และสำนวนที่ถูกต้องและเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ และให้พูดได้ตอบตามสถานการณ์สมมติที่กำหนดไว้กับวิทยากร โดยมีการให้คะแนนตามเกณฑ์รูบิค (Rubric Scoring) มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 0 – 35 คะแนน

การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา หมายถึง การพิจารณาความต้องการในด้านต่างๆของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงอันเป็นที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้ของ สถานการณ์เป้าหมาย (คุณลักษณะ ทักษะ ความรู้ที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้น) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน หรือความรู้ความสามารถปัจจุบันที่มีอยู่ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะต่าง ๆ, ประสบการณ์การทำงาน/การเรียนรู้เดิม) และการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การเรียนรู้ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังในการเรียน, ทศนคติต่อการเรียนรู้ภาษา) แล้วนำข้อมูลนั้นมาสัมพันธ์กันเป็นพื้นฐานสำคัญของการออกแบบกิจกรรมการเรียนสอน สื่อและการใช้สื่อ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา

ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ หมายถึง ศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (English for Specific Purposes) ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการทำงานบริการโดยเฉพาะการขับรถบริการสาธารณะ(แท็กซี่) ทั้งนี้การเลือกสรรและการจัดเรียงเนื้อหาในสื่อ การออกแบบสื่อ มาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้สื่อ แนวคิดนโยบายของบริษัท บริบทการทำงานของผู้ใช้สื่อ และสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ (เช่น ต่อรองและเสนอแนะรายละเอียดเส้นทางเดินทาง)

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงตนให้ดีขึ้นหรือเหมาะสมกว่าเดิมตามความต้องการ แรงจูงใจ หรือเพื่อสอดคล้องเป็นประโยชน์ตามที่สังคมคาดหวัง เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านทักษะความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในระบบภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานไปใช้ถ่ายโอนความรู้ในสถานการณ์การประกอบอาชีพ

ผู้โดยสารชาวต่างประเทศ หมายถึง คนต่างชาติที่ได้รับอนุญาตจากทางการตามกฎหมายให้พำนักอยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง โดยถือหนังสือพาสปอร์ตของประเทศของตนเป็นหลัก ไม่พูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่หรือสื่อสารด้วยภาษาไทยได้แต่ในวงจำกัด และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารกับคนไทย

แรงจูงใจ หมายถึง พลังในตัวบุคคลที่ทำให้แสดงพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย และแรงจูงใจไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกาย เพื่อที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตาม การปฏิบัติงาน (การนำสื่อการพูดภาษาอังกฤษไปใช้) ขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในงานวิจัยนี้ จะหมายถึงการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ขับเคลื่อนโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ในลักษณะ ของความร่วมมือที่ระหว่างกันในการพัฒนาสื่อการพูดภาษาอังกฤษ

ภาครัฐบาล หมายถึง ส่วนราชการหรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มีการบริหารจัดการภายใต้ การกำกับดูแลของรัฐบาลในอันที่จะบริหารกิจการบ้านเมืองให้อยู่ในความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ความอยู่ดีกินดีของประชาชน สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึงหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการตามความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ประกอบกิจการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ในอันที่จะพัฒนา ทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้กับพนักงานขับรถแท็กซี่ในการให้บริการผู้โดยสารโดยเฉพาะ ชาวต่างชาติ

การจัดการ หมายถึง การนำนโยบาย แผนงาน ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ การดำเนินงาน การ ควบคุม ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ บุคลากร ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน เป็นระบบเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ได้รับการปฏิบัติการอย่าง ครบถ้วน สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึงการดำเนินการของตามความต้องการของผู้ขับเคลื่อนโดยสธารณะแท็กซี่ ทั้งรูปแบบของสหกรณ์ (รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ นิติบุคคล) และเจ้าของรถ โดยสาธารณะแท็กซี่ ที่ต้องการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษ เพื่อมีความมั่นคงในอาชีพ มี รายได้เพิ่ม และคุณภาพชีวิตที่ดี

ภาคีเครือข่าย หมายถึง บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และองค์กรอื่นรวมทั้งสถานศึกษา อื่นที่มีได้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีส่วนร่วมหรือมี วัตถุประสงค์ในการดำเนินการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในงานวิจัยนี้จะ หมายถึง ภาครัฐบาล ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานต่างๆ

รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ หมายถึงรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคน เดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่ หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ทั้งนิติบุคคล และส่วน บุคคล

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ (หลัก) ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ให้เกิดการรับรู้และตื่นตัวเกี่ยวกับแนวทางการในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ขับรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ด้วยการส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกในสหกรณ์ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมถึงผลกำไรที่เพิ่มขึ้นจากสมาชิกในสหกรณ์ที่มีการพัฒนาตนเองขึ้นดังนี้

1. ทราบสภาพปัญหา และความต้องการ การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
2. ได้พัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
3. ด้านเศรษฐกิจ เมื่อผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเองดีขึ้นสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าชาวต่างชาติได้ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการแท็กซี่มากขึ้นเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง และประเทศชาติ
4. เกิดแนวคิดแนวปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างโดยสารสาธารณะ (Taxi) ไทย ที่มีประสิทธิภาพ
5. ได้รูปแบบการปฏิบัติการดำเนินงานของสหกรณ์ นิติบุคคล ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างเสริมสู่การเป็นกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้มแข็ง
6. ได้นำรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้กลุ่มแรงงานภาคบริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้ทดลองปฏิบัติ
7. เกิดแกนนำเชิงวิชาการเรื่องกลยุทธ์การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่อย่างมีประสิทธิภาพช่วยผลักดันให้สถาบันการศึกษาอย่างน้อย 3 แห่งบูรณาการสู่การเรียนการสอนต่อไป
8. ช่วยแก้ไขปัญหาสังคมอันนำมาซึ่งปัญหาในระดับประเทศของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีศักดิ์ศรี และความเท่าเทียมกันในสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดี
9. นักวิจัยได้รับประโยชน์จากการนำผลงานวิจัยนี้ไปเขียนเป็นบทความวิชาการและนำไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการระดับชาติ หรือนานาชาติ จากนั้นก็พัฒนาไปสู่การลงตีพิมพ์ในวารสาร

ที่ได้รับความน่าเชื่อถือ การยอมรับในการจัดอันดับของ u-ranking ต่อไป อันจะนำมาซึ่งตัวชี้วัด ขององค์ประกอบการประกันคุณภาพต่อไป

1.6 โครงการการวิจัย

แผนงานวิจัยนี้มีโครงการย่อย 3 โครงการ ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.7 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ในเบื้องต้นต้องทราบถึงสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีความสำคัญ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องได้รับความรู้ ในการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ถูกต้องรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของปัญหาหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้น และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกในสหกรณ์และสังคมไทย สิ่งนี้เองคือ ปัญหาที่ภาครัฐและองค์กรเอกชนจะต้องเข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วม ในการสนับสนุน โดยมีการบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการจากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยผู้วิจัย 3 โครงการย่อยได้ร่วมกันสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ อาทิเช่น กรรมการสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ สมาชิกสหกรณ์ฯ (ผู้ขับรถแท็กซี่) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบก) ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น บริษัท ห้างร้าน บริษัทเทเวศน์ประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีจำนวนในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 3 คน รวมทั้งหมด 9 คน ผู้วิจัยใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบ คือ กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ ค้นหาคำตอบเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

จากกระบวนการกลุ่มดังกล่าวพบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถฯ แบ่งตามความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแต่ละโครงการย่อยทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าว มีดังนี้

ก) กระบวนการจัดการเรียนการสอน สาระเนื้อหาทางภาษาที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์การสื่อสารที่พบเจอในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูด (โครงการย่อยที่ 1)

แบ่งออกเป็นประเด็นหลัก ได้ดังนี้

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ (Language use) มี การสอบถามเพื่อทราบข้อมูล สอบถามเพื่อทวนสอบ ขอร้องให้เกิดการกระทำและไม่ให้เกิดการกระทำ การแนะนำเชิงบอกกล่าวเพื่อเชิญชวน การต่อรองเหตุผล การอธิบายความ และการให้เหตุผลประกอบการต่อรอง/การปฏิเสธ การสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่องานบริการ

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีทั้งผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ และเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ที่ย้ายมาในประเทศไทยมาระยะหนึ่งหรือเพิ่งเคยมาประเทศไทย (มีข้อมูล หรือมีบุคคลที่รู้จักให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ทิศทางมาก่อน) การสื่อสารเป็นแบบตัวต่อตัวใช้การพูดเป็นหลักนอกเหนือจากการเขียน หรือแสดงภาพ (นามบัตร แผนที่ ข้อความ)

- สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (Setting) ที่ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศมักเป็นริมถนน ตามด้วยบริเวณหน้าสถานที่ต่างๆ อาทิเช่น หน้าห้างสรรพสินค้า สถานบันเทิง โรงแรม สถานที่ที่นิยม (เอเชียทีก์ สนามหลวง ถนนข้าวสาร ตลาดนัดรถไฟ เป็นต้น) และแบ่งการใช้ภาษาอังกฤษออกเป็น 3 ช่วง ของระยะการให้บริการ คือ ก่อนรับผู้โดยสารขึ้นรถ ระหว่างผู้โดยสารใช้บริการ หลังการบริการสิ้นสุด

- ในการให้บริการ ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร การทักทายเมื่อแรกพบ การพูดคุยเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ การเสนอแนะเชิงเชิญชวนเพื่อให้ใช้บริการการท่องเที่ยว การขอร้อง นัดหมาย ปฏิเสธและการขออนุญาต (เช่น การใช้/ไม่ใช้มีเตอร์ การตกลงรายละเอียดในการนัดหมาย วัน/เวลา/สถานที่) รวมทั้งการอ่านภาษาอังกฤษ เช่น นามบัตร ข้อความสั้นๆบอกทิศทาง ชื่อสถานที่บนแผนที่

ข) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ (โครงการย่อยที่ 2)

แบ่งออกเป็นประเด็นหลัก ได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ควรจะเป็นสถานที่ๆที่ความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถจำนวนมากเพียงพอสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ บอร์ดกระดานฟลิปชาร์ต ไมโครโฟน คอมพิวเตอร์

2. สังคม การเรียนรู้ภาษาอังกฤษช่วยยกระดับการยอมรับในสังคม การมีรายได้ที่สูงขึ้นจากการนำพาผู้โดยสาร บริการนำเที่ยวแบบวันเดียว (One Day Trip) หรือการรับผู้โดยสารจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปส่งที่ต่างจังหวัด หรือการรับผู้โดยสารจากโรงแรมเพื่อไปส่งยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นช่วยยกระดับของความเป็นอยู่ การบริโภค การเลือกซื้อสิ่งของที่มีคุณภาพสูงมากกว่าเมื่อครั้งที่มีรายได้น้อย อีกทั้งการได้รับการยอมรับในกลุ่มบุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกันมากขึ้นด้วย จนกระทั่งในบางครั้งสามารถพัฒนาเป็นบุคคลที่มีแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามได้ด้วย

3. ครอบครัว การเรียนรู้ภาษาอังกฤษช่วยยกระดับของความอยู่ดีกินดีของครอบครัว ช่วยสร้างความมั่นใจ การเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านของความรู้ การพัฒนาตน การปลูกฝังค่านิยม ความคิด วิถีคิด ในการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว

4. การวางแผนชีวิต สามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่วางแผนความก้าวหน้าในชีวิตจากการเริ่มต้นเป็นผู้ขับแท็กซี่จนได้รับผู้โดยสาร ยกระดับความก้าวหน้ามาเป็นผู้ขับแท็กซี่มีสังกัดกลุ่มที่สามารถเข้ารับผู้โดยสารตามโรงแรม หรือจุดจอดรถที่มีเครือข่ายขององค์กรใดองค์กรหนึ่งรองรับ มีผู้โดยสารเป็นขาประจำ และยังสามารถพัฒนาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อการท่องเที่ยว หรือขับรถลีมูซีนได้ในอนาคต ตลอดจนสามารถขับรถให้กับบริษัทต่างชาติในประเทศไทย ทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

5. การเดินทางไปต่างประเทศ ในโครงการย่อยที่ 2 นี้ มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงาน การบริการแท็กซี่ในต่างประเทศเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ การฝึกใช้ภาษาอังกฤษในต่างแดน หรือการสร้างแรงกระตุ้นให้มีความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษ

6. ทักษะติดต่อภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถแท็กซี่มีความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติได้ ยกระดับความมั่นใจเมื่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

7. พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของคนขับแท็กซี่ จะความสนใจในการเรียนภาษา เข้าร่วมอบรมทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ด้วยเหตุผลที่ทำให้ชอบพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ คือเหตุผลเกี่ยวกับตัวผู้สอน เครือข่ายที่สังกัด ชมรม สหกรณ์ การสนับสนุนค่าเดินทาง อาหาร เครื่องดื่ม หลักสูตรที่อบรม ความยาก ง่าย การนำไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการเข้าถึงสื่อการสอนได้อย่างง่ายดาย ไม่ยุ่งยาก ตัวภาษาและเนื้อหาวิชาที่เรียน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง

ค) การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายฯ (โครงการย่อยที่ 3)

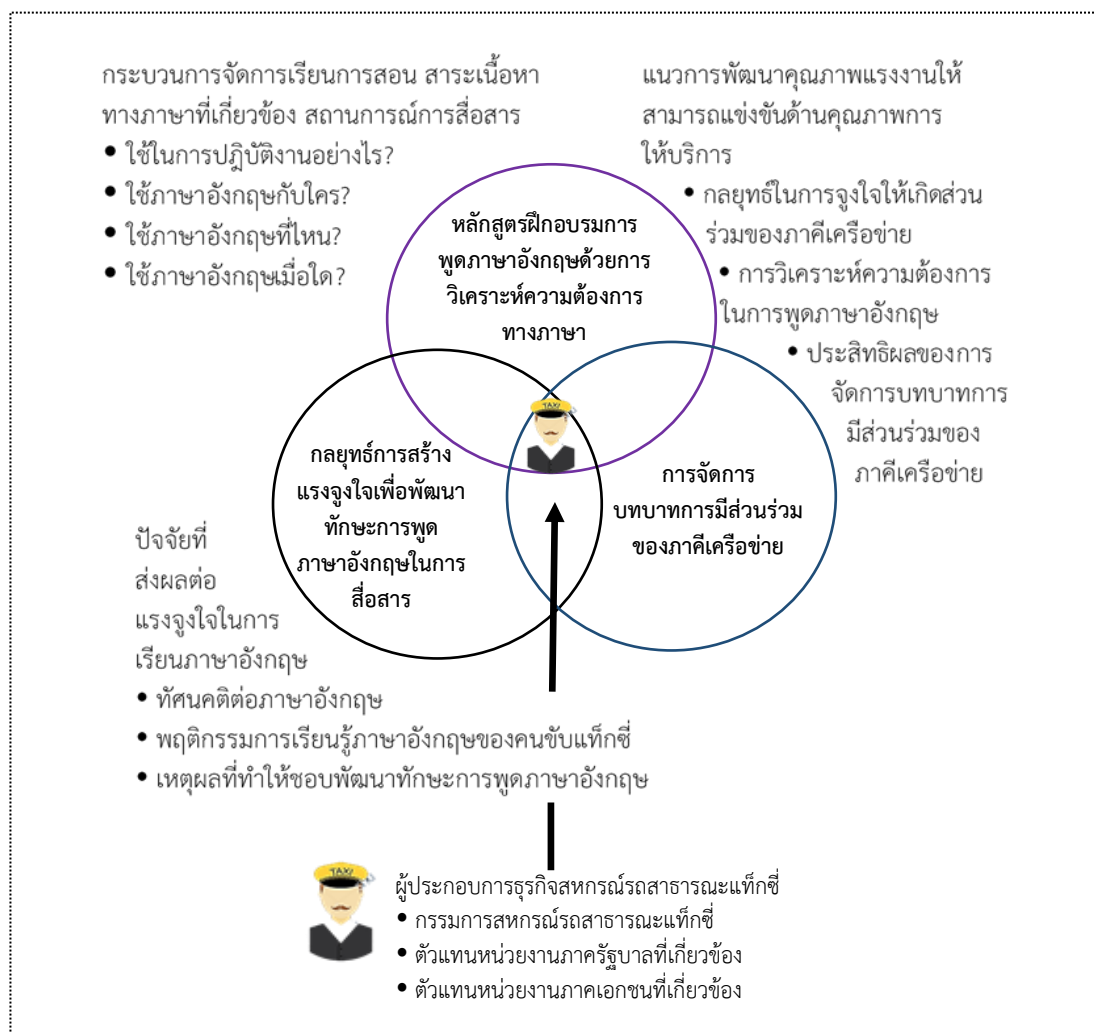
ผู้เข้ารับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการบูรณาการความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งส่วนของสหกรณ์แท็กซี่

1. ปัญหาที่พบคือ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 2 กลุ่มใหญ่คือ สังกัด สหกรณ์ กับ ไม่ได้ สังกัดสหกรณ์ กรณีนี้จะเป็นรถแท็กซี่นิติบุคคล (เขียว-เหลือง) มีรายได้น้อย และต้องใช้เวลาในการ ประกอบอาชีพอยู่บนท้องถนนเป็นส่วนมากในแต่ละวัน เหลือรายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วประมาณ 300-800 บาทต่อวัน

2. อุปสรรคที่พบคือ ยังไม่มีหน่วยงานภาครัฐใดเป็นเจ้าภาพในการพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และขาดความต่อเนื่อง ในการจัดกิจกรรมด้านการอบรมภาษาอังกฤษ ขาดการสนับสนุนจากภาคเอกชนอย่างเป็นรูปธรรม และ อุปสรรคด้านเวลาที่ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะสามารถทุ่มเทให้กับการอบรม พัฒนา อย่างเต็มที่ และเกิดประสิทธิผลได้

3. แนวทางนำไปสู่การความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนที่จะเกิดจากภาคีเครือข่าย คือ เรื่องของการสนับสนุนทางการเงิน และงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เช่นจากสหกรณ์รถ แท็กซี่เป็นผู้สนับสนุน (กรณีรถสังกัดสหกรณ์) และการสนับสนุนจากภาครัฐ- เอกชน (กรณีรถแท็กซี่ มิได้สังกัดสหกรณ์) สื่อมวลชนที่มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการสนับสนุนจาก ทางสถาบันการศึกษา นักวิจัย นักพัฒนา เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ร้อยเรียงประเด็นที่พบในการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ แบ่งประเด็นที่ได้จากการบูรณาการข้อคำถาม ผสมผสานทุกมุมมอง เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการ ทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถ (การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ การสร้างภาคี เครือข่าย) จากกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ทำให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงการย่อยที่ 1 โครงการย่อยที่ 2 และโครงการย่อยที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายเดียวกันนี้ เน้นองค์รวมของสาระ จากทุกมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) มากกว่าการได้มาของข้อมูลแยกเฉพาะของแต่ละ โครงการวิจัยย่อย เป็นข้อมูลที่ได้จากการบูรณาการ แสดงได้ด้วยภาพที่ 1.6



ภาพที่ 1.6 : การบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกัน
ระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย

จากภาพที่ 1.6 แสดงการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย พบประเด็นสำคัญ
ร่วมกันเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถ
โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อใช้ในการ พัฒนาหลักสูตร การสร้างแรงจูงใจ และการสร้างภาคี
เครือข่าย เป็นข้อมูลพื้นฐานของ 3 โครงการย่อยสำหรับการดำเนินการตามวิธีวิจัยในแต่ละ
โครงการวิจัยย่อยต่อไป หลังจากที่ได้ผู้วิจัยโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ได้รับประเด็นข้อมูลจากอีก 2 โครงการ
ย่อยในชุดโครงการฯ จึงได้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 ดังจะได้นำเสนอในลำดับต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที จึงจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการหรือกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ โดยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ใช้การวิเคราะห์ความต้องการเป็นรากฐานของแนวการสอน ESP นำไปสู่การจัดการเรียนการสอน การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเป็นข้อมูลสำคัญของการออกแบบการสอนกิจกรรมการสอน การออกแบบสื่อและการนำไปใช้ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา (Linguistic features) หลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ความต้องการทางภาษานี้

แท็กซี่เป็นกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการบริการ ที่อยู่บนท้องถนนจำนวนมาก ให้บริการ(ทั้งคนไทยและ) ชาวต่างชาติ เป็นประตูด่านแรกการท่องเที่ยวไทยจึงถือเป็นหน้าตาของประเทศด้วย เป็นบริการที่คนในกรุงเทพมหานคร(และในหลายจังหวัด เช่น เชียงใหม่ ลำปาง ฯลฯ) ใช้บริการรถแท็กซี่หลายแสนคนต่อวัน เป็นหนึ่งในช่องทางการโดยสารที่สะดวกรวดเร็ว มีให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง อู่รถแท็กซี่มีการขยายและเพิ่มมากขึ้น และมีรถแท็กซี่ให้เช่ามากมาย มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ ทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์คือ คุณภาพการให้บริการ ได้มีความพยายามจะสร้างมาตรฐานที่ดีผ่านการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้แท็กซี่ไทยในการให้บริการชาวต่างชาติ ทั้งนี้มีแท็กซี่ซึ่งได้ผ่านการอบรมไปแล้วแต่ยังถือว่าน้อยมากจากจำนวนผู้ขับแท็กซี่ทั้งหมดประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที ผู้วิจัยจึงแบ่งการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร

- 1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
- 1.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา
- 1.3 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร
- 1.4 แนวคิดการฝึกอบรม

1.5 แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน

1.6 แนวคิดและหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

2.2 ประเภทของแรงจูงใจ

2.3 ที่มาของแรงจูงใจ

2.4 รูปแบบของแรงจูงใจ

2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจ

2.6 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2.7 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

3.1 แนวคิดและความหมายการบริหารและการจัดการ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

3.3 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม

3.3.1 ความหมายการมีส่วนร่วม

3.3.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม

3.3.3 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

3.3.4 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

3.3.5 ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ตอนที่ 4 การพัฒนาและประเมินรูปแบบ

4.1 ความหมายของรูปแบบ

4.2 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

4.3 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบ

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ

ตอนที่ 5 แนวความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย

5.1 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลาง

5.2 ใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้

5.3 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร

5.4 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ

5.5. การใช้เครือข่าย เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ

ตอนที่ 6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

6.1 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

6.1.1 ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative)

6.1.2 ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

6.2 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Theory)

6.3 ทฤษฎีจิตวิทยา-สังคม (Social-Psychological theory)

6.4 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

ตอนที่ 7 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

7.1 ความเป็นมาของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

7.2 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

7.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่

7.4 การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่)

ตอนที่ 8 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

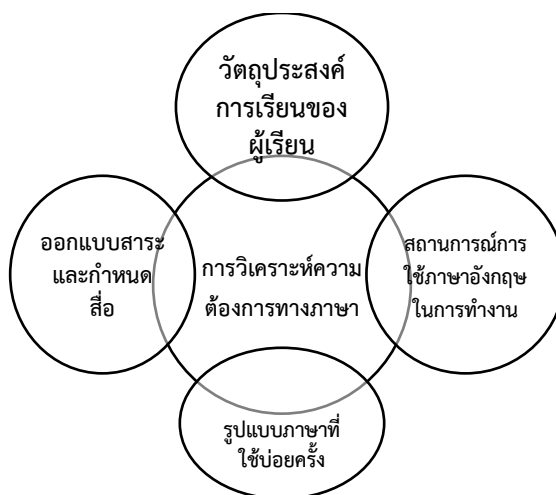
8.1 งานที่เกี่ยวข้องในประเทศ

8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

ตอนที่ 1 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร

1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purpose: ESP) เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นไปที่จุดประสงค์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน พัฒนาแนวคิดมาจากการเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (Languages for Specific Purposes: LSP) เรียนภาษาต่างประเทศต่าง ๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน แต่แนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP) จะเกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาอังกฤษเท่านั้น (Dudley-Evans and John, 1998) แนวการสอนภาษาอังกฤษฯ นี้ใช้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นจุดตั้งต้นสำหรับการเรียนรู้ภาษา และคัดสรรตัวภาษา (linguistic features) เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการเรียนการสอน การเลือกสรรและจัดเรียงสาระ การออกแบบและกำหนดการใช้สื่อ (Mackay and Montford, 1979) ดังแสดงในภาพประกอบนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP)

ผู้ใช้ภาษาและลักษณะภาษาที่ใช้จะถูกวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการในการนำภาษาไปใช้ในบริบทการทำงาน แนวการสอนภาษานี้สันนิษฐานว่าผู้เรียนมักมีประสบการณ์การทำงาน หรือมีความเชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งมาก่อนแต่ประสบปัญหาการนำภาษาอังกฤษ ที่ไม่คุ้นเคยมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ หลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป ๆ (English for General Purposes) อาจช่วยให้ผู้เรียนเหล่านี้รู้จักพัฒนาองค์ความรู้ (เช่น โครงสร้างและคำศัพท์) นำคำศัพท์มาประกอบเป็นประโยคได้ แต่แนวการสอน ESP จะแนะนำการใช้ประโยคเหล่านั้นในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทำงานได้ (Hutchinson and Waters, 1987) จุดมุ่งหมายหลักของ ESP คือการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวงคำศัพท์และโครงสร้างภาษาที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้ในศาสตร์สาขา หรือการปฏิบัติงานของผู้เรียน (Allen and Widdowson, 1983).

จากการที่แนวการสอน ESP เกี่ยวข้องกับสาระวิชาหรือสาขาอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะ สะท้อนให้เห็นว่าการใช้ภาษาเชื่อมโยงกับปัจจัยต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่เกิดการสื่อสาร และความแตกต่างของสภาพแวดล้อมการสื่อสารมีผลต่อการใช้ภาษาทั้งคำศัพท์และรูปประโยค (Hutchinson and Waters, 1987) ข้อสังเกตนี้ทำให้เกิดมุมมองว่าต้องมีรูปแบบภาษาหนึ่งที่ใช้บ่อยกว่าอีกรูปแบบภาษาในบริบทหนึ่งกว่าในอีก (Language forms being used more often in one context than in another) และเป็นไปได้ว่าการระบุประเภทของภาษาที่เกี่ยวข้องกับบริบทที่เฉพาะเจาะจงนั้นสามารถทำได้ โดยการพิจารณาสาขาอาชีพ (เช่น ธุรกิจ แพทย์ วิศวกร) หรือสถานการณ์ที่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น (เช่น ภาษาสำหรับนำเสนอในที่ประชุม, การเขียนคู่มือวิศวกรรม, บทสนทนาระหว่างหมอและผู้ป่วย) ข้อสังเกตนี้สอดคล้องกับความเป็นไปได้ว่าในการเรียนการสอนเราสามารถระบุแบบภาษา (ศัพท์รูปประโยค) ที่จะนำไปใช้ตามลักษณะของสถานการณ์ (เช่น วงคำศัพท์และสำนวนที่จะสอน, ทักษะที่จำเป็นและหน้าที่ของภาษาที่จำเป็นต้องใช้ – โน้มน้าว เสนอแนะ แจกแจงรายละเอียด)

แล้วนำไปออกแบบกิจกรรม สื่อการเรียนการสอน เพื่อพัฒนากลุ่มผู้เรียนเฉพาะกลุ่มไป Mackay and Montford, 1979; Hutchinson and Waters, 1987).

1.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา

“การวิเคราะห์ความต้องการเป็นรากฐานของแนวการสอน ESP นำไปสู่การจัดการเรียนการสอน” (“Needs analysis is the cornerstone of ESP and leads to a very focused course”) (Dudley-Evans and John, 1998, pp. 122). การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเป็นข้อมูลสำคัญของการออกแบบการสอน กิจกรรมการสอน การออกแบบสื่อและการนำไปใช้ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา (linguistic features) หลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ความต้องการทางภาษานี้ มีผู้รู้ให้คำจำกัดความ “ความต้องการ” ทางภาษาไว้มากมาย (Littlewood, 1981; Hutchinson and Waters, 1987 อ้างใน Rafik Khan p. 29) โรบินสัน (Robinson, 1991: 7-8) สรุปความหมายของความต้องการ แบ่งออกได้ 5 ชนิด ความต้องการหมายถึง:

1. คุณสมบัติจำเป็นที่ต้องมีในการศึกษาศาสตร์สาขาใดหรือในวงวิชาชีพนั้น ๆ ลักษณะของความต้องการประเภทนี้จะมุ่งเน้นที่เป้าหมาย อาจเรียกความต้องการลักษณะนี้ว่า “จุดประสงค์” (Objectives) ได้ (Widdowson (1981:2; Berwick, 1989:57 อ้างใน Rafik Khan p. 29)
2. คุณสมบัติที่ หน่วยงาน องค์การ สังคม หรือนายจ้างในอนาคตเห็นว่าจำเป็นหรือต้องการให้ผู้รับจ้างเรียนรู้จากการเรียนการสอนภาษา (Mountford, 1977:27 อ้างใน Rafik Khan p. 29)
3. การเตรียมผู้เรียนให้พร้อมสามารถนำภาษาที่เรียนไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน เน้นกระบวนการและการพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ (Widdowson, 1981:2 อ้างใน Rafik Khan p. 29)
4. สิ่งที่ผู้เรียนคิดเห็นว่าตนเองอยากได้รับการเรียนรู้ มุมมองของความต้องการนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนอาจจะมีจุดมุ่งหมายส่วนตัวนอกเหนือ (หรือบางครั้งจะตรงกันข้าม) กับคุณสมบัติที่กำหนดในสาขาวิชาหรือในการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ความต้องการส่วนบุคคลดังกล่าวมักถูกมองเป็น 'เป็นเพียงต้องการหรือปรารถนา' (Berwick, 1989:55 อ้างใน Rafik Khan p. 29).
5. ข้อบกพร่อง (Lacks) หรือสิ่งที่ผู้เรียนไม่ทราบหรือไม่สามารถทำได้ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร (Hutchinson and Waters, 1987: 56 อ้างใน Rafik Khan p. 29)

การตีความที่หลากหลายทำให้ยากที่จะหาคำนิยามที่ชัดเจนของ “ความต้องการ” แสดงให้เห็นได้ว่าความต้องการเป็นนามธรรม ความหมายจะเปิดกว้างขึ้นอยู่กับการตีความตามบริบทและการตัดสินใจให้ความสำคัญในประเด็นใด ความต้องการไม่ได้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนตายตัว

(Objective reality) (Brindley, 1989:65 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) ลอร์สัน (Lawson, 1979:37 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) อธิบายว่าความหมายของต้องการ เป็นเรื่อง “ข้อตกลงไม่ใช่ข้อค้นพบ” มุมมองของความต้องการของ ผู้เรียน ครูผู้สอน หน่วยงานหรือสถาบันอาจจึงอาจจะขัดแย้งกันในจุดประสงค์การเรียนรู้ฝึกรอบม หรือเนื้อหาสาระที่บรรจุในการเรียนการสอน (Robinson, 1991:8 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30). ดังนั้นผู้จัดการอบรมจึงควรต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) มาจากข้อเท็จจริงที่เป็นที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้, การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) หรือความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะต่าง ๆ, ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม) และการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (LSA) มาจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การเรียนรู้ก่อนหน้านี้, ความคาดหวังในการเรียน, ทักษะที่ต้องการเรียนรู้ภาษา) (Dudley-Evans and John, 1998). ความต้องการนี้ยังรวมถึงความจำเป็น (Necessities) ความบกพร่อง (Lacks) และความปรารถนา (Wants) (Hutchinson and Waters, 1987:55 อ้างใน Rafik Khan p. 31)

เครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลหาความต้องการ อาจประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกต รวมทั้งการปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง (เช่น นักวิจัย ครูผู้สอน ผู้เรียน และอื่นที่เกี่ยวข้อง – ผู้บังคับบัญชา ลูกคำ) ข้อมูลที่ได้มาจากมุมมองที่แตกต่างกันแต่อยู่ในประเด็นเดียวกันอันเป็นการตรวจสอบข้อมูลไปในตัว ความสามารถของผู้เรียนจะถูกประเมินจากการทำภาระงานได้ดีมากน้อยเท่าไรในสถานการณ์ที่กำหนด (เช่น การส่งผู้โดยสารไปสถานที่ที่ผู้โดยสารระบุได้ถูกต้อง) (Hutchinson and Waters, 1987) Richterich and Chancerel (1980 อ้างใน Rafik Khan p. 31-32) เสนอแนะแหล่งข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ มี

1. ผู้เรียน
2. ผู้สอนและบุคคลผู้เกี่ยวข้อง
3. องค์กร

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ให้ได้ข้อมูลความต้องการที่หลากหลายจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มี

- ข้อมูลจากแหล่งที่หนึ่ง - ผู้เรียน ความต้องการจะหมายถึง ความปรารถนา (Wants) ที่ผู้เรียนคิดเห็นว่าตนเองอยากได้รับจากการเรียนรู้ ในด้านทักษะการพูดและการออกเสียง (สำเนียง, ความเร็ว, การลงน้ำหนักในระดับคำ (Word stress) และระดับประโยค (Sentence intonation; วงคำศัพท์, การเลือกใช้คำ, และการเรียงประโยค)

- ข้อมูลจากแหล่งที่สอง - ผู้โดยสารต่างชาติ ความต้องการจะหมายถึง ข้อบกพร่อง (Lacks) ที่ยังต้องได้รับการพัฒนาด้านการออกเสียง, สำเนียง, ความเร็ว, การลงน้ำหนักในระดับคำ (Word stress) และระดับประโยค (Intonation pattern for statements); วงคำศัพท์, การเลือกใช้คำ, และ

การเรียงประโยค; การใช้อวัจนภาษา (Interacting with gestures), ความคล่องในการสื่อสาร (Fluency), การสื่อสารได้ถูกต้องตามเจตนา (Accuracy; การแก้ปัญหาเมื่อเกิดความไม่เข้าใจ เช่น การขอความช่วยเหลือ, การหลีกเลี่ยงการสนทนา, การใช้อวัจนภาษา, การปฏิเสธผู้โดยสาร, การขอความช่วยเหลือจากศูนย์วิทยุเป็นล่ำมแปล)

- ข้อมูลจากแหล่งที่สาม – สหกรณ์รถแท็กซี่, หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เจ้าหน้าที่หรือวิทยากรที่เคยจัดการอบรมทั้งภาครัฐและเอกชน โดยความต้องการจะหมายถึง จุดประสงค์ (Objectives) ที่องค์กร/หน่วยงานเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่(การให้บริการ) เป็นความจำเป็น (Neccessities) ที่ขาดไม่ได้ แบ่งเป็นลักษณะ ก) จุดประสงค์ขององค์กร นโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมายในงานบริการ และ ข) สื่อและการนำไปใช้ ประเภทและลักษณะ ปัญหาและความยากง่ายในการใช้งาน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ปรับประยุกต์จากแนวคำถามในการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนของ Hutchinson and Waters (1987 อ้างใน Rafik Khan p. 29) มาใช้ในการออกแบบสื่อการใช้ภาษาอังกฤษในงานวิจัยนี้ แนวคำถามแบ่งออกเป็นประเด็นภายใต้คำถามหลัก ต่อไปนี้

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร? (How will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ภาษา (Language use) ทำหน้าที่ใดในบริบทต่าง ๆ (เช่น ขอร้อง ปฏิเสธ แนะนำ เชิญชวน) เพื่อหลีกเลี่ยงรูปภาษา (ศัพท์ประโยค) ที่ซ้ำความ หรือเย็นเยื่อ (Unnecessary requirements)

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษกับใคร? (Who will the learners use the language with?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ รายละเอียดของผู้โดยสาร เพศ สถานภาพทางสังคม แบบการปฏิสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร เพื่อช่วยการพิจารณาอุปประโยคและการเลือกใช้ศัพท์

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน? (Where will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (setting) เช่น ริมถนน หน้าโรงแรม สถานที่พัก ห้างสรรพสินค้า แบ่งเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการสิ้นสุด

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด? (When will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร (Practice) เช่น ทักทายเมื่อแรกพบ, เชิญชวนใช้บริการ เพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ, ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสมหรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

การวิเคราะห์ความต้องการเป็นการประเมินความต้องการ (รวมทั้งด้านภาษา)ของผู้เรียน เป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องประเมินผลการเรียนการสอน (ในที่นี้หมายถึง การนำสื่อไปใช้) แล้วนำข้อมูลไปปรับปรุง ตลอดเวลาระหว่างการดำเนินกิจกรรม (Internal change) การปรับเปลี่ยนนี้ทำให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ Learner-centered approach to material

development) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบการเรียนรู้การสอน รวมทั้งการออกแบบสื่อ จากง่ายไปหายาก จากสถานการณ์ใกล้เคียงไปไกลตัว (Graded materials) (Reid, 1998 cited in Luna, 2004, p. 9) สอดคล้องและตรงกับความต้องการผู้เรียนที่สุด

1.3 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร

หลักสูตรเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการศึกษา เนื่องจากหลักสูตรเป็นหลักและแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ แนวทางกำหนดเนื้อหาสาระ แนวทางในการจัดกิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้และผลการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น (Armstrong, 1989:4 อ้างใน วารุณี, น.10, 2554) ตามความคาดหวังที่กำหนดไว้ ซึ่งเน้นถึงความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (สุนีตา, น. 40, 2555, หลักสูตรยังรวมรวมทั้งแนวทางในการประเมินหลักสูตร

1.3.1 ความหมายของหลักสูตร

คำ "หลักสูตร" หรือ "Racecourse" มาจากคำในภาษาละติน มีความหมายในทางการศึกษาที่กว้างมาก อาจหมายรวมถึงรายการกระบวนวิชา (รุจิร ภู่อาระ. 2545 : 77-78) รายการที่โรงเรียนกำหนดสอน รายวิชาที่จัดสอนให้ผู้เรียนที่โรงเรียนเปิดสอน หรือ การวางแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2541 อ้างในใน วารุณี อัสวโกสิน, 2554, น.10) และได้ขยายความหมายแยกออกหลากหลาย เช่น

- เป็นแผนการเรียนรู้
- เป็นเป้าหมายและจุดประสงค์จำเพาะเจาะจงในการจัดการและนำเสนอเนื้อหา แบบของการเรียนการสอนตามจุดประสงค์ที่กำหนด และการประเมินผลการเรียน
- เป็นโปรแกรมการเรียนรู้ (A Program of Studies) การเรียงลำดับรายการของรายวิชา ใช้คำนี้แทนความหมายของคำหลักสูตร ใช้ครั้งแรกในการจัดการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา
- เป็นเอกสารการศึกษา (A Document) ที่กระบวนการดำเนินการศึกษาถูกจัดการตามเอกสารการศึกษา ที่นำเสนอขออนุมัติจัดการเรียนรู้
- เป็นแผนการจัดกิจกรรม (Planned Experiences) หรือกิจกรรมทั้งหมดที่โรงเรียนจัดให้ผู้เรียน เป็นการเตรียมให้โอกาสกับผู้เรียน ในความหมายแนวนี้อาจกล่าวได้ว่า คู่มือหลักสูตรก็คือการวางแผนหลักสูตรนั่นเอง

สุนทร โคตรบรรเทา (2547: 2-3 อ้างใน วารุณี, 2554, น.10) ให้ความหมายของหลักสูตร ดังนี้ว่า เป็นแผนการปฏิบัติหรือเอกสารที่เขียนขึ้นโดยมียุทธวิธีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์

Taba (1962) กล่าวถึง ความหมายของหลักสูตรว่า เป็นแผนการเรียนที่ประกอบด้วย จุดประสงค์และจุดมุ่งหมายเฉพาะ การเลือกและการจัดเนื้อหา วิธีการเรียนการสอนและการ ประเมินผล คล้ายคลึงกับความหมายของหลักสูตรที่นิยามโดย Saylor และ Alexander (1974) กับ Beauchamp (1981) ว่า เป็นแผนที่แสดงความตั้งใจที่จะจัดโอกาสการเรียนรู้ให้แก่บุคคล กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งให้ได้รับการศึกษาและสิ่งอื่นๆรวมกัน โดยมีแนวทางในการวางแผนการเรียนการสอน จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และแนวทางการประเมิน Crow (1980) กล่าวถึงความหมายของหลักสูตรในอีกประเด็นว่า เป็น ประสบการณ์ ทั้งหลายที่จัดให้กับผู้เรียนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะที่ตั้งจุดหมายเอาไว้

สุมน อมรวิวัฒน์ (2530) กล่าวว่าเสริมว่า หลักสูตรมีฐานะเป็นมาตรฐานและเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งในการจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน ผู้สอนจึงสามารถเพิ่มเติมเสริมแต่งให้เหมาะสม กับสภาพของผู้เรียนและท้องถิ่นได้ สอดคล้องกับความหมายของหลักสูตรของ Gay (1990) ที่กล่าวว่า หลักสูตรคือ โครงการ หรือประมวลความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่สถานศึกษาจัดขึ้นทั้งในและนอกห้องเรียน เพื่อให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสม

1.3.2 องค์ประกอบของหลักสูตร

หลักสูตรแต่ละหลักสูตรประกอบด้วยส่วนสำคัญหลายส่วน ในระดับของเป้าหมายทางการศึกษาหลักสูตรกำหนดจุดหมายปลายทางอันเป็นผลลัพธ์ทางการศึกษาอย่างกว้าง ๆ ในขณะเดียวกันหลักสูตรก็จะกำหนดรายละเอียดของการเรียนรู้ที่ต้องเกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการเรียนการสอน (สุมน, น. 50, 2530 อ้างในสุนีตา, 2555) องค์ประกอบของหลักสูตรที่จำเป็นในแนวคิดของนักการศึกษาทั้งหลาย ดังนี้

Taba (1962) Ornstein และ HunKins (1993) รวมถึง สุนีย ภูพันธ์ (2546) (อ้างในสุนีตา, น. 55, 2555) มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า องค์ประกอบหลักที่สำคัญของหลักสูตร ได้แก่

- 1) จุดประสงค์ หรือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- 2) เนื้อหาสาระวิชา เป็นการกำหนดขอบเขต ความเข้มข้นของความรู้ ทักษะที่ต้องการ
- 3) วิธีการสอนและการจัดดำเนินการเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้
- 4) การประเมินผล

Tyler (1969) กล่าวว่า องค์ประกอบของหลักสูตรมีโครงสร้าง 4 ประการคือ

- 1) จุดมุ่งหมาย (educational purpose) ที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียน
- 2) ประสบการณ์ (educational experience) ที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อให้จุดมุ่งหมาย

บรรลุผล

3) วิธีการจัดประสบการณ์ (Organizational of Educational Experience) เพื่อให้การสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การประเมิน (determination of what to evaluate) เพื่อตรวจสอบจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

แนวคิดของ Beauchamp (1981) หลักสูตรถูกพิจารณาว่ามีความคล้ายคลึงกับกับระบบประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

1) ตัวป้อนเข้า (input) ได้แก่ เนื้อหาวิชา ผู้เรียน สังคมรอบตัวผู้เรียน และพื้นฐานทางการศึกษาของผู้เรียน

2) กระบวนการ (process) ได้แก่ สื่อและอุปกรณ์และลักษณะการใช้ ระยะเวลา และการวัดผล

3) ผลลัพธ์ที่ได้ออก (output) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ และความมั่นใจ

วารุณี (2554, น.11) เพิ่มเติมว่า การเรียนการสอน (Instructional activity) จะเกี่ยวกับวิธีการสอนและการจัดดำเนินการเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน มี สื่อการสอน (หรืออุปกรณ์การสอน) ที่ช่วยให้การจัดการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ วิธีการหรือเทคนิคที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายในการเรียนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร วัตถุประสงค์นี้แบ่งย่อยออกได้เป็น 4 ระดับ มีดังนี้

1. วัตถุประสงค์รวมของหลักสูตร เป็นความต้องการ หรือเป้าหมายรวมของหลักสูตร
2. วัตถุประสงค์ของกลุ่มวิชาหรือหมวดวิชา เป็นเป้าหมายของกลุ่มวิชาที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน ว่าต้องการให้ผู้เรียน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไรบ้าง
3. วัตถุประสงค์ของรายวิชา เป็นจุดมุ่งหมายเฉพาะของแต่ละวิชาว่าต้องการให้ผู้เรียนได้พัฒนาอะไร
4. วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนแสดงออก ผู้สอนสามารถวัดและสังเกตได้

1.3.3 การพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวข้องกับกระบวนการมากมาย ได้แก่ การร่างหรือการสร้างหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินหลักสูตร ในแต่ละขั้นตอนจำเป็นต้องอิงอยู่บนการพิจารณาข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมานั้น สามารถสนองตอบความต้องการของผู้เรียนได้ จากลักษณะดังกล่าวของการพัฒนาหลักสูตร ทำให้งานการพัฒนาหลักสูตรมีความหมายใกล้เคียงกับ การออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) ซึ่งหมายถึง ลักษณะกระบวนการในการเลือกองค์ประกอบต่างๆ รวมทั้ง เทคนิควิธีการทั้งหมดในการจัดทำหลักสูตร และการจัดเนื้อหาสาระและมวลประสบการณ์ในหลักสูตรที่สร้างขึ้น การพัฒนาหลักสูตร มี 2 แนวคิด คือ

การสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว และการปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ผู้รู้ได้กล่าวถึงแนวคิดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอย่างหลากหลายแนว ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

แนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์

แนวคิดในการวางแบบโครงสร้างหลักสูตรของไทเลอร์ (Tyler, 1950: 11 อ้างใน วารุณี, น.10, 2554; Tyler, 1969 อ้างในสุนีตา, น. 52, 2555) เรียกว่า "เหตุผลของ ไทเลอร์" หรือ means-ends approach เป็นหลักการและเหตุผลในการสร้างหลักสูตร เน้นการตอบคำถามพื้นฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษาคืออะไร
2. ประสบการณ์การศึกษาที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนมีอะไรบ้าง
3. การจัดประสบการณ์เรียนรู้
4. การประเมินผล

ไทเลอร์ (คาร์ณ โปรยเงิน, 2550: 21 อ้างใน วารุณี, น.10 - 13, 2554; Tyler, 1969 อ้างในสุนีตา, น. 52, 2555) เน้นว่า คำถามทั้ง 4 ข้อนี้จะต้องเรียงลำดับกันลงมา โดยมีคำถามการตั้งจุดมุ่งหมายเป็นขั้นเริ่มต้นที่สำคัญที่สุด แนวความคิดในการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์ เป็นไปตามลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เริ่มจากการกำหนดจุดมุ่งหมายชั่วคราว โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งพื้นฐานในการตัดสินใจ 3 แหล่งด้วยกันคือ ก) ศึกษาจากบริบททางสังคมรอบตัวผู้เรียน ข) จากตัวผู้เรียน ค) ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาสาขาที่จัดทำหลักสูตร ข้อมูลที่ได้จาก 3 แหล่งบางครั้งอาจจะมีมากกว่าที่จะจัดไว้ในหลักสูตรได้ทั้งหมด จึงควรได้มีการพิจารณาเลือกเฉพาะจุดมุ่งหมายที่สำคัญ และสอดคล้องกันเพื่อนำไปเป็นทิศทางการปฏิบัติขั้นต่อไป ด้วยวิธีการ พิจารณาหลักจิตวิทยาการเรียนรู้พิจารณาจากหลักปรัชญาการศึกษาและปรัชญาสังคม จุดมุ่งหมายที่ผ่านการกลั่นกรองแล้วนี้เรียกว่า จุดมุ่งหมายขั้นสุดท้าย หรือจุดมุ่งหมายถาวรที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

ขั้นที่ 2 การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ มีสิ่งที่ต้องพิจารณาได้แก่ ผู้เรียนควรได้ฝึกกิจกรรมและเรียนรู้เนื้อหาที่ทำให้ผู้เรียนมีความพอใจที่จะปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ ระบุไว้ในจุดมุ่งหมาย ซึ่งกิจกรรมและประสบการณ์เหล่านั้น อาจนำไปสู่จุดมุ่งหมายเพียงข้อเดียว หรือกิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้เพียงหนึ่งอย่าง อาจตอบสนองจุดมุ่งหมายได้หลายข้อ

ขั้นที่ 3 จัดหาประสบการณ์การเรียนรู้ที่สัมพันธ์กัน สำนวความสัมพันธ์ทางด้านเวลา และด้านเนื้อหา โดยจัดประสบการณ์ให้เป็นหน่วย โดยมีเกณฑ์การจัดอย่างมีประสิทธิภาพคือ ความต

ต่อเนื่อง (Continuity) การเรียงลำดับขั้นตอน (Sequence) และการบูรณาการ (Integration) มีการสำรวจ ความสัมพันธ์ด้านเวลาและเนื้อหา

ขั้นที่ 4 การประเมินผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่าประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดขึ้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดเพียงใด แนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของทาบ

แนวคิดในการวางแผนโครงสร้างหลักสูตรของทาบ (Taba. 1962: 422-425 อ้างใน วารุณี, น.13-15, 2554) ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรว่าควรจะออกแบบและกำหนดโดยครูผู้สอนมากกว่าจะกำหนดโดยเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร โดยกำหนดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของสังคม รวมทั้งผู้วิจัย ควรมีการศึกษา พัฒนาการของผู้เรียน กระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนธรรมชาติของความรู้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมาย

ขั้นที่ 2 กำหนดจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาจุดมุ่งหมายที่จะกำหนดขึ้น ควรเป็นสิ่งที่สามารถไปปฏิบัติได้จริง และสามารถไปใช้เป็นแนวทาง ในการคัดเลือกเนื้อหาประสบการณ์การเรียนรู้ ความต้องการ เพื่อให้วัตถุประสงค์สอดคล้องกับสังคมและผู้เรียน

ขั้นที่ 3 คัดเลือกเนื้อหาสาระที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 4 จัดลำดับเนื้อหาวิชาที่คัดเลือกมา อาจจัดลำดับความยากง่าย ความกว้างแคบ หรือการเป็นพื้นฐานต่อกัน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในการที่จะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ก่อนหรือหลัง

ขั้นที่ 5 การคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ เป็นกระบวนการการดำเนินการเรียนการสอนในชั้นเรียน ผู้คัดเลือกจำเป็นต้องศึกษา กระบวนการเรียนรู้และวิธีสอนแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกประสบการณ์ ประสบการณ์ที่คัดเลือกมาต้องกับจุดมุ่งหมาย ตลอดจนเนื้อหาวิชาที่กำหนดไว้ด้วย

ขั้นที่ 6 การจัดลำดับประสบการณ์การเรียนรู้ตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้การจัดกระบวนการเรียนการสอนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

ขั้นที่ 7 การประเมินผล เป็นขั้นตอนที่จะเป็นเครื่องชี้ว่าการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาหรือข้อบกพร่องในขั้นตอนใดๆ มากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป การประเมินผลนี้ตามปกติจะพิจารณาผลจาก การใช้หลักสูตรคือ

ผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เนื้อหาวิชาและกระบวนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมเพียงใด

ขั้นที่ 8 ตรวจสอบความคงที่ และความเหมาะสมในแต่ละชั้นของหลักสูตร โดยการตั้งคำถามเพื่อ ตรวจสอบในประเด็นต่อไปนี้ มี เนื้อหาที่จัดขึ้นเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือไม่ ประสิทธิภาพ การเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ประสิทธิภาพการเรียนที่จัดขึ้นมีความเหมาะสมเพียงใด

1.3.4 การกำหนดเนื้อหาในหลักสูตร

นักการศึกษาได้ศึกษารูปแบบในการตัดสินใจเลือกเนื้อหามาบรรจุไว้ในหลักสูตร ดังเช่น คลาร์ค (Clark, 1997: 401-405 อ้างใน วารุณี, 2554, น.16) ได้เสนอไว้ว่า การเริ่มต้นวางแผนการกำหนดเนื้อหาในหลักสูตร ควรเริ่มจากการสร้างหัวเรื่อง (Theme) เนื่องจากหัวเรื่องเป็นหน่วยที่มีขอบข่ายกว้างกว่าหัวข้อ (Topic) สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจที่หลากหลายของผู้เรียนได้ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถสรุปอ้างอิง และมองเห็นความสัมพันธ์ของเนื้อหาในขอบข่ายของผู้เรียนได้มากกว่า หลักในการเลือกเนื้อหามีดังนี้

1. เนื้อหานั้นอ้างอิงไปสู่หัวข้อเรื่องได้
2. เนื้อหามีลักษณะเป็นสหวิทยาการ
3. เนื้อหาต้องประมวลรวมข้อมูลที่ผู้เรียนคาดหวังที่จะเรียนรู้
4. เนื้อหาต้องสอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ และความสามารถของผู้เรียน มีความสำคัญหรือสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนทั้งรายกลุ่มหรือบุคคล
5. เนื้อหาสามารถบูรณาการกับขอบข่ายสาระอื่นๆ
6. เนื้อหาแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ เช่น ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ตั้งแต่อดีต ปัจจุบันและอนาคต

นิรมล ศตวุฒิ (2543: 64-70 อ้างใน วารุณี, 2554, น.16) เสริมถึงการจัดเนื้อหาหลักสูตรที่ดี (Curriculum Content) จะประกอบด้วย

1. เนื้อหาความรู้ หรือเนื้อหาวิชา (Subject Matter) ได้แก่ ส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง ทฤษฎี หลักการ ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและอื่น ๆ ตอบคำถามผู้เรียนว่าเรียน "อะไร"

2. ประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience) เป็นส่วนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการได้ปฏิบัติ การลงมือกระทำ ซึ่งผู้เรียนอาจมิได้เรียนรู้จากในชั้นเรียนแต่เพียงอย่างเดียว อาจด้วยการเรียนจากกิจกรรมนอกชั้นเรียน เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในชั้นเรียน ในโรงเรียน และกับสิ่งแวดล้อม

3. กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning Activities) เป็นสภาพการณ์ที่ผู้สอนจัดให้เกิดขึ้นเกิด เป็นสื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้เนื้อหาความรู้ หรือเนื้อหาวิชา และได้รับประสบการณ์การเรียนรู้

ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาประเภทใด ใน 3 ประเภทดังกล่าวข้างต้น จะต้องคำนึงถึงขอบเขต (Scope) ความต่อเนื่อง (Continuity) ความเป็นลำดับ (Sequence) การบูรณาการ (Integration) (นิรมล, 2543 อ้างใน วารุณี, 2554, น.18)

1. ขอบเขต หมายถึง ขอบเขตของแนวคิดที่สำคัญที่ควรบรรจุไว้ในหลักสูตร เนื้อหาในแต่ละวิชา กระบวนการ และเนื้อหาด้านเจตคติ เป็นการจัดเนื้อหาหลักสูตรในแนวราบที่เนื้อหา ความหลากหลาย เช่น ผู้เรียนภาษาอังกฤษในระดับประถมศึกษาจะต้องเรียนรู้ อะไรบ้าง ผู้เรียนภาษา ที่จะจบระดับมัธยมศึกษาต้อง เรียนรู้ภาษานั้น ๆ แค่นั้นจึงจะไปเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาได้

2. ความต่อเนื่อง หมายถึง การจัดเนื้อหาหลักสูตรจากระดับหนึ่งไปอีกระดับหนึ่ง จากเนื้อหาหนึ่งไปอีกเนื้อหาหนึ่งโดยไม่ขาดตอน เน้นความเป็นลูกโซ่เกี่ยวโยงกันของความคิด ประเด็น สำคัญ และทักษะที่ทำซ้ำ ย้ำ ทวนในหลักสูตร เช่น ผู้เรียนเรียนส่วนประกอบต่าง ๆ ของประโยคพูด (Parts of Speech) ประกอบด้วย noun, pronoun, verb, adjective, adverb, preposition, conjunction, interjection

3. ความเป็นลำดับ หมายถึง การจัดเรียงสาระความรู้ แนวคิด และประสบการณ์ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสิ่งที่เป็นพื้นฐานไปสู่สิ่งที่ซับซ้อนขึ้น เหมือนบันไดต่อเนื่องที่ความรู้ทักษะในขั้นแรก ๆ เป็นฐานทำให้ผู้เรียนมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ในขั้นต่อไปเรื่อย ๆ เนื้อหาในระดับอาจเป็นเรื่องเดียวกันแต่ลึกมากขึ้น ยากขึ้น และซับซ้อนขึ้นกว่าที่ผู้เรียนเคยเรียนในระดับที่ต่ำกว่ามาแล้ว จากส่วนย่อยไปหาส่วนรวม เช่น ในทักษะการพูดผู้เรียนฝึกเรียบเรียงประโยคโดยใช้ส่วนประกอบต่าง ๆ ของประโยคพูด (Parts of Speech) และการฝึกพูดในขั้น ต่อๆ ไป ผู้เรียนฝึกการนำเอาองค์ประกอบเหล่านั้นมาเรียงเป็นประโยคบอกเล่า

4. การบูรณาการ หมายถึง การประสานกลมกลืนของความรู้ทักษะจากต่างศาสตร์วิชา หรือจากต่างกลุ่มทักษะให้มีความสัมพันธ์กัน ผู้เรียนสามารถใช้ความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญจากศาสตร์หนึ่งมาทำความเข้าใจแนวคิดที่เรียนจากอีกวิชาหนึ่ง จะกระตุ้นให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีเมื่อเกิดบูรณาการ

1.3.5 การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ

การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษมีขั้นตอนและลักษณะการพัฒนาที่คล้ายคลึงกับการพัฒนาหลักสูตรทั่วไป นักการศึกษาได้เสนอแนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ มี

Nunan (1996) เสนอว่าในการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษ สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ มี การประเมินความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้เรียน การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การเลือกเนื้อหาและการจัดระดับเนื้อหา การจัดระบบ

การเรียนรู้และวิธีสอนที่เหมาะสม การจัดกลุ่มผู้เรียน การคัดเลือก ประยุกต์ หรือพัฒนาสื่อการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมิน เครื่องมือที่ใช้วัด และประเมินผลหลักสูตรซึ่งเป็นการหาข้อบกพร่องจากการเรียนที่จากแผนการเรียนรู้ที่ได้วางแผนไว้ หรือเพื่อเพิ่มเติมในสิ่งที่ไม่ได้วางแผนไว้แต่แรก และเป็นการประเมินประสิทธิผลหรือหาข้อบกพร่องของหลักสูตรเพื่อการปรับปรุงในอนาคต สิ่งสำคัญ คือ ต้องบูรณาการ มีการวางแผน การนำไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตร

Graves (2000) กล่าวในรายละเอียดคล้ายคลึงกันว่า การพัฒนาหลักสูตรการสอนภาษา ควรให้เหมาะสมกับผู้เรียนและผู้สอนตามบริบทและสถานการณ์ ต้องดำเนินการ 7 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1) วิเคราะห์ความต้องการความจำเป็น (Needs Assessment) เพื่อทราบถึงความต้องการ ความจำเป็นของผู้เรียน อันจะเป็นแนวทางให้ผู้สอนรู้ว่าควรเลือกอะไรมาสอนกับนักเรียนในชั้นของตนได้ตรงกับความต้องการนั้นๆ กระบวนการวัดความต้องการทำได้ ไม่ว่าจะเป็น Questionnaire หรืออาจจะใช้การ สังเกต การทดสอบ หรือการสัมภาษณ์ ผู้สอนได้รู้ว่าผู้เรียนรู้อะไรแล้ว และต้องเสริม เรื่องอะไร ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวัด

2) กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการให้บรรลุ (Determining Goals and Objectives) เป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางแผนการสอน กำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

3) พิจารณาประเด็นของสาระ (Conceptualizing Content) ว่าผู้สอนต้องการจะสอน ประเด็นเนื้อหาหลักๆ สำคัญอะไร เช่น การกำหนดทักษะที่จะเน้นว่าเป็นการฟัง การพูด การอ่าน หรือการเขียน ระบุองค์ประกอบสำคัญทางภาษาไว้อย่างชัดเจนในเรื่องของ Functions, Grammar Notion and Topics, Pronunciation, Vocabulary, Communicative Situations

4) คัดเลือกกิจกรรมและการพัฒนาสื่อการสอน (Selecting and developing materials and activities) ว่าผู้สอนจะใช้สื่ออะไร อย่างไรในการสอน และกำหนดบทบาทของครูผู้สอนและผู้เรียนในชั้นเรียน โดยต้องคำนึงถึงคือ

4.1) ความเหมาะสมของสื่อการสอน เป็นความเหมาะสมของสื่อกับระดับภาษา ระดับความ พอใจต่อสื่อ ความเกี่ยวข้องกับผู้เรียน เป็นต้น

4.2) ตัวครูผู้สอน ความตั้งใจ การใช้สื่อการสอน หรือจะพัฒนาสื่อการสอนอย่างไรให้เกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด ทั้งนี้การพัฒนาสื่อสามารถทำได้ทั้งก่อนใช้สอน ระหว่างใช้สอน และหลังการสอน

5) การจัดลำดับโครงสร้างของเนื้อหาและกิจกรรม (Organization of content and activities) ผู้สอนจะต้องจัดระบบการสอนว่า จะจัดการสอนเรื่องอะไรก่อนหรือหลัง เช่น จากเรื่องง่าย หรือใกล้ตัว ไปสู่เรื่องยากหรือเรื่องที่ไกลตัวออกไป เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่ง คือการที่ผู้สอนได้

วางกรอบของ กิจกรรมที่เป็นไปได้อย่างคร่าวๆไวล่วงหน้า การจัดระบบเนื้อหาและกิจกรรมนั้นควรจะ สามารถยืดหยุ่นได้

6) การประเมิน (Evaluation) คือการกำหนดสิ่งที่ต้องการประเมิน วิธีการ และ กระบวนการประเมิน ซึ่งการประเมินผล คือ การวัดความสามารถและการพัฒนาของผู้เรียนในด้าน ต่างๆ เช่น ความสามารถ ความก้าวหน้าหรือความสำเร็จ ผลของการประเมินอาจใช้ประโยชน์ สำหรับ การวางแผนการสอนในครั้งต่อไปด้วย

7) การพิจารณาถึงทรัพยากรที่มีและข้อจำกัด (Considering of resources and constraint) ทั้งนี้การคำนึงถึงทรัพยากร สภาพของชั้นเรียน รวมไปถึงข้อจำกัดที่อาจเป็นอุปสรรคต่อ การเรียนการสอน ทั้งนี้ถือเป็นเรื่องของการพิจารณาความเป็นไปได้ของการนำหลักสูตรไปใช้นั่นเอง

จากรูปแบบการพัฒนาหลักสูตร และรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ สามารถ สรุปได้ว่าหลักสูตร เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน จะ ช่วยกำหนดว่าจุดประสงค์และจุดประสงค์เฉพาะ การคัดสรรและลำดับเนื้อหาสาระ กำหนดกรอบ การจัดกิจกรรมชั้นเรียน บทบาทผู้เรียนผู้สอน วัสดุและสื่อการเรียน การพัฒนาหลักสูตร ภาษาอังกฤษคล้ายคลึงกับการพัฒนาหลักสูตรทั่วไป จะจำเพาะเจาะจงลงไปในการวิเคราะห์บริบท ของผู้เรียน ความจำเป็นความต้องการทางภาษา สาระทางภาษาและทักษะการสื่อสารที่ต้องการ พัฒนา การประเมินผลที่เน้นการปรับแก้เพื่อความสมบูรณ์แบบยิ่ง ๆ ขึ้น

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้บุคคลเรียนรู้ จนกระทั่งมีความรู้ เกิดทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนใน องค์กร ได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้นไปกว่าเดิม (Mondy, Noe; & Premeaux. 2002: 215-217) การฝึกอบรมถูกใช้ในกระบวนการจัดการศึกษาที่มีขอบเขตแคบกว่าการจัด การศึกษาในโรงเรียน การพัฒนาหลักสูตรในงานวิจัยนี้ เป็นการวางแผนการจัดเนื้อหาสาระที่มุ่งเน้น กิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อเสริมประสบการณ์นอกห้องเรียนในระยะสั้น

1.4.1 ความหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความหมายและลักษณะของหลักสูตรการฝึกอบรม มี

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2541: 229) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูน สมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ มี ความรู้ เกิดความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการ ทำงาน และการผลิตในปัจจุบันและอนาคต

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2544, น. 107 อ้างในบุญเกิด, 2555, น. 40) และ วิยะดา รัตนสุวรรณ (2547, น. 40 อ้างในบุญเกิด, 2555, น. 40) เห็นร่วมกันว่า หลักสูตรการ

ฝึกอบรม หมายถึง ประมวลความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจทักษะ ทักษะ และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

อรุณ รักธรรม (2540: 160-161) ให้ความหมายหลักสูตรฝึกอบรมว่า หมายถึง วิชา เนื้อหาสาระและวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดเจตคติ และความสามารถ ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม องค์ประกอบหลักสูตรฝึกอบรมรวมหมวดหัวข้อวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา เนื้อหาสาระของแต่ละหัวข้อวิชา เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม ระยะเวลาของแต่ละวิชา วิทยากรในแต่ละวิชา และตารางการฝึกอบรม

วิเชียร อินทรสมพันธ์ (2546) ขยายความต่อไปว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความแตกต่างจากหลักสูตรทั่วไป ในเรื่องของการมีขอบเขตและ จุดมุ่งหมายที่เฉพาะเจาะจง เพราะหลักสูตรถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในกระบวนการจัดการศึกษาที่มีขอบเขตแคบกว่าการจัดการศึกษาในโรงเรียน ทั้งระยะเวลาในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรฝึกอบรมไม่ยาวนานนัก การประเมินผลมุ่งเน้นที่ผลการพัฒนาบุคคล เพราะหลักการฝึกอบรมมีจุดหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ เป็นการฝึกฝน และสร้างเสริมสมรรถภาพการทำงานของบุคลากร ในองค์กรหรือหน่วยงานใหม่ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง มวลประสบการณ์ที่จัดให้กับผู้เรียน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านความรู้ พฤติกรรม และเจตคติตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยที่หลักสูตรการอบรมจะประกอบไปด้วยรายละเอียดของหมวดหัวข้อ หัวข้อ วัตถุประสงค์ สาระเนื้อหา วิธีการ ระยะเวลา ตารางกำหนดการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4.2 การออกแบบพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

นักการศึกษาหลายท่านได้ทำการวิจัยและพัฒนาการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือ กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

เดสเลอร์ (Dessler, 2000, pp. 134-155) กล่าวถึงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ในภาพรวม ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน มี

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการ ความจำเป็นในการพัฒนา ประกอบด้วย

1. กำหนดทักษะการปฏิบัติงานที่สามารถส่งเสริมผลผลิตของหน่วยงานให้สูงขึ้น

2. วิเคราะห์บุคคลผู้เข้ารับการอบรมถึง ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ทักษะ และแรงจูงใจส่วนบุคคลที่จำเป็นต้องมี

3. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2. ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา โดยพิจารณาตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของหลักสูตร พัฒนาเนื้อหาสาระของหลักสูตรฯ ให้ระลึกเสมอว่าการออกแบบหลักสูตรต้องนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยตรง

ขั้นตอนที่ 3. ประเมินผลก่อนการดำเนินการ เป็นการตรวจสอบหลักสูตรให้เกิดความถูกต้องก่อนการดำเนินการในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 4. ดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นดำเนินการฝึกอบรม โดยเน้นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ทักษะที่เกิดขึ้นตามจุดประสงค์ของหลักสูตรฯ

ขั้นตอนที่ 5. ประเมินการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นขั้นตอนการติดตามผลการใช้หลักสูตรเพื่อพิจารณาผลลัพธ์จากดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา

กุลยา ตันติผลาชีวะ (น. 59-77, 2537) และวิจิตร อาวะกุล (น. 66-69, 2537) กำหนดขั้นตอนการออกแบบพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกันไว้ว่า

1. วิเคราะห์ภาระงานที่ต้องเรียนรู้ (Learning Task Analysis) เพื่อทราบถึงกรอบแนวคิดของเนื้อหาที่จำเป็นเหมาะสมกับความต้องการของการฝึกอบรม เนื้อหาของหลักสูตรจะประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง การสร้างหลักสูตรผู้สร้างต้องเริ่มจากการประเมินความต้องการ ศึกษาสภาพการทำงานของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม อาจโดยการสอบถาม สัมภาษณ์ การประชุมอย่างใดอย่างหนึ่งประเด็นที่ต้องวิเคราะห์ให้ได้ คือ ปัญหาของผู้เข้ารับการอบรมคืออะไร สาเหตุของปัญหาที่ต้องการแก้ไข และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่องานและองค์กร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาและประมวลสรุปให้ตรงกับสาระของความจำเป็นในการฝึกอบรม นำมาแจ้งเป็นรายละเอียดเพื่อใช้กำหนดขอบเขตหลักสูตรได้ชัดเจน ขั้นตอนการวิเคราะห์ดังกล่าว ประกอบด้วย

1.1 ระบุปัญหา หรือ ประเด็นที่ต้องการให้ฝึกอบรมคืออะไร

1.2 แจกแจงสาระเนื้อหาที่ต้องจัดฝึกอบรมทั้งหมด โดยระบุเป็นหัวข้อรายละเอียดตามหลักการและทฤษฎี

1.3 วิเคราะห์ความสามารถของผู้เข้าอบรมตามภาระงาน และสาระเนื้อหาที่ต้องระบุไว้ในหลักสูตร ว่าต้องทราบอะไรบ้าง และผู้เข้าอบรมยังไม่ทราบอะไรบ้าง

1.4 ตัดเนื้อหาที่ไม่จำเป็นออก กำหนดความต้องการจริง

2. กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม จุดมุ่งหมายนี้ต้องจำเพาะเจาะจงมากกว่าหลักสูตรทั่วไป แสดงออกได้ในรูปของพฤติกรรมเป็นรูปธรรมประกอบด้วยจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และเจตคติ การกำหนดจุดมุ่งหมายพิจารณาจากปัญหา และความจำเป็นที่เป็นแนวโน้มของภาระงานที่ผู้เข้าฝึกอบรมต้องปฏิบัติหน้าที่ เป็นความจำเป็นของผู้เข้าอบรมที่จะต้องพัฒนา เป็นความจำเป็นขององค์กร ต้องการผลลัพธ์อะไรบ้าง แล้วนำมาเป็นข้อมูลใช้เป็นแนวทาง

กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม จุดประสงค์การเรียนรู้ของแต่ละหน่วยในรายวิชาตามลำดับ

3. เลือกเนื้อหาสาระ ที่มีลักษณะดังนี้

3.1 สมองจุดมุ่งหมายและความต้องการการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

3.2 มีแนวคิด หลักการที่สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม

3.3 สอดคล้องประสานกับเนื้อหาสาระอื่น ๆ ในหลักสูตรและเสริมกัน เพื่อให้หลักสูตรมีความลึก และกว้าง

3.4 มีทิศทางที่นำไปสู่การศึกษาเพิ่มเติม และกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้นตามหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่

3.5 สะท้อนความลุ่มลึกในประสบการณ์ที่ผู้เข้าอบรมมีมาก่อน

4. การเลือกรูปแบบการฝึกอบรม ใช้หลักการต่อไปนี้เป็นแนวทาง มี

4.1 พิจารณานโยบายและจุดประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการให้ฝึกอบรม

4.2 พิจารณาประโยชน์ของการฝึกอบรมที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

4.3 ศึกษาคุณสมบัติของผู้เข้าอบรม ปัญหา และพฤติกรรม

4.4 วิเคราะห์ผู้เข้ารับการอบรม และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่องค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ มีอยู่

4.5 จัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีส่วนร่วม เป็นแบบประชาธิปไตย

4.6 การจัดการอบรมควรยืดหยุ่นได้

4.7 เลือกเทคนิควิธีการสอนต่าง ๆ มาใช้ และปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

4.8 จัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมทุกระยะ

5. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึงถึงวิธีการฝึกอบรม การใช้สื่ออุปกรณ์ และการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมรายวัน มีแนวทาง ดังนี้

5.1 การเลือกวิธีการจัดการเรียนรู้ ให้พิจารณาจากจุดมุ่งหมายการอบรม วิทยาการ เนื้อหาวิชา และลักษณะของผู้เข้าอบรม

5.2 การเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ควรต้องจูงใจ เสริมสร้างการเรียนรู้ ความคิด การได้แสดงออก และช่วยให้ผู้เข้าอบรมเชื่อมโยงการเรียนรู้เข้าประสบการณ์เดิมสร้างความกระจำชัดในสาระ

5.3 สื่อการเรียนการสอน เลือกให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมและสถานที่

6. การประเมินผลการเรียนรู้ มี 3 ระยะ คือ

6.1 การประเมินผลความรู้ความสามารถทั่วไปก่อนการฝึกอบรม

6.2 การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม

6.3 การประเมินผลเพื่อการติดตามหลังการอบรมสิ้นสุดแล้ว เพื่อตรวจสอบความสามารถของผู้อบรมว่าเป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ และการดำเนินการควดปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

พอเพ็ญ ไกรนรา (2545, น. 69-70) เสนอข้อเสนอแนะการตรวจหลักสูตรการฝึกอบรมว่ามีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ โดยตรวจสอบจาก

1. เอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม โดยพิจารณาความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความสอดคล้องกับองค์ประกอบของหลักสูตร จุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนรู้ การตรวจสอบอาจดำเนินการโดยคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์การจัดทำหลักสูตร

2. ศึกษาสำรวจ (Pilot Study) เป็นการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมศึกษาความเป็นไปได้ที่จะนำหลักสูตรไปใช้จริง โดยการทดลองใช้กับผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนหนึ่งเพื่อหาประสิทธิภาพ แก้ไขปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ทดสอบภาคสนาม (Field Experiment) เป็นการทดลองใช้หลักสูตรที่สร้างขึ้นอย่างครบวงจร มีการประเมินผลทั้งด้านผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ และการประเมินการใช้หลักสูตรฝึกอบรมทั้งระบบ

1.5 แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน

แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน (Task-Based Learning) เน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาจากการลงมือปฏิบัติร่วมทำกิจกรรมอันเป็นภาระงาน หรือชิ้นงานที่กำหนด ผู้ฝึกปฏิบัติภาษาได้ใช้ภาษาตามความถนัด ความสามารถที่ตนมี และประสบการณ์ในการทำงานหรือชีวิตประจำวันของตนเอง สอดคล้องกับแนวการจัดการเรียนการสอนเพื่อการสื่อสาร (Communicative Language Teaching) ที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาตามธรรมชาติจากการได้ใช้ภาษาสื่อสารในสถานการณ์การสื่อสารจริง การเรียนรู้ภาษาแบบเน้นภาระงาน ให้ผู้เรียนเริ่มจากการเรียนรู้การใช้ภาษาอย่างมีความหมายก่อน จากนั้นผู้เรียนจะได้วิเคราะห์ภาษาและเรียนรู้ รูปแบบภาษาที่ถูกต้องเพื่อสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น (Willis, 1996 b : 52)

1.5.1 ความหมายของ “ภาระงาน”

Willis (1996 : 23) เห็นว่า ภาระงานเป็นการกำหนดให้ผู้เรียนได้ลงปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับการใช้ภาษา การเรียนการสอนจะเน้นการปฏิบัติ มีกระบวนการในการปฏิบัติที่มุ่งให้เกิดการทำงานมากกว่าภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

Prabu (1987:24) นิยามความหมายของ ภาระงาน ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องใช้กระบวนการทางความคิดเพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงาน ผู้สอนมีบทบาทที่ในการควบคุม กำหนดให้กระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามลำดับขั้น

Nunan (1989: 59, 1995:10) กล่าวขยายความ ภาระงาน เป็นกิจกรรมย่อยในชั้นเรียนที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในภาษา สามารถนำความเข้าใจนั้นไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความ ผู้เรียนคิดวิเคราะห์และพิจารณา มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อการใช้ภาษาตามจุดประสงค์การสื่อสาร ทั้งนี้จะให้ความสำคัญกับความหมายมากกว่ารูปแบบ สอดคล้องกับเอลลิส (Ellis. 2003:3) ที่เห็นว่า ภาระงาน ว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องการใช้ภาษาที่เน้นการสื่อความหมายเป็นอันดับแรก

Lee (2000:4) เสริมว่า ภาระงานเป็นกิจกรรมหรือแบบฝึกหัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เข้าร่วม กิจกรรมมีกลไกสำหรับการสร้างและการมีปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นลำดับขั้นตอน และเน้นที่การแลกเปลี่ยนอย่างมีความหมาย และอีกประการหนึ่งคือ เป็นความพยายามในการเรียนรู้ภาษา ซึ่งต้องการให้ผู้เรียนเข้าใจและใช้ภาษาอย่างชำนาญหรือสร้างภาษาเป้าหมายเช่นเดียวกับที่พวกเขาแสดงออกถึงชุดของแผนการทำงาน

กชกร ธิปัตติ. (2557) กล่าวโดยรวมว่า ภาระงานคือ งานปฏิบัติงานทางภาษาที่ผู้สอนสร้างขึ้นให้ผู้เรียน ได้ลงมือปฏิบัติโดยมีภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ในการนี้เน้นความหมายในการสื่อสาร มากกว่ารูปแบบทางภาษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาที่ต้องการเน้น การสื่อสารระหว่างการทำงานปฏิบัติผู้สอนควรพิจารณา องค์ประกอบ ของงานที่จะนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษา

จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปความหมายของภาระงาน ที่นักการศึกษาต่าง ๆ ให้ไว้ได้ว่าเป็นงานปฏิบัติภาษาที่ผู้สอนได้กำหนดขึ้นให้เป็นเงื่อนไขการสร้างสภาพของการใช้ภาษาเป็นเครื่องมือให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำภาระงาน ซึ่งอาจเป็นกิจกรรม หรือแบบฝึกหัดที่มีกลไกสำหรับการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม/คู่ เพื่อให้การทำภาระงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามจุดประสงค์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้เรียนต้องใช้กระบวนการทางความคิดเพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงาน ผู้สอนมีบทบาทที่ในการควบคุม กำหนดให้กระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามลำดับขั้น มากกว่าการเรียนรู้หลักภาษาเพียงเพื่อทราบรูปแบบภาษาสำหรับการวิเคราะห์กฎเกณฑ์ แนวคิดดังกล่าวเป็น

กรอบหลักการออกแบบภาระงานเพื่อการปฏิบัติภาษาในการพัฒนาหลักสูตรฯ ในโครงการวิจัยย่อยที่ 1 (ดู รายงานแผนงานวิจัย ภาคผนวก ก)

1.5.2 แนวการจัดกิจกรรมตามแนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน

การจัดกิจกรรมตามแนวคิดจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน กำหนดให้ผู้เรียนเป็นผู้ได้ลงมือปฏิบัติกระทำมากที่สุด โดยผู้เรียนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลังจากได้รับตัวป้อนทางภาษา และคำแนะนำในการทำ กิจกรรมตามขั้นตอน ผู้เรียนใช้กระบวนการทางสติปัญญาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการใช้ภาษาระหว่างปฏิบัติงาน รวมไปถึงการประเมินงานที่ได้ปฏิบัติไปด้วย กำหนดเป็นวิธีการตามมุมมองของนักการศึกษาตามที่ได้วิจัยได้รวบรวมมา

Nunan (1995:11; 2004:41) แสดงองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาระงาน เพื่อเป็นแนวในการกำหนดวิธีการจัดกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานไว้ ดังนี้

1 จุดมุ่งหมาย (Goals) ของภาระงาน มี 3 ประการ

1.1 เพื่อให้เรียนรู้การสัมพันธ์ภาษาระหว่างผู้ร่วมทำภาระงาน ซึ่งได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เช่น แนวคิด ความเชื่อ ความรู้สึก เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 เพื่อให้รอบรู้และเข้าใจข้อมูลที่มาจากแหล่งต่างๆ รอบข้าง โดยข้อมูลนำเสนอโดยใช้ภาษาเป้าหมายที่ต้องการเรียนรู้ เช่น ข่าวสารจากสื่อต่างๆ เอกสารแนะนำ ประกาศ เป็นต้น และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้

1.3 เพื่อพัฒนาทักษะฟัง พูด อ่านและเขียนของผู้เรียน ตามจุดมุ่งหมายของการใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ และมีจินตนาการ เช่น บทกวี เพลง เป็นต้น

2 ตัวป้อนภาษา (Input) ในภาระงาน ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาและเพื่อให้กระบวนการคิด (Cognitive process) ของผู้เรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และชัดเจน ตัวป้อนภาษามีความสำคัญอย่างยิ่งและควรใช้ของจริง เช่น จดหมาย รายการอาหาร บทความในหนังสือพิมพ์ พยากรณ์อากาศ เป็นต้น ประโยชน์ของการใช้ข้อมูลจริงในการจัดการเรียนแบบเน้นภาระงาน (Hover, 1986:48) มี ดังนี้

2.1 ได้เรียนรู้การใช้ภาษาที่ใช้กันอยู่จริง เช่น หากต้องการสอนทักษะอ่านก็ไม่ควรสอนโครงสร้างประโยค เนื่องจากจะเป็นการเน้นรูปแบบภาษามากกว่าการฝึกคิดจากตัวชี้แนะหรือบริบทการนำภาษามาทำให้ง่ายขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงใดๆ เพื่อจุดประสงค์ด้านการสอนนั้นอาจไม่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ภาษาได้

2.2 ให้โอกาสในการเรียนรู้ภาษาจากข้อมูลที่สื่อความหมายที่สมบูรณ์และชัดเจน

2.3 ให้โอกาสในการเรียนภาษาที่เป็นรูปภาพ สัญลักษณ์ที่ช่วยให้เข้าใจความหมายที่ต้องการสื่อได้ง่าย นอกจากนั้นยังช่วยฝึกผู้เรียนในด้านความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ

2.4 ช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมในชั้นเรียนกับการใช้ภาษาในชีวิตจริง และนำไปประยุกต์ใช้นอกห้องเรียนได้

3 บทบาทของผู้สอนและผู้เรียน (Teacher and learner roles) ในการปฏิบัติภาระงาน

3.1 บทบาทของผู้สอน เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้ (Candlin, 1987:24)

ก. ประเภทของหน้าที่ทางภาษาที่ผู้สอนถูกคาดหวัง ที่ปฏิบัติต่อผู้เรียน ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการเป็นผู้ฝึกฝนให้ผู้เรียนโดยตรง เป็นที่ปรึกษา หรือเป็นแบบอย่างในการใช้แบบภาษาให้ก็ตาม

ข. ระดับของการควบคุมของผู้สอนที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้

ค. ระดับของความรับผิดชอบที่ผู้สอนมีต่อสาระการเรียนรู้

ง. รูปแบบของปฏิสัมพันธ์ซึ่งพัฒนาขึ้นระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

3.2 บทบาทของผู้เรียน (Nunan, 1995:78)

ก. ค้นหาวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง

ข. จัดการเรียบเรียงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับตัวภาษา

ค. ใช้ความคิดสร้างสรรค์

ง. สร้างโอกาสให้แก่ตนเอง

จ. เรียนรู้ที่จะดำรงตนอยู่ได้ในความไม่ชัดเจน

ฉ. ใช้บทกลอนหรือคำคล้องจองเพื่อช่วยในการจดจำ

ช. ใช้ประโยชน์จากความผิดพลาด

ซ. ใช้ความรู้ด้านภาษาศาสตร์ของตนเอง

ฌ. ใช้บริบทช่วยในการทำความเข้าใจความหมาย

ญ. เรียนรู้ที่จะเดาอย่างชาญฉลาด

ฎ. เรียนรู้แบบอย่างของภาษาที่ใช้อย่างถูกต้องเป็นทางการ

ฏ. เรียนรู้กลวิธีในการใช้ภาษา

ฐ. ใช้รูปแบบของการพูดและการเขียนที่หลากหลาย

4 การจัดสภาพการณ์ในชั้นเรียน (Settings) ผู้สอนควรปรับให้สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและลักษณะการปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน เช่น งานรายบุคคล กลุ่มย่อย หรือ การดำเนินกิจกรรมที่ผู้สอนเป็นผู้ดำเนินการเรียนโดยเรียนรวมกันทั้งชั้น ทั้งนี้การจัดสภาพชั้นเรียนจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อจำลองสถานการณ์การใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในชีวิตจริง ให้สอดคล้องกับกิจกรรม (ลักษณะภาระงาน) ในชั้นเรียน (Nunan, 1995:91)

5 ประเภทและรูปแบบของงานปฏิบัติ แบ่งออกได้ ดังนี้ (Willis. 1996: 26-28)

5.1 ประเภทของภาระงานปฏิบัติ

ก. งานปฏิบัติที่กำหนดคำตอบแน่นอน (Closed task) หมายถึง งานปฏิบัติที่มีเป้าหมายเฉพาะ คำสั่งชัดเจน และข้อมูลจำกัด ผลจากการปฏิบัติถูกกำหนดแน่นอนเพียงคำตอบเดียวสามารถจูงใจให้ผู้เรียนปฏิบัติงานโดยใช้ภาษาเป้าหมายได้อย่างดี

ข. งานปฏิบัติที่ไม่กำหนดคำตอบแน่นอน (Open task) หมายถึง งานปฏิบัติที่มีเป้าหมายไม่เฉพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับกลวิธีการปฏิบัติงานและประสบการณ์ของผู้เรียนแต่ละคนเป็นงานปฏิบัติซึ่งผลที่ได้มีความแตกต่าง และมีความหลากหลายในวิธีการได้มาซึ่งคำตอบ

5.2 รูปแบบของภาระงานปฏิบัติออกเป็น 6 รูปแบบ

ก. การจัดทำรายการ (Listing) มีเป้าหมายให้ผู้เรียนใช้ความคิด แล้วพูดหรืออธิบายความคิดนั้น โดยวิธีการรวบรวมความคิด การค้นหาความจริง

ข. การเรียงลำดับและการจัดประเภท (Ordering and sorting) มี 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ การเรียงลำดับหัวข้อ การจัดลำดับตามหลักเกณฑ์ การจัดประเภท การแบ่งประเภท

ค. การแก้ปัญหา (Problem solving) เป็นภาระงานปฏิบัติที่ให้ผู้เรียนได้แสดงเหตุผล ประสบการณ์และสติปัญญาของตน ช่วยกันแก้ปัญหาที่กำหนด หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง หลังจากนั้นผู้เรียนจะออกเสียงลงคะแนนโดยเปรียบเทียบงาน การนำเสนอ การให้เหตุผลและอภิปรายกันว่าการแก้ปัญหาของกลุ่มใดดีที่สุด

ง. การเปรียบเทียบ (Comparing) เป็นภาระงานที่ผู้เรียนจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลประเภทคล้ายคลึงกันแต่แตกต่าง เช่น แหล่งที่เกิดหรือรายละเอียดที่เหมือน/ต่างกัน โดยใช้วิธีการจับคู่ การค้นหาความเหมือน การค้นหาความแตกต่าง

จ. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Sharing personal experiences) ภาระงานปฏิบัติกลุ่มนี้จะให้ผู้เรียนได้พูดถึงตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน หรือในการปฏิบัติหน้าที่ในอาชีพกับผู้เรียนอื่นอย่างอิสระทำให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

ฉ. งานสร้างสรรค์ (Creative tasks) คือ การทำโครงการ (Projects) ผู้เรียนอาจทำงานเป็นคู่หรืองานกลุ่มในการทำงานสร้างสรรค์อย่างอิสระ

ข้อควรพิจารณาในการออกแบบกิจกรรมที่เน้นภาระงานในการสอนภาษานั้น ผู้สอนควรคำนึงถึง “ระดับ” ของผู้เรียนด้วย ภาระงานที่ยากเกินไปจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกต่อต้านการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันหากงานนั้นง่ายเกินไปจะทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่าย ผู้สอนจึงควรกระตุ้นความต้องการอยากได้อะไรบางอย่าง ฉะนั้นการที่ผู้สอนสามารถออกแบบกิจกรรม/งานที่ตรงตามความสนใจหรือต้องการของผู้เรียน จะสามารถดึงความสนใจของผู้เรียนมาสู่กิจกรรมการเรียนการสอนได้ง่าย (Bruton, 2002:280-288; Stone, 1991) จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาระงานที่ได้กล่าวมาสามารถแสดงแนวทางการการจัดกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงาน ได้มี

Willis (1996 : 38-64, 109-115) กล่าวถึงขั้นตอนและกระบวนการของกิจกรรมแบบเน้นภาระงาน 3 ขั้นตอน มี

1. ขั้นก่อนปฏิบัติภาระงาน หรือ Pre-Task ผู้สอนแนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับหัวข้อของการเรียน ลำดับการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้ใช้เวลาสั้น ๆ ไม่เกิน 20 นาที ขึ้นอยู่กับระดับของผู้เรียน หัวข้อเรื่อง และประเภทของกิจกรรมว่ามีความยากสลับซับซ้อนมากน้อยเพียงใด กระบวนการก่อนปฏิบัติงาน ผู้สอนควรเตรียมตัวอย่างของชิ้นงานงานที่จะให้ผู้เรียนปฏิบัติมาเป็นตัวอย่าง เพื่อที่ผู้เรียนจะได้ศึกษารูปแบบทางภาษาอธิบายคำศัพท์ วลี หรือโครงสร้างทางภาษา ขั้นก่อนปฏิบัติภาระงานสามารถทำได้ดังนี้

1.1 ผู้สอนชี้แจงผู้เรียนให้เข้าใจถึงประเด็นสำคัญ จุดประสงค์ เป้าหมาย และขั้นตอนในการปฏิบัติภาระงาน เพื่อจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจตรงกันถึงสิ่งที่จะต้องปฏิบัติและผลงานที่ผู้สอนต้องการ

1.2 ผู้สอนเน้นคำศัพท์ วลี หรือไวยากรณ์ โครงสร้างที่เป้าหมายที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระงานที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้

1.3 ผู้สอนอาจให้ผู้เรียนได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติภาระงาน และได้ลงมือปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติจริงก่อนได้

1.4 ผู้สอนกำหนดบรรยากาศ สภาพในชั้นเรียนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติภาระงาน กำหนดการได้มาของสมาชิกว่าปฏิบัติภาระงานเป็นงานเดี่ยว งานคู่ งานกลุ่ม หรืองานทั้งชั้นเรียน

2. ขั้นปฏิบัติภาระงาน หรือ Task Cycle เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติภาระงานโดยใช้ภาษาเป็น เครื่องมือดกเนินการการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นด้านความหมายในการสื่อสารแบบออกпен 3 ขั้นตอน มี

2.1 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (Task) ผู้เรียนลงมือปฏิบัติภาระงานอย่างอิสระ ผู้สอนมีหน้าที่สังเกตการณ์ และคอยให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อให้ผู้เรียนฝึกแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองโดยไม่ต้องคอยขอความช่วยเหลือจากผู้สอน

2.2 ขั้นวางแผนรายงาน (Plane) ผู้เรียนวางแผนการปฏิบัติงาน การรายงานผล ผู้เรียนสามารถเขียนฉบับร่างหรือฝึกซ้อมก่อนรายงานจริงเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ ในการรายงานประกอบด้วย

ก. ชี้แจงผู้เรียนเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยให้ผู้เรียนร่วมกันวางแผนการรายงานว่าจะให้เป็นไปในลักษณะใด เช่น รายงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่ม ในขั้นตอนนี้ผู้สอนอาจจะชี้แจงแก่ผู้เรียนตั้งแต่ในขั้นก่อนปฏิบัติงานก็ได้

ข. แจ้งให้ผู้เรียนเข้าใจถึงจุดประสงค์และรูปแบบของการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการนำเสนอ

ค. กำหนดเวลาหรือความยาวของเนื้อหาในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ง. กำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้เรียน เช่น หากทำงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มก็จะสามารถแบ่งงานกันรับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง

2.3 ชั้นรายงาน (Report) ผู้เรียนสามารถรายงานได้โดยการพูด การเขียน หรือใช้แถบบันทึกเสียง จากนั้นให้ผู้เรียนคนอื่นแสดงความคิดเห็นและเพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายงาน จัดบันทึก สรุปใจความสำคัญและสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับตัวภาษาที่ผู้เรียนนำเสนอเพื่อใช้ในการสอนเพิ่มเติมหรือการแก้ไข อาจให้ผู้เรียนคนอื่น ๆ จัดบันทึกสิ่งที่เพื่อนร่วมชั้นนำเสนอด้วยเช่นกัน เพื่อนำมาสรุปและให้คำแนะนำต่างๆ

3. ชั้นเน้นรูปแบบทางภาษา หรือ Language Focus เป็นชั้นที่ผู้สอนเน้นรูปแบบทางภาษา อธิบายขยายความ มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ความถูกต้องตามรูปแบบ และ โครงสร้างทางไวยากรณ์ของภาษาเพื่อให้สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้อง ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ชั้นวิเคราะห์ภาษา (Language Analysis) ผู้เรียนรวมกันกับผู้สอนวิเคราะห์รูปแบบทาง ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติการงาน ผู้สอนอาจนำเสนอข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาของผู้เรียนมารวมกัน วิเคราะห์ และแก้ไขให้ถูกต้อง โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้เพิ่มเติมในส่วนที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง โดยผู้เรียนสามารถทำการจัดบันทึกส่วนที่ตนเองสนใจและเป็นประโยชน์ไว้ได้ ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำและเสนอแนะรูปแบบและโครงสร้างทาง ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง สามารถทำได้ดังนี้

ก. ความหมายของโครงเรื่อง (Semantic) ความคิดรวบยอด (Concepts) โครงสร้างภาษา (Themes) หน้าที่ (Function)

ข. คำหรือส่วนประกอบของคำ (Words or parts of words)

ค. การแบ่งประเภทตามความหมายและการนำไปใช้ (Categories of meaning and use)

ง. เสียง การเน้นคำ สำเนียง (Phonology: intonation, stress and sound)

3.2 ชั้นฝึกใช้ภาษา (Practice) เป็นการฝึกปฏิบัติ ผู้สอนให้ผู้เรียนได้ใช้รูปแบบทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติการงานมาฝึกฝน กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกฝนนั้นอาจเป็น การเติมคำ อ่านออกเสียง หรือ สนทนากันเพื่อช่วยให้ผู้เรียนจดจำและใช้รูปแบบภาษาได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง นอกจากนี้ยังสามารถฝึกปฏิบัติกระบวนการคิดวิเคราะห์ภาษา เช่น ให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงชิ้นงานของตนเอง ปฏิบัติงานเดิม แต่กำหนดเงื่อนไขการทำใหม่ หรือให้ฝึกปฏิบัติงานใหม่แต่ใช้รูปแบบโครงสร้างที่วิเคราะห์แล้ว เป็นต้น ผู้เรียนจะได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาให้เกิดความคล่องแคล่วและถูกต้องมากขึ้น

จากขั้นตอนและกระบวนการของกิจกรรมแบบเน้นภาระงานตามมุมมองของ Willis (1996) จะเห็นว่า กิจกรรมที่เน้นภาระงานปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน และมีเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ใช้ภาษา แต่ไม่ได้มุ่งเน้นหลักความรู้ในตัวภาษาแต่เน้นการนำไป

ปฏิบัติให้ใช้สื่อสารได้ ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ทางภาษาโดยตรงจากการลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง และสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้วกับภาระงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของคราเชน (Krashen, 1981:23) ที่กล่าวว่า การเรียนภาษาตามธรรมชาติเป็น การเรียนภาษาจากการใช้ภาษาในการสื่อสารจริงๆ ทำให้ผู้เรียนค่อยๆ ซึมซับความรู้ในตัวภาษาอย่างเป็นธรรมชาติ การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานจึงทำให้ผู้เรียนตระหนักถึงประโยชน์ของ สิ่งที่เรียนในชั้นเรียน เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อการดำเนินชีวิตนอกห้องเรียน แนวคิด ดังกล่าวเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดวิธีการจัดกิจกรรมการสอน ในการพัฒนาหลักสูตรฯ ใน โครงการวิจัยย่อยที่ 1 (ดู รายงานแผนงานวิจัย ภาคผนวก ก)

1.6 แนวคิดและหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

การฝึกอบรมมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลง ศักยภาพของการกระทำที่ถาวร ผู้สอนจะอนุมานการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้จากการสังเกตการกระทำที่ เปลี่ยนไปของผู้เรียน (Wortman and others, 1988: 147 อ้างในชูศรี, 2552, น. 74) การฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สำหรับผู้ خبرเถาธารณะ (แท็กชี) ซึ่งเป็นผู้เรียนผู้ใหญ่มีอายุในช่วงวัยทำงาน อยู่ ในช่วงอายุระหว่าง 25 – 60 ปี การจัดการเรียนรู้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ผู้จัดการ ฝึกอบรมควรตระหนักว่าหลักการเรียนสำหรับเด็กและผู้ใหญ่นั้นแตกต่างกัน ผู้จัดการเรียนการสอน ให้กับผู้ใหญ่จำเป็นต้องใช้หลักการที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่จึงจะเกิดผลดี ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะทางสังคม อารมณ์ สติปัญญา ความรับผิดชอบตนเองและสังคมตามวัย ตระหนักในบทบาทและมีพฤติกรรมที่ ได้รับการยอมรับทางสังคมว่าเหมาะสมกับวุฒิภาวะตามวัยของตน (อาชญญา, 2545 อ้างในปิยะดา, 2553) แตกต่างจากเด็กที่ยังเป็นฝ่ายพึ่งพาเพราะยังเยาว์ มีประสบการณ์น้อย การเรียนรู้อาศัยคำ ชี้แนะจากผู้ชำนาญการ ดำาราสตทัศนวิสัย

ลักษณะของผู้ใหญ่แตกต่างจากเด็กในประเด็นต่าง ๆ ตามแนวคิดของ โนลส์ (Knowles, 1978) มี

1. ประสบการณ์ (Experience) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่าเด็ก ด้วยอายุที่มากกว่าผู้ใหญ่ ผ่านการสร้างสมประสบการณ์ มีโอกาสสะสมเหตุการณ์ที่เข้ามาในชีวิต ในขณะที่เด็กมีการสร้างและ สะสมประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตน้อยกว่า

2. ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness to Learn) ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนเมื่อมีความต้องการที่ จะเรียนเมื่อพิจารณาแล้วว่า สิ่งที่จะเรียนนั้นเป็นประโยชน์สำหรับการดำรงชีวิตหรือสามารถแก้ปัญหา ของตนในขณะนั้นได้ ความพร้อมที่จะเรียนในเด็กน้อยกว่าของผู้ใหญ่เพราะการเรียนรู้ส่วนใหญ่เกิด จากการบังคับ หรือ เรียนเพราะเป็นภาระหน้าที่ที่ถูกกำหนด

3. ทัศนะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายการเรียนรู้ (Time Perspectives) ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่า เวลาการเรียนรู้ของตนนั้นจำกัดด้วยหน้าที่ ภาระการดำรงชีวิตประจำวัน หรือสถานภาพทางสังคมที่

ไม่เอื้อต่อการใช้เวลาในการเรียนรู้ เป้าหมายการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงมักเป็นไปในลักษณะที่ตนเองสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในปัจจุบัน ปรับปรุงแก้ปัญหาของตนได้ในทันที

4. ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) เป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ผู้ใหญ่มีมโนทัศน์ที่เป็นตัวของตัวเอง เชื่อกันว่าตนสามารถชี้นำตนเองและสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ ผู้ใหญ่ไม่ชอบให้ใครบอกหรือบังคับให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในขณะที่เด็กยังเป็นฝ่ายพึ่งพาผู้ใหญ่ ทำตามในสิ่งที่ผู้ใหญ่ต้องการเพื่อให้ได้สิ่งที่เด็กต้องการ

ลักษณะของผู้ใหญ่ที่แตกต่างจากเด็กในประเด็นต่าง ๆ ตามแนวคิดของบรูคฟิลด์ (Brookfield, 1986) มี

1. การนำประสบการณ์ของคุณค่าในตนเองมากำหนดการเรียนรู้ ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่ผู้ใหญ่นำมาใช้กำหนดรูปแบบการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้รวมทั้งการตัดสินใจว่าเรียนรู้หรือไม่ ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนของผู้ใหญ่

2. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต่อเนื่องตลอดระยะเวลาในช่วงชีวิต ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองตลอดเอง ไม่ใช่ผู้ที่เพิ่งเริ่มเรียนรู้เหมือนเด็ก

3. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นไปตามความสนใจ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีในเรื่องที่ตนสนใจ และไม่เรียนรู้ในเรื่องที่ไม่สนใจหรือไม่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต ดังนั้นความสนใจของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้จัดการเรียนการสอนต้องคำนึงเสมอ

4. การเรียนรู้เป็นไปเพื่อการปรับปรุง พัฒนาตนเอง ซึ่งมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประกอบอาชีพเพื่อการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว หากเป็นเรื่องไกลตัวหรือไม่มีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวผู้ใหญ่ก็ไม่สนใจจะเรียนรู้

โรเจอร์ส (Rogers, 1969) เสริมว่าลักษณะที่ผู้ใหญ่แตกต่างจากเด็ก มีดังนี้

1. ด้านมโนทัศน์แห่งตน ผู้ใหญ่ตระหนักในความคิดและมุมมองที่แตกต่างจากเด็ก อันนำไปสู่การดำรงตนในสังคมและการพัฒนาความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่นด้วย

2. ด้านวุฒิภาวะที่ผู้ใหญ่มีมากกว่าเด็ก เพราะผู้ใหญ่เป็นวัยแห่งการเจริญเติบโตและมีการพัฒนา สามารถเชื่อมโยงกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อยกระดับตนเอง

3. ด้านการนำตนเอง ผู้ใหญ่จะตระหนักว่าตนมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งต่อตนเองและคนอื่น ซึ่งมีความสำคัญในช่วงชีวิตของตน จึงทำให้เกิดการนำตนเองในการตัดสินใจ

สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล (2533, น. 19) ระบุความแตกต่างระหว่างผู้ใหญ่และเด็ก มี

1. มโนทัศน์ ผู้ใหญ่เติบโตไปตามวัยจากลักษณะที่พึ่งพามาเป็นการแนะนำตนเอง กระบวนการนี้ย่อมเร็วช้าแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2. ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์เป็นทุนสำรอง ประสบการณ์นี้เป็นแหล่งวิชาสำหรับตัวผู้ใหญ่เองและต่อผู้อื่น ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เข้าใจความหมายของสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ไม่ได้เกิดจากการนั่งฟังฝ่ายเดียว ผู้สอนควรใช้วิธีการที่เรียนจากประสบการณ์ได้แก่ การอภิปราย การแก้ปัญหา การจำลองสถานการณ์ การออกไปนอกสถานที่

3. ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนเมื่อเขามีความต้องการ และเป็นไปเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาในชีวิต กิจกรรมการเรียนการสอนควรสร้างเงื่อนไข จัดหาเครื่องมือ และวิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ได้ค้นพบ “ความต้องการที่จะเรียนรู้” ของตนและการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

4. แนวทางการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มองการศึกษาเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความสามารถที่จะบรรลุความมีศักยภาพสมบูรณ์ในชีวิต เมื่อเรียนแล้วต้องการใช้สิ่งที่เรียนรู้และทักษะที่ได้เรียนในวันนี้ให้เป็นประโยชน์พຽນี้ ด้วยเหตุนี้ประสบการณ์ในการเรียนจึงควรจัดให้สอดคล้องกับหลักการเพิ่มความสามารถ การเรียนควรมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ (performance-centered)

1.6.1 การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

โนลส์ (Knols, 1980, น. 32 อ้างในสุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533) เห็นว่าหลักการเรียนการสอนผู้ใหญ่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ หลักการเรียนการสอนผู้ใหญ่เรียกว่า Andragogy มีรากศัพท์จากภาษากรีก คือ aner (จากต้นศัพท์ andr-) แปลว่า ผู้ใหญ่ และ agogos แปลว่า นำ การศึกษาสำหรับผู้เรียนที่เป็นเด็กมีจุดมุ่งหมายจะถ่ายทอดความรู้ที่รวบรวมไว้เป็นระบบเป็นสำคัญ ในขณะที่การศึกษาสำหรับผู้ใหญ่มุ่งเน้นความรู้ที่เจาะจงตามความต้องการและความสนใจของตนมากกว่า วิธีการถ่ายทอดและความรู้ที่ใช้สำหรับเด็กมักมุ่งให้ความรู้ความจำ และมีการทดสอบเป็นเครื่องมือ นักศึกษาผู้ใหญ่มักไม่ชอบวิธีการสอนที่ใช้สำหรับเด็ก คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน พบว่าการยอมรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ให้ดำเนินการเรียนรู้ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และผู้สอนสนับสนุนให้ผู้เรียนใช้ความสามารถศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เกิดผลดีในการเรียนรู้ โดยมีแนวทางนี้

- ผู้เรียนหรือกลุ่มได้เผชิญปัญหา
- ผู้สอนจัดบรรยากาศที่ให้เสรีภาพแก่ผู้เรียน
- ผู้สอนส่งเสริมผู้เรียนรายบุคคลและกลุ่มให้เกิดความรับผิดชอบ

โรเจอร์สพบว่า จากการนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ ผู้เรียนเกิดการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบ เกิดการนำตนเอง (self-directed) การจะพัฒนาผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ให้เต็มศักยภาพ ทำได้ดังนี้ (สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 11)

- ผู้เรียนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (personal involvement) ทั้งด้านความรู้สึกและอารมณ์ในกระบวนการเรียนรู้

- ผู้เรียนริเริ่มด้วยตนเอง (self-initiated) ความรู้สึกถึงความต้องการการจะต้องริเริ่มด้วยตนเองนั้นมาจากภายในตัวบุคคลนั่นเอง
- การมีผลกว้างขวาง (pervasive) กระบวนการเรียนรู้มีผลอย่างกว้างขวางต่อพฤติกรรม ความรู้สึก และบุคลิกลักษณะของผู้เรียน
- การประเมินผลโดยผู้เรียน (evaluated by the learners)
- สำคัญคือความหมาย (essence is meaningful) การเรียนรู้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของผู้เรียน
- ใช้กลุ่มในการจัดกระบวนการเรียนการสอน เพราะเป็นวิธีให้คนทุกคนได้เปิดเผยตนเอง ช่วยให้ผู้เรียนได้เกิดความสามารถในการเลือกสร้างสรรค์ รู้จักการประเมินค่า และพัฒนาให้เต็มศักยภาพ

1.6.2 ความต้องการในการเรียนรู้ของผู้เรียนผู้ใหญ่

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ควรเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการ เป็นการเรียนรู้ด้วยความหวัง ผู้เรียนมาเรียนโดยสมัครใจ ย่อมจะมีผลทำให้เกิดความสนใจแก่ผู้เรียนมาใช้บริการ (สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23) แอปส์ (Jerold W. Apps, 1979: 188 อ้างใน สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23) ให้ความหมายคำ ความต้องการ (Needs) หมายถึงช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ (What is) และสิ่งที่ควรเป็น (What should be) เป็นความต้องการที่จำเป็น คำ needs จึงอาจแปลได้เป็น “ความต้องการจำเป็น” ไม่ใช่ความต้องการธรรมดาแต่เป็นความต้องการที่แท้จริง หากปราศจากการตอบสนองอาจเกิดผลตามมาได้ (กรมวิชาการ, 2527, น. 106-107) แต่ความต้องการอาจไม่มีผลในการจูงใจใฝ่เรียนรู้ได้ หากผู้เรียนไม่ตระหนักว่าตนมีความต้องการ ครูผู้สอนจำเป็นต้องเป็นผู้ชี้ความต้องการนี้ให้ผู้เรียนตระหนักเพื่อทำให้เกิดความสนใจ (Derek Rowntree, 1981, p. 188 อ้างใน สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23)

ความต้องการแบ่งได้ (Sheridan and Shannon อ้างใน Long 1983, น. 190-191 ใน สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23) เป็น

1. ความต้องการที่รู้สึกได้ (Felt needs) มีความหมายเท่ากับความต้องการธรรมดา (wants) เป็นความเห็นความคิดของบุคคลรู้สึกได้ในระดับว่าเกิดความต้องการ ซึ่งอาจไม่เป็นความต้องการโดยแท้จริง (real needs)
2. ความต้องการที่แสดงออก (Expressed needs) เป็นความต้องการที่รู้สึกได้ (Felt needs) ที่เปลี่ยนเป็นการปฏิบัติการกระทำ เมื่อตนเองรู้สึกว่าจะเกิดความต้องการ
3. ความต้องการเชิงบรรทัดฐาน (Normative needs) หมายถึงความต้องการที่ผู้ชำนาญการในศาสตร์หรืออาชีพนั้น ๆ เห็นว่าเป็นมาตรฐานที่เหมาะสมหรือพึงปรารถนา

4. ความต้องการเชิงเปรียบเทียบ (Comparative needs) เป็นความต้องการของกลุ่มบุคคล (เช่น ผู้มารับบริการ) มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ไม่ได้รับการบริการนั้น ๆ ถือได้ว่ากลุ่มบุคคลนั้นมีความต้องการ

5. ความต้องการของผู้รับบริการ (Client needs) เป็นความต้องการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการแสดงออกมาว่าต้องการจากผู้ให้บริการซึ่งประกอบอาชีพนั้น ๆ ความต้องการนี้แตกต่างไปขึ้นกับสถานการณ์การให้บริการ ไม่มีลักษณะเป็นมาตรฐาน

สุวัฒน์ (2547) เสริมว่า การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ในองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานทั้งหลายอาจจะจัดการฝึกอบรมอยู่เสมอ แต่ก็มิได้หมายความว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเกิดการเรียนรู้ได้เต็มที่ ดังนั้นในการฝึกอบรมวิทยากรจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจในการเรียน (Motivation to Learn) ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากมีความต้องการในการเรียนสิ่งนั้นๆ

2. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment) ต้องมีความสะดวกสบายเหมาะสม ได้รับความไว้วางใจและการให้เกียรติผู้เข้าอบรม

3. ความต้องการเรียนของแต่ละบุคคล และรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Styles) มีความหลากหลาย

4. ความรู้เดิมและประสบการณ์ (Experience) อันมีคุณค่า

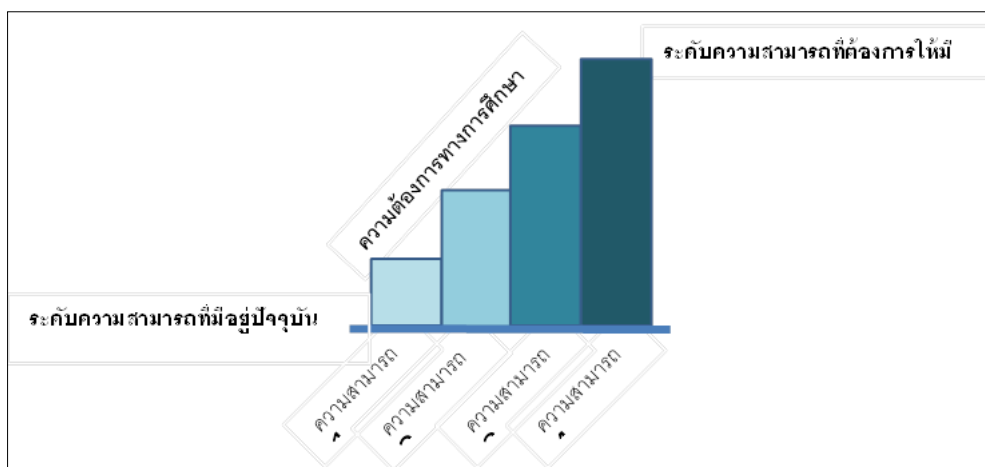
5. เนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนรู้ (Learning Content and Activities)

6. ปัญหาที่สอดคล้องกับความจริง (Realistic Problem) และนำการเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา

7. การมีส่วนร่วม (Attention and Participation) ทั้งทางด้านสติปัญญา และทางด้านร่างกายในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

8. เวลาพอเพียงในการเรียนรู้ (Time to Learn) โดยเฉพาะ การเรียนรู้ข้อมูลใหม่ การฝึกทักษะใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงความต้องการทางการศึกษา (Educational needs) ที่มีความต่างระหว่างความสามารถที่ผู้ชำนาญการระบุหรือที่แรงงานพึงมีในการประกอบอาชีพนั้น ๆ กับความสามารถที่ผู้เรียนกำลังมีอยู่ ดังแสดงในแผนภูมิภาพที่ 2./



ภาพที่ 2.2 ความต้องการทางการศึกษา (Educational needs)

จากแผนภูมิที่ 2.2 สามารถอธิบายผ่านทางตัวอย่าง เช่น ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการพูด ผู้สอนต้องทราบความรู้ความสามารถที่ผู้เรียนมีอยู่ในปัจจุบันว่ามีความรู้ความสามารถด้านคำศัพท์ (ความสามารถที่ 1) มีความรู้ความสามารถด้านโครงสร้าง (ความสามารถที่ 2) และความสามารถอื่น ๆ อีกมากน้อยเพียงใด เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสามารถที่ต้องการให้เกิดขึ้นในที่นี้คือ ทักษะการพูดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งรายละเอียดความสามารถที่ต้องการให้มีอาจสอบถามจากผู้ชำนาญการด้านนั้น ๆ

ความต้องการทางการศึกษา (Educational needs) นี้สามารถนำมาใช้สร้างพฤติกรรมผลักดันให้บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างได้จากแรงจูงใจ (motivation) หรือ การเร้าเพื่อดำรงกิจกรรมให้คงอยู่อันนำไปสู่เป้าหมาย เป้าหมายอาจเป็นความพึงพอใจเมื่อได้แสดงพฤติกรรมนั้น หรือ ได้รับรางวัลหรือหลีกเลี่ยงการลงโทษ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มาเรียนและคงอยู่ในกิจกรรมการเรียนการสอนจนครบสมบูรณ์ ผู้สอนจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจภายใน (ความพึงพอใจเมื่อได้แสดงพฤติกรรมนั้น) และแรงจูงใจภายนอก (ได้รับรางวัลหรือหลีกเลี่ยงการลงโทษ) โดยอาจแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน พอสรุปเป็นแนวทางได้ ดังนี้ (เรียบเรียงจาก สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 26-29)

1. ตั้งจุดประสงค์การเรียนรู้ให้ชัดเจน

-ผู้เรียนเป็นผู้ให้จุดประสงค์ เพราะผู้เรียนจะต้องทราบว่าตนจะเรียนอะไร มุ่งให้เกิดผลอะไร

-ผู้สอนระบุพฤติกรรมที่ผู้เรียนต้องแสดงออกมา ใช้คำที่สังเกตและวัดได้ เช่น อ่าน เขียน บอก อธิบาย ฯลฯ แล้วประเมินผลตามจุดประสงค์นี้ เรียกจุดประสงค์ลักษณะนี้ว่าจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (behavioral objectives)

-ผู้สอนวิเคราะห์งานหรือทักษะที่จะต้องเรียนรู้ให้ชัดเจนด้วย เพื่อจะได้จัดสอนไปทีละส่วนเป็นลำดับขั้น เช่น ถ้าเป็นทักษะการประกอบอาชีพผู้สอนควรมีการวิเคราะห์งานตั้งแต่ต้นไปจนท้ายสุด ว่ามีการทำชิ้นงานใดบ้าง จะเริ่มต้นอย่างไร ดำเนินต่อไปอย่างไร และลงท้ายอย่างไร แล้วจัดการสอนให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามลำดับจากต้นจนปลาย

2. ผู้สอนตระหนักความแตกต่างระหว่างบุคคลและวิธีการเรียนรู้ เช่น คนที่อายุมากย่อมมีความเลื่อมในเรื่องการเห็น การได้ยิน ความจำ สื่ออุปกรณ์ ภาพและเครื่องเสียงควรการจัดขนาดของอักษรและภาพให้เหมาะสมกับสายตา เนื่องจากความจดจำจะเสื่อมลงและความว่องไวลดน้อยลง กิจกรรมควรหลากหลาย เช่น ให้อ่านจากตำราสลับกับการฝึกปฏิบัติไปด้วยจึงจะเข้าใจ

3. การปรับพฤติกรรมระหว่างการเรียนการสอน ผู้สอนให้การเสริมแรงทันทีต่อการสนองที่ถูกต้องหรือเกือบจะถูกต้อง เพื่อให้ผู้เรียนก่อรูปพฤติกรรมในแนวที่ต้องการ ผู้สอนเร่งเร้าให้ตอบสนองอย่างกระตือรือร้น จะทำให้ผู้เรียนให้จดจำดีขึ้นและเข้าใจมากขึ้น เช่น ให้ผู้เรียนตอบคำถามในบทเรียนแล้วนำมาพูดสู่กันฟัง ให้ผู้เรียนอ่านหนังสือในใจแล้วบันทึกใจความลงในสมุดทำงาน

4. กิจกรรมให้มีการปฏิบัติ ถ้าการเรียนการสอนเป็นเรื่องเกี่ยวกับทักษะต่างๆ เช่น การพูดภาษาอังกฤษ วิธีทำให้เกิดความชำนาญคงไม่มีวิธีอื่นนอกจากการปฏิบัติ ได้มีการนำหลักไวยากรณ์ไปปฏิบัติฝึกพูดรูปประโยคต่าง ๆ ผู้เรียนก็จะเกิดความเข้าใจหลักการวิชานั้น ๆ และมีผลในการถ่ายโอนไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่าการเรียนด้วยความจำแต่ปราศจากความเข้าใจ

5. กิจกรรมการเรียนการสอนมี “ความสอดคล้อง” ระหว่างวิชาที่เรียนกับชีวิตที่เป็นจริงประจำวัน เช่น ถ้าเรียนวิชาชีพ ก็แสดงให้เห็นให้ผู้เรียนเห็นความสอดคล้องระหว่างวิชากับการประกอบอาชีพ

6. การนำเสนอเด่นชัดเข้าใจง่าย เช่น ใช้วัสดุจริงหรือมีแบบจำลองประกอบการเรียนการสอนที่แสดงให้เห็นลักษณะเด่นที่สำคัญของสิ่งที่เรียนหรือปัญหา ใช้แผนภาพต้นไม้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ ใช้การเปรียบเทียบเปรียบต่าง (เช่น สอนออกกเสียง /t/ ให้เปรียบเทียบกับตัวอักษรไทย /ท/ ให้ดู)

7. การประเมินผลการเรียน ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์หาความต้องการใหม่ ข้อมูลที่ได้ผู้สอนพิจารณาหากผู้เรียนยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งประการใดบ้าง สามารถตั้งจุดประสงค์ในการเรียนใหม่ต่อไปว่าควรจะต้องจัดสิ่งใดเพิ่มเติมให้แก่ผู้เรียน อาจใช้วิธีการ เช่น ทดสอบตอบแบบสอบถาม สัมภาษณ์ การสังเกต

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motive) เป็นคำที่มาจากคำภาษาละติน ที่ว่า Movere ซึ่งหมายถึง เคลื่อนไหว (Move) ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้อง กระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย (โนว่าแอ็ค. 2550: ออนไลน์ อ้างอิงจาก Walters.1978: 218) หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำ นั่นเอง

แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อม (โนว่าแอ็ค. 2550: ออนไลน์ อ้างอิงจาก Loundon and Bitta.1988: 368)

ไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่จะอธิบายแรงจูงใจทางจิตใจของคนได้ทั้งหมด แต่ ก่อนเคยเชื่อกันว่า แรงจูงใจของคนเกิดจากแรงผลักดัน(drive)ทางด้านสรีระ เช่น ความหิว ความ กระหาย เพศ (เป็นแรงผลักดันขั้นปฐมภูมิ) เมื่อสิ่งเหล่านี้ขาดสมดุลทางร่างกายก็เป็นแรงขับเคลื่อนให้ คนแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ภาวะเหล่านี้ขาดสมดุลในร่างกายก็เป็นแรงขับเคลื่อนให้คนแสดงพฤติกรรม เพื่อให้เข้าสู่สภาวะสมดุล ทฤษฎีนี้อาจอธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดจากการผลักดันขั้นปฐมภูมิ หรือแรงผลักดันอื่นๆที่แตกตัวไปจากแรงขับนี้ ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า คนมีเจตจำนง เมื่อมีสิ่งล่อใจ หลากหลาย คนจะสามารถเลือกได้ว่าจะเอาอย่างไร มีนักจิตวิทยาบางคนอธิบายเอาไว้ว่าพฤติกรรม บางอย่างที่คนกระทำนั้นทำโดยไม่ได้หวังสิ่งล่อใจจากภายนอกแต่ทำเพราะได้รางวัลจากภายในตัว รางวัลจากภายในที่สำคัญตัวหนึ่งคือ ความรู้สึกว่าตนเองได้ทำสิ่งที่ถูกต้อง

2.2 ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ประเภทดังนี้

2.2.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจาก ภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรแต่อาจเกิดขึ้นได้ค่อนข้างช้า แรงจูงใจภายในเป็นหลักปฏิบัติกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของตัวเองมากกว่าความปรารถนาสำหรับ รางวัลภายนอก เช่น คนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดี ต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความ ผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมในการเล่นกีฬา เพราะคุณพบกิจกรรมสนุก การแก้ปริศนาเพราะคุณจะพบกับความสนุกสนานท้าทายและน่า ตื่นเต้น การเล่นเกมเพราะคุณว่ามันน่าตื่นเต้น ในแต่ละกรณีที่ยกตัวอย่างมานี้ จะแสดงให้เห็นถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เป็นแรงจูงใจจากความปรารถนาภายใน เพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อ ประโยชน์ของตนเอง

2.2.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดัน ภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม โดยอาจเกิดขึ้นเมื่อเรามีแรงจูงใจที่จะดำเนินการ

พฤติกรรมหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จะได้รับรางวัลหรือหลีกเลี่ยงการลงโทษ เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น ตัวอย่างของพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากแรงจูงใจภายนอกรวมถึง เช่น การสวมหมวกกันน็อคเพราะกลัวถูกตำรวจจับ การตั้งใจศึกษาเพราะคุณต้องการที่จะได้รับเกรดดี การทำความสะอาดห้องพักของคุณเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิโดยพ่อแม่ของคุณ การมีส่วนร่วมในการเล่นกีฬาที่มีโอกาสชนะเพื่อที่จะได้รับรางวัล การช่วยเหลือชาวต่างชาติเพื่อจะได้ออกทีวี ในแต่ละตัวอย่างดังกล่าวมีพฤติกรรมที่มีการกระตุ้นด้วยความปรารถนาที่จะได้รับรางวัลหรือหลีกเลี่ยงผลไม่พึงประสงค์จึงถือว่าเป็นแรงจูงใจภายนอก

นอกจากนี้ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจทั้งสองประเภทยังส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ต่างกันในแต่ละกรณีด้วย ดังนั้นการจะเลือกใช้แรงจูงใจประเภทใดจึงต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมที่ไม่ให้มากเกินไป เช่น การให้รางวัลบ่อยครั้งเกินไปทำให้ผู้ที่เคยได้แล้วไม่ตื่นตัวและให้ความสนใจน้อยลง หรือการสร้างแต่กำลังใจ ให้แต่กำลังใจ ไม่มีรางวัลอย่างอื่นเลยก็อาจทำให้เบื่อได้ ดังนั้นควรทำความเข้าใจว่าแรงจูงใจภายในมีความคงทนถาวรกว่า แต่เกิดขึ้นได้ช้า ส่วนแรงจูงใจภายนอกมีแรงกระตุ้นมากกว่า เห็นผลเร็ว แต่ไม่คงทนและต้องเพิ่มระดับที่สูงขึ้นเรื่อยๆ หรือเพิ่มรางวัลให้มากขึ้นเรื่อยๆ

2.3 ที่มาของแรงจูงใจ แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

2.3.1 ความต้องการ (Need) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวจะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่างๆกันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1) แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2) แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social motivation) แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับ

ครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

2.3.2 แรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัวทึ่งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

2.3.3 สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

2.3.4 การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

4.1) การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ

4.2) การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด

4.3) การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

2.3.5 การคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปี การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อ

พฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

6) การตั้งเป้าหมาย (Goal setting) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน

ที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

2.4 รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่ต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบ แรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบ ซึ่งแบบที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

2.4.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรม ที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1) มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)

1.2) มีความทะเยอทะยานสูง

1.3) ตั้งเป้าหมายสูง

1.4) มีความรับผิดชอบในการทำงานดี

1.5) มีความอดทนในการทำงาน

1.6) รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

1.7) เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน

1.8) เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้ว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1) เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อจะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

2.2) ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก

2.3) ตั้งเป้าหมายต่ำ

2.4) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมาก มักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเอง “ขาด” ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น “ปมด้อย” เมื่อมีปมด้อย จึงพยายามสร้าง “ปมเด่น” ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

3.1) ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว

3.2) มักจะต่อต้านสังคม

3.3) แสวงหาชื่อเสียง

3.4) ชอบเสี่ยง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ

3.5) ชอบเป็นผู้นำ

2.4.2 แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่

4.2) ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

2.4.5 แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

5.1) ไม่มั่นใจในตนเอง

5.2) ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล

5.3) ไม่กล้าเสี่ยง

5.4) ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจ

การจูงใจจะเป็นเรื่องสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล และเป็นเครื่องมือที่จะกระตุ้นให้เขาแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ จนทำให้มีความสนใจและการศึกษาการจูงใจอย่างหลากหลายจากแนวความคิดระดับพื้นฐานจนถึงระดับที่มีความซับซ้อนมีทฤษฎีและการศึกษาเรื่อง

แรงจูงใจจำนวนมาก แต่ในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่เป็นผู้นาองค์การ ดังนี้

2.5.1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับมิตรจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2.5.2 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้ (1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง (2) ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา (3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้ นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

2.5.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีเฮร์ซเบิร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน

ของคนมีความแตกต่างกันคือการที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้ (1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ (2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานน่าสนใจ น่าทำ (4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา (5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ (6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้ (1) นโยบายและการบริหารคือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและ (2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ (3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา (4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน (5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม (6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน (7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว (8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง (9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี (10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

2.6 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

มาสโลว์ได้เสนอลำดับขั้นของความต้องการโดยมีความคิดพื้นฐานว่า ความต้องการของคนไม่ได้เร่งด่วนเท่ากันหมด หากแต่มีอยู่เป็นลำดับขั้น เช่น ความต้องการอาหารอันเป็นความต้องการ

ทางสรีระ จะเป็นความต้องการเบื้องต้นเป็นพื้นฐาน ต่อมาก็เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งทางกายและทางใจ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ ทั้ง 3 อย่างนี้ มาสโลว์ (Maslow) ถือว่าเป็นความต้องการเบื้องต้น ส่วนอีก 2 อันสุดท้ายเป็นความต้องการขั้นสูง คือความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ และความต้องการเข้าใจตนเองซึ่งเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น ในเด็กเล็กๆมักแสวงหาความพึงพอใจ จากความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัยและความรัก ส่วนในผู้ใหญ่หลังจากได้สิ่งเหล่านี้ครบถ้วนแล้ว ก็จะแสวงหาความต้องการขั้นสูงต่อไป และจากทัศนะของมาสโลว์ (Maslow) นี้ ทำให้มาอธิบายต่อไปได้ว่า เมื่อคนได้สนองความต้องการเบื้องต้นแล้วก็จะขยับขยายความต้องการของตนขึ้นไปเรื่อยๆ คล้ายขั้นบันได เช่น ถ้าหากตอนเด็กๆได้รับการตอบสนองทางสรีระและความมั่นคงปลอดภัย เมื่อโตขึ้นก็จะเป็นคนมีความมั่นใจในตนเอง แต่ถ้าคนซึ่งเมื่อวัยเด็กขาดความมั่นคงปลอดภัยโตขึ้นก็ยังคงแสวงหาอยู่เพราะยังไม่ได้รับสมใจ สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของทฤษฎีมาสโลว์ ก็คือ ความต้องการทั้ง 4 ขั้นแรกนั้น สิ่งที่จะตอบสนองได้มาจากภายนอก เช่น ความต้องการทางสรีระ คนต้องการอาหารและน้ำจากภายนอก ความรักและชื่อเสียงเกียรติยศก็ต้องได้มาจากภายนอกเช่นกัน แต่ความต้องการอันสุดท้ายนั้นจะได้มาจากการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่คนมีอยู่ ดังนั้น คนที่มีความเข้าใจในตนเองจึงพึงพอใจภายนอกไม่ว่าจะเป็นคนหรือสิ่งของน้อยกว่าผู้อื่น และมาสโลว์ (Maslow) คิดว่า นั้นเป็นเครื่องหมายของดวงจิตอันแข็งแกร่ง (ที่มา: [www.google.com/site/citwithyaphunthan/สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์, 2559](http://www.google.com/site/citwithyaphunthan/สืบค้นเมื่อ%2014กุมภาพันธ์,2559))

2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ที่มาความต้องการของมนุษย์

อรุณ รักธรรม (2548, หน้า 51-52) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์มีไม่สิ้นสุด สาเหตุเพราะว่ามนุษย์เป็นผู้ไม่รู้จักพอ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งหนึ่งแล้ว จะมีความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะแตกต่างกันออกไป ณ เวลาหนึ่งๆ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นย่อมต้องพยายามหาทางทำให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น ด้วยการกระทำอะไรอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง สิ่งที่มีมนุษย์กระทำหรือปฏิบัติเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์นั่นเอง พฤติกรรมของมนุษย์มีลักษณะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าในขณะนั้นๆ มนุษย์มีความต้องการอะไรเป็นสำคัญ โดยทั่วไปคนเราจะรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร ดูได้จากสิ่งที่ตัวเองกระทำหรือพยายามจะกระทำและมีทางเลือกหรือไม่

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546, หน้า 157-158) กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมคือ ความต้องการได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (Inner State of Need or Tension) หรือเรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงที่ทำให้เกิดพลังผลักดัน (Drive) ภายในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เป็นการกระตุ้นที่มาจากสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจ

เป็นเรื่องของการหาพฤติกรรมโดยมุ่งสู่เป้าหมาย (Goal) และเป็นระบบ ประกอบด้วย สิ่งป้อนเข้า (Input) ได้แก่ พลังจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drive) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเป็นผลผลิต (Output) จนไปถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยเป็นผลมาจากการหาพฤติกรรม อันมีอิทธิพลทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมนั้น หรือเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมอื่นในโอกาสต่อไป

ติน ปรัชญพฤทธิ (2548, หน้า 393-394) กล่าวถึง การแสดงออกของพฤติกรรมหรือ การกระทำของมนุษย์ ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ เป็นสิ่งที่อยู่ ภายในตัวบุคคล อาจรวมถึงแรงจูงใจ (Motive) การรับรู้ (Cognition) ความต้องการ (Needs) ซึ่ง เหตุจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มีพลังมากพอที่จะชักนำให้มนุษย์รู้สึกตั้งใจจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ สำเร็จ ประกอบด้วยความรู้สึกตามสัญชาตญาณ ความอยากรู้อยากเห็น ความโน้มเอียงที่จะกระทำ ความ ประารถนา และผลประโยชน์ ส่วนการรับรู้ เป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือมีประสบการณ์จากสภาพ แวดล้อมในอัน ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเหล่านั้นให้เป็นไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ สำหรับความ ต้องการ เป็นความต้องการทางด้านกายภาพ ความมั่นคง สังคม การยกย่อง และความ ประสงค์ที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (2) องค์ประกอบทางด้านเป้าหมาย อธิบายได้ว่ามนุษย์นั้นมี จุดมุ่งหมาย แตกต่างกันไป ทั้งทางกายภาพและสังคม รวมทั้งจุดมุ่งหมายที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น จุดมุ่งหมายที่จะได้รับการยกย่องและความสำเร็จ ตลอดจนจุดมุ่งหมายที่จะทำอะไรเสียสละเพื่อ ส่วนรวม (3) องค์ประกอบทางด้านสภาวะแวดล้อม เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตาม วัยและสถานที่

สรุปที่มาความต้องการของมนุษย์มาจากแรงจูงใจ (Motive) ในการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำ ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้าน ร่างกายและจิตใจ องค์ประกอบทางด้านเป้าหมาย และองค์ประกอบทางด้านสภาวะแวดล้อม การ แสดงออกของพฤติกรรมความต้องการ จะประกอบด้วย สิ่งป้อนเข้า (Input) ได้แก่ พลังจาก สิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drive) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ต้องแสดงพฤติกรรม ออกไปเป็นผลผลิต (Output) จนไปถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยเป็นผลมาจากการหา พฤติกรรม และความต้องการของมนุษย์นี้จะไม่รู้จักพอเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่ง หนึ่งแล้วจะมีความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป

2.7 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) บาง ที่เรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาคือต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงสุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่าความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และ ผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพและความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาคือเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะ ว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบ

เนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนคติของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง $+1.0$ ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0 Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวัง และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจหรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถหรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ)แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก ตามทัศนคติของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้น อยู่กับกระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)
2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)
3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือไม่ (ความคาดหวัง)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงาน ของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเองหรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวังที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานในองค์กร

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน (Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.) (ที่มา: www.idis.ru.ac.th nrru.ac.th สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์, 2559)

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

3.1 แนวคิดและความหมายการบริหารและการจัดการ

ความหมายการบริหารและการจัดการ จากการสังเคราะห์เอกสารและทฤษฎีการบริหาร พบว่า “การบริหาร(Administration)” และ “การจัดการ (Management)” มีความหมายแตกต่างกัน แต่เกี่ยวข้องกันในการดำเนินงาน การบริหารจะเน้นเรื่องของการจัดการที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมักจะใช้กับการบริหารงานทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ส่วนคำว่าจัดการ มักจะใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอกชน ซึ่งทั้ง 2 คำ ต่างมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้บริหารทั้งสิ้น การศึกษาในเรื่องนี้ จึงได้นำเสนอนิยามคำว่า การบริหารและการจัดการ ควบคู่กันไปเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องเกี่ยวข้องกัน ดังนี้

เกทเชลส์และกูบา (อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2551) ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า เป็นกระบวนการทางสังคม 3 ทาง คือ

- 1) ทางโครงสร้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับ บัญชาตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา
- 2) ทางหน้าที่ ได้แก่ ขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมาย
- 3) ทางปฏิบัติ ได้แก่ กระบวนการบริหารที่บุคคลและกลุ่มบุคคลต้องร่วมกันทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

จรัส อติวิทยากรณ์ (2553) ได้สรุปว่า การบริหารหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปริฉัตร สุราษ (2553) ได้สรุปว่า “การบริหาร” หรือ “การจัดการ” เป็นกระบวนการในการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามกระบวนการของการบริหาร คือ การวางแผน

(Planning) การดำเนินการ (Doing) การประเมินผลหรือการตรวจสอบ(Checking) และการปรับปรุง (Action) เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) ได้สรุปว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหาร มีความหมายใกล้เคียงกับการจัดการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหน่วยงาน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

ความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงาน จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี นักวิชาการ และนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยามและความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงาน ไว้ ดังนี้

สุเนตร ธงยศ (2549: บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย

มณีนรัตน์ สกลศิริจิตร (2548: บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อาศยา โชติพานิช (2553 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กรหมายถึง ระดับความสามารถขององค์กรในการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

จากความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ในการวัดผลในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการให้ความสำคัญของตัววัดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงิน เท่าเทียมกับตัววัดทางการเงินซึ่งในปี 2003 Garrison และ Noreen (ปพฤกษ์ อูสาหะวานิช กิจ. 2547: 444; อ้างอิงมาจาก Garrison and Noreen. 2003: 445-446) ได้นำเสนอให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญในสิ่งต่างๆในการวัดผลให้เกิดการสมดุล โดยใช้เทคนิคการวัดผลที่เรียกว่า Balance Scorecard (BSC) โดยทำการวัดผลใน 4 มุมมอง ได้แก่ 1 มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective) 2 มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) 3 มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) 4 มุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

จากมุมมองทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในเชิงเหตุและผล โดยเริ่มต้นจากมุมมองทางการเรียนรู้และการเติบโต

จะส่งผลไปยังการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของมุมมองด้านกระบวนการภายใน และเมื่อกระบวนการภายในเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับกิจการมากขึ้น จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานทางการเงินที่กิจการต้องการในระยะยาว

3.3 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม

3.3.1 ความหมายการมีส่วนร่วม

ได้มีผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้หลายทัศนะ ดังนี้

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับการดำเนินงานเกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์การหรือเครือข่าย เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาและที่สำคัญผู้มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการหรือองค์การ ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในกาขับเคลื่อนองค์การและหน่วยงานดีที่สุด

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็ทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรม จะได้รับประโยชน์ในด้านการนำเอาความรู้ ความสามารถ (Talent) และทักษะ (Skill) ของคนในองค์การหรือท้องถิ่นแล้วแต่กรณีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

สำนักงาน ก.พ.ร. (2552) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า กระบวนการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมาเป็นองค์ประกอบในการแสวงหาทางเลือก ตัดสินใจ และกำหนดแนวทางหรือนโยบายสาธารณะที่ภาครัฐจะดำเนินการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

ลดาวัลย์ ชมะศรี (2550) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือกระบวนการทำงานที่บุคคล หรือคณะบุคคลปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งร่วมกันในองค์การ โดยร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจร่วมแก้ปัญหา ร่วมสนับสนุน และให้ข้อเสนอแนะในการบริหาร

สุเพชร สุขเกษม (2550) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษาไว้ว่า กระบวนการที่สถานศึกษาได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษา โดยร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น นั่นคือผู้เรียน ให้เป็นคนเก่งและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ

ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคน หรือองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิต อารมณ์ และสังคม

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคล หรือคณะบุคคลเพื่อปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

3.3.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) ได้กล่าวถึงการดำเนินกิจกรรมของรัฐที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมใน 5 มิติ คือ

- 1) ร่วมคิดและเสนอความคิดเห็น
- 2) ร่วมตัดสินใจ
- 3) ร่วมดำเนินการ
- 4) ร่วมรับประโยชน์
- 5) ร่วมติดตามผลการดำเนินงาน

จรัส อติวิทยากรณ์ (2553) ได้ประมวลและสรุปลักษณะของการมีส่วนร่วมจากการศึกษาแนวคิดการมีส่วนร่วม ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา ร่วมรับทราบที่มาของปัญหา เสนอวิธีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหา และสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์การ

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน ร่วมลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดแผนงานและโครงการเพื่อแก้ปัญหา จัดทำแผนและโครงการ ศึกษาความเป็นไปได้ของแผนและโครงการ และทบทวนแผนและโครงการ

3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติ ร่วมพัฒนาโดยการออกแรง ออกเงิน งบประมาณ สิ่งของ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ร่วมป้องกัน และแก้ไขปัญหา

4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล รับทราบการแล้วเสร็จของโครงการ และร่วมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ

5) การมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงปัญหา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เมื่อประสบปัญหาแนวเดียวกันในโอกาสต่อไป

ศิริดา ศักดิ์สุนทรศิริ. (2554). ได้ศึกษาแนวทางในการจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมของชุมชน ได้สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการศึกษา ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา เช่น ช่วยเสนอปัญหา สํารวจข้อมูล ค้นหาสาเหตุของปัญหา และสํารวจความต้องการของชุมชน

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดําเนินการ เช่น ร่วมลําดับความสําคัญของปัญหา กำหนดแผนและโครงการเพื่อแก้ปัญหา จัดทําแผนและโครงการ ศึกษาความเป็นไปได้ของแผนและโครงการ และทบทวนแผนและโครงการ

3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติ เช่น ร่วมในการออกแรง ออกเงินงบประมาณ สิ่งของ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหา

4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล รับทราบการแล้วเสร็จของโครงการ และร่วมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ

วันทนา สมภักดี. (2552) ได้สร้างกรอบพื้นฐานเพื่อการอธิบาย และการวิเคราะห์ การมีส่วนร่วมในแง่ของรูปแบบการมีส่วนร่วม แบ่งเป็น 4รูปแบบ คือ

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งอาจเป็นการตัดสินใจ ตั้งแต่ระยะเริ่ม การตัดสินใจในช่วงของกิจกรรม และการตัดสินใจในการดําเนินกิจกรรม

2) การมีส่วนร่วมในการดําเนินกิจการ (Implementation) ซึ่งอาจเป็นในรูปของการเข้าร่วมโดยการให้มีการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการร่วมมือรวม ทั้งการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit) ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทาง วัตถุทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุมและการ ตรวจสอบการดําเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

จากการสังเคราะห์ลักษณะหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุป โดยคํานึงถึงความถี่และความสอดคล้องกับบริบทของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อํยาศัย ได้การมีส่วนร่วม 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการ วางแผน 3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 4) การมีส่วนร่วมรับประโยชน์ และ 5) การมีส่วนร่วมในการ ติดตาม ประเมินผล

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดความ ต้องการ และจัดลําดับความสําคัญ ซึ่งแบ่งเป็นการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงการ วางแผน และการตัดสินใจในช่วงการดําเนินงานตามแผนที่วางไว้

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ จัดลําดับความสําคัญของปัญหา กำหนดแผนงานและโครงการ การจัดทำแผนงานและโครงการศึกษา ความเป็นไปได้ของแผนงานและโครงการ และทบทวนแผนงานและโครงการ

3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการจัดการ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร และการร่วมมือ รวมทั้งการเข้าร่วมแรงร่วมใจ ในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปี การเข้าร่วมประชุม การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ เป็นต้น

4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับการแจกจ่ายผลประโยชน์ที่เกิดจากการร่วมกันปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคมหรือโดยส่วนตัว

5) การมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินกิจกรรมที่ได้ดำเนินการหรือปฏิบัติไปแล้ว เพื่อหาข้อสรุป

3.3.3 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) กล่าวว่า ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม คือ

1) ทำให้การบริหารหรือการพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหาที่มีความหลากหลาย เป็นไปอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ เพราะเป็นการระดมแนวคิด จากบุคคลที่มีความหลากหลาย ทั้งความรู้และประสบการณ์

2) ทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน โดยมีให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจมากเกินไป ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้องอันเกิดผลเสียหายแก่องค์กรได้

3) เป็นการขจัดปัญหา มิให้มีการดำเนินนโยบายใดๆ มีผลต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความยุติธรรมในการดำเนินการต่อทุกฝ่ายได้

4) ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ทำให้การบริหารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5) การรวมตัวกันของบุคคลเป็นเครือข่ายจะก่อให้เกิดพลังเข้มแข็ง สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

3.3.4 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ ชัยัญญา อภิบาลกุล (2545) แบ่งทฤษฎีการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1) ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative) ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนผู้นำ และถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง และ/หรือถอดถอนผู้นำ เป็นเครื่องหมายของการที่จะให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้เน้นเฉพาะการวางโครงสร้าง สถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมเท่านั้น

2) ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ การมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแต่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้ง หรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษ และพัฒนาการกระทำทางการเมืองและสังคมนั้นก็คือการไม่ยอมให้ส่วนร่วม นับว่าเป็นการคุกคามเสรีภาพของผู้ตาม

ส่วนการบริหารจัดการเครือข่ายพหุภาคี หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบหนึ่งจากการวิเคราะห์ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.3.5 ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สมยศ นาวิการ (2522, หน้า 1) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมคือกระบวนการให้บุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคลที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาของการบริหารอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการกระจายอำนาจ

ธรรมรส โชติคุณุช (2544, หน้า 228) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมหมายถึง การบริหารที่เป็นการระดมกำลังความคิด จิตใจให้เกิดพลังทางการบริหาร และเป็นการบริหารที่จัดกิจกรรมให้ผู้ปฏิบัติร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ตั้งแต่กลุ่มเล็ก ๆ จนเป็นกลุ่มใหญ่ นอกจากนี้แล้วยัง หมายถึง กระบวนการให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาในลักษณะของการแบ่งอำนาจหน้าที่เพื่อตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญขององค์การ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, หน้า 327-334) กล่าวถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าหมายถึง รูปแบบความเกี่ยวข้องผูกพันร่วมกัน (involvement) ของสมาชิกในการประชุมปรึกษาหารือเพื่อการตัดสินใจ และควบคุมการทำงานร่วมกัน

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือยินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยให้มีการแสดงออกทางความคิด ประชุม อภิปรายกันอย่างมีอิสระ เพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อประโยชน์ของสถาบันเป็นหลัก (Robbins, 1990; Cota, 1993; เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2530; สมยศ นาวิการ, 2545)

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของผู้ร่วมงานให้เข้าไปเกี่ยวข้อง (involvement) การช่วยเหลือ (contribution) และร่วมรับผิดชอบ (responsibility)

การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการ หรือกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุม อภิปราย ใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีอิสระเพื่อร่วม

ตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายขององค์การ วางแผน ดำเนินงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ แก้ไขปัญหา และการเปลี่ยนแปลงขององค์การเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ขององค์การ (Stogdill, 1974; Anthony, 1978 ; Sashkin, 1984; กิติมา ปรีดีดิลก, 2529; เกษม สุวรรณกุล, 2530; ธงชัย สันติวงษ์, 2536)

โดยสรุป การบริหารเครือข่ายพหุภาคี หมายถึง วิธีการบริหารของผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหาร และหรือรูปแบบการบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานทุกระดับทั่วทั้งองค์การ และหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในภาระงาน และหน้าที่บริหาร โดยเข้ามามีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน คือ (1) การตัดสินใจ (2) ดำเนินการ หรือปฏิบัติ (3) ร่วมรักษาผลประโยชน์ หรือร่วมรับผิดชอบประเมินผล และ (4) การติดตามประเมินผล

การบริหารแบบมีส่วนร่วม แนวคิดของ Cohen and Uhoff (1977) แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอน คือ

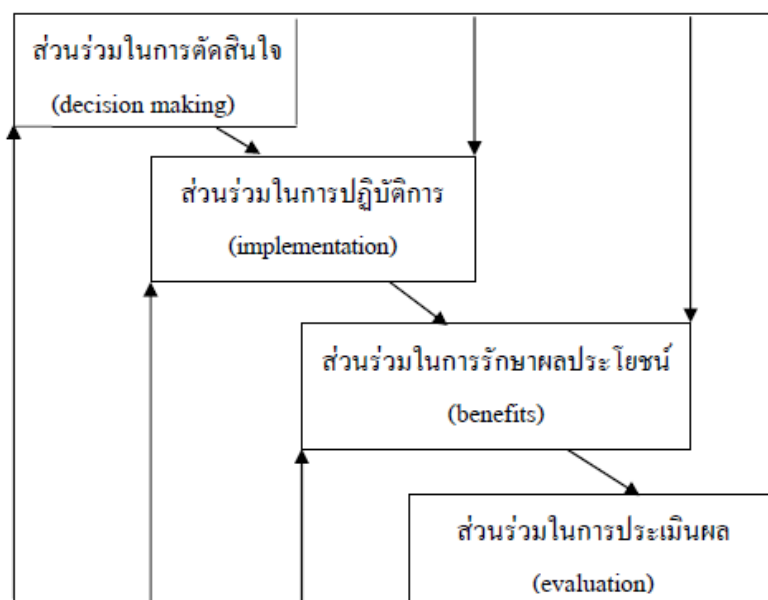
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making) เป็นขั้นตอนของการเริ่มต้นการมีส่วนร่วม ซึ่งจะต้องมีการกำหนดระดับของการมีส่วนร่วม กำหนดวิธีการได้เข้ามีส่วนร่วม และตัวบุคคลที่จะเข้ามามีส่วนร่วม ในขั้นตอนการตัดสินใจนี้ ถือได้ว่าเป็นการร่วมตัดสินใจ หรือการกำหนดรายละเอียดของสิ่งที่จะดำเนินการ ประกอบด้วย การริเริ่ม การตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (implementation) เป็นขั้นตอนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ โดยการร่วมแรง ร่วมสมทบค่าใช้จ่าย ร่วมสมทบวัสดุ อุปกรณ์ และร่วมให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ตลอดจนจนถึงการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ หรือร่วมในการบริหารงานหรือการประสานงาน เป็นต้น ประกอบด้วย

- 2.1 การสนับสนุนด้านทรัพยากร
- 2.2 การสนับสนุนด้านการบริหาร
- 2.3 การสนับสนุนการประสานความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการรักษาประโยชน์ (benefits) เป็นขั้นตอนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และรับผิดชอบผลของการดำเนินการที่องค์การได้ดำเนินการทั้งหมด

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation) เป็นขั้นตอนของผู้ส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลที่ได้รับมาทำการปรับปรุง หรือพัฒนาเพื่อช่วยให้เข้าใจขั้นตอนของการมีส่วนร่วมได้ง่ายขึ้น จึงขอเสนอแนะของจริงของการมีส่วนร่วมในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการบริหารแบบมีส่วนร่วม

Note. from “Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation,” by Cohen, J. M. & Uphoff, N. R., 1977, New York: Cornell

ตอนที่ 4 การพัฒนาและประเมินรูปแบบ

การวิจัยที่ใช้รูปแบบเป็นการวิจัยแนวใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการวิจัยที่ใช้รูปแบบจะช่วยให้ได้ความรู้ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยที่ช่วยพัฒนาความรู้ มีความชัดเจน เป็นระบบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2533) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาตั้งแต่ความหมายของรูปแบบ แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาและการประเมินรูปแบบ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจและสามารถสังเคราะห์รูปแบบการจัดระเบียบสังคมของธุรกิจค้าขายรีไซเคิล อันประกอบด้วยโครงสร้างและองค์ประกอบของรูปแบบที่สอดคล้องกับสถานการณ์และลักษณะของธุรกิจค้าขายรีไซเคิล รวมทั้งความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะเชื่อมโยงให้เห็นรูปแบบในการจัดระเบียบสังคมแบบภาคีรัฐร่วมเอกชน สำหรับธุรกิจค้าขายรีไซเคิล โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการค้นคว้าและศึกษาออกเป็น 4 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ความหมายของรูปแบบ

ได้มีนักวิชาการและผู้รู้หลายท่าน ให้ความหมายของรูปแบบไว้มากมาย ดังนี้

Willer (1967) รูปแบบ เป็นการสร้างมโนทัศน์เกี่ยวกับชุดของปรากฏการณ์ โดยอาศัยหลักการของระบบรูปนัย ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความกระจ่างชัดของนิยามความสัมพันธ์และประพจน์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบที่มีความเที่ยงตรง จะพัฒนาเป็นทฤษฎีต่อไป

Good (1973) ได้ให้ความหมายรูปแบบ ดังนี้ รูปแบบ หมายถึง แบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำเป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบ เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติ ซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการหรือแนวคิด เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมกันเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม ตามความหมายดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า รูปแบบ คือ แบบจำลองของสิ่งที่เป็น

Stoner and Wankle (1986) Nadler (1980) Mescon and Khedouri (1985) ให้คำนิยามรูปแบบ ว่าเป็นการจำลองความจริงของปรากฏการณ์ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์องค์ประกอบที่เป็นกระบวนการของปรากฏการณ์นั้นๆ ให้ง่ายขึ้น

Hausser (1980) ได้ให้ความหมายว่า รูปแบบเป็นสิ่งที่ออกแบบมาเพื่อแสดงถึงองค์ประกอบและกระบวนการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ในเชิงทฤษฎีกับปรากฏการณ์จริง

บุญชม ศรีสะอาด (2533) ให้ความหมายของคำว่า “รูปแบบ” (Model) มีความหมายหลายประการ ในที่นี้หมายถึง โครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยสามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ ที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่างๆ อธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ การวิจัยโดยใช้รูปแบบ จำแนกออกได้เป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการสร้างหรือพัฒนารูปแบบ ขั้นที่สองเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ

อุทุมพร จามรมาน (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่า รูปแบบ ไว้ดังนี้ รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างของความสัมพันธ์ของหน่วยต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ ดังนั้น รูปแบบจึงน่าจะมีมากกว่าหนึ่งมิติ หลายตัวแปร และตัวแปรต่างๆ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันในเชิงความสัมพันธ์และเชิงเหตุและผล

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2544) กล่าวว่า รูปแบบ คือ วิธีการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจตลอดทั้งจินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์ หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ โดยใช้การสื่อสารในลักษณะต่างๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผังต่อเนื่อง หรือสมการทางคณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็สามารถนำเสนอเรื่องราว หรือประเด็นต่างๆ ได้อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างมีระบบ

ทิตนา แคมมณี (2545) กล่าวว่า รูปแบบเป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบาย เป็นแผนผัง ไต่อะแกรมหรือ

แผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย

รัตน์ บัสนธ์ (2552) ได้ให้ความหมายของรูปแบบ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ความหมาย ดังนี้

1) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริงรูปแบบใน ความหมายนี้มักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” ได้แก่โมเดลบ้าน โมเดลรถยนต์ โมเดลเสื้อ เป็นต้น

2) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันในชื่อที่เรียกว่า “Mathematical Model”

3) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รูปแบบในความหมายนี้ บางทีเรียกกันว่าภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบ การบริหาร รูปแบบการประเมิน เป็นต้น

คำว่า รูปแบบ แบบจำลอง โมเดล (model) ถูกนำมาใช้ใน 4 ความหมาย กล่าวคือ (1) แบบจำลองของจริง (2) ตัวแบบที่ใช้เป็นแบบอย่าง (3) แผนภาพหรือรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างข้อมูล สัญลักษณ์ และหลักการของระบบ และ (4) แบบแผนหรือแผนผังของการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ในระบบ (เยาวดี วิบูลย์ศรี, 2549 ; ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550 อ้างถึงใน ธิดา สกุลรัตนกุลชัย, 2553)

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง ระบบการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ เสมือนเป็นกรอบความคิดที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัย องค์ประกอบหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือ ตัวแปรต่างๆ ที่มีในปรากฏการณ์ ตลอดจนสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือ กิจกรรมในระบบอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ภายในรูปแบบและสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

4.2 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษา ค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ (ที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องอื่นๆ) และผล การศึกษาหรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายใน รูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลัง ของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ในการพัฒนารูปแบบนี้ จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐาน สำคัญ และการศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจคิด

โครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด รูปแบบ หรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษาค้นคว้าประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้ หลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นแรกแล้ว จำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวความคิดของรูปแบบของผู้อื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวม ข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ (ในขั้นนี้บางครั้งจึงใช้คำว่า การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทดลองใช้รูปแบบ ที่พัฒนาในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปร ต่างๆ ในรูปแบบและอิทธิพลหรือความสำคัญของกลุ่มองค์ประกอบหรือกลุ่มตัวแปรในรูปแบบ ผู้วิจัย อาจปรับปรุงแบบใหม่ โดยตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออก จากรูปแบบของตน ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมยิ่งขึ้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2533)

Keeves (1988) ได้กล่าวถึง การพัฒนารูปแบบที่ดีและนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างรูปแบบได้ ควรมี ลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

- 1) รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วย ความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (Structural Relationship) ระหว่างตัวแปร มากกว่าเน้นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบธรรมดา (Associative Relationship) อย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงแบบธรรมดาทั่วไปนั้นก็มีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบ

- 2) รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ ผลจะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตและหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

- 3) รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้น นอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

- 4) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่และการสร้างความสัมพันธ์ของ ตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องที่กำลังศึกษาด้วย

นอกจากนั้น Keeves (1988 อ้างถึงใน วาโร เฟิงส์ว็ลด์, 2553) ยังได้แบ่งประเภทของรูปแบบออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

- 1) รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพส่วนใหญ่ใช้ ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น รูปแบบโครงสร้างอะตอมสร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบโครงสร้างของ รูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่ใน ลักษณะนั้นด้วยรูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมียอดประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิง

ประจักษ์ได้และสามารถนำไปใช้ในการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง เช่น รูปแบบจำนวนนักเรียนในโรงเรียน สร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบกับลักษณะถั่งน้ำที่ประกอบด้วยท่อน้ำเข้าและท่อน้ำออก ปริมาณที่ไหลเข้าถึงเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนที่เข้าโรงเรียน อัตราการเกิด อัตราการย้ายเข้า อัตราการรับเด็กอายุต่ำกว่าเกณฑ์ ส่วนปริมาณน้ำที่ไหลออกเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนที่ออกจากโรงเรียน เนื่องจากพันธุศาสตร์การศึกษา การย้ายออก การจบการศึกษา สำหรับปริมาณน้ำที่เหลือในถังเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนที่เหลืออยู่ในโรงเรียน เป็นต้น จุดมุ่งหมายของรูปแบบนี้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงจำนวนนักเรียนในโรงเรียน

2) รูปแบบเชิงข้อความ (Semantic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิดองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น และใช้ข้อความในการอธิบายเพื่อให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น แต่จุดอ่อนของรูปแบบประเภทนี้คือขาดความชัดเจนแน่นอน ทำให้ยากแก่การทดสอบรูปแบบ แต่อย่างไรก็ตามได้มีการนำรูปแบบนี้มาใช้ในการศึกษามาก เช่น รูปแบบการเรียนรู้ในโรงเรียน

3) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นรูปแบบที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปร โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มว่าจะนำไปใช้ในด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น โดยเฉพาะในการวัดและประเมินผลทางการศึกษา รูปแบบลักษณะนี้ส่วนมากพัฒนามาจากรูปแบบเชิงข้อความ

4) รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เป็นรูปแบบที่เริ่มจากการนำเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ในการศึกษาเกี่ยวกับพันธุศาสตร์ รูปแบบเชิงสาเหตุนี้ทำให้สามารถศึกษารูปแบบเชิงข้อความที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ แนวคิดสำคัญของรูปแบบนี้คือต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว รูปแบบจะเขียนในลักษณะสมการเส้นตรง แต่ละสมการแสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลระหว่างตัวแปร จากนั้นมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพการณ์ที่เป็นจริงเพื่อทดสอบรูปแบบ รูปแบบเชิงสาเหตุนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

4.1) รูปแบบระบบเส้นเดียว (Recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรด้วยเส้นโยงที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุในทิศทางเดียวโดยไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ

4.2) รูปแบบระบบเส้นคู่ (Non-recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรภายในตัวแปรหนึ่งอาจเป็นทั้งตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลพร้อมกัน จึงมีทิศทางความสัมพันธ์ย้อนกลับได้

วโร เพ็งสวัสดิ์ (2553) ได้สรุปลักษณะของรูปแบบที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1) รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดา อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงก็มีประโยชน์ในช่วงของการพัฒนารูปแบบ
- 2) รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้วถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิก
- 3) รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน
- 4) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างความคิดรวบยอด (Concept) ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรใหม่ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ในเรื่องที่กำลังศึกษา
- 5) รูปแบบในเรื่องใด จะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ

4.3 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบ

สมาน อัสวภูมิ (2551) ได้เสนอขั้นตอนสุดท้ายในการพัฒนารูปแบบ คือ การตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบ ซึ่งโดยทั่วไปอาจจะเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสมของรูปแบบ เวลาและงบประมาณในการดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอรูปแบบที่พัฒนาขึ้นต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 15-20 คน พร้อมกับแบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ
 - 2) ตรวจสอบโดยการประชุมสัมมนา โดยผู้วิจัยจัดประชุมสัมมนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนหนึ่ง แล้วนำเสนอรูปแบบที่พัฒนาขึ้น เสร็จแล้วให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาวิพากษ์ ประเมินรูปแบบทั้งในด้วยความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์พร้อมให้ข้อเสนอต่อไป
 - 3) ตรวจสอบโดยการทดลอง โดยผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นในสภาพจริงหรือเหตุการณ์จำลอง ตามแบบแผนที่ออกแบบไว้เพื่อสังเกต รวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบต่อไป
- หลังจากได้ข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบดังกล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยควรได้ดำเนินการปรับปรุงรูปแบบเพิ่มเติม พร้อมกับสรุปข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เห็นว่าสำคัญต่อรูปแบบ และการนำรูปแบบไปใช้ต่อไป

นอกจากนั้น วาโร เฟ็งสวัสต์ (2553) ได้สรุปแนวคิดและกระบวนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนารูปแบบแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และ 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้าง หรือพัฒนารูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน (Hypothesis Model) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ผู้วิจัยอาจจะศึกษารายกรณีหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการศึกษา จะนำมาใช้กำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ

ดังนั้น การพัฒนารูปแบบในขั้นตอนนี้จะต้องอาศัยหลักการของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ ซึ่งโดยทั่วไปการศึกษาในขั้นตอนนี้จะมีขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

1.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นร่างกรอบความคิดการวิจัย

1.2 การศึกษาจากบริบทจริง ในขั้นตอนนี้อาจจะดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

1) การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการในปัจจุบันของหน่วยงาน โดยศึกษาความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งวิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสอบถาม การสำรวจ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

2) การศึกษารายกรณี (Case Study) หรือพหุกรณี หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จหรือมีแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องที่ศึกษา เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบ

3) การศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ วิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น

1.3 การจัดทำรูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะใช้สารสนเทศที่ได้ในข้อ 1.1 และ 1.2 มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัย เพื่อนำมาจัดทำรูปแบบ อย่างไรก็ตามในงานวิจัยบางเรื่องนอกจากจะศึกษาตามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยยังอาจจะศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้กระบวนการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการพัฒนารูปแบบก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ภายหลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นตอนแรกแล้วจำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ถึงแม้จะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวความคิดรูปแบบของบุคคลอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลใน

สถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจจะปรับปรุงรูปแบบใหม่โดยการตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่าไม่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบ ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การทดสอบรูปแบบอาจกระทำได้ใน 4 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด

การประเมินที่พัฒนาโดย The Joint Committee on Standards of Educational Evaluation ภายใต้การดำเนินงานของ Stufflebeam และคณะ ได้นำเสนอหลักการประเมินเพื่อเป็นบรรทัดฐานของกิจกรรมการตรวจสอบรูปแบบ ประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ด้าน (สุมล ว่องวานิช, 2549 อ้างถึงใน วาโร เฟ็งสวัสต์, 2553) ดังนี้

- 1) มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง
- 2) มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) เป็นการประเมินการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ
- 3) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นการประเมินความเหมาะสมทั้งในด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยา
- 4) มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standards) เป็นการประเมินความน่าเชื่อถือ และได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง

2.2 การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

การทดสอบรูปแบบในบางเรื่องไม่สามารถกระทำได้โดยข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการประเมินค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบ หรือการดำเนินการทดสอบรูปแบบด้วยวิธีการทางสถิติ แต่งานวิจัยบางเรื่องนั้นต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการได้ตัวเลขแล้วสรุป ซึ่ง Eisner (1976 อ้างถึงใน วาโร เฟ็งสวัสต์, 2553) ได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินรูปแบบโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีแนวคิด ดังนี้

- 1) การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะเน้นการวิเคราะห์และวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไปแต่อาจจะผสมผสานกับปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

- 2) รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมินโดยพัฒนามาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วย

เครื่องวัดใดๆ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้นทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขา ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริงๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้น ในวงการศึกษาก็จึงนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะ

3) รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เที่ยงธรรม และมีคุณพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่างๆ นั้น จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

4) รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามอัธยาศัยและความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

2.3 การทดสอบรูปแบบโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง มักจะใช้กับการพัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เมื่อผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟายเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในรอบสุดท้ายมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ

2.4 การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบ การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบนี้ ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการดำเนินการตามกิจกรรมอย่างครบถ้วน

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ

การวิจัยที่ใช้รูปแบบเป็นหนึ่งในรูปแบบของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือ การค้นพบรูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ หรือเพื่อต่อยอดยกระดับการวิจัยให้สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ที่มีความเฉพาะเจาะจง ที่ผ่านมามีผู้วิจัยที่สนใจและศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบมากมายในบริบทที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้ ไม่เพียงแต่ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสังคมเท่านั้น แต่ผู้วิจัยยังได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ เพื่อให้ได้แนวคิดทั้งการจัดระเบียบสังคมควบคู่กับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดระเบียบสังคมธุรกิจค้าขายระยะไกล ผู้วิจัยนำเสนองานวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

พิสนุ พองศรี (2542) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพองค์การภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีวศึกษาระบบโรงเรียน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพองค์การภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีวศึกษาระบบโรงเรียน และตรวจสอบ

คุณภาพรวมทั้งความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างเชิงเส้นของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลมี 8 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 1,590 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ 8 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐานและวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น โดยใช้โปรแกรมลิสเรล 8.14 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) รูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย ตัวแปรของประสิทธิผลองค์การ 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรการบรรลุจุดหมาย ประสิทธิภาพ ผลการบริหารความเปลี่ยนแปลง และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ตัวแปรเชิงสาเหตุ 8 ตัวแปร คือ ตัวแปรภาวะผู้นำองค์การ นโยบายบริหารองค์การ กระบวนการบริหารองค์การ ภาวะผู้นำกลุ่ม กระบวนการบริหารกลุ่ม วัฒนธรรมกลุ่ม คุณลักษณะบุคลากร และการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ผู้บริหารองค์การระดับนโยบายเห็นว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ในระดับมากที่สุด และมีความเป็นไปได้สำหรับการนำไปใช้จริงในระดับมาก 3) รูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินประสิทธิผลองค์การได้ และโครงสร้างเชิงเส้นของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งกรมอาชีวศึกษาและสำนักพัฒนาชุมชน โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน เท่ากับ 1.00 และ 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ 0.99 และ 0.94 ตามลำดับ และ 4) ตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การสูงกว่าตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับกลุ่มและระดับบุคคล โดยตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ภาวะผู้นำองค์การ นโยบายบริหารองค์การ ภาวะผู้นำกลุ่ม กระบวนการบริหารองค์การ วัฒนธรรมกลุ่ม และกระบวนการบริหารกลุ่ม

สุวิธิตา จรุงเกียรติกุล (2554) ศึกษาอนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาอนาคตใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์และสังเคราะห์หลักการ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชนจากเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ระหว่างปี พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2554 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาอนาคตภาพสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน จำนวน 32 คน และการศึกษาภาคสนาม 5 กรณีศึกษาที่ดี 3) พัฒนาอนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน และ 4) นำเสนออนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน โดยการสนทนากลุ่มเพื่อพิจารณาและประเมินผลการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 20 คน ซึ่งแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม คือ การสนทนากลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย จำนวน 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 52 คน

ผลการวิจัยพบว่า อนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน ประกอบด้วย เนื้อหาหลักสำหรับการพัฒนา 5 ประการ ได้แก่ 1) องค์ประกอบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน 2) หลักการสำคัญสำหรับพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ 3) กระบวนการในการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ และ 5) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดเนื้อหาย่อยสำหรับการนำไปปฏิบัติจริง รูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชนเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติโดยชุมชนอย่างอิสระ มีความเป็นพลวัตและพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตและวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นหัวใจที่สำคัญ ซึ่งชุมชนสามารถเลือกใช้องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะบริบทและภูมิสังคมที่แตกต่างกัน อนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชนจะไปส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชนและเครือข่ายสังคมอย่างมีคุณค่า ให้สามารถเข้าถึงความจริง ความดี ความงามที่มีอยู่ยกระดับเสรีภาพและอิสรภาพทางการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน วิธีคิด ความเชื่อ ระบบคุณค่า และการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความสุขทางจิตวิญญาณนำไปสู่การแก้ปัญหาและสนองความต้องการโดยรวมอย่างสมดุล ยั่งยืนและมีความสุข อันเป็นกลไกการขับเคลื่อนชุมชนไปสู่วิถีการพัฒนาที่ถูกต้องเพื่อประโยชน์สุขร่วมกันอย่างแท้จริง

ณัฐ ชาติมูล ฉันทนา จันทร์บรรจง ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์ และอนุชา กอนพ่วง (2556) ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมตามคุณลักษณะที่ควรยึดถือ และวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน วิธีดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอนคือ 1) การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมตามคุณลักษณะที่ควรยึดถือและวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสำรวจความต้องการจำเป็นของผู้บริหารสถานศึกษา และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา จำนวน 11 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และใช้วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง 2) การสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มากร่างรูปแบบ

การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา จำนวน 7 คน และ 3) การประเมินความเป็นไปได้ของการนำรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยเทคนิคการระดมความคิดเห็น จำนวน 40 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมตามคุณลักษณะที่ควรยึดถือสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบไปด้วย 3 ระดับ คือ

1) คุณลักษณะที่ควรยึดถือสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาระดับบุคคล 2) คุณลักษณะที่ควรยึดถือสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาระดับกลุ่ม และ 3) คุณลักษณะที่ควรยึดถือสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาระดับสังคม/ชุมชน โดยระดับแรก ประกอบด้วย ความมีสติสัมปชัญญะ ความสอดคล้องภายในตน และความมั่นคงในพันธะสัญญา ระดับที่สอง ประกอบด้วย การสร้างพลังกลุ่มร่วม การสร้างเอกภาพแห่งเป้าหมาย และการโต้แย้งเชิงตรรกะ และระดับที่สาม คือ การเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดี 2) วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบไปด้วย 2 วิธีการ ได้แก่ จิตตปัญญาศึกษา และการจัดการความรู้ 3) รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมตามคุณลักษณะที่ควรยึดถือ และ (2) วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ 4) การประเมินรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

สมบุญ ธรรมลังกา (2556) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาบริบททางด้านสังคมการเมือง วัฒนธรรมและเศรษฐกิจ ของชุมชนที่เข้มแข็ง 2) ศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน 4) พัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน 5) จัดทำกลยุทธ์การนำรูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยในเชิงคุณภาพผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชน ผู้นำกลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิ และปราชญ์ชาวบ้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ

สรุปและการจำแนกประเภทของข้อมูล ในเชิงปริมาณผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำชุมชนจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ในบริบททางด้านสังคมของชุมชนที่เข้มแข็งในจังหวัดเชียงราย เป็นสังคมแบบเครือญาติ มีโครงสร้างทางสังคมเป็นทั้งแนวราบและแนวตั้ง ทางด้านการเมือง มีการกระจายอำนาจแบ่งการปกครองชุมชนเป็นหมวดหรือคุ้มชุมชนต่างๆ ทางด้านวัฒนธรรมชุมชน มีวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและพิธีกรรมที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษ และทางด้านเศรษฐกิจ มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์เป็นต้นทุนในการผลิต มีการรวมกลุ่มเพื่อการผลิต การจำหน่ายผลผลิตเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชน การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ในจังหวัดเชียงราย มีอาทิเช่นภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านผู้นำชุมชน การเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน มีปัจจัยสำคัญคือ กระบวนการเรียนรู้ของชุมชน ระบบเครือข่าย ระบบความสัมพันธ์ในชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานได้ใช้ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มากำหนดรูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและตัวชี้วัดความเข้มแข็งของชุมชน ส่วนกลยุทธ์การนำรูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน ได้แก่ กลยุทธ์การบริหารจัดการชุมชน กลยุทธ์การมีส่วนร่วมของชุมชน กลยุทธ์การสร้างกระบวนการเรียนรู้ กลยุทธ์การสร้างเครือข่าย และกลยุทธ์สร้างจิตสำนึกรักบ้านเกิด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบขึ้นอยู่กับตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เมื่อผู้วิจัยศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะเห็นความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงของตัวแปรต่างๆ โดยตัวแปรเหล่านั้นจะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยๆ ซึ่งได้มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่ม การสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดของรูปแบบแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด อาจทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ หรือผสมผสานกันระหว่างการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อยืนยันความสมบูรณ์ของรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และขั้นตอนสุดท้าย คือการประเมินรูปแบบว่ารูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งรูปแบบที่ได้ต้องสามารถตอบคำถามการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ตอนที่ 5 แนวความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย

Wohistetter et al. (2003) กล่าวว่า เครือข่าย หมายถึง กลุ่มขององค์กรที่ทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาที่เป็นความสนใจร่วมกัน และปัญหานั้นยุ่งยากเกินกว่าจะแก้ไขได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 3M และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า เครือข่าย หมายถึง การดำเนินงาน โดยมีการสร้างเพื่อนร่วมทาง มีการแบ่งปัน ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ให้ผู้อื่นได้เรียนรู้ และได้รับประโยชน์ร่วมด้วย เป็นการสร้างพันธมิตรที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่อไป และยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการศึกษาในภาพรวมอีกด้วย การแบ่งประเภทของเครือข่ายนั้น ก็เพื่อจุดประสงค์ในการทำ ความเข้าใจกับเครือข่ายที่เกิดขึ้น และเพื่อการนำผลที่ได้รับไปใช้งานต่อไป อาทิ เพื่อกำหนด นโยบาย หรือ เพื่อการวางแผนขยายเครือข่ายต่อไป เป็นต้น แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จาก เครือข่าย(เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543, หน้า 84-90) ดังนี้ การใช้ประโยชน์เครือข่าย (network utilizing) เริ่มจากการจัดตั้งขึ้นแต่ละกลุ่ม ต่างก็มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนเอง อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในเชิงมหภาค (macro view) แล้ว เครือข่ายแต่ละกลุ่มสามารถจะดำเนินบทบาทหลัก ได้ ดังที่จะนำเสนอต่อไปนี้ ยิ่งเครือข่ายใดที่สามารถเล่นบทบาทเหล่านี้ได้ครบถ้วนมากเท่าใดเครือข่าย นั้นก็จะยิ่งเกิดประโยชน์มากขึ้น

5.1 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลาง

การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกันแต่ละบุคคลอาจจะมีเป้าหมาย หรือผลประโยชน์ร่วมกันแต่ต่างก็อาจมีแนวทางการดำเนินงานของตนเองที่แตกต่างกันออกไปเมื่อมา รวมตัวกันทำงานก็อาจเกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้ ดังนั้น ต้องมีช่องทางที่ใช้เจรจาประสาน ความคิดความเข้าใจ ระหว่างกันเครือข่ายจึงเป็นช่องทางที่ช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างฝ่าย ต่าง ๆ ทั้งทางประสานในส่วน of ความรู้ ความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ขอบข่าย แผนการทำงาน วิธีการทำงาน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติ ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมิให้เกิดสภาพของการที่สมาชิก ต่างคนต่างทำงานและทำงานซ้ำซ้อนกัน นอกจากนี้ การประสานงานยังช่วยประสานความต้องการ ระหว่างสมาชิกภายในเครือข่ายด้วยกันเองและระหว่างเครือข่ายกับนอกเครือข่าย การประสานงาน ช่วยทำให้รู้ถึงพลังในการเคลื่อนไหว และมีอิทธิพลต่อสังคมในวงกว้างมากขึ้นเท่านั้น

5.2 ใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้

เครือข่ายมีอัตราการหมุนเวียนแลกเปลี่ยน (velocity of exchange) สารสนเทศและความรู้ระหว่างสมาชิกมากขึ้นเท่านั้น เพราะการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือบทเรียนใหม่ ๆ ที่ ค้นพบขึ้นมาจะช่วยให้เกิดการพัฒนาต่อยอดความคิด และความรู้ระหว่างสมาชิกเครือข่าย อีกทั้งยัง ช่วยประสานงานให้ความรู้ปัจจุบันมีใครที่สนใจเรื่องเดียวกันบ้าง เขาทำอะไรไปแล้วบ้าง เราจะเอา บทเรียนและรู้แบบของเขามาปรับใช้ได้อย่างไรการแลกเปลี่ยนขึ้นอยู่กับความสะดวกของการพบปะ

กันระหว่างสมาชิก ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เครือข่าย ซึ่งอาจจะต้องมีการจัดทำดัชนี (index) ของระบบสารสนเทศให้ง่ายต่อการสืบค้นว่าปัจจุบัน ใครทำอะไรไว้บ้าง

ดังนั้น เครือข่ายพึงกระทำให้สมาชิกพบปะกันให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และให้สมาชิกสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายที่สุดซึ่งอาจเป็นรูปแบบของการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกของเครือข่าย หรือการใช้จดหมายข่าว วารสารระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การจัดทำ home page, web page ของกลุ่ม เป็นต้น

5.3 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร

สมาชิกของเครือข่ายสามารถแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกันได้ หรืออาจเป็นการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลากร เงินทุน สถานที่ หรือวัสดุอุปกรณ์ อาทิ แลกเปลี่ยนครูอาจารย์และนักศึกษาระหว่างสถาบันในเครือข่าย เพื่อให้เกิดการผสมผสานทางความคิด การดึงบุคคลากรจากแต่ละองค์การ มาทำกิจกรรมร่วมกัน ฯลฯ แต่ทรัพยากรที่สำคัญและมักเป็นปัญหา คือ การขาดแคลนเงินทุนสนับสนุนการดำเนินงาน การระดมทุนสนับสนุนจากสมาชิกภายใน ก็มีความจำกัดมากในหลายกรณี ซึ่งเป็นเหตุให้กิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ติดขัด ตรงข้ามกับเครือข่ายใดที่มีแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มักจะดำเนินการได้อย่างคล่องตัว ประสบความสำเร็จไปมากแล้ว มากน้อยเพียงใด

5.4 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ

องค์ความรู้ใหม่ ๆ จะเกิดจากเครือข่ายได้หากมีการแลกเปลี่ยนความรู้และลงมือศึกษาค้นคว้าร่วมกัน ระหว่างสมาชิก ซึ่งลักษณะสำคัญขององค์ความรู้ที่ได้รับคือ ความรู้ที่สอดคล้องกับบริบทแวดล้อมของสังคมไทย ผู้เขียนขอเสนอว่า ควรทำให้สมาชิกของเครือข่ายแต่ละคนมีทักษะในการศึกษาวิจัยด้วยตนเอง ซึ่งมีได้หมายความว่า เป็นทักษะการทำวิจัยระดับสูง ที่กระบวนมีความสลับซับซ้อน มากมายนัก แต่เป็นทักษะในการค้นหาคำตอบผ่านกระบวนการ ที่เป็นวิทยาศาสตร์ (scientific thinking) เป็นกระบวนการใช้เหตุผลในการค้นหาความจริงมากกว่าการหาบทสรุปโดยปราศจากความพิสูจน์ หากสมาชิกแต่ละคนมีทักษะนี้เข้าก็จะสามารถคิดค้นและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเอง ปริมาณความรู้หรือข้อค้นพบ ก็ยิ่งจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย หน่วยงานที่จะมีส่วนสนับสนุนในจุดนี้ได้คือ สถาบันการศึกษาในท้องถิ่น โดยอาจดึงสถานศึกษาเหล่านี้เข้ามาเป็นสมาชิกเครือข่าย เพื่อให้สถานศึกษาเหล่านี้เล่นบทบาทในการรวบรวมและก่อร่างสร้างองค์ความรู้ของเครือข่ายขึ้นมาได้

5.5 การใช้เครือข่าย เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ

เครือข่ายสามารถที่จะเป็นผู้ที่สร้างกระแสบางเรื่อง เพื่อปลุกให้สังคมเกิดความตื่นตัวในเรื่องนั้นและอาจรวมถึงการขยายผลออกไป ในวงกว้างขึ้นได้ด้วยแต่ทั้งนี้ก็เกิดขึ้นกับระดับความ

กว้างขวางและความเข้มแข็งของเครือข่ายด้วย หากเครือข่ายมีความกว้างขวางประกอบไปด้วยคนหลากหลายกลุ่มของสังคมก็ยิ่งเพิ่มโอกาส ที่สังคมจะรับรู้ประเด็น ที่เครือข่าย เคลื่อน ไหวมากขึ้น เพราะเครือข่าย สามารถขยายตัวออกไป แต่ต้องประชาชนในวงกว้างได้ยกตัว อย่างเช่น เครือข่าย “กลุ่มคนรักเมืองเพชร” ที่ประกอบไปด้วย นักธุรกิจของจังหวัด สื่อมวลชน หอการค้า สมาคมอุตสาหกรรม นักวิชาการ นักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นายธนาคาร นักร้องศิลป์ ฯลฯ จะเห็นได้ว่า เครือข่ายนี้ ครอบคลุมกลุ่มคนหลัก ๆ ของสังคมได้ทำให้การเคลื่อนไหวไม่ว่าจะอยู่ในประเด็นใดก็เป็น ที่สนใจของประชาชนในจังหวัด ดังนั้น ระดับอิทธิพลในการผลักดันประเด็นใหม่ ๆ ของเครือข่ายจึง ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ๆ ที่ได้แก่ ความสามารถของเครือข่าย ในการครอบคลุม กลุ่มคนหลัก ๆ ของ สังคม ความต่อเนื่องของเครือข่ายที่ดำเนินกิจกรรมยาวนานเพียงพอ ในการร่วมมือผลักดันประเด็นใด ประเด็นหนึ่งสู่สังคม

ตอนที่ 6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มีดังนี้

6.1 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ ชัยัญญา อภิบาลกุล (2545) แบ่ง ทฤษฎีการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

6.1.1 ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative)

ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนผู้นำ และถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง และ/หรือถอดถอนผู้นำ เป็นเครื่องหมายของการที่จะให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีนี้เน้นเฉพาะการวางโครงสร้าง สถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วม เท่านั้น

6.1.2 ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ การมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแต่การเข้าไป พิจารณาเลือกตั้ง หรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการ วางนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษา และพัฒนาการกระทำทาง การเมืองและสังคม นั่นคือการไม่ยอมให้ส่วนร่วม นับว่าเป็นการคุกคามเสรีภาพของผู้ตาม

6.2 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Theory)

ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคมมีความหมายใกล้เคียงกับทฤษฎีเครือข่ายสังคมที่ พิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและกันของบุคคลต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมนั้นโดย มองในด้านหน่วยของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เป็นศูนย์กลางกับบุคคลอื่นๆ ในเครือข่าย

ขอบข่ายหรือระดับความสัมพันธ์ด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้นหรือพิจารณาในประเภทของเครือข่าย คือ เครือข่ายรวมและเครือข่ายย่อย

ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม หรือทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม สรุปได้ว่าหมายถึง สิ่งที่คุณคนได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือชุมชนในด้านวัตถุประสงค์ของ เช่นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ หรือในด้านอารมณ์ คือ กำลังใจ ความรัก ความเอาใจใส่ คำแนะนำข้อมูล ข่าวสาร เป็นต้น เป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงการที่คุณคนรู้สึกว่าคุณคนเองเป็นที่ยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นด้วย ซึ่งทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Kaplan. 1976 : 39-42 ; Pilisuk. 1982 : 20 ; Handerson. 1984 : 46-251)

มีการจัดแบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมไว้ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ การให้ความรัก ความช่วยเหลือดูแล การเอาใจใส่ การให้กำลังใจ ปลอบใจและการให้ความจริงใจแสดงถึงความผูกพันซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนด้านการประเมินพฤติกรรม (Appraisal Support) ได้แก่การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้บุคคลนำไปใช้ในการประเมินตนเอง และเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) ได้แก่ การให้คำแนะนำ ข้อมูลต่าง ๆ และการช่วยแก้ปัญหา

4. การสนับสนุนด้านสิ่งของ เงิน หรือ แรงงาน (Instrumental or Financial Support) การให้สิ่งของและบริการต่างๆ รวมทั้งเงินทองด้วย Tiden and Weinert (House.1985 : 614 ; อ้างอิงมาจาก Tiden and Weinert. 1976)

จากความหมายและประเภทของการสนับสนุนทางสังคมที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม คือ การได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านร่างกาย อารมณ์และสังคมจากการที่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในสังคม ทั้งบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด คือครอบครัว เครือญาติ เพื่อนสนิทและเพื่อนบ้านที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน

Will (1985 : 58) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาของหมอพื้นบ้าน โดยที่ไกลทางพฤติกรรม การสนับสนุนทางสังคมอาจจะเริ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ลดความเครียด การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกช่วยให้ผ่อนคลายจากเหตุการณ์ความกดดันหรือป้องกันความเครียดที่จะเพิ่มขึ้น (Granster and Victor. 1968 ;Will. 1985)

บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะได้รับคำแนะนำการดูแลสุขภาพ หรือหลีกเลี่ยงความกดดัน เพื่อนและผู้ร่วมงาน หรือสถานที่ทำงานอาจจะให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านการเงิน พาไปหาแหล่งที่จะให้การรักษาหรือช่วยลดภาระด้านอื่นๆ อาจให้คำแนะนำว่าจะติดต่อพุดจา

กับผู้ให้การรักษาอย่างไร ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่โดดเดี่ยว (Isolate) จะมีความเครียดที่จะหาทรัพยากร หรือคนรู้จักมาช่วยเหลือ ทำให้กำลังใจลดน้อยลง ซึ่งบุคคลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม สิ่งแวดล้อมเพียงพอกับที่จิตใจต้องการจะเกิดความเครียดทางจิตสูง บุคคลทั่วไปจะมีขวัญและกำลังใจ ตลอดจนสุขภาพดีขึ้น และการทำหน้าที่ต่างๆ ได้ดีขึ้น ถ้าเขาได้รับหรือเชื่อว่าเขาจะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมเมื่อเขาต้องการ (Cobb. 1976 : 114 ; Cassel. 1976 : 250)

สรุปได้ว่างานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาถึงระบบการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นเรื่องของการช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านปัจจัยต่าง เช่น การพาไปหาแหล่งรักษา การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนการให้กำลังใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องเนื่องจากระบบการอ้างอิงพื้นฐาน ที่พนักงานในองค์กรจะปรึกษาหารือกับบุคคลใกล้ชิด กับหน่วยงานที่ดูแลด้านการรักษาพยาบาล ให้คำแนะนำในองค์กรด้านสุขภาพ เพื่อก่อให้เกิดมีสุขภาวะที่ดี เป็นส่วนหนึ่งของระบบการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง

6.3 ทฤษฎีจิตวิทยา-สังคม (Social-Psychological theory)

การพัฒนาทางสังคมเกิดจากการทำงานของปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่เป็นแรงขับให้ประชาชนมีการกระทำ มีความกระตือรือร้น มีการประดิษฐ์ มีการค้นพบ มีการสร้างสรรค์ มีการแย่งชิง มีการก่อสร้าง และพัฒนาสิ่งต่างภายในสังคม นักสังคมวิทยาที่ใช้ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม มีดังนี้

แมก เวเบอร์ (Max Weber) เป็นนักสังคมวิทยาคนแรกที่ใช้หลักจิตวิทยามาใช้ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และในผลงานที่ชื่อว่า The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism เสนอว่า การพัฒนาของในสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ตามลัทธิทุนนิยม มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านจิตวิทยา ที่เกิดขึ้นหลังสมัยศตวรรษที่ 16 เมื่อในยุโรปตะวันตกมีการแพร่กระจายคำสอนของศาสนาคริสต์ ลัทธิโปรเตสแตนต์ (Protestant ethic) ที่สอนให้ศาสนิกชนเกิดจิตวิญญาณแบบทุนนิยม (Spirit of Capitalism) เป็นนักแสวงหาสิ่งใหม่ มุ่งสู่ความสำเร็จเพื่อให้เกิดการยอมรับทำงานหนักเพื่อสะสมความร่ำรวย เก็บออมเพื่อนำไปใช้ในการลงทุน สร้างกำไรอย่างต่อเนื่อง เวเบอร์ยังเสนอว่า การพัฒนาของจิตวิญญาณแบบทุนนิยมทำให้เกิดลัทธิความมีเหตุผล (Rationalism) ซึ่งภายใต้สังคมที่ใช้ความมีเหตุผลจะทำให้บุคคลมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ สุจริต ยอมรับสิ่งใหม่และสามารถเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สภาวะแวดล้อมใหม่ ๆ เวเบอร์เชื่อว่า อิทธิพลของความคิด ความเชื่อ และบุคลิกภาพของคนในสังคมภายใต้สภาวะดังกล่าวมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามมา

Tseng, C., & McLean, G. N. (2008). มีแนวความคิดสอดคล้องกับเวเบอร์ที่ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมีการเริ่มต้นมาจากการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และเสนอว่า การเปลี่ยนจากสังคมดั้งเดิม (Traditional) ไปสู่สังคมสมัยใหม่ (Modern) จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน

บุคลิกภาพของบุคคล (Personality) โดยเสนอว่า บุคลิกภาพของคนในสังคมดั้งเดิมมีลักษณะตายตัว ที่ถูกกำหนดโดยกลุ่มสังคม เป็นบุคลิกของคนที่ต้องมีการสั่งการด้วยบังคับบัญชา ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่มีการประดิษฐ์คิดค้น เพราะคนเหล่านั้นมองโลกยถากรรมมากกว่าที่จะมองโลกแบบวิเคราะห์ และต้องการควบคุมให้เป็นไปตามที่คิด ซึ่งเป็นผลทำให้สังคมแบบดั้งเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก ส่วนในสังคมสมัยใหม่เฮเกนเสนอว่า บุคลิกภาพของคนที่มีความสร้างสรรค์ อยากรู้อยากเห็น และเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ มองโลกที่อยู่รอบตัวเขาอย่างมีเหตุมีผล บุคลิกภาพของคนในสังคมสมัยใหม่จึงเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง แต่อย่างไรก็ตามเฮเกนได้เสนอว่า บุคลิกของคนในสังคมดั้งเดิมสามารถที่จะเปลี่ยนไปสู่บุคลิกของในสังคมสมัยใหม่ได้โดยใช้วิธีการถอดถอนสถานภาพ (Status withdrawal) ด้วยการนำเอาปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจจากสังคมสมัยใหม่เข้าไปแทรกหรือแทนที่ในสังคมดั้งเดิม และยังได้เสนอว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมอาจทำได้จากเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของคนในสังคม โดยเริ่มจากการพัฒนาบุคลิกภาพตั้งแต่วัยเด็ก

เดวิด ซี แม็กคลีแลนด์ (David C. McClelland) มีแนวความคิดเหมือนกับเฮเกน ที่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเป็นผลมาจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจ แต่แนวความคิดของแม็ก-คลีแลนด์เน้นศึกษาที่ตัวแปรด้านแรงจูงใจในความสำเร็จ (Achievement motivation) ซึ่งหมายถึง ความสำเร็จทางเศรษฐกิจของปัจเจกบุคคล และเสนอแนวความคิดว่า ในการพัฒนาทางเศรษฐกิจของสังคมในอดีตและปัจจุบันเป็นผลมาจากแรงจูงใจในความสำเร็จของบุคคล หากคนในสังคมมีแรงจูงใจในความสำเร็จมาก การพัฒนาทางเศรษฐกิจก็จะมีความเร็วก้าวหน้าตามไปด้วย และเสนอวิธีการสร้างแรงจูงใจในความสำเร็จด้วยการเรียนรู้ (Learning) โดยสร้างแรงกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก ดังนั้นในการจัดการศึกษาและการเลี้ยงดูเด็ก สังคมควรมีการปูพื้นฐานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในความสำเร็จของบุคคล ด้วยการใช้อย่างต่าง ๆ ดังนี้ แบบอย่างของความสำเร็จจากผู้ปกครอง การสร้างความอบอุ่น การให้กำลังใจและแรงเสริม หลีกเลี่ยงการครอบงำและใช้อำนาจของบิดา (ที่มา: www.wasita.wikidot.com สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์, 2558)

6.4 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

ฟรีแมน (Freeman, 1984 อ้างถึงใน Kraisom suthasinee, 2008 : 53) ให้คำจำกัดความของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ว่าหมายถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีผลหรือได้รับผลจากการดำเนินการขององค์กร ผู้มีส่วนได้เสีย จึงหมายถึง พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ชุมชน นักลงทุน คู่ค้าพนักงานในห่วงโซ่อุปทาน (Employees in the Supply Chain) องค์กร พนักงานเอกชน รัฐบาล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร หากพิจารณาตามความเกี่ยวข้องกับองค์กร สามารถแบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 3 ลำดับชั้น ได้แก่

- 1 ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน
 - 2 ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (สังคมใกล้) ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ สิ่งแวดล้อม
 - 3 ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (สังคมไกล) ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจประชาชนทั่วไป
- ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียแบ่งออกเป็น 3 ลำดับชั้น สามารถแสดงเป็นภาพได้ดังภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.3 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
ที่มา: พิพัฒน์ และคณะ, 2555

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดที่มุ่งนิยามว่าอะไรคือความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจควรทำให้สำเร็จ เราสามารถกล่าวได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นแนวคิดที่มุ่งเสนอประเด็นว่าธุรกิจต้อง หรือควรรับผิดชอบต่อคนกลุ่มใด กล่าวอีกในหนึ่ง คือแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดที่จะเป็นเหตุ ให้บริษัทต่างๆ ต้องบูรณาการความห่วงใยที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้ากับการดำเนินงานของธุรกิจและบูรณาการเข้าไปกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดสองเรื่องนี้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Nada et al.,2005:289) ดังที่ Carroll (1991:43) แสดงความเห็นไว้ว่า”แนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัท (CSR) กับ เรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ องค์กรเป็นสองแนวคิดที่เข้ากันได้เป็นอย่างดี”นอกจากนั้น ความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่าง ความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัท (CSR) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นเรื่องที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการ

ด้วยเหตุนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะแบ่งการนำเสนอหัวข้อนี้ออกเป็นสองหัวข้อ 1) วิวัฒนาการของแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.วิวัฒนาการของแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1) ยุคแนวคิดดั้งเดิม

แนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวคิดที่มีรากฐานที่ปรากฏมานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเราสำรวจเรื่องนี้ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งเป็นแนวความคิดที่เกิดขึ้นมานานหลายศตวรรษแล้ว ตัวอย่างเช่น ในยุคกรีก ที่คาดหวังให้ธุรกิจรับใช้สังคมในวงกว้าง หรือ ในยุคกลาง ที่เห็นว่านักธุรกิจที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งในแง่แรงจูงใจและการกระทำ รวมทั้งธุรกิจต้องนำกำไรไปใช้อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย นอกจากนี้ในช่วงทศวรรษ 1930 ก็พบว่าผู้นำธุรกิจ และนักวิชาการจำนวนมาก ที่ได้แสดงออกแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรณีของบริษัท GEC ที่ระบุว่าบริษัทต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนที่ส่กลุ่มเดียวกัน คือ ผู้ถือหุ้น พนักงานของบริษัท ลูกค้า และ สังคมทั่วไป (general public) (Dodd,1932)หรือ กรณีของนักเขียนชื่อ Barnard ผู้เขียนหนังสือเรื่อง หน้าที่ของผู้บริหาร(The Functions of the Executive) เมื่อปี 1938 ที่เสนอแนวคิดว่าเป็นเป้าหมายของบริษัทคือการรับใช้สังคม ไม่ใช่เป้าหมายเพียงเพื่อตัวบริษัทเอง และต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1950 Bowen ผู้ที่ได้รับการยกย่องให้เป็น”บิดาแห่งแนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท(CSR)”ก็เสนอความเห็นไว้ในทำนองเดียวกันว่า ผู้นำทางธุรกิจเป็น”ผู้รับใช้สังคม”และกล่าวว่า”การจัดการที่ให้ประโยชน์เฉพาะกับผู้ถือหุ้นไม่ได้เป็นเป้าหมายแห่งหน้าที่เพียงเป้าหมายเดียวของผู้นำทางธุรกิจ”(Bowen,1953:44 อ้างใน Jones et al.,2002:22) จากที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับจุดเริ่มต้นของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท แม้ว่าจะยังไม่มีการใช้คำว่า”ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อย่างชัดเจน ก็ตาม(Jones et al.,2002:21)

กำเนิดของคำว่า”ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ปรากฏขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 1963 ในเอกสารวิจัยของสถาบันวิจัยสแตนฟอร์ด(Stanford Research Institute) (Freeman 1984 อ้างใน Elias,2000:43) ในเอกสารดังกล่าว ได้นิยามคำว่า”ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ว่าหมายถึง “กลุ่มคนซึ่งหากบริษัทไม่ได้รับการสนับสนุนจากพวกเขาแล้วจะทำให้บริษัทต้องปิดกิจการลง”Elias ตั้งข้อสังเกตว่าแนวคิดหลักของคำดังกล่าวคือเรื่อง”ความอยู่รอด” ขององค์กร ซึ่งปราศจากการสนับสนุนของกลุ่มคนสำคัญเหล่านี้ องค์กรจะไม่สามารถอยู่รอดได้ (Elias,2000:43)

นับจากจุดเริ่มต้นของการใช้คำดังกล่าว ในเวลาต่อมา ก็ได้มีนักวิชาการสองคน คือ Eric Rhenman และ Bengt Stymne ที่นำเสนอแนวคิด และทฤษฎีที่พวกเขาเรียกว่า ”ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”(Kakabadse,2005:290)ซึ่งหลังจากที่งานของพวกเขาได้เผยแพร่ออกไปในวงกว้างแนวคิดผู้

มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้รับการยอมรับทั้งในสาขาวิชาการจัดการที่สอนอยู่ตามมหาวิทยาลัย ในการวิจัยเชิงวิชาการและในการวางแผนปฏิบัติการของบริษัท

จากการทบทวนวรรณกรรม เราพบว่าแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ถือกำเนิดจากมโนทัศน์ว่าด้วย”ความอยู่รอด” ของบริษัท นั้น ได้ถูกนำไปรวมไว้ในสาขาดังนี้ สาขาแรกคือสาขาการวางแผนบริษัท เช่น งานของ King and Cleland(1978) ที่ พัฒนาวิธีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการโครงการ และงานของ Hussey Langham (1978)ที่พัฒนาแบบจำลองขององค์การและสิ่งแวดล้อมขององค์การที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้แบบจำลองดังกล่าวในกระบวนการวางแผนของบริษัท (Elias,2000:43) สาขาที่สอง คือทฤษฎี ระบบ เช่น งานของ Ackoff (1974) ที่ พัฒนาระบบวิธีในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระบบองค์การ โดยเขากล่าวว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการออกแบบระบบ ตลอดจนการสนับสนุนและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวหลายอย่าง สาขาที่สาม คือ ทฤษฎีองค์การ เช่น งานของ Rhenman (1968)ที่ใช้คำว่า”ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” อย่างเปิดเผยเพื่อเรียกขานกลุ่มคนที่พึ่งพาบริษัทเพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและขณะเดียวกันบริษัทก็พึ่งพากลุ่มคนเหล่านี้ และงานของ Pfeffer and Salancik (1978) ที่สร้างแบบจำลองที่แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและสิ่งแวดล้อม และอ้างว่าประสิทธิผลขององค์การได้มาจากการจัดการกับความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีใหม่ของทฤษฎีกิจการ (Theory of the firm) ที่มาแทนทฤษฎีเก่า ซึ่งวาดภาพโลกของผู้จัดการไว้อย่างเรียบง่ายคือเป็นโลกที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบและลูกค้าเท่านั้น หรือที่อ้างอิงว่าธุรกิจดำรงอยู่ เพื่อการสร้างกำไรและรับใช้ผลประโยชน์ของคนเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น นั่นคือ ผู้ถือหุ้น(Jones et al.,2002:19) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำเสนอกรอบความคิดใหม่ว่า ธุรกิจยังเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนอื่นๆด้วยได้แก่ รัฐบาลกลุ่มการเมืองสมาคมการค้า ชุมชนและบริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสังคมในภาพใหญ่ (Public at large) โดยที่บางครั้งยังต้องนับคู่แข่งทางธุรกิจเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

Phillips et al. (2003) จึงกล่าวว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือ ทฤษฎีว่าด้วยการจัดการองค์การและว่าด้วยจริยธรรม ความโดดเด่นของทฤษฎี นี้ก็คือ การนำเรื่องคุณค่า และศีลธรรมมาพูดถึงอย่างเปิดเผย ในฐานะที่เป็นลักษณะสำคัญของการจัดการองค์การนอกจากนั้นยังเป็นทฤษฎี ที่มีการพิจารณาเป้าหมายต่างๆ ของกิจกรรม ของบริษัท และวิธีการต่างๆ ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น ด้วยการวิเคราะห์ที่แตกต่างไปจากทฤษฎีหลายทฤษฎี ที่ว่าด้วยการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Phillips et al.,2003:481)

สำหรับเนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมในประเด็นสำคัญ สามเรื่อง คือ 1.สาระสำคัญของทฤษฎี 2.ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. การจัดประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.สาระสำคัญของทฤษฎี

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้กล่าวถึงสาระสำคัญของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ต่างๆดังนี้

1.Donaldson and preston (1995) กล่าวว่าแกนกลางของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวคิดเชิงปทัสสถาน ซึ่งตั้งอยู่บนความคิดหลักสองประการคือ ประการแรก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือบุคคลต่างๆ หรือบุคคลต่างๆ ที่มีผลประโยชน์อันชอบธรรม ในกระบวนการหรือแง่มุมของกิจกรรมของบริษัท และประเภทที่สอง ผลประโยชน์ต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญภายในตัวมันเอง นั่นคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มควรได้รับการพิจารณาสำหรับผลประโยชน์ของแต่ละกลุ่ม ดังนั้นตามทฤษฎีแล้ว บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงต้องให้ความสนใจกับผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมทั้งหมด และบริษัทต้องสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์จำนวนหลายอย่าง ไม่ใช่เพียงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัท(Donaldson and preston,1995:65อ้างใน Garriga,2004:60)

2. Jones และ Wicks(1999) กล่าวว่าทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญสี่ประการ คือ

- (1) บริษัทมีความสัมพันธ์กับประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
- (2) กระบวนการและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นเรื่องของผลประโยชน์
- (3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความชอบธรรม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ
- (4) จุดสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือเรื่องการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการจัดการ (Jones & Wicks,1999 อ้างใน Kakabadse,2005:289)

3. Jones at al., (2002) กล่าวว่า นักทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอข้อคิดเห็น ว่าเพื่อเป็นการปฏิบัติที่ดี ผู้จัดการจำเป็นต้องให้ความสนใจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กว้างขวางและ ผู้จัดการมีพันธะผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวม และครอบคลุมไปไกลกว่าผู้ถือหุ้น (Jones,et al.,2002:20)

4. Phillips et al.(2003) กล่าวว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอว่าบริษัทมีข้อผูกพันที่ต้องให้ความสนใจกับผลประโยชน์ และความอยู่ดีมีสุขของคนกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช่ผู้ถือหุ้นเป็นข้อผูกพันที่มากกว่าการเป็นวัตถุประสงค์เชิงเครื่องมือ เพื่อการแสวงหาความมั่งคั่งสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น เพราะว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีทั้งกลุ่มที่ความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์กับบริษัทและยังมีกลุ่มอื่นๆ ที่มีความชอบธรรมที่บริษัทควรคำนึงถึงด้วย(Phillips et.al.,2003:481)

5.Pesquex and Ayadi (2005) กล่าวว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อสมมติฐานสำคัญ (postulation) คือ

(1) องค์การจะรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ที่มีผลหรือได้รับผลจากการตัดสินใจขององค์การ

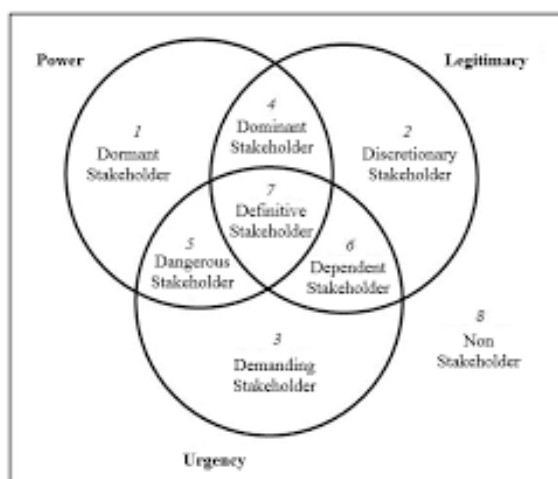
(2) ทฤษฎีจะศึกษาลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว เพราะวิธีการที่กระบวนการเข้าไปเกี่ยวข้อง และผลลัพธ์ที่ได้รับจะมีผลกระทบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคุณค่าภายในตัวเอง และไม่มีผลประโยชน์ของใครคนใดคนหนึ่งเหนือกว่าผลประโยชน์ของคนอื่นๆ ที่เหลือ

(4) ทฤษฎีนี้สนใจในการตัดสินใจของการจัดการ (Pesqueux & Ayadi,2005:8)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นพร้อมกับทัศนะที่ว่าองค์การมีกลุ่มประชาชนที่เรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์การต้องพึงพากลุ่มคนเหล่านี้เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์การ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแง่ของกระบวนการและผลลัพธ์ที่มีต่อบริษัทและต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทเอง จนเกินไป และต้องหลีกเลี่ยงความคลุมเครือที่อาจทำให้เกิดการตีความผิดๆ (Kakabadse,2005:293)

ดังนั้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Mitchell and Wood(1997) จึงเสนอคุณสมบัติสำคัญสามประการที่ใช้พิจารณา หรือใช้ระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทควรให้ความสำคัญก่อนเป็นลำดับแรกๆ คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่ มิติเรื่องอำนาจ มิติเรื่องความเร่งด่วน และมิติเรื่องความชอบธรรม จากนั้น Mitchell and Wood(1997) ได้เสนอสมมติฐานไว้สามข้อว่า ข้อแรก ผู้จัดการที่ต้องการบรรลุเป้าหมายจะให้ความสำคัญเป็นการเฉพาะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภทต่างๆ ข้อสอง การรับรู้ของผู้จัดการจะระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และข้อสาม ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถระบุได้จากคุณสมบัติเรื่องอำนาจ ความเร่งด่วนและความชอบธรรม โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือผู้ที่มีคุณสมบัติเพียงข้อใดข้อหนึ่ง หรือมีคุณสมบัติ สองข้อ หรือมีคุณสมบัติครบทุกข้อ (Mitchell & Wood,1997:872) ทั้งนี้ Mitchell and Wood(1997) ได้นำคุณสมบัติทั้งสามข้อ มาแสดงเป็นภาพวงกลมที่ซ้อนกัน ดังภาพที่ 2.13



ภาพที่ 2.4 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่มา: Mitchell Agle & Wood 1997

ด้วยเหตุนี้จึงไม่น่าแปลกใจที่พบว่านิยามของ World Business Council for Sustainable Development(WBCSD,2003) ได้ระบุให้การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน เป็นมิติหนึ่งในความหมายของคำว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ดังที่นิยามว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทหมายถึง ”ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่ต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ตลอดจนครอบครัวของเขา เหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง”

ตอนที่ 7 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

7.1 ความเป็นมาของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

ในประเทศไทย เริ่มมีแท็กซี่ให้บริการเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2466 (ค.ศ. 1923) โดยพระยาเทพหัสดิน ร่วมกับ พระยาพิไชยชาญฤทธิ์ เป็นผู้ก่อตั้งบริษัท แท็กซี่สยาม ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยมีรถให้บริการ 14 คัน คิดค่าบริการตามไมล์ ไมล์ละ 0.15 บาท (1 ไมล์ = 1.609344 กิโลเมตร) โดยใช้รถยนต์ยี่ห้อฮออสติน แต่ประสบปัญหาขาดทุน จึงต้องล้มเลิกกิจการไป จนกระทั่ง พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947) เจ้าของธุรกิจเอกชนบางรายได้มีเริ่มการฟื้นฟูกิจการแท็กซี่ในประเทศไทยขึ้นมาใหม่ โดยในช่วงแรกจะนิยมใช้รถยนต์ยี่ห้อเรโนลต์ ยุคต่อมาก็เปลี่ยนกลับมานิยมยี่ห้อฮออสติน ตามด้วยรถ ดัทสัน บลูเบิร์ด, และโตโยต้าในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ในช่วงนั้น ป้ายทะเบียนของรถประเภทแท็กซี่จะมีราคาแพง (หลักแสนบาท) จึงทำให้ผู้ให้บริการใช้รถยนต์แท็กซี่นานหลายสิบปีจนมีสภาพชำรุดทรุดโทรมเพื่อให้คุ้มทุนค่าป้ายทะเบียน อีกทั้งกฎหมายมิได้บังคับให้รถแท็กซี่มีการติดมิเตอร์ การจ่ายค่าโดยสารจึงเป็นไปตาม

การต่อรองระหว่างผู้โดยสารและผู้ให้บริการ เมื่อยุคสมัยผ่านไป ในช่วงเวลาหนึ่ง แท็กซี่กลายเป็นสาเหตุหนึ่งของปัญหาจราจร จากการจอดต่อรองราคาดังกล่าว ดังนั้นใน พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยมีการออกกฎหมายให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ตั้งแต่ พ.ศ. 2535 เป็นต้นไป ต้องติดมิเตอร์ อีกทั้งกรมการขนส่งทางบกยังได้เปลี่ยนระบบป้ายทะเบียนแท็กซี่ให้จดทะเบียนได้ในราคาถูกลงจากเดิม (หลักพันบาท) แต่จำกัดอายุของรถแท็กซี่ไว้ไม่เกิน 12 ปี หากเกินจากนี้จะต้องปลดประจำการไม่สามารถเป็นรถแท็กซี่ได้อีก และยังสามารถสั่งให้เปลี่ยนสีรถแท็กซี่บุคคลจากสี "ดำ-เหลือง" ในระบบป้ายแบบเก่า เป็นสี "เขียว-เหลือง" ในระบบป้ายแบบจำกัดอายุ

แท็กซี่ เป็นการโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป

แท็กซี่ เป็นคำย่อมาจาก แท็กซี่ แค็บ (Taxicab) คิดค้นโดยแฮร์รี เอ็น อัลเลน นักธุรกิจชาวนิวยอร์กที่นำเขารถแท็กซี่มาจากฝรั่งเศส โดยย่อมาจากคำว่า แท็กซี่มิเตอร์ แค็บ (Taximeter cab) อีกที ส่วนคำว่า cab มาจากคำว่า cabriolet คือรถม้าลากจูง และคำว่า taxi เป็นรากศัพท์ภาษาละตินในยุคกลาง ซึ่งมาจาก คำว่า taxa ที่หมายถึง ภาษีหรือการคิดเงิน และคำว่า meter มาจากภาษากรีกคำว่า metron แปลว่า วัดระยะทาง

ประเทศไทยมีรถแท็กซี่จำนวน 114,537 คัน (กรมการขนส่งทางบก, สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2557, สืบค้นจาก <http://apps.dlt.go.th>) มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ และมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่เป็นจำนวนหลายแสนคนต่อวัน รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ที่มีการจดทะเบียนมีจำนวน 99,375 คัน โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คัน หากเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆแล้ว กรุงเทพฯ ถือว่ามีรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นจำนวนมาก รถแท็กซี่จึงจำเป็นต่อผู้คนในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยส่วนใหญ่จะจดทะเบียนประเภทนิติบุคคล และเป็นสมาชิกของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่มากที่สุด ซึ่งสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในประเทศไทยนั้น มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 60 สหกรณ์

รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ หมายถึงรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ทั้งนิติบุคคลและส่วนบุคคล

สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในประเทศไทยที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีแท็กซี่ให้เป็นไปตามกลไกตลาดนั้น โดยสหกรณ์ฯ จะดำเนินการสั่งซื้อรถให้กับผู้ที่ต้องการจะมีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง ซึ่งคุณสมบัติของรถยนต์ตรงตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด และต้องมีขนาดเครื่องยนต์ไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี ส่วนมากจะเป็นรถญี่ปุ่นที่ได้รับความนิยม

มากที่สุด เพราะด้วยความแข็งแรง และเหมาะกับการใช้งานในประเทศไทย มีติดตั้งอุปกรณ์ที่รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ทุกคันจะต้องมีได้แก่ มิเตอร์ ไฟมิเตอร์ วิทยุสื่อสาร แต่ในทางกลับกัน กลไกตลาดดังกล่าวกลับล้มเหลวในเชิงคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้โดยสารต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากคนขับที่มาจากต่างครอบครัว ต่างการอบรมเลี้ยงดู ต่างพฤติกรรม ทัศนคติ ซึ่งบางส่วนอาจยังไม่ได้มาตรฐาน ในด้านการให้บริการ ทั้งนี้หลายประเทศจะพบเห็นการรับรอง และสนับสนุนให้เกิดแท็กซี่มืออาชีพขึ้น ผ่านระบบการรับรองคุณภาพและการฝึกอบรมคนขับรถให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารอย่างแท้จริง การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมย้อนหลัง การตรวจสุขภาพ รวมไปถึงการทดสอบความรู้ ที่มีทั้งการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว เพื่อรับรองว่าบุคคลดังกล่าวมีความพร้อมในการให้บริการผู้โดยสารในฐานะแท็กซี่มืออาชีพอย่างแท้จริง (พิจิตรา ศุภสวัสดิ์กุล, 2555, แท็กซี่มืออาชีพที่เราต้องการ, กรุงเทพธุรกิจ, 28 มีนาคม 2555, สืบค้นจาก www.bangkokbiznews.com) จึงถือว่า ผู้ประกอบการ และสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

7.2 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิเป็นสหกรณ์ที่ก่อตั้งขึ้นโดยความตั้งใจจริงในการจัดตั้ง

สหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบทำให้สหกรณ์ฯ เริ่มเป็นที่รู้จักของกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก “รถแท็กซี่สีเขียว” ของสหกรณ์ฯ ได้รับอนุญาตให้เป็นสีเขียวทั้งคัน การหุ้มผ้าเบาะสีขาวทั้งคันรวมถึงมีชุดเครื่องแบบคนขับที่เป็นชุดแบบฟอร์มเดียวกันทั้งหมดหลายสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของสหกรณ์ฯ จึงทำให้ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่ง มี “ศูนย์วิทยุฮอวา” เพื่อการเรียกใช้บริการจากลูกค้า และมีความปลอดภัยในการเดินทางสูงสุด สหกรณ์ฯ มีแผนการตลาดในเชิงรุกโดยได้สำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล , โรงแรม , ศูนย์การค้า , แหล่งท่องเที่ยว , แหล่งช้อปปิ้ง ฯลฯ และได้รับอนุญาตจากเจ้าของสถานที่ต่างๆ ให้นำรถเข้าจอดได้ ถือเป็นมิติแรกของการให้บริการรถแท็กซี่ ที่เข้าบริการโดยตรงกับเจ้าของสถานที่ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายที่เจ้าของ สถานที่จะให้ความไว้วางใจ เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลจุฬา โรงพยาบาลดุสิตธานีโรงแรมอินเตอร์คอน-ติเนนตัล โรงแรมฮอลิเดย์อินน์ กลุ่มโรงแรม บนถนนสายสุขุมวิท ฯลฯ ถือเป็นจุดเด่นของสหกรณ์ฯ รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสมาชิก

“สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด” ย้อนหลังไปเมื่อหกปีที่แล้วน้อยคน ที่จะรู้จัก เพราะครั้งแรกที่สหกรณ์ฯ เริ่มก่อตั้งเริ่มจากผู้ประกอบอาชีพ ขับรถแท็กซี่กลุ่ม เล็กๆ ที่มีแนวความคิด

เดียวกัน นั่นคือทำอะไรให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้มีโอกาสรวม กลุ่มกันเพื่อช่วยกันเสริมสร้างและส่งเสริม ประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม ขณะเดียวกันร่วมกันเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพให้เข้มแข็ง..... กลุ่มคนเล็กๆ ในวันนั้นได้รวบรวมผู้มีอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เห็นด้วยกับแนวคิด ร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์โดย ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด” โดยมีสมาชิกปีแรกเพียง 148 คนเท่านั้น...!!!!...

สมาชิก 148 คนที่รวมตัวกันช่วยกันสร้างบ้านหลังเล็กๆ ที่ชื่อว่า “สหกรณ์ฯ สุวรรณภูมิ” โดยมีได้ย้อยท่า ต่างร่วมมือ ร่วมใจ...และจับมือกันก้าวเดินอย่างมั่นคง... ขณะเดียวกันพร้อมให้ความร่วมมือกับ โครงการต่างๆ ที่เสริมสร้าง ประโยชน์ให้กับสังคมส่วนรวมที่จัดขึ้นทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน... สมาชิกทุกคนให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจยิ่ง และอย่างสม่ำเสมอ.... ช่วยนำพาสหกรณ์ฯ ให้ค่อย ๆ เติบโตและเดินไปข้างหน้าอย่างเข้มแข็ง...

ผลจากความร่วมมือ..ร่วมใจ.. อดทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยความ จริใจอีกทั้งจากความ ตั้งใจจริงในการจัดตั้งสหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบ ทำให้สหกรณ์ฯ เริ่มเป็นที่รู้จักของกลุ่มผู้ใช้ บริการเป็นอย่างมาก และมีการกล่าวขวัญถึง “รถ แท็กซี่สีเขียว” กันเป็นอย่างมาก เนื่องจากสมัยนั้นรถแท็กซี่ ที่เป็นของนิติบุคคลจะเป็นสีฟ้าแดง ส่วน รถแท็กซี่บุคคลจะเป็นเขียวเหลือง....เมื่อรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ ได้รับอนุญาตให้เป็นสีเขียวทั้งคันจึง ทำให้เด่นสะดุดตา อีกทั้งคุณสมบัติพิเศษชวนมอง คือการหุ้มผ้าเบาะสีขาวทั้งคัน รวมถึงมีชุด เครื่องแบบคนขับที่เป็นชุดแบบฟอร์มเดียวกันทั้งหมดหลายสิ่งที่เป็น องค์ประกอบของสหกรณ์ฯ จึงทำ ให้ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่ง

สีเขียวของรถ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้สหกรณ์ฯ เป็นที่รู้จัก เนื่องจาก ผู้โดยสาร สามารถจดจำลักษณะได้อย่างถูกต้อง ทั้งในด้านบวกและด้านลบง่ายต่อการติดตามหากมี การกระทำผิดโดยเฉพาะกรณีที่ลูกค้าต้องการความปลอดภัยเป็น พิเศษในการเดินทาง “รถสีเขียว” จะอยู่ในลำดับแรกของการ เรียกใช้บริการ ซึ่งรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ จะใช้บริการของ “ศูนย์วิทยุโฮ วา” เพียงศูนย์เดียว....ง่ายต่อการเรียกใช้บริการและมีความปลอดภัยในการเดินทางสูงสุด...

ประโยชน์สำคัญที่สหกรณ์ฯ ได้ใช้บริการศูนย์วิทยุโฮวา คือ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อ ประสานงาน หรือการนัดหมายต่างๆ ระหว่างสหกรณ์ฯ กับสมาชิกสามารถ สื่อสารได้โดยตรงทั่วถึง และตลอด 24 ชั่วโมง ...รวมถึงสหกรณ์ฯ ได้รับการสนับสนุน ด้านการตลาด โดยได้ร่วมกันจัดหาจุด จอดต่างๆตามหน่วยงานทั้ง ราชการ และเอกชน...

แผนการตลาดในช่วงแรก สหกรณ์ฯ กำหนดแผนการตลาดในเชิงรุกโดยได้สำรวจตามสถานที่ ต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล , โรงแรม , ศูนย์การค้า , แหล่ง ท่องเที่ยว , แหล่งช้อปปิ้ง ฯลฯ เพื่อ ศึกษาความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ และได้ขอนำรถแท็กซี่ของ สหกรณ์ฯ จอดให้บริการการเดินทางเข้าหาสถานที่ต่าง ๆ เพื่อขอนำรถแท็กซี่เข้าจอดไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะ ปฏิบัติ และไม่ใช่เรื่องง่ายที่เจ้าของ สถานที่จะให้ความไว้วางใจ การเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วข้ามใจ

เปลี่ยนทัศนคติเชิงลบได้ แต่ด้วยวิธีการนำเสนอถึง จุดเด่นของสหกรณ์ฯ รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสมาชิก สหกรณ์ฯ จึงได้รับอนุญาตจากเจ้าของสถานที่ต่างๆ ให้นำรถเข้าจอดได้ ถือเป็นมิติแรกของการให้บริการรถแท็กซี่ ที่เข้าบริการโดยตรงกับเจ้าของสถานที่

ผลจากการวางแผนดำเนินการด้านการตลาดอย่างเป็นระบบ และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่อง ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของสถานที่หลายแห่งให้นำรถแท็กซี่สหกรณ์ฯ เข้าจอด ได้เพียงสหกรณ์ฯ เดียว เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลจุฬา โรงพยาบาล ดุสิตธานี โรงแรมอินเตอร์คอน-ติเนนตัล โรงแรมฮอลิเดย์อินน์ กลุ่มโรงแรม บนถนนสายสุขุมวิท ฯลฯ.....

ช่วงปีแรกมีเพียงไม่กี่แห่งแต่ด้วยคุณภาพของการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการกล่าวถึงสหกรณ์ฯ จากปากสู่ปาก ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากหลายหน่วยงาน ให้นำรถเข้าจอดจอด ด้วยความเต็มใจ...



ภาพที่ 2.5 คณะกรรมการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ
ที่มา: สืบค้นจาก www.suvarnabhumitaxi.co.th สืบค้นเมื่อ วันที่ 6 เมษายน 2559

การเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์

สหกรณ์ฯ ยินดีต้อนรับทุกท่านที่สนใจในกิจการของสหกรณ์ และสนใจที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกของสหกรณ์ ซึ่งสมาชิก สหกรณ์จะมีอยู่ 2 ประเภท และมีคุณสมบัติดังนี้

ประเภทบุคคล คุณสมบัติ

1. ต้องเป็นผู้ตั้งบ้านเรือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย
2. เป็นผู้เห็นชอบในกิจการของสหกรณ์ฯ
3. เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ และมีสัญชาติไทย
4. มีความประพฤติและนิสัยดีงาม
5. ไม่เป็นคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
6. ไม่เป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถตามคำสั่งของศาล
7. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

การเข้ามาเป็นสมาชิก

ผู้สมัครเป็นสมาชิกต้องยื่นใบสมัครต่อคณะกรรมการ ดำเนินการตามแบบที่กำหนดไว้โดยมีสมาชิกคนหนึ่งในสหกรณ์ลงชื่อรับรอง เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้สมัครนั้น ลงลายมือชื่อของตนในทะเบียนสมาชิก พร้อมชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือให้ครบถ้วนจึงถือว่าการ เป็นสมาชิกสมบูรณ์ แล้วและให้คณะกรรมการเสนอเรื่องการรับสมัครสมาชิกใหม่ให้ที่ประชุมใหญ่ทราบ ในคราวถัดไปกรณีคณะกรรมการมีมติไม่อนุมัติ สหกรณ์จะแจ้งให้ผู้สมัครรับทราบภายใน 45 วันหากพ้นกำหนดนี้ไปถือว่าเห็นเป็น

การสมควร และให้เข้ารับเป็นสมาชิก ได้ตั้งแต่วันที่ได้ชำระค่าหุ้นและค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าบำรุงสหกรณ์

1. ค่าแรกเข้าเป็นสมาชิก คนละ 200 บาท (เพียงครั้งเดียว)
2. ค่าบำรุงรายปีคนละ 200.- บาท/ปี
3. ชื่อหุ้นสหกรณ์ฯ ไม่น้อยกว่า 25 หุ้น แต่ไม่เกิน 500 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10.- บาท

ประเภทนารถเข้าร่วมสหกรณ์ฯ คุณสมบัติของผู้เข้าร่วม

1. เป็นรถใหม่ ที่มีขนาดเครื่องยนต์ไม่ต่ำกว่า 1500 cc หรือ
2. เป็นรถที่ใช้แล้วที่มีสภาพรถดี ใช้ไม่เกิน 2 ปี และวิ่งไม่เกิน 20,000 กิโลเมตร เครื่องยนต์ไม่

ต่ำกว่า 1500 cc

3. ต้องติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ตามที่กรมขนส่งทางบกกำหนด

4. ต้องติดตั้งวิทยุสื่อสารของศูนย์วิทยุ โสวาเท่านั้น
5. ตัวถังรถจะต้องพ่นสีรถเป็นสีเขียวและติดเครื่องหมายสทกรณ และศูนย์วิทยุโสภา และหมายเลขของศูนย์ที่กำหนด
6. หุ้มเบาะด้วยผ้าหุ้มเบาะสีขาว สะอาดรถต้องไม่มีภาระผูกพัน หรือฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น
7. ต้องมีประกันภัยบุคคลที่ 3

ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าดำเนินการ

1. ค่าเข้าร่วมเดินรถแรกเข้า คันละ 3,000.- บาท (ชำระครั้งเดียว)
2. ค่าบริการรายเดือน 100.- บาท ต่อคัน/เดือน
3. ซื้อหุ้นสทกรณฯ จำนวน 500 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10.- บาท โดยซื้อนับแต่วันนำรถเข้าร่วม

หมายเหตุ :

1. รายละเอียดค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าบำรุงสทกรณฯ ค่าบริการรายเดือน อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
2. การซื้อหุ้นสทกรณฯ เมื่อสมาชิกลาออก จะได้รับคืนค่าหุ้นทั้งหมด (กรณีที่ไม่มีภาระหนี้สินผูกพันกับสทกรณฯ) และ

ในระหว่างที่เป็นสมาชิกอยู่ จะได้รับเงินปันผลทุกปีตามผลประกอบการ (ที่ผ่านมาสทกรณฯ ปันผลในอัตราร้อยละ 10.00 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราสูงสุดที่ข้อบังคับกำหนด และสมาชิกที่กู้เงิน กับสทกรณฯ จะได้รับเงินเฉลี่ยคืนใน อัตราร้อยละ 2.00 ต่อปี (สมาชิกเสีย ดอกเบี้ยเท่าไร ก็จะได้รับคืนในอัตราร้อยละ 2.00 ของดอกเบี้ยที่เสีย)

ประโยชน์ที่ได้รับการจากการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุ

1. ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายจากบริการที่สะดวกรวดเร็ว
2. กรณีที่ผู้โดยสารลืมสิ่งของไว้บนรถแท็กซี่ ทางศูนย์ฯ สามารถแจ้งผู้โดยสาร และช่วยประสานงานและตรวจสอบกับรถแท็กซี่ได้
3. กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน คนขับสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านระบบ SOS ที่ติดตั้งอยู่ในรถ มายังศูนย์ฯ ได้ทันที เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สามารถตรวจหาพิกัดรถ พร้อมดักฟังสถานการณ์ภายในรถ เพื่อประเมินสถานการณ์พร้อมกับแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าให้ความช่วยเหลือ
4. การบริการของศูนย์ควบคุม เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น ผู้ใช้บริการสามารถได้รับบริการต่อเนื่องอย่างไม่มีขีดจำกัด

สะดวกปลอดภัยกับขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้

1. เมื่อลูกค้าต้องการเรียกรถแท็กซี่ให้ไปรับ พนักงานจะสอบถามข้อมูลลูกค้า เพื่อเก็บบันทึกในฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อลูกค้ารายเดิมโทรศัพท์มาเรียกใช้บริการอีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะแสดง ข้อมูลเส้นทางในการไปรับลูกค้าโดยอัตโนมัติ

2. เมื่อได้ข้อมูลจากลูกค้าแล้ว พนักงานควบคุมการจ่ายงานจะตรวจสอบพิกัดตำแหน่งของรถแท็กซี่ด้วยอุปกรณ์ GPS ที่ต้องการจะให้บริการ ว่าอยู่ในบริเวณใกล้เคียงหรือไม่ แล้วจ่ายงานให้กับรถที่อยู่ใกล้เคียงกับลูกค้ามากที่สุด เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วด้วยระบบสัญญาณเสียงของวิทยุ

3. เมื่อรถแท็กซี่ได้รับผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว ก็จะแจ้งกลับมายังศูนย์ควบคุม เพื่อบันทึกข้อมูลและปิดงาน มีจุดจอดรอให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อ

3.1 เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร ณ จุดจอดต่างๆช่วยแก้ปัญหาจราจรและแก้ปัญหาเรื่องรถจอดไม่พอเพียงให้แก่สถานที่ต่างๆ

3.2 ช่วยสร้างรายได้ให้แก่คนขับรถแท็กซี่และลดค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองด้านพลังงานเชื้อเพลิง

3.3 ช่วยแก้ปัญหาจราจรของกรุงเทพมหานคร โดยสามารถลดจำนวนรถแท็กซี่ที่ว่างจากผู้โดยสารออกจากพื้นผิวจราจร

3.4 ช่วยลดมลภาวะทางเสียงและอากาศให้กับสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

จุดจอดให้บริการรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ และศูนย์วิทยุโหวา	
จ.1	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ อินน์ พาราม 6 (บริเวณสะพาน 6 อ.พาราม 6)
จ.2	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ อินน์ พาราม 6 (ปาก อ. สุพรรณ ๕.55 ทางซ้ายมือ)
จ.3	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ อินน์ พาราม (บริเวณทางแยกสี่แยกใหญ่)
จ.4	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ 2 (บริเวณสี่แยกสี่แยกสี่แยก 5)
จ.5	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (บริเวณสี่แยกสี่แยกสี่แยก 5)
จ.15	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ 1 (อ.พาราม ๕.44)
จ.19	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.27	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44 ทางซ้ายมือ 300m. ทางซ้ายมือ)
จ.28	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44 ทางซ้ายมือ 300m. ทางซ้ายมือ)
จ.30	พารามอเตอร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.31	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.1	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.2	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.3	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.4	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.5	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.9	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.10	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.12	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.15	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.18	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.19	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.20	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.21	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.22	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.23	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.24	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.25	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.26	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.27	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)
จ.๓.28	โรงแรมนครินทร์ พารามอเตอร์ (อ.พาราม ๕.44)

ภาพที่ 2.6. แสดงจุดจอดให้บริการของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ และ ศูนย์วิทยุโหวา
ที่มา: สืบค้นจาก www.suvarnabhumitaxi.co.th สืบค้นเมื่อ วันที่ 6 เมษายน 2559

ทั้งหมดนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการก่อตั้งสหกรณ์ฯ..การก้าวเดินไปข้างหน้าด้วยความ
เข้มแข็ง สง่างาม และเป็นที่ ยอมรับ ของกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ทั่วไป สหกรณ์ฯ
จะต้องกระทำ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และต้อง อาศัย ความร่วมมือ ร่วมใจ ของสมาชิกทุกคน ที่อยู่
ภายใต้ชายคา บ้านหลังที่ชื่อว่า “สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด”

พัฒนาการเติบโตของสหกรณ์ฯ ทำควบคู่กับการพัฒนาสมาชิกจัดอบรมต่างๆ ที่เป็น
ประโยชน์ในอาชีพให้กับสมาชิก เช่น การอบรมคุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้ให้บริการ การอบรมการ
ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การอบรมบุคลิกภาพและมารยาท แม้กระทั่งการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับ
คนขับแท็กซี่ซึ่งได้เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญซึ่ง ได้เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญด้านการใช้
ภาษาอังกฤษเข้ามาสอนการ พูดภาษาอังกฤษ แบบง่ายๆ ให้สมาชิกสามารถสื่อสารขั้นต้นกับลูกค้า

ชาวต่างชาติได้....การอบรมด้านเสริมสร้างคุณธรรมซึ่งจะเป็นพื้นฐานแรก ในการนำสมาชิกไปสู่การให้บริการที่เป็นไปอย่างซื่อตรงและสุจริตในอาชีพ.... การสร้างความประทับใจในการให้บริการ....การปฐมนิเทศ บัณฑิตบนรถแท็กซี่ฯ....การอบรมเหล่านี้ล้วนแต่ส่งเสริมคุณภาพ ในการให้บริการรถแท็กซี่ของสมาชิก...ให้ก้าวสู่ความประทับใจ การให้บริการ...พร้อมทั้งยก ระดับคุณภาพของสมาชิกให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น และการได้รับรางวัล เช่น “รางวัลบริการยอดเยี่ยม” 97.3% คือความพึงพอใจที่กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในโรงพยาบาลศิริราชได้ มอบให้กับสหกรณ์ฯ ถือเป็นรางวัลแห่งความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง!!!!...ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการรับรองคุณภาพบริการของ สหกรณ์ฯ อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของสหกรณ์แท็กซี่ที่ดี เช่น “สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ” ได้รับการยอมรับจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องดังนี้

“สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ เป็นสหกรณ์ที่มีระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี เป็นระบบ และเป็นสหกรณ์ที่มีความตั้งใจจริงในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้จากการให้ความร่วมมือที่ดีกับกระทรวงแรงงานด้วยดีเสมอมา ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมประชุม การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะข้อกำหนดที่ทางราชการร้องขอ”

(บทสัมภาษณ์ มล.ปทุมทริก สมิตี รองปลัดกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2557)



ภาพที่ 2.7: เข้าพบ มล.ปทุมทริก สมิตี รองปลัดกระทรวงแรงงานและนายอรรถพล สุวัธนเดชา เลขาธิการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อขอรับทราบแนวทางการพัฒนา

ในขณะที่ปัจจุบันกำลังมีประเด็นที่ต้องจับตามอง คือ กรณีที่เครือข่ายแท็กซี่ไทยเตรียมเคลื่อนไหวของปรับราคาค่าโดยสารอีกครั้งหลังจากที่กระทรวงพลังงานได้ประกาศขึ้นราคาเชื้อเพลิงเอ็นจีวี โดยให้เหตุผลเรื่องราคาที่ปรับครั้งก่อนไม่คุ้มกับต้นทุน เมื่อกล่าวถึงเรื่องของต้นทุนนั้น ผู้วิจัย

ได้มีประสบการณ์จากการออกสำรวจ ศึกษาหาข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มสหกรณ์ ผู้ประกอบการ หรือการขอเข้าร่วมประชุมแผนการดำเนินงานของสหกรณ์แท็กซี่ ซึ่งได้รับความร่วมมือที่ดีเสมอมา ตลอดจนการได้รับเชิญเป็นวิทยากรในงานสัมมนา “แท็กซี่ไทย ทำอย่างไรให้ก้าวหน้า” ซึ่งจัดขึ้นโดย พันธมิตรของผู้ประกอบการ อู่รถแท็กซี่ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ สหกรณ์แท็กซี่ภูมิพลัง สหกรณ์ แท็กซี่สยาม ฯลฯ รวมถึงการจัดโครงการประชุมปฏิบัติการแท็กซี่ ซึ่งจัดโดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ และ ศูนย์ทนายความเพื่อสิทธิมนุษยชน เครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ไทย

7.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่

มีผู้สนใจและทำการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่ มากมาย ดังนี้

กิตติ ไชยลาภ และสมชาย วิริกรรมย์กุล (2549) กล่าวถึง สภาพการทำงานโดยทั่วไป ของ คนขับแท็กซี่ที่ต้องขับรถเป็นสองกะ ตั้งแต่เวลาประมาณ 04.00 น. จนถึงเวลา 14.00 น. เป็นกะ ที่ หนึ่ง กะที่สองเริ่มเวลาประมาณ 14.00 น. - 04.00 น. และความจำเป็นต้องขับรถบนท้องถนน ตลอดเวลาเพื่อหาลูกค้า ทำให้ต้องรีบรับประทานอาหารที่ง่ายและรวดเร็ว จึงไม่สามารถเลือกอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการได้มากนัก นอกจากนี้พบว่า การที่ต้องแข่งขันหาลูกค้าและสภาพการจราจรที่ติดขัดทำให้เกิดความเครียด หากมีที่พักอยู่ในชุมชนแออัดด้วยแล้ว ก็จะประสบปัญหาว่าเวลาที่ออก กะกลับที่พัก เป็นเวลาที่คนอื่นในชุมชนทางานจะส่งเสียงดัง ทำให้นอนไม่หลับสนิท และบางครั้งไม่มี เวลาให้ครอบครัว ผู้ขับแท็กซี่ส่วนหนึ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นจึงไม่มีหลักฐานทะเบียนบ้านทำให้ไม่สามารถได้รับ สวัสดิการใดๆ จากรัฐได้

ณัฐจรี สุวรรณภักดิ์ (2546, หน้า 15-19) และ (2547, หน้า 19-26) กล่าวถึง อาชีพ คนขับรถแท็กซี่ว่าเป็นอาชีพที่สะท้อนถึงปัญหาการเลี้ยงชีพเพื่อยู่ออด คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ได้รับ คำแนะนำชักชวนจากญาติพี่น้อง เพื่อนและคนบ้านเดียวกันที่ขับแท็กซี่อยู่ก่อน การตัดสินใจเข้าสู่ อาชีพเป็นผลมาจากกระบวนการคิด การเลือกสรร การชั่งตวงทางเลือกระหว่างงานที่ทำอยู่ อาชีพ ขับแท็กซี่ เป็นงานที่มีรายได้และอิสระ จึงนำไปสู่การทดลองเข้าสู่อาชีพของคนขับแท็กซี่ และเลือกที่จะทำอาชีพนี้ต่อไป รวมทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์จริงเกี่ยวกับอาชีพ ทำให้คนรุ่นหลังเกิดความ สนใจและคิดที่จะลองมาขับแท็กซี่เพื่อหารายได้ ส่วนปัญหาของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ พบว่าเกี่ยวข้องกับ การเลือกรถของผู้โดยสารซึ่งดูจากสภาพความเก่าใหม่ของรถ ปัญหานี้เป็นที่รับรู้ของคนขับแท็กซี่ ทำให้พวกเขาปรารถนาที่จะได้ขับรถใหม่ แต่มีข้อจำกัดที่ต้นทุนการเช่ารถสูง รวมทั้งการเผชิญหน้า และการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร บางครั้งอาจสร้างความไม่สบายใจและทำตัวเป็นปัญหาในการขับรถแท็กซี่ เช่น คนเมาที่พูดจาไม่รู้เรื่อง ผู้โดยสารที่ไม่บอกจุดหมายปลายทางที่แน่นอน ผู้โดยสารที่บอกให้ทำผิด กฎจราจรโดยหวังความสะดวก ปัญหาความเสี่ยงจากการถูกโกงค่าโดยสาร ความเสี่ยงต่อการถูกรีดไถ จากเจ้าหน้าที่ ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย และโรคจากการทำงาน

เดือนใจ เมธินาพิทักษ์ (2548, หน้า 8-9) แบ่งคนขับรถแท็กซี่ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนขับแท็กซี่ที่จดทะเบียนในส่วนบุคคล ตามกฎหมายกำหนดสีของตัวถังรถเป็นสีเขียวและเหลือง ติดป้ายชื่อวารรถแท็กซี่ส่วนบุคคล คนขับแท็กซี่โดยส่วนใหญ่นี้เป็นเจ้าของรถเอง แต่บางครั้งจะให้บุคคลอื่นมาเช่าขับแทน การเช่าดังกล่าวจะให้เช่ารถในระยะยาวเป็นรายเดือน รายปีและขับรถได้ตลอดทั้งวัน ไม่ได้ทำงานเป็นกะและไม่ต้อนำรถไปคืนให้เจ้าของรถ สามารถเก็บรถไว้กับตนเอง กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในรูปนิติบุคคล เป็นรถที่อยู่ภายใต้การครอบครองของผู้ประกอบการให้เช่ารถแท็กซี่รายวัน สีของตัวรถจะแตกต่างกันไป ลักษณะการเช่าจะให้เช่าขับเป็นรายวันทำงานเป็นกะ เมื่อถึงเวลาเข้ากะทำงาน คนขับแท็กซี่จะมาขับรถออกไป และเมื่อใกล้เวลาสิ้นสุดช่วงเวลาของกะนั้นต้องเตรียมนำรถมาส่งคืนให้เจ้าของรถ พร้อมจ่ายค่าเช่ารถให้กับเจ้าของสถานประกอบการนั้น ซึ่งราคาจะแตกต่างกันออกไปตามสภาพของรถเก่าใหม่ ต้องหาความสะดวก เต็มแก๊สหรือน้ำมันให้พร้อม เพื่อที่จะส่งมอบให้คนขับรถแท็กซี่ในกะต่อไป

สรุปแรงงานนอกระบบกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ มี 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้ กลุ่มคนขับแท็กซี่ ส่วนบุคคลและ กลุ่มคนขับรถแท็กซี่นิติบุคคล เช่น กลุ่มคนขับรถแท็กซี่สหกรณ์ เป็นกลุ่มอาชีพที่สะท้อนถึง ปัญหาการเลี้ยงชีพเพื่อยู่รอดในสังคม การเข้าสู่อาชีพนี้มาจากคำแนะนำชักชวนจากญาติพี่น้อง เพื่อนและคนบ้านเดียวกันที่ขับแท็กซี่อยู่ก่อน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 45 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคเหนือและภาคใต้ ตามลำดับ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สภาพการทำงานโดยทั่วไปแบ่งเป็นสองกะ ตั้งแต่เวลาประมาณ 04.00 น. จนถึงเวลา 14.00 น. เป็นกะที่หนึ่ง และกะที่สองเริ่มเวลาประมาณ 14.00 น. - 04.00 น. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 3,000-5,000 บาท ปัญหาของคนขับรถแท็กซี่เกี่ยวข้องกับสภาพรถแท็กซี่ ผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ของรัฐ อาชญากรรมและสุขภาพอนามัย

7.4 การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่)

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่)ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การขอความเห็นชอบการจดทะเบียน

1.1 กรณีบุคคลธรรมดา (เขียว-เหลือง)

ผู้ยื่นคำขอต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถรถยนต์สาธารณะ และต้องไม่มีชื่อเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์และสิทธิครอบครองในทะเบียนรถยนต์รับจ้าง และจดทะเบียนได้คนละ 1 คัน โดยยื่นหลักฐานดังนี้

- 1) ภาพถ่ายบัตรประชาชน หรือภาพถ่ายบัตรอื่นซึ่งใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) ใบอนุญาตขับรถรถยนต์สาธารณะ ที่ยังไม่สิ้นอายุ พร้อมภาพถ่าย

1.2 กรณีนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัท จำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด, สหกรณ์และองค์กรของรัฐ โดยยื่นคำขอพร้อมหลักฐานดังนี้

- 1) รายชื่อผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน พร้อมด้วยภาพถ่ายบัตรประชาชน ของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญ)
- 2) หนังสือรับรองนิติบุคคลออกไว้ไม่เกิน 1 ปี พร้อมด้วยภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจ (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด)
- 3) ภาพถ่ายหนังสือบริคณห์สนธิข้อบังคับฉบับตีพิมพ์ (บริษัทจำกัด, บริษัทมหาชน จำกัด)
- 4) ภาพถ่ายใบสำคัญรับจดทะเบียนและรายชื่อสมาชิกของสหกรณ์ฉบับที่นายทะเบียนสหกรณ์รับรองไว้ไม่เกิน 1 ปี พร้อมด้วยภาพถ่ายข้อบังคับสหกรณ์ (กรณีสหกรณ์)
- 5) ตัวอย่างรอยประทับตราของผู้ยื่นคำขอ 2 ตรา (ถ้ามี)
- 6) รูปถ่ายสำนักงานขนาด 7.60x12.70 ซม. จำนวน 2 รูป
- 7) หลักฐานแสดงรายละเอียดจำนวนรถที่ประสงค์ใช้ประกอบการเครือข่ายสื่อสารและสถานที่เก็บรักษา รถไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนรถที่ขอจดทะเบียน โดยคิดพื้นที่ 15 ตารางเมตร ต่อรถ 1 คัน

1.3 กรณีนายทะเบียนเห็นชอบการจดทะเบียนแล้ว

ผู้ยื่นคำขอทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยหลักฐาน (หนังสืออนุญาตให้นำรถไปจดทะเบียน) ตามที่ได้พิจารณาเห็นชอบแล้ว นำรถมาตรวจสภาพ และขอจดทะเบียนรถภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากไม่นำรถมาจดทะเบียนหรือจดทะเบียนหรือจดทะเบียนไม่ครบตามจำนวนที่ขอ ให้ถือว่าไม่ประสงค์จะขอจดทะเบียนรถอีกต่อไป และได้รับความเห็นชอบตามจำนวนรถที่ได้จดทะเบียนแล้วเท่านั้น

2. การนำรถมาจดทะเบียนเป็นรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

- 1) รถที่นำมาจดทะเบียนต้องเป็นรถใหม่ หรือเป็นรถที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรกและใช้งานมาแล้วเป็นระยะทางไม่เกิน 20,000 กม.
- 2) ลักษณะรถ รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน รถเก๋งสามตอน รถเก๋งสามตอนแวน รถยนต์นั่งสองตอน รถยนต์นั่งสองตอนแวน รถยนต์นั่งสามตอน รถยนต์นั่งสามตอนแวน
- 3) เครื่องยนต์ต้องมีความจุของกระบอกสูบรวมกันไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี

4) ห้ามติดเซ็นทรัลล็อก และฟิล์มกรองแสง

5) สีรถ

5.1 รถยนต์รับจ้างของบุคคลธรรมดา ให้ใช้สีเขียวและสีเหลืองเป็นสีของตัวรถ

5.2 รถยนต์รับจ้างของนิติบุคคล ให้ใช้สีเหลืองเป็นสีของตัวรถ และสีน้ำเงินเป็นสีของข้อความ และเครื่องหมายต่างๆ

6) รถยนต์รับจ้างให้มีอายุการใช้งานได้ไม่เกิน 9 ปี นับแต่วันจดทะเบียนครั้งแรก

7) ต้องมีและใช้มาตรฐานค่าโดยสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ

8) ต้องมีและใช้เครื่องสื่อสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเครื่องสื่อสารประเภทอื่นที่กรมการขนส่งทางบกให้ความเห็นชอบ

9) ต้องมีและใช้ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (NGV) เป็นเชื้อเพลิงหรือใช้ร่วมกับน้ำมันเชื้อเพลิง

10) ต้องมีเครื่องหมายเป็นอักษรโรมัน "TAXI-METER" ขนาดสูงไม่น้อยกว่า 7 ซม. เส้นหน้าของตัวอักษร 1.2 ซม. ภายในกรอบขนาดไม่น้อยกว่า 60x15 ซม. ติดตั้งไว้ในแนวอนบนหลังการถและให้มีแสงไฟพร้อมด้วยกรอบที่บังคับแสง ให้เห็นเครื่องหมายได้ชัดเจนในเวลากลางวัน

11) ต้องมีเครื่องหมายอักษร "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอกทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

12) ต้องแสดงเครื่องหมาย "งัดรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 ซม. เส้นรอบหนา 0.5 ซม. ตัวอักษรคำว่า "งัดรับจ้าง" ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 ซม. เส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.6 ซม.

13) ต้องจัดให้มีกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

14) ต้องมีเครื่องหมายเป็นหมายเลขทะเบียน พื้นสีเหลือง ตัวอักษรสีดำ ทำด้วยโลหะติดไว้ที่แนวกึ่งกลางประตูรถตอนหลังด้านในใต้ขอบกระจกทั้งสองข้าง

15) ต้องมีเครื่องหมายเป็นข้อความ "แท็กซี่บุคคล" หรือ "ขีอนิติบุคคล" หมายเลขทะเบียนรถ และข้อความ "รื่องเรียนแท็กซี่โทร.1584" ไว้ที่ประตูตอนหน้าด้านนอกทั้งสองข้าง โดยต้องใช้สีที่ตัดกับสีของตัวรถให้เห็นได้ชัดเจน

16) จัดให้มีประกันภัย 2 อย่าง คือ ประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ และประกันภัยอย่างน้อยขึ้น 3 คุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถรับจ้างแต่ละคัน

อัตราค่าโดยสาร

ระยะทาง	1 กิโลเมตรแรก	35.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่ 2	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่ 12 กิโลเมตรละ	5.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่ 12	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่ 20 กิโลเมตรละ	5.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่ 20	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่ 40 กิโลเมตรละ	6.00 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่ 40	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่ 60 กิโลเมตรละ	6.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่ 60	ขึ้นไปถึงกิโลเมตรที่ 80 กิโลเมตรละ	7.50 บาท
ระยะทางกิโลเมตรที่ 80	ขึ้นไป กิโลเมตรละ	8.50 บาท

กรณีรถไม่สามารถเคลื่อนที่หรือเดินรถต่อไปได้เกินกว่า 6 กิโลเมตรต่อชั่วโมงอัตรานาทีละ 1.50 บาท

เซอร์วิสชาร์จ

กรณีเรียกใช้บริการผ่านศูนย์วิทยุสื่อสาร 20 บาท/เที่ยว

กรณีเรียกจากท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ จุดที่การทำอากาศยานกำหนดไว้ 50 บาท/เที่ยว

หมายเหตุ : ค่าโดยสารดังกล่าวไม่รวมค่าทางด่วน ซึ่งผู้โดยสารต้องจ่ายเอง

ขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสาร

การใช้อัตราค่าโดยสารตามที่กำหนด ให้ใช้ในเขตพื้นที่ตามแนวนอนที่เชื่อมโยงระหว่างจุดสิ้นสุด ที่กำหนด และให้ครอบคลุมถึงถนนสายย่อย ตรอก หรือซอยที่เชื่อมต่อออกไปจากแนวเขต และจุดสิ้นสุด ดังกล่าวในรัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร

1. ทิศเหนือ

- (ก) ถ.พหลโยธิน สิ้นสุดที่ห้างสรรพสินค้าฟิวเจอร์พาร์ค ซาธารังสิต
- (ข) ถ.รังสิต - ปทุมธานี สิ้นสุดที่ สะพานข้ามทางรถไฟ
- (ค) ถ.รังสิต - นครนายก สิ้นสุดที่ คลองสาม
- (ง) ถ.ติวานนท์ สิ้นสุดที่ ทางแยกสวนสมเด็จย่า

2. ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

- (ก) ถ.ลำลูกกา สิ้นสุดที่ คลอง 4
- (ข) ถ.สายไหม สิ้นสุดที่ ทางแยกถนน กม.11
- (ค) ถ.หทัยราษฎร์ สิ้นสุดที่ทางแยกถนนวัดคูบัว
- (ง) ถ.นิมิตรใหม่ สิ้นสุดที่ วัดบัวแก้ว

3. ทิศตะวันออก

- (ก) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ถ.เลียบวารี

- (ข) ถ.บุรีรัมย์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนสังขสันติสุข ตัดกับถนนอยู่วิทยา
- (ค) ถ.สุวินทวงศ์ สิ้นสุดที่ ทางแยกสุวินทวงศ์ ตัดถนนเชื่อมสัมพันธ์และถนนฉลองกรุง
- (ง) ถ.หลวงแพ่ง สิ้นสุดที่ ซอยหลวงแพ่ง 1 (ซอยวัดพลมานีย์)
- (จ) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานครกับ จังหวัดสมุทรปราการ (ถ.วัด
กิ่งแก้ว)

(ฉ) ถ.กรุงเทพ - ชลบุรี สิ้นสุดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายใหม่)

4. ทิศตะวันออกเฉียงใต้

- (ก) ถ.บางนา - ตราด สิ้นสุดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (ข) ทางด่วนบูรพาวิถี สิ้นสุดที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (ค) ถนนศรีนครินทร์ สิ้นสุดที่ทางแยกถนนเทพารักษ์

5. ทิศใต้

(ก) ถ.สุขุมวิท สิ้นสุดที่ตลาดสดปู่เจ้าสมิงพราย และตามแนวถนนปู่เจ้าสมิงพราย ถึง
ท่าเรือแม่น้ำเจ้าพระยา

- (ข) ถ.สุขสวัสดิ์ สิ้นสุดที่ โรงเรียนราชประชาสมาสัย
- (ค) ถ.ประชาอุทิศ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนครุใน
- (ง) ถ.บางขุนเทียน สิ้นสุดที่ ทางแยกวัดหัวกระบือ
- (จ) ถ.ธนบุรี - ปากท่อ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนวงแหวนรอบนอก

6. ทิศตะวันออกเฉียงใต้

- (ก) ถ.เอกชัย สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนบางบอน 3
- (ข) ถ.เพชรเกษม สิ้นสุดที่ หลักเขตกรุงเทพมหานคร กับจังหวัดนครปฐม
- (ค) ถ.เลียบคลองทวีวัฒนา สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง

7. ทิศตะวันตก

- (ก) ถ.ปิ่นเกล้า - นครชัยศรี สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนพุทธมณฑลสายสอง
- (ข) ถ.รัตนธิเบศร์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนรัตนธิเบศร์บรรจบวงแหวนรอบนอก

กรณีการจ้างนอกขอบเขตการใช้อัตราค่าโดยสารจะตกลงราคา หรือเก็บตามมิเตอร์ก็ได้

เครื่องแต่งกายผู้ขับขี่รถแท็กซี่

ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถ ต้องแต่งกายให้สะอาดสุภาพเรียบร้อย และรัดกุมด้วย
เครื่องแต่งกาย ดังนี้

1. เสื้อเชิ้ตคอพับ แขนยาว หรือแขนสั้น ไม่มีลวดลาย การสวมเสื้อให้สอดชายล่างของเสื้อ
ให้อยู่ภายในกางเกง
2. กางเกงขายาวสีเดียวกับเสื้อ และไม่มีลวดลาย โดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อก็ได้
3. รองเท้าหุ้มส้น หรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)
4. หมวก ถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาล สีเดียวกับเสื้อ

5. ทื่อกลี้อด้านซ้าย ให้ติดชื่อและชื่อสกุล ของผู้ขับชี่เป็นอักษรไทย ขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตร ตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์อ่านได้ง่าย โดยเย็บติดหรือปักไว้ สีของตัวอักษรต้องให้ ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัด และต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอด มิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที จึงจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการเข้ามาฝึกอบรม ส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อช่วยกันพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการหรือกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเครือข่าย เพื่อให้เป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดมีการสนับสนุนทางสังคม นำมาซึ่งการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อีกทั้งช่วยการพัฒนาองค์กร สหกรณ์แท็กซี่ให้มีประสิทธิภาพ และได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและตรงตามความต้องการของลูกค้า นั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านำมาพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ โดยการสร้างให้เกิดการเรียนรู้ของพนักงานทุกระดับในองค์กรนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งต้องสามารถดึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงของสหกรณ์แท็กซี่ ต้องมีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์กร และการจัดการบนพื้นฐานความเป็นธรรมและมีจริยธรรม อีกทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร

ตอนที่ 8 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดในแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

8.1 งานที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ดารณี มีสมมนต์ (2551) ได้ทำการพัฒนาการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารเบื้องต้นของผู้ตัดสินกีฬาฟุตบอลระดับนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย 5 กิจกรรมหลัก ได้แก่ (1) การเดินทางไปต่างประเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบขั้นตอนบทสนทนา คำถาม และการตอบคำถาม ที่ต้องพบระหว่างการเดินทาง - Check in ที่สนามบิน - ภาษาที่ใช้บน เครื่องบิน - Immigration and customs - การสอบถามข้อมูล การเดินทางจากสนามบินถึงไปโรงแรม มีการใช้กิจกรรม การฟัง - พูด กิจกรรมที่ใช้ Mapped Dialog ฝึกโดยใช้บทบาทสมมติ (2) การเดินทางไปสถานที่ต่างๆในต่างประเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถที่จะพูดเกี่ยวกับการเดินทางไปที่ต่างๆ การใช้ประโยคถามตอบเกี่ยวกับ สถานที่เวลา มีการใช้กิจกรรม ฟัง - พูด คำถามคำตอบสั้นๆ กิจกรรมที่ใช้สถานการณ์จำลองในระหว่างการเดินทางในต่างประเทศ (3) สนามแข่งขันและอุปกรณ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ คำศัพท์ และบรรยายสภาพ สนามแข่งขัน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขันและ เสื้อผ้า มีการใช้ กิจกรรม ฝึกทักษะการพูดบรรยายสภาพสถานที่อุปกรณ์ และเสื้อผ้ากิจกรรมที่ใช้ฝึก - Spot the Differences - รายงานจากสถานที่จริง (4) การใช้คำศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับกีฬาฟุตบอล มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายลักษณะ กริยาอาการ ของนักฟุตบอลในขณะทำการแข่งขัน ชนิดของการทำผิดกติกา และฝึกบทสนทนา มีการใช้กิจกรรม ทักษะการฟัง พูดและเขียน นำเสนอศัพท์และบทสนทนาโดยใช้กิจกรรมฝึกพูด Information gaps และเขียนเล่าการแข่งขัน (5) รายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสนามแข่งขัน และเขียนรายงานการแข่งขัน (Match report) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ ผู้เรียนสามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิด และชนิดของการทำผิดกติกา และการลงโทษ และเขียนรายงานในแบบฟอร์มรายงานการแข่งขัน Match report มีการใช้กิจกรรม ทักษะการพูดและเขียนอธิบาย และวิเคราะห์เหตุการณ์จาก VCD การแข่งขันฟุตบอลเขียนบันทึกลงใน Match report

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (2548) ประมวลจากรายงานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ และกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบ รวม 6 กลุ่ม พบว่าทุกกลุ่มอุตสาหกรรมเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานควรจัดให้มีการพัฒนาฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยพัฒนาทักษะตามลักษณะความจำเป็นของงาน โดยเน้นเนื้อหา แบ่งเป็นการสอนรูปแบบภาษา (Functional English) การสนทนา (Conversation English) ศัพท์และวลี หรือประโยคที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Useful term and Expression) กริยามารยาท (Culture awareness) เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดระหว่างคู่สนทนาต่างวัฒนธรรม

วลัย ชมภูรัตน์ (2547) ได้ศึกษาการส่งเสริมแรงจูงในการเรียนภาษาอังกฤษและความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษของนักกีฬาโรงเรียนก่อนและหลังการเรียนบทเรียน

ภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหาด้านกีฬาและศึกษาความสามารถในการอ่าน เขียนภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหาด้านกีฬา ของนักเรียนที่เป็นนักกีฬาโรงเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลสวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่พบว่า (1) นักกีฬาโรงเรียน มีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น (2) นักกีฬาโรงเรียนมีความสามารถในการ ฟัง พูด ภาษาอังกฤษสูงขึ้น (3) นักกีฬาโรงเรียนมีความสามารถในการอ่านเขียนภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50

หทัยพร อัสวพัฒน์กุล. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบในการให้บริการของรถแท็กซี่. ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจ และศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของรถแท็กซี่ พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการคือ ปัญหาด้านรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจแท็กซี่ที่แตกต่างกัน ส่งผลไปยัง ปัญหาสัมปทาน จุดจอดเฉพาะเขต ปัญหาจำนวนรถแท็กซี่ ปัญหาประสิทธิภาพของการให้บริการระบบวิทยุเรียกใช้บริการแท็กซี่ด้วยระบบ Call Center ปัญหาสภาพของรถแท็กซี่และการให้บริการ ตลอดจนการปฏิเสธผู้โดยสารเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีปัญหาด้านใช้ภาษาอังกฤษ

กมล (2554) คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ โดยมีเครื่องมือวัดคุณภาพ คือ คุณลักษณะการให้บริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและแสดงถึงเกิดความศรัทธาและเชื่อถือในองค์กร

ณัฐจรี สุวรรณภัก (2524 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แท็กซี่” กระบวนการเข้าสู่อาชีพ และประสบการณ์ชีวิตประจำวัน พบว่าคนขับแท็กซี่มีช่องทางการเข้าสู่อาชีพจากการแนะนำ ชักชวน ของญาติ พี่น้อง และคนบ้านเดียวกันที่ทำอาชีพขับแท็กซี่อยู่ก่อน โดยตัดสินใจเข้าสู่อาชีพเป็นผลมาจาก อุดมคติที่เห็นภาพของอาชีพแท็กซี่ เป็นงานที่รายได้ดี ได้เป็นรายวัน เป็นงานอิสระ และน่าจะเป็นงานที่สบาย

นวลละออง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เริ่มตระหนักถึงความจำเป็นในการรวบรวม พบว่า การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการปรับปรุงงาน และพัฒนาพนักงานภายในองค์กร อีกทั้งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การกระจายความรู้ ใช้เป็นเครื่องมือในกาสืบค้นสารสนเทศ การจัดฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2553) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาตามอัธยาศัยหรือการศึกษาที่ไม่เป็นทางการ (Informal Education) พบว่า หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการศึกษาที่บุคคลได้รับความรู้ ประสบการณ์ ได้เสริมสร้างเจตคติ ค่านิยม และทักษะต่างๆ จากครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อมและจากประสบการณ์ในการดำรงชีวิตประจำวัน การได้รับความรู้อาจจะได้จากการพูดคุย สนทนา

สังเกต การเข้าร่วมในกิจกรรมการประกอบอาชีพการงาน โดยที่กิจกรรมเหล่านี้อาจไม่ได้เกิดขึ้นหรือมีการจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทางการศึกษา แต่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แต่กลับทำให้บุคคลได้รับความรู้ โดยบังเอิญหรืออาจโดยไม่ตั้งใจ

น้ำเพชร (2553) ได้วิจัยการศึกษาการบริการที่มีคุณภาพนั้น พบว่า พนักงานมีส่วนสำคัญ ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความภาคภูมิใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความรู้ ผู้ขับรถแท็กซี่มีปัญหาด้านใช้ภาษาอังกฤษ อาจทำให้ได้โอกาสในการรับลูกค้า หรือผู้โดยสารชาวต่างชาติได้น้อย และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ส่งผลต่อการบริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ (2553) ได้วิจัยการศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ (ในโครงการวิจัยและพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามอัธยาศัย) พบว่า ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ รูปแบบการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยโดยรวม การจัดการศึกษาควรเน้นด้านทดลอง การสาธิต และการฝึกปฏิบัติจริง รองลงมา การจัดการศึกษาต้องเป็นไปด้วยความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการ และควรมีกิจกรรมให้มีความหลากหลาย ทันท่วงทีเหตุการณ์พร้อมมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบการจัดกิจกรรม รูปแบบการจัดบริการวิชาการ ควรจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบต้องมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของเนื้อหา และควรมีการบริการทางวิชาการควรขยายระยะเวลาให้มากขึ้น

ประชา (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารระดับสูง พบว่า อิทธิพลตัวบ่งชี้เป็นองค์ประกอบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ผ่านปัจจัยการพัฒนาศักยภาพ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ การพัฒนาตนเอง การสร้างทีมงาน และการคิดอย่างเป็นองค์รวมเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของผู้บริการ อีกทั้งความคิดในการสร้างวิสัยทัศน์แบบเน้นการมีส่วนร่วม การบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นองค์ประกอบที่บ่งชี้ของการพัฒนาองค์กร

ภคพันธ์ ศาลาทอง (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถสาธารณะแท็กซี่เขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มคนขับรถสาธารณะส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่มั่นคงและปลอดภัยเมื่อเจ็บป่วยจะดูแลตัวเองด้วยการพักผ่อนและรับประทานยา ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะความรู้ ส่วนมากมักมีปัญหาหรือความขัดแย้งกับผู้ร่วมวิชาชีพและผู้รับบริการ แต่มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำและได้รับการยอมรับทางสังคม รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม พบว่ามี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมเชิงทฤษฎีหรือหลักการ ประกอบด้วย การจัดสวัสดิการสังคมระดับชาติ การจัดสวัสดิการสังคมระดับท้องถิ่น การจัดสวัสดิการสังคมระดับเอกชนหรือสถานประกอบการ และการจัดสวัสดิการสังคมระดับกลุ่ม และรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมเชิงปฏิบัติหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การจัดสวัสดิการเพื่อความมั่นคงทางอาชีพ

เหมาะสำหรับคนขับรถแท็กซี่ที่ไม่ใช่สมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่ และการจัดสวัสดิการเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพเหมาะสำหรับคนขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์รถแท็กซี่

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ธนาคารกสิกรไทย (2558) สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งเศรษฐกิจภายใน ประเทศไทยและภายนอกประเทศส่งผลต่อธุรกิจการให้บริการสหกรณ์แท็กซี่ในปัจจุบันเป็นอย่างมากในเรื่องของการใช้บริการของลูกค้า กล่าวว่ถ้าเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตมากขึ้น มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจที่มีสภาพคล่องก็ส่งผลให้ลูกค้ามีอำนาจการซื้อที่มากขึ้น ตามลำดับทำให้เกิดการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในการพักผ่อนมากขึ้น ชาวต่างชาติมากขึ้น ทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการท่องเที่ยว ธุรกิจให้บริการแท็กซี่ กรณีที่เศรษฐกิจโลกตกก็เช่นกัน ส่งผลให้ลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติมาใช้บริการทำให้เงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นของประเทศสูงขึ้นตาม

บุษราภรณ์ พรหมพินิจ (2558) เรื่อง ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของคนขับรถแท็กซี่ที่ใช้กับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ พบว่าส่วนใหญ่ของคนขับรถแท็กซี่ไม่รู้ว่วิธีการพูดคุยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศว่ควรจะพูดอะไรหรืออย่างไร เพราะพวกเขาขาดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ คือเหตุผลว่ทำไมพวกเขาไม่ได้ใช้หลายรูปแบบในการสนทนาอ้างอิงถึงบทสนทนาของพวกเขามาแสดงให้เห็นว่พวกเขาจะเจียบเสมอในขณะขับรถ พวกเขาจะให้ความสนใจกับการจราจรและจุดหมายปลายทางที่พวกเขา กำลังจะไป บ่อยครั้งพวกเขาพูดคุยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศโดยใช้คำพูดบางคำง่ายซึ่งจะเห็นได้ชัดว่มีคนขับรถแท็กซี่เพียงบางคนเท่านั้นที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่ แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที จึงจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการเข้ามาฝึกอบรม ส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อช่วยกันพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการหรือกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเครือข่าย เพื่อให้เป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดมีการสนับสนุนทางสังคม นำมาซึ่งการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อีกทั้งช่วยการพัฒนาองค์กร สหกรณ์แท็กซี่ให้มีประสิทธิภาพ และได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและตรงตามความต้องการของลูกค้า นั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านำมาพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ โดยการสร้างให้เกิดการเรียนรู้ของพนักงานทุกระดับในองค์กร

นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งต้องสามารถดึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม

8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Marami (2010) รายงานในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและทัศนคติของนักศึกษาชาวซาอุดีอาระเบียที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language: EFL) ทั้งที่เป็นการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป (English for General Purposes) และการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) ในประเด็น แรงจูงใจ ความวิตกกังวล ทัศนคติ ต่อหลักสูตร ครูผู้สอนที่อาจมีผลต่อการนำภาษาอังกฤษไปใช้ แมคมครามี (Marami) เปรียบเทียบผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เมื่อผู้เรียนเริ่มเรียนจนจบการเรียนเป็นเวลาหนึ่งภาคการศึกษา การศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะมีระดับต่ำกว่าทัศนคติที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติความนึกคิด แรงจูงใจ และความวิตกกังวลที่มีต่อวิชาเรียนนั้น ๆ

Vasan (1994) ได้ทำการวิจัยการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ(English for Specific Purposes) เป็นกรณีศึกษากับองค์กรธุรกิจในประเทศมาเลเซีย โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในบริษัท ซาปุตรา (Sapura) พบว่าในภาคธุรกิจนั้นใช้ภาษาซึ่งแตกต่างจากภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยใช้ภาษาในกลุ่มธุรกิจโดยเฉพาะ ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานเป็นอย่างมาก ผู้ปฏิบัติงานใหม่จึงต้องเรียนรู้ภาษาที่ใช้ ดังนั้นผู้สอนจึงต้องศึกษาภาษาที่ใช้รวมถึงวัฒนธรรมในองค์กรและพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจ โดยใช้บริบทที่ใช้ในงานจริงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและจุดประสงค์ขององค์กร ทั้งในภาษาพูดและภาษาเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

Grabe and Stoller (1997) ได้ทำการวิจัยหลายโปรแกรมทั้งกับผู้เรียนภาษาเดียวและระบบสองภาษา พบว่า การสอนภาษาโดยวิธีการเน้นเนื้อหาได้เพิ่มแรงจูงใจและระดับความสนใจ และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำงาน การสอนโดยเน้นเนื้อหา ยังได้สามารถดัดแปลงเพื่อใช้สร้างหลักสูตรและกิจกรรม ทั้งยังสามารถนำมาปรับให้เข้ากับความต้องการและความสนใจของผู้เรียนได้

A. Akin and Bahattin (2005) เรื่อง การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และวัฒนธรรมองค์กร ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญ ดังนั้นพนักงานต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมและมีการสนทนาระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

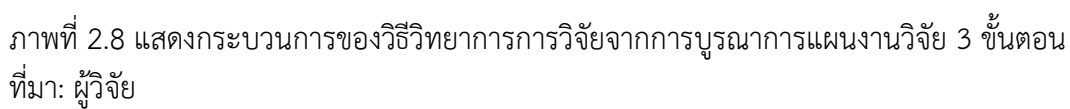
Anjana and Sandeep (2012) เรื่อง ปัญหาและความกังวลในการตัดสินใจเทคโนโลยีในมุมมองของผู้ประกอบการ กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินธุรกิจและนำมาบูรณาการในการทำงานส่งผลต่อประสบความสำเร็จ

Conrad (1999) เรื่อง กรอบการวิเคราะห์ในเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ในด้านการให้บริการ กล่าวว่า การพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานต้องเพิ่มขีดความสามารถและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว รวมทั้งการแก้ไขข้อร้องเรียนจากปัญหาการให้บริการต้องเหนือความคาดหวังของลูกค้า

Natasa (2013) เรื่อง การเปิดรับนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงเพื่อเอาชนะปัญหาสถานะเศรษฐกิจของธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ได้กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นส่วนช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ภายใต้ปัญหาต่าง ๆ เป็นส่วนช่วยสนับสนุนในกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ และนวัตกรรมเป็นส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้ลูกค้าเพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ทั้งนี้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงของสหกรณ์แท็กซี่ ต้องมีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์กร และการจัดการบนพื้นฐานความเป็นธรรมและมีจริยธรรมอีกทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร

จากทฤษฎีที่กล่าวมานี้ นำไปสู่รายละเอียดที่สามารถแสดงเป็นแผนผังของกรอบแนวคิด แผนการวิจัยการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) นำสู่แนวทางเพื่อค้นหา เทคนิค แนวคิด การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ได้ ดังนี้



ภาพแสดงต้น กลาง ปลาย ต้นเริ่ม focus group ได้ต้นน้ำ- ประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้โครงการย่อย ทั้ง-3ได้แนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการฯ (ชื่อเรื่อง) กลาง – on process เป็นลำดับขั้นตอนในการดำเนินการว่า โครงการใดจะเริ่มต้นเป็นลำดับแรกและเมื่อได้ผลของการวิจัยเบื้องต้นก็สามารถที่จะส่งผ่านไปยังโครงการย่อยที่ 1 ซึ่งทั้งสองโครงการหลังจากนั้นทั้งสองโครงการสามารถดำเนินการคู่ขนานกันได้ ปลาย - ขั้นตอนที่ 3 Post Process เป็นการบูรณาการผลของการวิจัยทั้งสามโครงการเข้าด้วยกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่ใช้กระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ มุ่งพัฒนาทางเลือกหรือวิธีการ โดยได้มีการสำรวจถึงสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่ม ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในระบบภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานไปใช้ในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อการประกอบอาชีพ โดยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มาร่วมกันในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่องเดียว (Single Study) ด้วยการผสมผสานขั้นตอนของการวิจัยอย่างเป็นเหตุเป็นผล ตามกรอบประเด็นเชิงปรัชญาด้านวิธีวิทยา (Methodology) ที่เชื่อถือได้

แผนงานวิจัยนี้มีโครงการย่อย 3 โครงการ ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” นี้ เป็นการบูรณาการผลการดำเนินการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 การติดตามหนุนเสริมนักวิจัยในโครงการย่อย

3.2 การบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย

3.3 การบูรณาการผลการดำเนินการวิจัยจากโครงการวิจัยย่อยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1

3.1 การติดตามหนุนเสริมนักวิจัยในโครงการย่อย

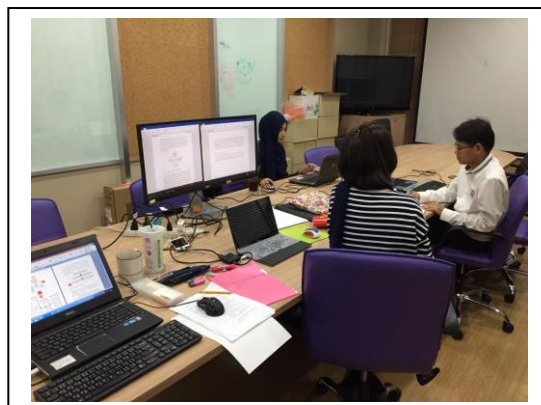
1 จัดประชุมคณะนักวิจัย เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวางแผนการดำเนินการวิจัยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2 จัดประชุมร่วมกับผู้ประกอบการ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) และภาคีเครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะประเภทแท็กซี่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจง ทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการวิจัยของแต่ละโครงการย่อย

3 ติดตามหนุนเสริมการดำเนินงานของนักวิจัยในแต่ละโครงการย่อย ร่วมประชุมกับผู้ประกอบการ ผู้ขับรถ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะประเภทแท็กซี่ เพื่อทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อของโครงการย่อยที่กำหนดไว้

4 จัดประชุมติดตามความก้าวหน้าและอุปสรรคของแต่ละโครงการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน

5 จัดประชุมร่วมกันสังเคราะห์งานวิจัยที่ได้รับจากการศึกษาของแต่ละโครงการย่อย



ภาพที่ 3.1 ประชุมคณะนักวิจัย เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวางแผนการดำเนินการวิจัย

3.2 การบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย

ในขั้นตอน นี้จะเป็นการบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการจากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยผู้วิจัย 3 โครงการย่อยได้ร่วมกันสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ อาทิเช่น กรรมการสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ สมาชิกสหกรณ์ฯ (ผู้ขับรถแท็กซี่) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์) ตัวแทน

หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น บริษัท ห้างร้าน) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีจำนวนในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 3 คน รวมทั้งหมด 9 คน ผู้วิจัยใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบ คือ กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ ค้นหาคำตอบเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

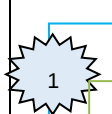
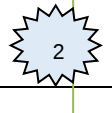
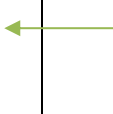
3.3 การบูรณาการผลการดำเนินการวิจัยจากโครงการวิจัยย่อยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1

หลังจากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างผู้วิจัยโครงการย่อยและกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลที่ได้ก็นำมาใช้ในการดำเนินการตามวิธีวิจัยเฉพาะในแต่ละโครงการวิจัยย่อยแล้ว ข้อ 3.3 นี้จะนำเสนอขั้นตอนลำดับถัดไป คือ แนวทางการบูรณาการผลการดำเนินการตามวิธีวิจัยเฉพาะในแต่ละโครงการวิจัยย่อย โดยจะผสานผลการวิจัยจากแต่ละโครงการวิจัยย่อยที่แบ่งตามประเด็นและความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม แสดงความเชื่อมโยงในการนำข้อมูลจากแต่ละโครงการวิจัยย่อยมาบูรณาการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 (ดู รายละเอียดของผลการดำเนินการตามวิธีวิจัยเฉพาะในแต่ละโครงการวิจัยย่อย ในรายงานของแต่ละโครงการย่อย) โดยจะจำแนกความสัมพันธ์ของข้อมูลดังกล่าวกับการนำไปใช้ออกแบบหลักสูตรตาม 7 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. หลักสูตร
2. สารเนื้อหาทางภาษา
3. กิจกรรม
4. ผู้เรียน
5. วิทยากร/ผู้ฝึกอบรม
6. การวัดประเมินผล

โดยสรุป วิธีดำเนินการวิจัยของ แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” มีการบูรณาการผลการดำเนินการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ มีการติดตามหนุนเสริมนักวิจัยในโครงการย่อย บูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยโครงการวิจัยย่อยจากนั้น นำผลการดำเนินการวิจัยจาก 3 โครงการวิจัยย่อยมาบูรณาการเพื่อพัฒนาหลักสูตรฯ ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ดังสรุปวิธีดำเนินการวิจัยได้ด้วยแผนภาพที่ 3.2

แผนภาพที่ 3.2 สรุปวิธีวิจัยของโครงการวิจัยย่อย ข้อมูลจากการดำเนินการวิจัย และความเชื่อมโยงจากการบูรณาผลการวิจัยจากแต่ละโครงการวิจัยย่อย เพื่อการนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1

โครงการวิจัย	วิธีวิจัยของแต่ละโครงการย่อย	ความเชื่อมโยง	ข้อมูลจากการดำเนินการวิจัย
โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (นักศึกษา)	- ผู้วิจัยโครงการย่อยทั้ง 3 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ - ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 สำรวจปัญหาด้านภาษาอังกฤษและความต้องการได้รับการฝึกอบรมจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เจาะลึก และจากผลการสังเกตข้อมูลจากโครงการย่อยที่ 2 - จากนั้น ผู้วิจัยโครงการที่ 1 ดำเนินการยกย่องหลักสูตรและสื่อประกอบการสอน		- สภาพปัญหาและระดับความต้องการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ - กิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ต้องการ - หัวข้อการอบรม/เนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพที่ต้องการ - ผลสัมฤทธิ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (นักศึกษา)	*วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ		- องค์ประกอบเชิงยืนยันของทัศนคติพฤติกรรมและแรงจูงใจ - องค์ประกอบพฤติกรรมการพัฒนาทักษะการพูด - องค์ประกอบแรงจูงใจ
โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (นักศึกษา)	*วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ *ได้ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย *ประเมินผลรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ		- ด้านกระบวนการ - ด้านงบประมาณ - ด้านการประชาสัมพันธ์ - ด้านผู้เชี่ยวชาญ

จากแผนภาพที่ 3.2 สรุปวิธีวิจัยของโครงการวิจัยย่อย ข้อมูลจากการดำเนินการวิจัย และความเชื่อมโยงจากการบูรณาผลการวิจัยจากแต่ละโครงการวิจัยย่อย เพื่อการนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 แสดงวิธีวิจัยในแต่ละโครงการวิจัยย่อย ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินวิธีวิจัยนั้น และความเชื่อมโยงในการนำข้อมูลนั้นไปใช้ประโยชน์ ผู้ดูแลแผนงานโครงการงานวิจัยฯ ขออธิบายความเชื่อมโยงในแต่ละโครงการวิจัยย่อย โดยแสดงเป็นลูกศรหมายเลข 1 และ 2 ดังนี้

ก) เส้นโยงความสัมพันธ์ (ลูกศร) หมายเลขที่ 1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างโครงการวิจัยย่อยที่ 2 และโครงการวิจัยย่อยที่ 1

หลังจากที่โครงการวิจัยย่อยที่ 2 ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 2 ได้ดำเนินการตามวิธีวิจัยตามแนวทางของตนโดยการใช้แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เกี่ยวกับ ทักษะคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) โดยเชิญผู้ประกอบการและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อพิจารณากลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ดูรายละเอียด รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 2 บทที่ 3 ข้อ 3.2 และข้อ 3.3 หน้า 39; และ รายงานโครงการย่อยที่ 2 บทที่ 4 ข้อ 2 เรื่อง การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร, หน้า 56 – 59) ผู้ดูแลโครงการย่อยที่ 1 ได้นำข้อค้นพบดังกล่าวไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับขีรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ต่อไป (ดูรายละเอียดการดำเนินการยกร่างหลักสูตรฯ ในรายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 1 บทที่ 3 ข้อ 2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย)

ข) เส้นโยงความสัมพันธ์ (ลูกศร) หมายเลข 2 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างโครงการย่อยที่ 3 และโครงการย่อยที่ 2 กับโครงการย่อยที่ 1

หลังจากที่โครงการวิจัยย่อยที่ 3 ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ (แสดงในข้อ 3.2) ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 3 ได้ดำเนินการตามวิธีวิจัยตามแนวทางของตนโดยการใช้ เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เทคนิค Concept Mapping เทคนิคการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) และการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) เพื่อให้ได้รูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย (ดูรายละเอียดใน รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 3 บทที่ 3 หัวข้อ “การกำหนดขั้นตอนการวิจัย” หน้า 87; ภาพที่ 3.4 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย หน้า 91) ผู้ดูแลโครงการวิจัยย่อยที่ 3 ได้ศึกษาข้อค้นพบจากโครงการวิจัยย่อยที่ 2 แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงกับข้อค้นพบในโครงการวิจัยย่อยที่ 3 แล้วนำมาประมวลเป็นข้อมูลสนับสนุนโครงการย่อยที่ 1 ในการนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพฯ ของโครงการย่อยที่ 1 ไปใช้ดำเนินการอบรมจริงต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่ใช้กระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ มุ่งพัฒนาทางเลือกหรือวิธีการ เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร โดยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มารวมกันในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่องเดียว (Single Study) ด้วยการผสมผสานขั้นตอนของการวิจัยอย่างเป็นเหตุเป็นผล เชื่อมโยงไปยังรูปแบบการศึกษา (Design) และวิธีการ (Method) ตามแนวทางของกระบวนการทัศน์แบบมีส่วนร่วม (Advocacy or Participatory) ประเด็นในการศึกษาเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างนักวิจัย และผู้ถูกวิจัย (นิทรา กิจธีระวุฒิวงษ์, 2555: 132-133) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Change Oriented) แผนงานวิจัยนี้มีโครงการวิจัยย่อย 3 โครงการ ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” มีการบูรณาการผลการวิจัยร่วมกัน ดังแสดงผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย

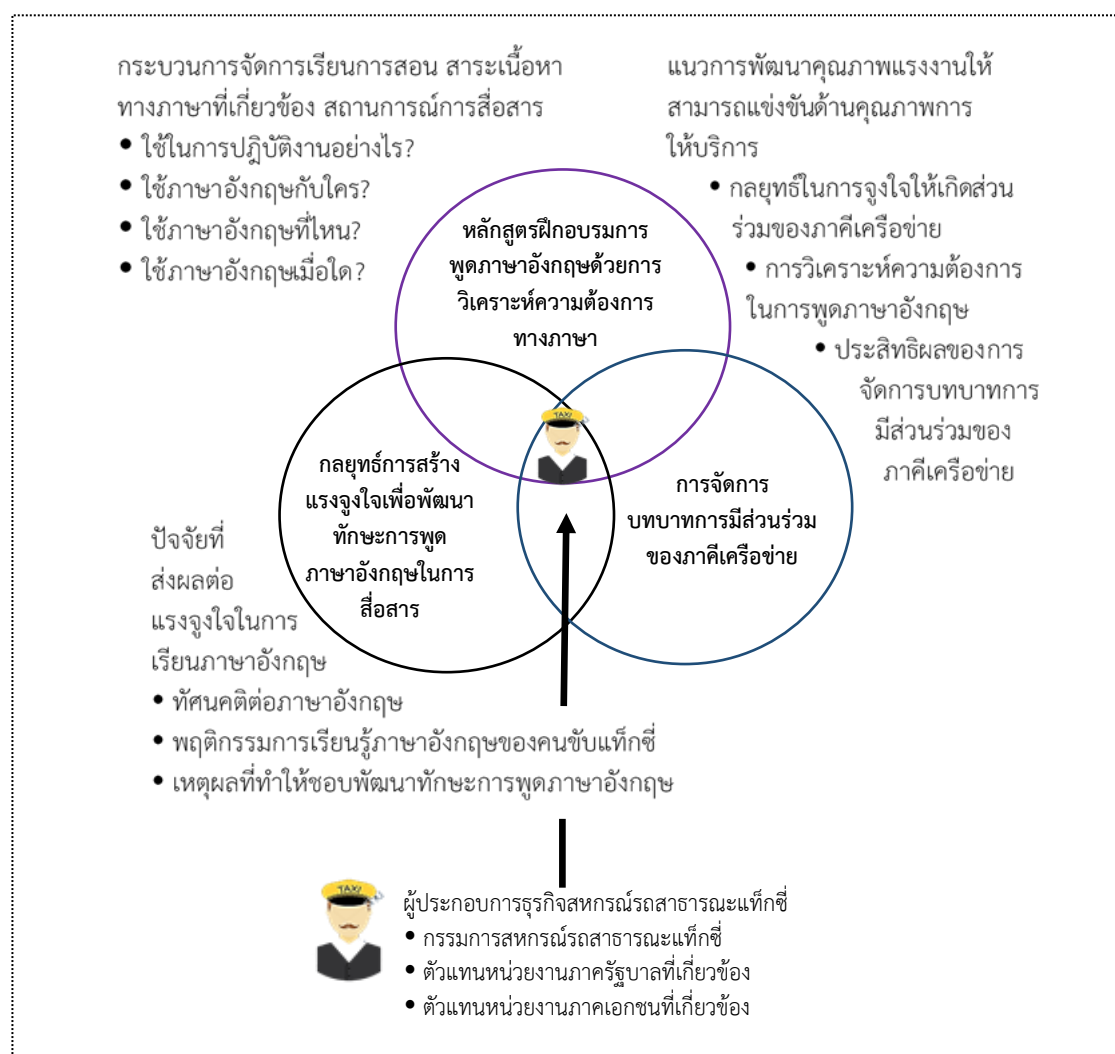
4.2 ผลการบูรณาการผลดำเนินการวิจัยจากโครงการวิจัยย่อยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

4.3 ผลการศึกษาแผนการวิจัย “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4.1 ผลการศึกษาการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย

ในขั้นตอน นี้จะเป็นรายงานผลการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย พบประเด็นสำคัญร่วมกันเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ

(แท็กซี่) เพื่อใช้ในการ พัฒนาหลักสูตร การสร้างแรงจูงใจ และการสร้างภาคีเครือข่าย เป็นข้อมูลพื้นฐานของ 3 โครงการย่อย ผู้วิจัยได้ร้อยเรียงประเด็นที่พบในการสนทนาประเด็นเฉพาะ แบ่งประเด็นที่ได้จากการบูรณาการ ผสมผสานทุกมุมมอง เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถฯ (การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ การสร้างภาคีเครือข่าย) จากกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ทำให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงการย่อยที่ 1 โครงการย่อยที่ 2 และโครงการย่อยที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายเดียวกันนี้ เน้นองค์รวมของสาระจากทุกมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) มากกว่าการได้มาของข้อมูลแยกเฉพาะของแต่ละโครงการวิจัยย่อย เป็นข้อมูลที่ได้จากการบูรณาการ แสดงได้ด้วยภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย

สภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาตามความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแต่ละโครงการย่อย

จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย พบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถฯ แบ่งตามความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแต่ละโครงการย่อยทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าว มี

ก) กระบวนการจัดการเรียนการสอน สาระเนื้อหาทางภาษาที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์การสื่อสารที่พบเจอในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูด (โครงการย่อยที่ 1)

แบ่งออกเป็นประเด็นหลัก ได้ดังนี้

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ (Language use) มี การสอบถามเพื่อทราบข้อมูล สอบถามเพื่อทวนสอบ ขอร้องให้เกิดการกระทำและไม่ให้เกิดการกระทำ การแนะนำเชิงบอกกล่าวเพื่อเชิญชวน การตอรองเหตุผล การอธิบายความ และการให้เหตุผลประกอบการตอรอง/การปฏิเสธ การสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่องานบริการ

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีทั้งผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ และเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ที่อยู่อาศัยในประเทศไทยมาระยะหนึ่งหรือเพิ่งเคยมาประเทศไทย (มีข้อมูล หรือมีบุคคลที่รู้จักให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ที่ศทางมาก่อน) การสื่อสารเป็นแบบตัวต่อตัวใช้การพูดเป็นหลักนอกเหนือจากการเขียน หรือแสดงภาพ (นามบัตร แผนที่ ข้อความ)

- สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (setting) ที่ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศมักเป็นริมถนน ตามด้วยบริเวณหน้าสถานที่ต่างๆ อาทิเช่น หน้าห้างสรรพสินค้า สถานบันเทิง โรงแรม สถานที่ที่นิยม (เอเชียติก สนามหลวง ถนนข้าวสาร ตลาดนัดรถไฟ เป็นต้น) และแบ่งการใช้ภาษาอังกฤษออกเป็น 3 ช่วงของระยะการให้บริการ คือ ก่อนรับผู้โดยสารขึ้นรถ ระหว่างผู้โดยสารใช้บริการ หลังการบริการสิ้นสุด

- ในการให้บริการ ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร การทักทายเมื่อแรกพบ การพูดคุยเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ การเสนอแนะเชิงเชิญชวนเพื่อให้ใช้บริการการท่องเที่ยว การขอร้อง นัดหมาย ปฏิเสธและการขออนุญาต (เช่น การใช้/ไม่ใช้ไมเตอร์ การตกลงรายละเอียดในการนัดหมาย วัน/เวลา/สถานที่) รวมทั้งการอ่านภาษาอังกฤษ เช่น นามบัตร ข้อความสั้น ๆ บอกทิศทาง ชื่อสถานที่บนแผนที่

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 ได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรดังนี้

1. ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร? (How will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ภาษา (language use) ทำหน้าที่ใดในบริบทต่าง ๆ (เช่น ขอร้อง ปฏิเสธ แนะนำ เชิญชวน)

2. ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษกับใคร? (Who will the learners use the language with?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ รายละเอียดของผู้โดยสาร เพศ สถานภาพทางสังคม แบบการปฏิสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร เพื่อช่วยการพิจารณาประโยชน์และการเลือกใช้ศัพท์

3. ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน? (Where will the language be used?) ประเด็นส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (Setting) เช่น ริมถนน หน้าโรงแรม สถานที่พัก ห้างสรรพสินค้า แบ่งเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการสิ้นสุด

4. ผู้ขับรถฯ ใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด? (When will the language be used?) ประเด็นส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร (practice) เช่น ทักทายเมื่อแรกพบ เชิญชวนใช้บริการเพิ่มเติม หลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสมหรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

ข) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ (โครงการย่อยที่ 2)

แบ่งออกเป็นประเด็นหลัก ได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ควรจะเป็นสถานที่ๆที่ความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถจำนวนมากเพียงพอสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ บอร์ดกระดาน ฟลิบชาร์ต ไมโครโฟน คอมพิวเตอร์

2. สังคม การเรียนรู้ภาษาอังกฤษช่วยยกระดับการยอมรับในสังคม การมีรายได้ที่สูงขึ้นจากการนำพาผู้โดยสาร บริการนำเที่ยวแบบวันเดียว (One Day Trip) หรือการรับผู้โดยสารจากท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิไปส่งที่ต่างจังหวัด หรือการรับผู้โดยสารจากโรงแรมเพื่อไปส่งยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นช่วยยกระดับของความเป็นอยู่ การบริโภค การเลือกซื้อสิ่งของที่มีคุณภาพสูงมากกว่าเมื่อครั้งที่มีรายได้น้อย อีกทั้งการได้รับการยอมรับในกลุ่มบุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกันมากขึ้นด้วย จนกระทั่งในบางครั้งสามารถพัฒนาเป็นบุคคลที่มีแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามได้ด้วย

3. ครอบครัว การเรียนรู้ภาษาอังกฤษช่วยยกระดับของความอยู่ดีกินดีของครอบครัว ช่วยสร้างความมั่นใจ การเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านของความใฝ่รู้ การพัฒนาตน การปลูกฝังค่านิยม ความคิด วิธีคิดในการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว

4. การวางแผนชีวิต สามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่วางแผนความก้าวหน้าในชีวิตจากการเริ่มต้นเป็นผู้ขับแท็กซี่ที่จากรับผู้โดยสาร ยกระดับความก้าวหน้ามาเป็นผู้ขับแท็กซี่มีสังกัดกลุ่มที่สามารถเข้ารับผู้โดยสารตามโรงแรม หรือจุดจอดรถที่มีเครือข่ายขององค์กรใดองค์กรหนึ่งรองรับ มีผู้โดยสารเป็นขาประจำ และยังสามารถพัฒนาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อการท่องเที่ยว หรือขับรถลีมูซีนได้ในอนาคต ตลอดจนสามารถขับรถให้กับบริษัทต่างชาติในประเทศไทย ทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

5. การเดินทางไปต่างประเทศ ในโครงการย่อยที่ 2 นี้ มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงาน การบริการแท็กซี่ในต่างประเทศเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ การฝึกใช้ภาษาอังกฤษในต่างแดน หรือการสร้างแรงกระตุ้นให้มีความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษ

6. ทศนคติต่อภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถแท็กซี่มีความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติได้ ยกระดับความมั่นใจเมื่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

7. พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของคนขับแท็กซี่ จะให้ความสนใจในการเรียนภาษา เข้าร่วมอบรมทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ด้วยเหตุผลที่ทำให้ชอบพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ คือเหตุผลเกี่ยวกับ

ตัวผู้สอน เครือข่ายที่สังกัด ชมรม สหกรณ์ การสนับสนุนค่าเดินทาง อาหาร เครื่องดื่ม หลักสูตรที่อบรม ความยากง่าย การนำไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการเข้าถึงสื่อการสอนได้อย่างง่าย ๆ ไม่ยุ่งยาก ตัวภาษาและเนื้อหาวิชาที่เรียน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 2 ได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินการวิจัยในโครงการวิจัยย่อยของตนต่อไป และพบว่า การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร คือ การมีทัศนคติต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มี 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และด้านทัศนคติต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ สำหรับด้านพฤติกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านความใส่ใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และด้านการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ส่วนด้านแรงจูงใจการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจด้านศักยภาพแห่งตน ด้านแรงจูงใจด้านเนื้อหา ด้านแรงจูงใจด้านกิจกรรม และแรงจูงใจด้านผู้สอนหรือวิทยากร จากผลการบูรณาการ ทำให้นักวิจัยมีแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษต่างๆ อาทิ

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ

ทัศนคติต่อภาษาอังกฤษ

พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของคนขับแท็กซี่

เหตุผลที่ทำให้ชอบพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ค) การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายฯ (โครงการย่อยที่ 3)

ผู้เข้ารับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการบูรณาการความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รวมทั้งส่วนของสหกรณ์แท็กซี่ ดังนี้

1. ปัญหาที่พบคือ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 2 กลุ่มใหญ่คือ สังกัด สหกรณ์ กับไม่ได้สังกัดสหกรณ์ กรณีนี้จะเป็นรถแท็กซี่นิติบุคคล (เขียว-เหลือง) มีรายได้น้อย และต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพอยู่บนท้องถนนเป็นส่วนมากในแต่ละวัน เหลือรายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วประมาณ 300-800 บาทต่อวัน

2. อุปสรรคที่พบคือ ยังไม่มีหน่วยงานภาครัฐใดเป็นเจ้าภาพในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมด้านการอบรมภาษาอังกฤษ ขาดการสนับสนุนจากภาคเอกชนอย่างเป็นรูปธรรม และ อุปสรรคด้านเวลาที่ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะสามารถทุ่มเทให้กับการอบรม พัฒนา อย่างเต็มที่ และเกิดประสิทธิผลได้

3. แนวทางนำไปสู่การความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนที่จะเกิดจากภาคีเครือข่าย คือ เรื่องของการสนับสนุนทางการเงิน และงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เช่น จากสหกรณ์รถแท็กซี่เป็นผู้สนับสนุน (กรณีรถสังกัดสหกรณ์) และการสนับสนุนจากภาครัฐ- เอกชน (กรณีรถแท็กซี่ไม่ได้สังกัดสหกรณ์)

สื่อมวลชนที่มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการสนับสนุนจากทางสถาบันการศึกษา นักวิจัย นักพัฒนา เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 3 ได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินการวิจัยในโครงการวิจัยย่อยของต่อไป และพบว่า ประสิทธิภาพของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย คือ ยังไม่มีหน่วยงานภาครัฐใดเป็นเจ้าภาพในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมด้านการอบรมภาษาอังกฤษ ขาดการสนับสนุนจากภาคเอกชนอย่างเป็นรูปธรรม และ อุปสรรคด้านเวลาที่ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะสามารถทุ่มเทให้การอบรม พัฒนา อย่างเต็มที่ และเกิดประสิทธิผลได้ ส่วนแนวทางนำไปสู่การความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนที่จะเกิดจากภาคีเครือข่าย คือ เรื่องของการสนับสนุนทางการเงิน และ งบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เช่น จากสหกรณ์รถแท็กซี่เป็นผู้สนับสนุน (กรณีรถสังกัดสหกรณ์) และการสนับสนุนจากภาครัฐ- เอกชน (กรณีรถแท็กซี่มิได้สังกัดสหกรณ์) สื่อมวลชนที่มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และ ประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการสนับสนุนจากทางสถาบันการศึกษา นักวิจัย นักพัฒนา เป็นต้น จากผลการบูรณาการ ทำให้นักวิจัยมีแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษต่างๆ อาทิ

ความเข้าใจ ปัญหา อุปสรรค ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนา

บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐกับภาคเอกชน และภาคีเครือข่าย

4.2 ผลการบูรณาการผลดำเนินการวิจัยจากโครงการวิจัยย่อยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อ 4.2 นำเสนอผลการศึกษาการบูรณาการผลการดำเนินการวิจัยจากโครงการวิจัยย่อย เพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยจะผลานผลการวิจัยจากแต่ละโครงการวิจัยย่อย แบ่งตาม ประเด็นและความสัมพันธ์การนำไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม แสดงความเชื่อมโยงในการนำข้อมูลจากแต่ละโครงการวิจัยย่อยมาบูรณาการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฯ (ดู รายละเอียดของผลการดำเนินการตามวิธีวิจัยเฉพาะในแต่ละโครงการวิจัยย่อย ในรายงานของแต่ละโครงการย่อย) โดยจะเสนอข้อมูลดังกล่าวตามการนำไปใช้ออกแบบหลักสูตร มี 7 ประเด็นหลัก 14 ประเด็นย่อย สามารถนำเสนอได้ด้วย ตาราง 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยและการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ (ต่อ)

กลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัย	การนำข้อมูลไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตร														
	หลักสูตร		สาระเนื้อหาทางภาษา		กิจกรรม		ผู้เรียน		วิทยากร	การวัดประเมินผล	ภาคีเครือข่าย				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	หลักสูตรอิงอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการ	กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน	ศัพท์ไวยากรณ์ และรูปประโยคที่ใช้บ่อยครั้ง	ข้อการอบรม	การสร้างแรงจูงใจแบบผสมผสาน	กิจกรรมให้ผู้เรียนได้คิดและลงมือปฏิบัติภาษา	ความหลากหลายของผู้ใช้การอบรม	ผู้เรียนผู้ใหญ่	วิทยากรชาวไทยและต่างประเทศ	การประเมินผล	ความเชื่อถือและการยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม	การประชาสัมพันธ์	กระบวนการ	งบประมาณ	ผู้เชี่ยวชาญ
กิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ - การสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบการออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา - การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาทั่วไป - การอ่านเรื่องราวที่เกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการที่มีรูปแบบประโยคและศัพท์จำเป็น - หัวข้อการอบรมและเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ต้องการ		✓	✓			✓		✓	✓	✓					

ตารางที่ 4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยและการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ (ต่อ)

กลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัย	การนำข้อมูลไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตร														
	หลักสูตร		สาระ เนื้อหาทาง ภาษา		กิจกรรม		ผู้เรียน		วิทยากร	การวัด ประเมินผล	ภาคีเครือข่าย				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	หลักสูตรอิงอยู่บนการ วิเคราะห์ความต้องการ	กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ การสอน	ศัพท์ไวยากรณ์ และรูป ประโยคที่ใช้บ่อยครั้ง	ข้อการอบรม	การสร้างแรงจูงใจแบบ ผสมผสาน	กิจกรรมให้ผู้เรียนได้คิดและ ลงมือปฏิบัติภาษา	ความหลากหลายของผู้เข้า รับการอบรม	ผู้เรียนผู้ใหญ่	วิทยากรชาวไทยและ ต่างประเทศ	การประเมินผล	ความเชื่อถือและการยอมรับ ของผู้เข้ารับการอบรม	การประชาสัมพันธ์	กระบวนการ	งบประมาณ	ผู้เชี่ยวชาญ
โครงการวิจัยย่อยที่ 2															
- องค์ประกอบเชิงยืนยันของทัศนคติ พฤติกรรมและแรงจูงใจ 1) ด้านความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ 2) ด้านทัศนคติต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ		✓			✓			✓							
- องค์ประกอบพฤติกรรมการพัฒนาทักษะการพูด 2.1) ด้านความรับผิดชอบ 2.2) ด้านความใส่ใจในการพัฒนา 2.3) การเตรียมความพร้อมในการพัฒนา		✓			✓			✓							
- องค์ประกอบแรงจูงใจ 1) ด้านศักยภาพแห่งตน 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านกิจกรรม 4) ด้านผู้สอนหรือวิทยากร		✓			✓		✓	✓							

ตารางที่ 4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยและการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ (ต่อ)

กลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัย	การนำข้อมูลไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตร														
	หลักสูตร		สาระเนื้อหาทางภาษา		กิจกรรม		ผู้เรียน		วิทยากร	การวัดประเมินผล	ภาคีเครือข่าย				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	หลักสูตรอิงอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการ	กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน	ศัพท์ไวยากรณ์ และรูปประโยคที่ใช้บ่อยครั้ง	ข้อการอบรม	การสร้างแรงจูงใจแบบผสมผสาน	กิจกรรมให้ผู้เรียนได้คิดและลงมือปฏิบัติภาษา	ความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรม	ผู้เรียนผู้ใหญ่	วิทยากรชาวไทยและต่างประเทศ	การประเมินผล	ความเชื่อถือและการยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม	การประชาสัมพันธ์	กระบวนการ	งบประมาณ	ผู้เชี่ยวชาญ
- กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ: กลยุทธ์ที่ 1 กลยุทธ์ที่ 2 กลยุทธ์ที่ 3		✓			✓	✓	✓	✓	✓						

ตารางที่ 4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยและการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ (ต่อ)

กลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัย	การนำข้อมูลไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตร														
	หลักสูตร		สาระเนื้อหาทางภาษา		กิจกรรม		ผู้เรียน		วิทยากร	การวัดประเมินผล	ภาคีเครือข่าย				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	หลักสูตรอิงอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการ	กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน	ศัพท์ไวยากรณ์ และรู้ประโยคที่ใช้บ่อยครั้ง	ข้อการอบรม	การสร้างแรงจูงใจแบบผสมผสาน	กิจกรรมให้ผู้เรียนได้คิดและลงมือปฏิบัติภาษา	ความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรม	ผู้เรียนผู้ใหญ่	วิทยากรชาวไทยและต่างประเทศ	การประเมินผล	ความเชื่อถือและการยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม	การประชาสัมพันธ์	กระบวนการ	งบประมาณ	ผู้เชี่ยวชาญ
โครงการวิจัยย่อยที่ 3															
- ด้านกระบวนการ: - มีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายด้านกระบวนการ เริ่มจากการประชุมหาความร่วมมือกับ ผู้ประกอบการรณสาธารณะแท็กซี่ และคณะกรรมการบริหารของสหกรณ์แท็กซี่ - การจัดสรรสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่ และผู้ประกอบการรถฯแท็กซี่เข้ารับการฝึกอบรม - การรับฟังข้อคิดเห็นจากสมาชิกสหกรณ์ฯ											✓	✓	✓		

ตารางที่ 4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยและการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ (ต่อ)

กลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัย	การนำข้อมูลไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตร														
	หลักสูตร		สาระเนื้อหาทางภาษา		กิจกรรม		ผู้เรียน		วิทยากร	การวัดประเมินผล	ภาคีเครือข่าย				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	หลักสูตรอิงอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการ	กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนรู้การสอน	ศัพท์ไวยากรณ์ และรูปประโยคที่ใช้บ่อยครั้ง	ข้อการอบรม	การสร้างแรงจูงใจแบบผสมผสาน	กิจกรรมให้ผู้เรียนได้คิดและลงมือปฏิบัติภาษา	ความหลากหลายของผู้เข้ารับการเรียนรู้	ผู้เรียนผู้ใหญ่	วิทยากรชาวไทยและต่างประเทศ	การประเมินผล	ความเชื่อถือและการยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม	การประชาสัมพันธ์	กระบวนการ	งบประมาณ	ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการประชาสัมพันธ์ - กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม												✓			
ด้านผู้เชี่ยวชาญ - วิทยากรรับเชิญจากภาคีเครือข่าย											✓				✓

จากตารางที่ 4.1 การจำแนกกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยและการนำไปใช้แบ่งตามความสัมพันธ์ของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ แสดงกลุ่มข้อมูลที่ได้จากแต่ละโครงการวิจัยย่อยแบ่งตามแนวคิดทฤษฎีของแต่ละโครงการ คือ หลักสูตรและกลวิธีการสอนภาษาอังกฤษ การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการภาคีเครือข่าย และแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลดังกล่าวกับการนำไปใช้ออกแบบหลักสูตร อันเป็นการบูรณาการข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อยเพื่อสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ 7 หัวข้อหลัก 14 ประเด็นย่อย ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. หลักสูตร

1.1 หลักสูตรควรอิงอยู่บนการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของผู้เข้ารับการอบรม

1.2 การกำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนรู้การสอน ควรกำหนดให้แน่ชัดและเฉพาะเจาะจง ระบุในเชิงพฤติกรรมให้ผู้เรียนแสดงออก และทำให้ผู้เข้าอบรมทราบว่าตนจะเรียนอะไร มุ่งให้เกิดผลอะไร ผู้สอนสามารถวัดและสังเกตได้เพื่อประโยชน์ในการวัดและประเมินผลการเรียน

2. สารเนื้อหาทางภาษา

2.1 ศัพท์ไวยากรณ์ และรูปประโยค ควรคัดสรรโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่พบเจอบ่อยครั้งในการให้บริการของผู้รับบริการ

2.2 ข้อการอบรมควรกำหนดในลักษณะของหัวเรื่อง (Theme) ที่มีขอบข่ายกว้างในการให้บริการ เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการ ครอบคลุมบริบทที่หลากหลายของผู้รับบริการทั่วทั้งพื้นที่ที่ได้รับการอบรม

3. กิจกรรม

3.1 ใช้การสร้างแรงจูงใจแบบผสมผสาน เช่น สิ่งล่อใจ (Incentives) (ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก) แรงงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายหรือจากสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล

3.2 กิจกรรมให้ผู้ฝึกอบรมได้คิดและลงมือปฏิบัติภาษา

4. ผู้เรียน

4.1 ผู้รับบริการทั่วทั้งที่มีความหลากหลายในพื้นฐานการศึกษา จุดมุ่งหมาย ความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษเดิม โอกาสการใช้ภาษา และความบ่อยครั้งในการเข้ารับการอบรม

4.2 ผู้รับบริการทั่วทั้งที่จัดเป็นผู้เรียน(ภาษา)ผู้ใหญ่ มีทักษะเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้และเป้าหมายการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจง

5. วิทยากร/ผู้ฝึกอบรม

5.1 การสอนแบบร่วมมือ (Co-teaching) ระหว่างอาจารย์ผู้สอนชาวไทยและต่างประเทศมาดำเนินกิจกรรมร่วมกันเป็นการผสมผสานจุดเด่นของครูภาษา 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน

6. การวัดประเมินผล

6.1 ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ผู้สอนสามารถวัดและประเมินได้ เพื่อแก้ไขพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาที่อาจเกิดเป็นปัญหาได้ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม กังวล ไม่มั่นใจ

7. ภาศึเครือข่าย

7.1 ความเชื่อถือและการยอมรับของผู้เข้ารับการอบรมและผู้เกี่ยวข้องในหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และการนำไปใช้

7.2 การประชาสัมพันธ์จากกลุ่มสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับการจราจรและผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่

7.3 ด้านกระบวนการ การมีส่วนร่วมของภาศึเครือข่ายด้านกระบวนการ เริ่มจากการประชุมหาความร่วมมือ เพื่อค้นหา ปัญหา ความต้องการ และวิธีการที่มีความเหมาะสมในการสนับสนุน ส่งเสริม

7.4 ด้านงบประมาณ เป็นการขอความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากสหกรณ์แท็กซี่ และผู้ประกอบการรถสาธารณะแท็กซี่ หน่วยงานภาครัฐบาล ตัวแทนองค์กรเอกชน สนับสนุนเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้ารับการอบรม

7.5 ด้านผู้เชี่ยวชาญ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาศึเครือข่ายด้านผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในวงการวิชาชีพแท็กซี่ร่วมมือในการพิจารณาหลักสูตรและเป็นวิทยากรรับเชิญ

4.3 ผลการศึกษาแผนการวิจัย “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พบว่า

ก. สภาพปัญหา คือ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ไม่สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติหรือไม่มีความเข้าใจจึงทำให้ปฏิเสธการให้บริการ การขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่ตระหนักถึงความสำคัญ อีกทั้งปัญหาการขาดโอกาส เนื่องจากต้องขับรถแท็กซี่เพื่อประกอบอาชีพที่มีเวลาเป็นข้อจำกัด วันใดไม่ได้วิ่งรถบริการผู้โดยสารก็จะขาดรายได้เข้าบ้านและดูแลครอบครัว และขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน การสื่อสารบกพร่องอันเกิดจากข้อจำกัดทางภาษาในการพูดอธิบายความ ปัญหารายได้ที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพต้องเร่งรีบประกอบอาชีพในแต่ละวันเนื่องจากรายได้น้อย ทั้งยังมองไม่เห็นในความสำเร็จของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพตน อีกทั้งคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมพร้อมเป็นเจ้าบ้านที่ดีด้วย

ข. การวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษ พบว่า โอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของคนขับฯ และเป็นการเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น ต้องการมีโครงการที่ดีที่เน้นการนำไปใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ใช้ภาษาอังกฤษในการจัดการเรียนการสอนสลับกับภาษาไทย ได้ลงมือปฏิบัติการใช้ภาษาในสถานการณ์เสมือนจริงด้านภาษาอังกฤษ โดยคนขับแท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการต่างมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรียนรู้ เต็มใจที่พัฒนาตัวเองเพื่อโอกาสในการฟัง พูด และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น สำหรับผู้ผ่านการทดสอบและประเมินสมรรถนะเข้ารับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมี การมอบประกาศนียบัตรให้เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจทำให้ รู้สึกดี ถือเป็นเกียรติสำหรับอาชีพคนขับแท็กซี่ เพราะการรักษาความดีและมาตรฐานตรงนี้ไว้ เป็นประโยชน์ในการให้บริการแท็กซี่สาธารณะ เพื่อผู้โดยสารจะได้มั่นใจในการให้บริการแท็กซี่ของไทยเรา เชื่อว่าหลังรับใบประกาศนี้แล้ว คุณค่าบริการจะเป็นมาตรฐานที่ดีขึ้นให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รวมทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่คนขับรถแท็กซี่ที่มีคุณภาพในการรักษาคุณภาพการให้บริการด้วย

ค. การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสาร ควรคำนึงประเด็นต่อไปนี้

บทบาทและหน้าที่

1.) การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นให้กับคนขับรถแท็กซี่ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้กับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ ซึ่งต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติในเกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

2) กำหนดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

3) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างภาคีเครือข่ายในการทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

4) มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

5) ผู้บริหารสหกรณ์แท็กซี่ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างกัลยาณมิตรร่วมกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พบว่า

การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของจิตอาสาพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับขี่แท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนา เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ให้มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย การพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งความสำเร็จของการตุนั้น ก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการสรรหาคู่คล่องเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ต้องมีการสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้วิจัยได้รวบรวมตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ทัศนคติ พฤติกรรมและแรงจูงใจ ในการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
ทัศนคติต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มี 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และด้านทัศนคติต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ 1. การรู้ภาษาอังกฤษช่วยให้มีทัศนคติและมุมมองของชีวิตที่กว้างขึ้น 2. อยากมีเพื่อนเป็นชาวต่างชาติเพื่อว่าจะได้มีโอกาสฝึกฝนภาษาอังกฤษ 3. รู้สึกภาคภูมิใจหากได้ใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ 4. การรู้ภาษาอังกฤษช่วยให้รู้สึกมั่นใจขึ้น เมื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ 5. อยากยึดแบบอย่างวิธีการดำเนินชีวิตบางประการของประชาชนเจ้าของภาษามาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ความสุภาพตามธรรมเนียมปฏิบัติเพื่อความเป็นสากล 6. ภาษาอังกฤษจะช่วยขยายโอกาสในการเพิ่มรายได้ในด้านต่างๆ เช่นด้านการท่องเที่ยว สามารถทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่น่าสนใจ ด้านการจัดการเอกสาร (Liasion) ช่วยประสานการทำเอกสารวีซ่าสำหรับชาวต่างชาติที่ทำงาน พานัก ในประเทศไทย	ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีความต้องการรูปแบบแรงจูงใจการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) แบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1. ด้านแรงจูงใจด้านศักยภาพแห่งตน เช่น ความมั่นใจ ความต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ การยอมรับจากลูกค้าและสังคมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง 2. ด้านแรงจูงใจด้านเนื้อหา เช่น เนื้อหาที่มีความน่าสนใจเหมาะสมสอดคล้อง มีตัวอย่าง ความง่าย สามารถฝึกด้วยตนเองได้ 3. ด้านแรงจูงใจด้านกิจกรรม เช่น กิจกรรมการอบรมที่มีความหลากหลาย ฝึกทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน กระตุ้นการแสดงออก เชื่อมโยงกับประสบการณ์ ดึงดูดใจการมอบเกียรติบัตรและมอบรางวัลมีความดึงดูดใจ 4. แรงจูงใจด้านผู้สอนหรือวิทยากร เช่น ผู้สอนใจดี เป็นกันเอง ไม่เข้มงวดมีวิธีสอนที่น่าสนใจและสนุกมีความรู้และประสบการณ์น่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี เลือกใช้สื่อและอุปกรณ์ที่เหมาะสมให้กำลังใจ ยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล	1. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ต้องมีความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เช่น ความกระตือรือร้น เข้าอบรม ให้ความสนใจและตั้งใจเข้าอบรม จัดบันทึกคำศัพท์ ฝึกฝนในชีวิตประจำวัน 2. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ต้องมีความใส่ใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เช่น จัดบันทึกประเด็นที่อาจารย์สอน สอบถามอาจารย์ในขณะอบรมทันที เมื่อไม่เข้าใจ ทบทวนบทเรียนภาษาอังกฤษหลังเลิกอบรม ศึกษาหรือค้นคว้าเพิ่มเติม ทุ่มเทให้กับการอบรม 3. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนา เช่น วางแผนการพัฒนา ฝึกฝนพัฒนาทักษะ เตรียมตัวก่อนเข้าอบรม ตอบคำถาม ฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษจากสื่อประเภทต่างๆ 4. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น ร่วมอภิปราย แสดงบทบาทสมมติ จำลองสถานการณ์จริงในการให้บริการผู้โดยสาร

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ต่อ)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาครัฐ)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ 2. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ขาดการสร้างจิตสำนึกที่ถูกต้อง 3. สหกรณ์แท็กซี่ละเลยการสนับสนุนให้ผู้ขับแท็กซี่เข้าอบรมตามโครงการที่มี	1. ให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดี 2. เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ 3. นำรายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าประเทศ 4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวโดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก	1. กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการนำผลการสอบถามความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น 2. สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 3. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดโครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ทางวิทยุ หรือโครงการสนับสนุนอื่นๆ เช่น การอบรมสัมมนา การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ 4. กรุงเทพมหานครจัด “โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่คนขับรถแท็กซี่” เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่พนักงานขับรถแท็กซี่ในมีทักษะในด้าน ต่างๆ อาทิ การฟัง พูด 5. ประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษทุกรูปแบบเพื่อให้ภาคีเครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วม 6. สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ 7. สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน 8. กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 9. มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และ

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ต่อ)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาครัฐ)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
		กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน 10. จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับ หน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ที่ให้ความ ร่วมมือ 11. ส่งเสริมการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการ นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น
ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. ความกังวล ไม่มั่นใจ เงินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ 2. ในการเข้าอบรมมีผู้เข้าร่วมจำนวนมากเกินไป 3. ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ 4. ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด 5. ขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชั้นเรียน ภาษาอังกฤษต่างๆ เช่น การฝึกอบรม 6. ไม่ได้ใช้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการน้อยมาก 7. มีการใช้ภาษาไทยในการจัดการเรียนการสอน ตลอดเวลา	1. การสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบการ ออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา 2. การแบ่งชั้นเรียนตามความสามารถของผู้อบรม (ระดับต้น ปานกลาง สูง) 3. การสร้างสถานการณ์การให้บริการจริง เช่น แสดง ละคร บทบาทสมมติ 4. การอ่านข้อความต่างๆ โดยใช้รูปภาพเป็นเครื่องมือ ประกอบการทำความเข้าใจประโยคและศัพท์จำเป็น 5. การให้กิจกรรมในชั้นเรียนควรเป็นภาษาอังกฤษสลับ	1. วิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบ อาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษตามผล การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบ อาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2. หาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการพูด ภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา เพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามเกณฑ์ 80/80

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ต่อ)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
8. ช่วงระยะเวลาเรียนจำกัด ไม่ต่อเนื่อง	กับภาษาไทย 6. การได้ลงมือใช้ภาษาพูดสื่อสารในสถานการณ์จริง ระหว่างการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ 7. การดูวิดีโอภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง 8. การอภิปราย ถกเถียงปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงใน การให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ 9. การระดมสมองหาทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้น ในการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ	3. เปรียบเทียบคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างก่อนกับหลัง การเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเป็นสารสนเทศในการ ปรับปรุงและออกแบบการยกระดับความสามารถ ทางการพูด สำหรับงานบริการต่อไป
ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของสหกรณ์หรือผู้ประกอบการ)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. สหกรณ์และผู้ประกอบการ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อมองเห็นในความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษใน การสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพคนขับรถสาธารณะแท็กซี่ ด้วยทักษะภาษาอังกฤษ 2. ปัญหาคุณภาพการบริการ จากการถูกร้องเรียนเรื่อง	ความต้องการ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ ภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อ การจรรยาและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ	1. ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและ งบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรม ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ใน การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2. การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ต่อ)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของสภรณ์หรือผู้ประกอบการ)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารจากการที่คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ เพื่อเตรียมพร้อมเป็นเจ้าบ้านที่ดี		สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 3. การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง 4. กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ 5. จูงใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่ที่มีพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษที่ดีด้วยโครงการ หรือกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ การเชิดชู ยกย่อง ประกาศเกียรติคุณ วุฒิบัตร

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ต่อ)

ปัญหาภาษาอังกฤษของ ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่))	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. คุณภาพการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ยังไม่มีเป็นที่ยอมรับ ฟังพอใจต่อผู้โดยสาร ชาวต่างชาติ เนื่องจากไม่สามารถสื่อสารเป็น ภาษาอังกฤษได้ 2.การขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่ตระหนักถึง ความสำคัญในการพัฒนาตนเองด้าน ภาษาอังกฤษ 3.การขาดโอกาส เนื่องจากต้องขับรถแท็กซี่ เพื่อประกอบอาชีพที่มีเวลาเป็นข้อจำกัด วันใด ไม่ได้วิ่งรถบริการผู้โดยสารก็จะขาดรายได้เข้า บ้านและดูแลครอบครัว 4.ขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน	1. โอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนา ศักยภาพของคนขับ และเป็นการเพิ่มโอกาสใน การรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมี รายรับที่เพิ่มมากขึ้น 2.โครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ โดยคนขับ แท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการต่างมุ่งมั่นที่จะศึกษา เรียนรู้ เต็มใจที่พัฒนาตัวเองเพื่อโอกาสในการ ฟัง พูด และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น 3. ต้องการเงินค่าตอบแทนรายได้ที่สูญเสียไป จากการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาตนเอง	1. การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น 2.ผู้ขับรถแท็กซี่ ต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้ เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ 3.ให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ต่อ)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาคีเครือข่าย)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1.ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นปัญหาที่ขาดการแก้ไขมานาน 2. หน่วยงานภาครัฐยังมิได้มีการดูแล กวดขันอย่างจริงจัง 3. ขาดการบูรณาการความร่วมมือของภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการและสหกรณ์	1.สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้องน้องพี่ ภาคีเครือข่าย สมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ 2.วิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองมีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น คุณภาพชีวิตดีขึ้น 2. สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่าย เครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย 3.ตระหนักถึงคุณค่าของการบริการทางวิชาการสู่สังคมอย่างจริงจังด้วยองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะทางปัญญา จึงได้เข้ามาร่วมสร้าง ร่วมพัฒนาไปด้วยกันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่ดี	1. เสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ 2.ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น 3.พัฒนาฐานข้อมูลของภาคีเครือข่ายให้ครอบคลุมกับภารกิจงานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 4.สำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายในการมีส่วนร่วมส่งเสริมการจัดการ 5.ให้ความสำคัญกับภาคีเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลการสร้างเครือข่ายการทำงาน 6. สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่ายและกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน สหกรณ์แท็กซี่ที่มีการประสานและร่วมมือกับภาคีเครือข่าย 7.ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาลและ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง 8.ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ 9.ควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างบุคลากรของภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่กับภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปกระบวนการดำเนินการวิจัย นำเสนอข้อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และนำเสนอข้อเสนอแนะ ซึ่งแผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่) และ 2) เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่) โดยมีโครงการย่อย 3 โครงการ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยแต่ละโครงการที่แตกต่างกันไปแต่ละโครงการเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ แต่ทุกโครงการได้ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วม เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มาร่วมกันในการเก็บข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการแบบมีส่วนร่วม (Advocacy or Participatory) ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรศโดยสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่)

ซึ่งภายหลังโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการได้ดำเนินการเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัย โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการจัดทำข้อมูลให้เข้าระเบียบเข้าเรื่อง (Categories) จำแนกชนิดของข้อมูล การตีความให้ความหมาย (Meaning) การจัดหมวดหมู่ อธิบายความ และเรียบเรียงพัฒนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) บทที่ 5 จะนำเสนอสรุปและอภิปรายผลในระดับแผนงานวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.1.1 สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

5.1.1.1 ปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่พบมากที่สุดสำหรับการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษ คือ การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด ความกังวล ไม่มั่นใจ เชนอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ และ ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นปัญหาที่ควรจะต้องแก้ไขมากที่สุด ส่วนทักษะการสื่อสารที่สำคัญในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต้องการ คือ ทักษะการพูดสำคัญ ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนสำคัญ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ต้องการได้รับการกิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ด้านการสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบการออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา ได้แก่ การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาทั่วไป และการอ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการที่มีรูปแบบและศัพท์จำเป็น หัวข้อการอบรมและเนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ ที่ต้องการได้รับการฝึกอบรม มากที่สุด ได้แก่ ตัวเลข จำนวน นับและลำดับที่ รองลงมาตามลำดับอีกได้แก่ ชื่อสถานที่ที่ควรทราบ ค่าโดยสาร เงินทอน การช่วยเหลือผู้โดยสารหาสถานที่ในแผนที่ การขอให้ผู้โดยสารพูดซ้ำ หรือพูดอีกครั้ง การบอกเวลานัดหมาย และการต่อรถพร้อมเหตุผล

5.1.1.2 ปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ยังขาดความตระหนัก เจตคติ ความเข้าใจ เข้าถึง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความร่วมมือต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เช่น

1) ปัญหาของภาครัฐ คือ การขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ หรือแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และมีความต้องการความต้องการให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้เกิดความประทับใจ เป็นที่ยอมรับได้ในสังคม เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

2) ปัญหาของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) คือ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด และมุมมองในเรื่องของการพัฒนาด้าน

ภาษาอังกฤษเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นต้นทุน และมักจะมองว่าเป็นภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา และมีความต้องการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัทเจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับคนขับรถสาธารณะแท็กซี่

3) ปัญหาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) คือ ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ จึงทำให้เกิดการปฏิเสธผู้โดยสาร หรือมีปัญหากับผู้โดยสารชาวต่างชาติ การขาดความตระหนักถึงความสำคัญ ทักษะด้าน ขาดความพร้อมเรื่องเวลาในการเข้ารับการอบรม การไม่ได้รับข่าวสารเนื่องจากเข้าถึงแหล่งข่าวสาร ขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน และมีความต้องการ ให้มีโอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น ต้องการมีโครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ ต้องการการยอมรับในสังคม ต้องการได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมี การมอบประกาศนียบัตรให้เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจทำให้ รู้สึกดี ถือเป็นเกียรติสำหรับอาชีพคนขับแท็กซี่

4) ปัญหาของภาคีเครือข่าย คือ การขาดเอกภาพในการบูรณาการภาคีเครือข่าย ให้ความเข้มแข็งในการรวมกลุ่มโดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายโดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก การให้ความไว้วางใจ และการยอมรับซึ่งกันและกัน ทักษะที่แตกต่าง การประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมกันพัฒนา และมีความต้องการให้เกิดความร่วมมือกันภายใต้ ชมรมรวมใจภักดีรักษ์ประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้องพี่ ภาคีเครือข่าย สมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย รวมไปถึงพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่ายเครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย

5.1.2 การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

5.1.2.1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ดังกล่าว เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่ใช้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นจุดตั้งต้นสำหรับการเรียนรู้ภาษา และคัดสรรตัวภาษา (Linguistic features) เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการฝึกอบรม การเลือกสรร และการจัดเรียงสาระ การออกแบบ และการใช้สื่อถูกออกแบบตามสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พัฒนางค์ความรู้คือ รูปแบบภาษา (วง

คำศัพท์และโครงสร้างภาษาที่ใช้บ่อยครั้ง) มาสื่อสารเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทำงานแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่)

หลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว ได้แบ่งกระบวนการพัฒนาออกเป็น 3 ระยะ โดยในระยะแรกได้มีการทดลองสอนรายบุคคล ในระยะที่ 2 ได้มีการนำหลักสูตรที่ปรับแก้ พบว่า หัวข้อการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับสภาพการให้บริการ แต่ต้องเพิ่มบางเนื้อหาโดยเฉพาะ พื้นฐานของการออกเสียงชื่อเรียกสถานที่ และชื่อถนน ที่ภาษาไทยและอังกฤษไม่ตรงกัน รวมทั้งสถานที่สำคัญๆ ที่นักท่องเที่ยวมักจะเดินทางไป ควรเพิ่มเติม ความรู้ในเรื่องความแตกต่าง ระหว่างมารยาทสากล ในการปฏิบัติกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะการนำเสนอการซื้อขายบริการ การกล่าวขอโทษ และขอบคุณ รวมทั้งอวัจนภาษาประกอบการพูด เช่น สีหน้า การสบตาระหว่างพูด พบว่า หัวข้อการฝึกอบรมยังไม่สอดคล้องกับสภาพการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทั้งในเชิงภาษา ศัพท์สำนวน และสถานการณ์การให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ที่พบว่า รูปประโยคยาว และซับซ้อนจนเกินกว่าระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศัพท์สำนวนควรมีการจัดเตรียมรายการคำศัพท์ที่หลากหลาย แต่เลือกเน้นเฉพาะกลุ่มคำศัพท์ กิจกรรมการเรียนการสอน ควรเน้นการสาธิต และการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเลียนแบบวิทยากร ในระยะที่ 3 ได้มีการนำหลักสูตรที่ได้ปรับแก้ไปหาประสิทธิภาพกับกลุ่มขนาดใหญ่ มีค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ตามที่กำหนดไว้

5.1.2.2 ผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ได้รับจัดกลุ่มตามระดับความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน มีอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนเริ่มกิจกรรมการฝึกอบรม ประเมินตามเกณฑ์รูบริก (Rubrics Scoring) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

5.1.2.3 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานของผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) มี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านความใส่ใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และด้านการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

5.1.2.4 การสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) แบ่งเป็น ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านแรงจูงใจ

- ปัจจัยด้านทัศนคติ มี 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และด้านทัศนคติต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ
- ด้านพฤติกรรม ได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบ โดย ให้ความสนใจและตั้งใจเข้าอบรม และพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทุกครั้ง 2) ด้านความใส่ใจคือ

ทบทวนบทเรียนภาษาอังกฤษหลังเลิกอบรม ถามอาจารย์ในขณะที่อบรมทันที เมื่อไม่เข้าใจ 3) ด้านการเตรียมความพร้อม เช่น ท่องคำศัพท์ หาเพื่อนที่เป็นชาวต่างชาติ เตรียมตัวก่อนเข้าอบรม ท่องคำศัพท์

- ด้านแรงจูงใจ ดังนี้ 1) ด้านแรงจูงใจด้านศักยภาพแห่งตน คือ ความต้องการการยอมรับจากลูกค้าและสังคม 2) ด้านแรงจูงใจด้านเนื้อหา มีความสอดคล้องกับสังคม ปัจจุบันมีความง่าย ผีไปด้วยตนเองได้ ง่ายสะดวกต่อการจำ 3) ด้านแรงจูงใจด้านกิจกรรม การมอบเกียรติบัตรและมอบรางวัล 4) ด้านแรงจูงใจด้านผู้สอนและวิทยากร มีวิธีสอนที่น่าสนใจและสนุก ผู้สอนไม่เข้มงวด กำลังใจ ยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล

5.1.2.5 การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของจิตอาสาพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับแท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาบุคลิกภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การขับให้มีความปลอดภัย เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทยต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ต้องมีการสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ กระทรวงที่เกี่ยวข้อง, สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรุงเทพมหานคร ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สนับสนุนงบประมาณสร้างขวัญ กำลังใจให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน ตลอดจน กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยมีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน

สำหรับผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรม จูงใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ที่มีพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษที่ดีด้วยโครงการ หรือกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ การเชิดชู ยกย่อง ประกาศเกียรติคุณ วุฒิบัตร ตลอดจนให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ การพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) 1.สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ ดังนี้

1.1 การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด ความกังวล ไม่มั่นใจ เงินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ และ ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ ปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่ที่พบมากที่สุดที่ทำให้การพัฒนาการเรียนภาษาดังกล่าวไม่ก้าวหน้า และเป็นปัญหาที่ควรจะต้องแก้ไขมากที่สุด คือ ความกังวล ไม่มั่นใจ เงินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ หัวข้อการอบรมและเนื้อหาในหลักสูตรสามารถนำไปใช้ได้จริง การสนทนาภาษาอังกฤษนั้น วิธีการที่ดีที่สุด ควรจะเป็นการฝึกพูดในสถานการณ์จริง เพื่อให้ทักษะการพูด มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น จะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิรมล ศตวุฒิ (2543) Clark (1997) ที่เสนอว่า การฝึกอบรมหลักสูตรที่ดี จะต้องให้ความสำคัญกับการจัดประสบการณ์เรียนรู้ (Learning Experience) เพราะจะเป็นส่วนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการได้ปฏิบัติ การลงมือกระทำ และยังพบว่ายังมีปัญหาอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น ช่วงระยะเวลาเรียนจำกัดและไม่ต่อเนื่อง ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ การไม่ได้ใช้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการน้อยมาก เป็นต้น ล้วนเป็นปัญหาอันเกิดจากช่วงระยะเวลาในการได้ใช้ภาษาจริงในการสื่อสารที่จำกัด (Limited language exposure) การพิจารณาสาขาอาชีพและสถานการณ์ที่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น (Allen and Widdowson, 1983) เช่น การทักทายและการกล่าวคำอำลา การเตือนผู้โดยสาร การอ่านแผนที่ การขอร้องผู้โดยสารอย่างสุภาพ ราคา ตัวเลข และเหตุผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Graves (2000) ที่ได้อธิบายว่า ในการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับบริบทในการใช้งานจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องใช้งานในด้านการพูด สื่อสาร การฝึกอบรมก็ควรเน้นการพูดสื่อสารให้เข้มข้น และใช้ภาษาแม่ (ไทย) เสริมในประเด็นที่ต้องการความชัดเจนของการนำศัพท์สำนวนไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับ รุจิรุ ภูสาระ(2545) วารุณี อัครโกสิน (2554) Gay (1990) ที่อธิบาย หลักสูตรฝึกอบรมที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมาย ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นั้น จะต้องเป็นหลักสูตรที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะปัญหาที่ผ่านมาของการฝึกอบรมต่างๆ ที่ทำให้ไม่บรรลุผล คือ การพัฒนาหลักสูตร เกิดขึ้นมาจากผู้เชี่ยวชาญ แต่ไม่สนองความต้องการของ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงทำให้บรรยายภาคในการเรียนรู้ ระหว่างฝึกอบรม ขาดการมีส่วนร่วม มีการทำกิจกรรมอื่นๆ แทรกระหว่างการฝึกอบรม การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่

1.2 การสร้าง “แรงจูงใจ” ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะช่วยสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่ง สอดคล้องกับ โนวาแอ็ค. 2550: ออนไลน์ อ้างอิงจาก Walters.1978: 218 ที่ให้ทรรศนะว่า แรงจูงใจ เป็นบางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย การพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษซึ่งต้องมีความเข้าใจในลักษณะของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่มองการศึกษาเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความสามารถที่จะบรรลุความมีศักยภาพสมบูรณ์ในชีวิต เมื่อเรียนแล้วต้องการใช้สิ่งที่เรียนรู้และทักษะที่ได้เรียนในวันนี้ให้เป็นประโยชน์พ่วงนี้ ซึ่ง สอดคล้องกับ ทิศนา ขมณีและคณะ, 2545 ที่กล่าวว่า การเรียนรู้จะเกิดได้ยังเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตใจและความรู้สึก (Affective domain) ด้วย ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนเมื่อเขามี “ความต้องการ” และเป็นไปเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำ การด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนอง แล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีในเรื่องที่ตนสนใจ และไม่เรียนรู้ในเรื่องที่ไม่สนใจหรือไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการดำรงชีวิต ดังนั้นการสร้าง “แรงจูงใจ” ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้จัดการอบรมต้องคำนึงเสมอ เพื่อส่งเสริมคุณภาพงานบริการให้กับรถสาธารณะแท็กซี่ สร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และช่วยแก้ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารชาวต่างชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศได้อีกด้วย

1.3 ปัญหาของภาครัฐคือ การขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ หรือแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และมีความต้องการความต้องการให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้เกิดความประทับใจ เป็นที่ยอมรับได้ในสังคม เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

1.4 ปัญหาของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) คือ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด และมุมมองในเรื่องของการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นต้นทุน และมักจะมองว่าเป็นภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา และมีความต้องการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก

หน่วยงานต่างๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัทเจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับคนขับรถสาธารณะแท็กซี่ การแก้ปัญหาจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับ ภคพนธ์ ศาลาทอง. (2556) พบว่า สหกรณ์รถแท็กซี่และเจ้าของรถแท็กซี่ ควรมีแนวทางดำเนินการด้านนโยบาย จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาตน จัดสวัสดิการทางเลือกอาจอยู่ในรูปมูลนิธิสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

1.5 ปัญหาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) คือ ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ จึงทำให้เกิดการปฏิเสธผู้โดยสาร หรือมีปัญหากับผู้โดยสารชาวต่างชาติ การขาดความตระหนักถึงความสำคัญ ทักษะการขาดความพร้อมเรื่องเวลาในการเข้ารับการอบรม การไม่ได้รับข่าวสารเนื่องจากเข้าไม่ถึงแหล่งข่าวสาร ขาดแรงจูงใจ จากการศึกษาของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย(2551, หน้า 9) พบว่า ปัญหาของแรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ที่ประสบอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาด้านรายได้ ปัญหาการเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อการประกอบอาชีพ ปัญหาด้านสวัสดิการและความมั่นคง ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนหนึ่งก็มีความต้องการการพัฒนาตน และมีความต้องการให้มีโอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐจิร สุวรรณภักดิ์ (2546, หน้า 19-26) ศึกษาพบว่า อาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ มีสภาพปัญหาและความต้องการทางสังคมคล้ายคลึงกับอาชีพอิสระอื่น ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของการทำมาหากิน มีความตึงเครียด ขาดความมั่นคงในอาชีพและรายได้ แต่ก้ต้องการรับการพัฒนาตนเองจากโครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ ต้องการการยอมรับในสังคม ต้องการได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมี การมอบประกาศนียบัตรให้เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจทำให้ รู้สึกดี ถือเป็นเกียรติสำหรับอาชีพคนขับแท็กซี่

1.6 ปัญหาของภาคีเครือข่าย คือ การขาดเอกภาพในการบูรณาการภาคีเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งในการรวมกลุ่มโดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายโดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลักการ ให้ความไว้วางใจ และการยอมรับซึ่งกันและกัน ทักษะที่แตกต่างกัน การประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมกันพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับวิภาส (2552) ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมจะมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเป็นวิธีที่ยืดหยุ่น และสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดีกว่ารูปแบบการทำงานที่มีการรวมกลุ่มแบบดั้งเดิม สำหรับงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาไปในลักษณะของคู่ขนานกับความร่วมมือกันภายใต้ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่จำนวน 12 องค์กร สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับ ผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ สนับสนุนด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้ภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ เพื่อการ

ประกอบธุรกิจ สนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่ายเครือข่าย ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 พิธีลงนามความร่วมมือของภาคีเครือข่ายรวมใจภักดีรักษประเทศไทยเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 5.2 การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 5.3 ผลการสะท้อนความคิดเห็นจากการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 5.4 การสร้างแรงจูงใจในการอบรมจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

5.2.2 การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2) เพื่อพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ ด้านกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และด้านการให้ความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ

การอภิปรายผลในระดับแผนงานวิจัยเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีประเด็นอันเป็นข้อควรพิจารณาด้านหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ คือ

1. หลักสูตร

ก. หลักสูตรควรอิงอยู่บนการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของผู้เข้ารับการอบรม

หลักสูตรเป็นหลักและแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ แนวทางกำหนดเนื้อหาสาระ แนวทางในการจัดกิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้และผลการเรียนรู้ที่จะเกิด เป้าหมายและจุดประสงค์ ควรจำเพาะเจาะจงในการจัดการและนำเสนอเนื้อหา (Armstrong, 1989:4 อ้างใน วารุณี, น.10, 2554) ที่สถานศึกษาจัดขึ้นทั้งในและนอกห้องเรียน เพื่อให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสม การร่างหรือการสร้างหลักสูตร และการนำหลักสูตรไปใช้ ในแต่ละขั้นตอน จำเป็นต้องอิงอยู่บนการพิจารณาข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมานั้น สามารถสนองตอบความต้องการของผู้เรียนได้ การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร สามารถอาศัยข้อมูลจากแหล่งพื้นฐานในการตัดสินใจ 3 แหล่งด้วยกันคือ

ก) ศึกษาจากบริบททางสังคมรอบตัวผู้เรียน

ข) จากตัวผู้เรียน

ค) ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาสาขาที่จัดทำหลักสูตร

จึงควรได้มีการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ในแผนงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการย่อยมีจัดประชุมร่วมกับผู้ประกอบการ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ภาควิชาครูช่วย และผู้โดยสารชาวต่างชาติ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะประเภทแท็กซี่ (ดูรายละเอียดในรายงานแผนการวิจัย บทที่ 3 ข้อ 3.1 การติดตามหนุนเสริมนักวิจัยในโครงการย่อย และข้อ 3.2 การบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย; รายงานการวิจัยโครงการย่อยที่ 1 บทที่ 3 หัวข้อ) พิจารณาเลือกเฉพาะประเด็นปัญหาและความต้องการที่สำคัญ มากำหนดเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของหลักสูตรฯ ทำให้สอดคล้องต่อความต้องการและนำไปใช้ได้จริง

ข. กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน

จุดมุ่งหมายการเรียนการสอนควรกำหนดให้แน่ชัดและเฉพาะเจาะจง ระบุในเชิงพฤติกรรมให้ผู้เรียนแสดงออก และทำให้ผู้เรียนทราบว่าตนจะเรียนอะไร มุ่งให้เกิดผลอะไร ผู้สอนสามารถวัด

และสังเกตได้เพื่อประโยชน์ในการวัดและประเมินผลการเรียน การกำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอนควรได้มาจากการพิจารณาบริบทการทำงานผู้ خبرา พื้นฐานการศึกษาและข้อมูลส่วนตัว (ความบ่อยครั้งการเข้ารับการอบรม การได้ใช้ภาษากับผู้โดยสารต่างชาติ เป็นต้น) รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งในแผนการวิจัยนี้ หมายถึงผู้ خبرาแท็กซี่ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนผู้ خبرา ด้วยกัน รวมทั้งอาจารย์ชาวไทยและต่างประเทศทางด้านการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ

2. สารเนื้อหาทางภาษา

ค. ศัพท์ไวยากรณ์ และรูปประโยคที่ใช้บ่อยครั้ง

ศัพท์ไวยากรณ์ และรูปประโยคควรคัดสรรโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่พบเจอในการให้บริการของผู้ خبرา ลำดับสาระทางภาษาจากเนื้อหาหนึ่งไปอีกเนื้อหาหนึ่งโดยไม่ขาดตอน เน้นความเป็นลูกโซ่เกี่ยวโยงกันของหน่วยไวยากรณ์หลักของตัวภาษา เช่น นำเสนอส่วนประกอบต่าง ๆ ของประโยคพูด (Parts of Speech) ในภาพรวม และเลือกเน้นเฉพาะที่จำเป็นในการสื่อความ (มี noun, pronoun, verb, adjective, preposition, conjunction เป็นต้น) นำเสนอรูปประโยคที่ใช้บ่อยจากโครงสร้างพื้นฐานไปสู่โครงสร้างสิ่งที่ซับซ้อนขึ้น เช่น คำถามว่า ต้องการไปที่ไหนครับ/คะ บทเรียนควรนำเสนอรูปประโยคโครงสร้างพื้นฐานง่าย ๆ “Where to?” ก่อน แล้วจึงนำเสนอรูปประโยคที่มีโครงสร้างซับซ้อนขึ้น “Where would you like to go, madam?” เป็นต้น

ด. ข้อการอบรม

ควรกำหนดในลักษณะของหัวเรื่อง (Theme) ที่มีขอบข่ายกว้างในการให้บริการ เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการ ครอบคลุมบริบทที่หลากหลายของผู้ خبرาแท็กซี่ที่เข้ารับการอบรม ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถสรุป อ้างอิง และมองเห็นความสัมพันธ์ของเนื้อหาในการนำไปใช้ในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ สอดคล้องกับความต้องการ หัวเรื่องควรมีความสำคัญกับผู้เข้าอบรมเองไม่ว่าด้านเศรษฐกิจ ด้านส่วนตัว หรือความชอบ สนุกสนาน จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมตื่นตัว ไม่เบื่อหน่ายและพร้อมยอมรับความรู้ใหม่นั้น (เช่น ร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน ค้นอินเตอร์เน็ตหา clips ภาพและเสียงเรียนรู้ภาษาที่ต้องการ หรือการสอบถามผู้รู้ทางภาษาใกล้ตัว การเข้าคอร์สเรียนตามกำหนดเวลา เป็นต้น)

3. กิจกรรม

ฆ. การสร้างแรงจูงใจแบบผสมผสาน

การเรียนการสอนจะเกิดผลสมบูรณ์ต่อเมื่อ ผู้เรียนมีความตั้งใจและสนใจทำงานที่ผู้สอนกำหนดอย่างกระตือรือร้น พฤติกรรมเหล่านี้ควรจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ตลอดเวลาการสอนที่ดำเนินอยู่ การจูงใจในการเรียนรู้สามารถทำให้ผู้เรียนร่วมกิจกรรมอย่างตั้งใจ สม่ำเสมอ แรงจูงใจที่ผลักดันนี้ อาจเกิดขึ้นจากแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) ได้แก่ ความ ต้องการ ทศนคติ ความ

ทะเยอทะยาน ความสนใจ แรงจูงใจ ภายนอก (Extrinsic Motives) อันได้แก่ ความมุ่งหวัง และความ ต้องการของบิดามารดา หรือ ตัวล่อ และบรรยากาศในการเรียน เป็นต้น ในงานวิจัยนี้เลือกใช้การ สร้างแรงจูงใจแบบผสมผสานทั้งแรงจูงใจภายนอกและภายใน โดยใช้แหล่งสร้างแรงจูงใจที่ หลากหลาย มี

- สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำผู้ขับรถฯ ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่ จุดมุ่งหมายการเรียนรู้ภาษาที่ตั้งไว้ (ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก) เช่น การให้รางวัลผู้แสดงดีเด่น (ในการ ทำกิจกรรมบทบาทสมมติ) โดยการตัดสินจากเพื่อนผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันและวิทยากร การมอบ ประกาศนียบัตรการเข้ารับการอบรมเพื่อแสดงถึงการยอมรับในการพัฒนาตนและระดับความสามารถ ที่สูงขึ้น การให้ของรางวัลซึ่งเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ (เช่น น้ำมันอเนกประสงค์ หรือที่ผู้ ขับรถแท็กซี่เรียกกันติดปากว่า SONAX ไขควง)

- แรงจูงใจ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายหรือจากสิ่งเร้าจาก ภายในตัวบุคคล มักจากความต้องการ แล้วความต้องการนั้นกลายเป็นแรงขับไปผลักดันผู้เรียนให้เกิด พฤติกรรมการเรียนรู้ (เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างการอบรม) ในงานวิจัยนี้ การทำงานร่วมกัน ทำงานเป็นคณะ (รายบุคคล คู่ และกลุ่ม) ถูกนำมาใช้สร้างบรรยากาศให้เกิดสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล เช่น ความรับผิดชอบร่วมกันในการะงาน (Individual accountability) สมาชิกในกลุ่มต่างตรวจสอบ ประเมินงานของสมาชิกแต่ละคน “รางวัลผู้แสดงดีเด่น” ในการแสดงบทบาทสมมติจะได้รับเมื่อ สมาชิกกลุ่มแต่ละคนเขียน line บทสนทนาในส่วนของตน เพื่อนสมาชิกร่วมกันตรวจสอบความ ครบถ้วนและถูกต้อง (จากเอกสารประกอบการอบรม) โดยมีวิทยากรช่วยเหลือ เป็นต้น

ง. กิจกรรมให้ผู้เรียนได้คิดและลงมือปฏิบัติภาษา

กิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้สำหรับผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งเป็นผู้เรียน ผู้ใหญ่อายุในช่วงวัยทำงาน ผู้จัดการอบรมควรตระหนักว่าผู้เรียนผู้ใหญ่มิประสบความสำเร็จชีวิตและการ ทำงานเป็นทุนสำรอง กิจกรรมการเรียนรู้ควรเน้นการใช้ประโยชน์จากทุนสำรองนั้น ให้ผู้เรียนได้คิด และลงมือปฏิบัติภาษา กิจกรรมควรเริ่มจากการให้ผู้เรียนเรียนรู้การใช้ภาษาอย่างมีความหมายก่อน (เช่น การนำเสนอรูปประโยคในสถานการณ์การให้บริการ) จากนั้นผู้เรียนจึงวิเคราะห์ภาษาและเรียนรู้ รูปแบบภาษาที่ถูกต้องเพื่อสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารได้ถูกต้อง (เช่น การบรรยาย การทำแบบฝึก แบบซ้ำ ย้ำ ทวน) ในแผนงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถฯ โดยอิงการ ออกแบบและดำเนินกิจกรรมตามแนวการจัดการเรียนการสอนที่เน้นภาระงาน (Task-based Learning) ผู้ขับรถแท็กซี่จะปฏิบัติภาระงาน 3 ขั้น: ขั้นก่อนปฏิบัติภาระงาน (Pre-Task) ขั้นปฏิบัติ ภาระงาน (Task Cycle) และขั้นเน้นรูปแบบทางภาษา (Language Focus) ผู้เรียนได้รับข้อมูลที่เพื่อน นำมาคิดวิเคราะห์ อนุมาน วินิจฉัย ให้เหตุผล หรือแสดงความคิดเห็น ผู้เรียนได้รับการกระตุ้นจาก

สถานการณ์ที่ได้รับให้เกิดการใช้ภาษาที่ครูผู้สอนนำเสนอ ภาษาถูกนำมาใช้ในกระบวนการคิดและแสดงออกถึงความเข้าใจ (ในภาษา) โดยการปฏิบัติภาระงานได้อย่างถูกต้อง ผู้เรียนใช้กระบวนการทางสติปัญญาในการเรียนรู้ภาษา ไม่ใช่เพียงการท่องจำรูปแบบประโยคแต่ไม่สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมกับธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมได้

4. ผู้เรียน

จ. ความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรม

ผู้เข้ารับทั้งที่มีความหลากหลายในพื้นฐานการศึกษา จุดมุ่งหมาย ความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษเดิม โอกาสการใช้ภาษา และความบ่อยครั้งในการเข้ารับการอบรม การสอบแบ่งกลุ่มเพื่อจัดระดับความสามารถ (Placement test) เป็นการสอบเพื่อประเมินความสามารถการนำภาษาไปใช้ในสถานการณ์เสมือนจริงในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับความสามารถที่ต้องการให้มีตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถเดียวกันหรือใกล้เคียงกันจะถูกจัดให้อยู่ในชั้นเรียนเดียวกัน ซึ่งในงานวิจัยโครงการย่อยที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้เข้ารับโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ผู้เรียนถูกจัดกลุ่มตามระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ คือ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน โดยมีอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนเริ่มกิจกรรมการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้สึกไม่กังวล หรือเขินอายเมื่อต้องแสดงความคิดเห็น หรือเข้าร่วมกิจกรรมในการใช้ภาษาหน้าชั้นเรียน (ดูภาคผนวก ภาพบรรยากาศการอบรม)

จากการสอบจัดกลุ่มตามระดับความสามารถ ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 ได้สังเกตพบว่ากลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน พอใจเกมส์การแข่งขันและกิจกรรมการสอนในลักษณะที่มีการเคลื่อนไหวร่างกาย การร้องเพลง ความสนุกสนาน และเน้นการได้ลองฝึกใช้ (ภาษาง่าย ๆ เช่น one-word sentence: “Go?” ออกเสียงสูง ใช้แทนประโยคคำถาม “ต้องการแท็กซี่ไหมครับ/คะ?” หรือ “Go” ออกเสียงกลาง ใช้แทนคำตกลง เช่น “ตกลง (ราคา) ตามนี้ ขึ้นรถครับ/คะ?”) ซึ่งวิทยากร (ในที่นี้ คือผู้วิจัยและคณะผู้สอน) ได้ปรับกลวิธีการสอนให้น่าสนใจถึงความหมายที่อาจเปลี่ยนไปหากสถานการณ์การใช้ภาษาเปลี่ยน และสอดแทรกการนำเสนอรูปประโยคที่ถูกต้องสมบูรณ์ การคำนึงถึงความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรม ช่วยให้เข้าอบรมอยู่ในระดับชั้นที่ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนในระดับใกล้เคียงกัน การเรียนรู้ไม่รู้สึกเครียด หรือเกิดความกังวล เขินอายในการเข้าร่วมกิจกรรม และเกิดการปรับเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับศักยภาพในการเรียนรู้ของตนได้

ฉ. ผู้เรียนผู้ใหญ่

ผู้เข้ารับทั้งที่จัดเป็นผู้เรียน (ภาษา) ผู้ใหญ่ มีอายุในช่วงวัยทำงานประมาณระหว่าง 25 – 60 ปี หลักการจัดการเรียนรู้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ควรตระหนักว่า ผู้เรียนผู้ใหญ่มีทักษะ

เกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่าเวลาการเรียนรู้ของตนนั้นจำกัดด้วยหน้าที่ ภาระการดำรงชีวิตประจำวัน และสถานภาพทางสังคมที่ไม่เอื้อต่อการใช้เวลาในการเรียนรู้ อีกทั้งผู้เรียนที่อายุมากย่อมมีความเสื่อมในเรื่องการเห็น การได้ยิน ความจำ สื่ออุปกรณ์ ภาพและเครื่องเสียงควรการจัดขนาดของอักษรและภาพให้เหมาะสมกับสายตา (สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 26-29) ในแผนงานวิจัยฯ นี้ ผู้วิจัยจึง

- กำหนดระยะเวลาการจัดอบรม (ได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ คุณเดโช เอี่ยมชีรางกุล) ที่ส่วนใหญ่มีผู้โดยสารเรียกใช้บริการน้อย สถานที่จัดอบรมควรเป็นเขตพื้นที่ที่ผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้าอบรมส่วนใหญ่จะออกบริการต่อหลังการอบรมได้ แม้ผู้วิจัยจะตระหนักในความสำคัญดังกล่าว แต่ด้วยเหตุผลในการบริหารจัดการ เช่น ตารางวันว่างของวิทยากรต่างประเทศ และคณะผู้ช่วยสอน ทำให้ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 เลือกกำหนดการที่ใกล้เคียงกับคำแนะนำให้มากที่สุด

- เป้าหมายการเรียนรู้ถูกกำหนดให้ ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในปัจจุบัน ปรับปรุงแก้ปัญหาของตนได้ในทันที ซึ่งในแผนงานวิจัยฯ นี้ สารภาษาที่คัดสรรมาในการฝึกอบรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประกอบอาชีพเพื่อการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว นำเสนอในรูปแบบประโยคพร้อมใช้ ประกอบการบรรยายในการประยุกต์ (ใช้ประโยคที่นำเสนอ) แบบเติมคำในช่องว่าง (ดู รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ภาคผนวกเอกสารการอบรม และ ตารางกำหนดภาระงานของอาจารย์ชาวต่างประเทศและทีมงานผู้ช่วยผู้วิจัย)

- ลักษณะของสื่อ PowerPoint และเอกสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) ในการฝึกอบรมในแผนงานวิจัย (โครงการย่อยที่ 1) จะมีสีพื้นหลังที่ไม่รบกวนสายตาในการอ่าน สามารถเห็นเนื้อหาได้อย่างชัดเจน ขนาดและแบบตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่อ่านง่าย หากต้องการเน้นจุดสำคัญ หรือเป็นเนื้อหาขยายออกไปจะสามารถเปลี่ยนบางสิ่ง เช่น สีตัวอักษรในสไลด์ให้ดูแตกต่างไปได้บ้าง ข้อความ และภาพที่บรรจุในสไลด์แผ่นหนึ่งๆ ต้องเป็นเนื้อหาของแต่ละแนวคิดเท่านั้น หากเนื้อหานั้นมีหลายแนวคิด หรือเนื้อหาย่อยต้องใช้สไลด์แผ่นใหม่ เป็นต้น

5. วิทยากร/ผู้ฝึกอบรม

ข. วิทยากรชาวไทยและต่างประเทศ

จากผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการสื่อสารที่สำคัญในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ พบว่า มีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดสำคัญเป็นอันดับที่ 1 และทักษะการฟังเป็นอันดับที่ 2 รองลงมา สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับ “การนำไปใช้” ในอาชีพที่แท้จริง เพราะการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) กับผู้โดยสารต่างชาตินั้น จะต้องอาศัยทักษะการสื่อสารด้วยการพูดและการฟังมากที่สุด วิทยากรผู้ดำเนินการอบรมเป็นเสมือนต้นแบบการใช้ภาษาในชั้นเรียนและเป็นแหล่งข้อมูลทางภาษาระหว่าง

การดำเนินกิจกรรม การสอนแบบร่วมมือ (Co-teaching) ระหว่างอาจารย์ผู้สอนชาวไทยและต่างประเทศมาดำเนินกิจกรรมร่วมกันเป็นการผสมจุดเด่นของครุภาษา 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน อาจารย์ผู้สอนที่เป็นชาวต่างประเทศมีสำเนียงและการออกเสียงที่ถูกตามหลักภาษาศาสตร์ นำเสนอกลุ่มคำศัพท์ได้กว้างและหลากหลายในสถานการณ์ (เช่น want/need, meet/see/run into/run across, price/cost/fare เป็นต้น) ทำให้ผู้เรียนกล้าพูด มั่นใจเวลาที่จะใช้ภาษา ไม่เขินอายเพราะคุ้นชิน แต่ผู้เรียนต้องใช้ความพยายามมากในการทำความเข้าใจ ซึ่งอาจเกินกว่าระดับความสามารถ (และใช้เวลามาก) โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษเบื้องต้น และด้วยเวลาที่จำกัดในการเข้าอบรมของผู้ขับรถแท็กซี่ซึ่งอาจเกิดความท้อใจ และไม่สนใจการเรียนภาษาไปในที่สุดได้ ส่วนอาจารย์ผู้สอนชาวไทย เข้าใจปัญหาและความยากง่ายในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของผู้เข้ารับการอบรมใช้ภาษา (ไทย) ผู้เข้าอบรมสามารถถามผู้สอนได้เลย และผู้สอนสามารถตอบ อธิบาย ในรูปแบบที่ผู้เรียนเข้าใจได้ง่าย แต่ผู้เรียนอาจใช้ความพยายามในการใช้ภาษา (อังกฤษ) น้อยเพราะพูดไทยโต้ตอบกลับผู้สอนได้ การฝึกทักษะการฟังและการออกเสียงจำกัด (ไม่มากเท่าผู้สอนชาวต่างประเทศ) หากไม่ได้ใช้สื่อบันทึกเสียง

ในแผนการวิจัยฯ นี้ ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 ผสานจุดเด่นของวิทยากรชาวไทยและต่างประเทศเข้าด้วยกัน โดยในทุกกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรมจะมีวิทยากรหลัก 2 คน (ชาวไทย/ต่างประเทศ) และวิทยากรผู้ช่วยอีก 2 คน (นักศึกษาเอกอังกฤษปีที่ 4 และปีที่ 5) คณะผู้สอนร่วมกันคิดสรรค์พหุและไวยากรณ์ รูปประโยคที่จำเป็นในการให้บริการ และประโยคที่ผู้โดยสารชาวต่างชาติมักใช้เป็นประจำ ออกแบบกิจกรรม/ภาระงานปฏิบัติภาษา (ดู รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ภาคผนวก ตารางกำหนดภาระงานของอาจารย์ชาวต่างประเทศและทีมงานผู้ช่วยผู้วิจัย) ในระหว่างการดำเนินกิจกรรม มีการสาธิตการใช้ภาษา การฝึกปฏิบัติ สถานการณ์จำลอง เกมส์ และการบรรยาย โดยอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในฐานะต้นแบบการใช้และออกเสียงภาษาที่ถูกต้อง และอาจารย์ชาวไทยในฐานะผู้ช่วยเหลือทางภาษา และอธิบายขยายความในส่วนหลักภาษาและการนำไปใช้

6. การวัดประเมินผล

ข. การประเมินผล เป็นขั้นตอนในแผนงานวิจัยที่เป็นทั้งเครื่องชี้ว่าการดำเนินกิจกรรมตามหลักสูตรประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ยังเป็นข้อมูลย้อนกลับของวิทยากรในการประเมินพัฒนาการเรียนรู้ในแต่ละระยะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอีกด้วย ในงานวิจัยนี้ การวัดและประเมินผลในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ (Learning unit) ถูกกำหนดในรูปแบบของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนแสดงออก และผู้สอนสอนจะอนุมานการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้จากการสังเกตการกระทำที่เปลี่ยนไปของผู้เรียน (Wortman and others, 1988: 147 อ้างในชูศรี, 2552, น. 74) ดังนั้นพฤติกรรมการเรียนรู้ (ภาษา) ของผู้ขับรถแท็กซี่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่หลักสูตร

กำหนดไว้จะถูกสังเกตและตรวจพบได้ชัดเจน (เช่น การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม กังวล ไม่มั่นใจ) วิทยากรและคณะสามารถเข้าไปให้การดูแลผู้เข้ารับการอบรมได้ในทันที

7. ภาควิชาเครือข่าย

ญ. ความเชื่อถือและการยอมรับของผู้เข้ารับการอบรมและผู้เกี่ยวข้อง

การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ภาควิชาเครือข่าย และผู้โดยสารชาวต่างชาติ ในการเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของผู้ขับรถฯ ทำให้เกิดความไว้วางใจ การยอมรับ และความน่าเชื่อถือในการนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพฯ ไปดำเนินการจัดการเรียนการสอน ทำให้เกิดการบอกต่อระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่อันเป็นการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ “ปากต่อปาก” หรือ Word of mouth ที่ผู้จัดการฝึกอบรมไม่ควรมองข้าม จากประสบการณ์ในระหว่างดำเนินการประชาสัมพันธ์ (ของผู้วิจัยโครงการวิจัยย่อยที่ 1) พบว่าจำนวนผู้สมัครเข้ารับการอบรมส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากยอมรับและเชื่อถือให้หลักสูตรฯ ที่ได้จากการเสนอแนะและให้แนวคิดจากผู้ประกอบการ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ภาควิชาเครือข่าย และผู้โดยสารชาวต่างชาติ ในการเสนอแนะและให้ข้อคิด ทำให้เกิดการบอกต่อระหว่างผู้ขับรถแท็กซี่ด้วยกัน (การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ, ผู้ขับรถแท็กซี่คุณชัยพร จิระพุทธธมย์)

ฎ. การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์จากกลุ่มสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับการจราจรและผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม เป็นกลุ่มภาควิชาเครือข่ายที่ช่วยสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพฯ กระตุ้นความสนใจของผู้ขับรถฯ และเผยแพร่ข้อมูลได้ในวงกว้าง

ฏ. ด้านกระบวนการ

การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาควิชาเครือข่ายด้านกระบวนการ เริ่มจากการประชุมหาความร่วมมือกับ ผู้ประกอบการรถสาธารณะแท็กซี่ และคณะกรรมการบริหารของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิซึ่งเป็นสหกรณ์ต้นแบบ เพื่อค้นหา ปัญหา ความต้องการ และวิธีการที่มีความเหมาะสมในการสนับสนุน ส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาสู่เป้าหมายของ โครงการย่อยที่ 1 คือ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ถัดมา คือ การจัดสรรสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่ และผู้ประกอบการรถสาธารณะแท็กซี่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ การรับฟังข้อคิดเห็นและเสียงสะท้อนจากสมาชิกสหกรณ์ผู้เข้าอบรม อีกทั้งข้อคิดเห็นจากการประชุมของคณะกรรมการของสหกรณ์แท็กซี่ และผู้ประกอบการรถ

สาธารณะแท็กซี่การประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมการอบรมเพื่อนำมา ปรับปรุงในการอบรมครั้งต่อไป

ฐ. ด้านงบประมาณ

การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายด้านงบประมาณ เป็นการขอความร่วมมือในการสนับสนุนงบประมาณจากสหกรณ์แท็กซี่ และผู้ประกอบการรถสาธารณะแท็กซี่ หน่วยงานภาครัฐบาล ตัวแทนองค์กรเอกชน) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคมการสนับสนุนเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้ารับการอบรม ค่าอาหาร การสนับสนุนของ รางวัลในเกมกิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษ และสิ่งสนับสนุนนี้ก็ต้องเกิดจากการศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการจากผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ว่ามีความต้องการในลักษณะใด เป็นสิ่งของสนับสนุนประเภทไหน ใบประกาศนียบัตร รางวัลสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ และได้รับการคัดเลือกให้ร่วมการเดินทางไปหาประสบการณ์ และการศึกษาดูงานการบริการแท็กซี่ ณ ต่างประเทศ การได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการตรวจสอบสุขภาพ อีกทั้งค่าตอบแทนการเดินทาง การยกเว้นเรียกเก็บค่าเช่ารถเพื่อสนับสนุนการอบรม

ท. ด้านผู้เชี่ยวชาญ

การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายด้านผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้อยู่ในวงการวิชาชีพแท็กซี่ ตัวแทนผู้ประกอบการ สมาคมวิชาชีพ สหกรณ์แท็กซี่ องค์กร ภาคีเครือข่าย คณะกรรมการแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์ สื่อมวลชน ตัวแทนผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ และตัวแทนภาครัฐหมายถึง ผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ ผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งจะเป็นผู้ที่ร่วมศึกษาวิจัย ร่วมมือในการออกแบบกระบวนการพัฒนา ตลอดจนการดูแล ปรับแก้ไขหลักสูตรภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

การจัดทัศนคติต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มี 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และด้านทัศนคติต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ สำหรับด้านพฤติกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านความใส่ใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และด้านการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom, V. H. (1964) ที่กล่าวว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การ

จิตใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ส่วนด้านแรงจูงใจการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจด้านศักยภาพแห่งตน ด้านแรงจูงใจด้านเนื้อหา ด้านแรงจูงใจด้านกิจกรรม และแรงจูงใจด้านผู้สอนหรือวิทยากร

ส่วนที่ 3 ด้านการให้ความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย

1. ด้านบทบาทหน้าที่ ภาครัฐ ภาคเอกชน สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายร่วมกันมีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยบทบาทของภาครัฐ จากผลการวิจัย พบว่าสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ต้องการรับการสนับสนุนจากภาครัฐ สอดคล้องกับ พินแสง ยุนแสวงวา. (2556). พบว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นธุรกิจต่างมีความต้องการการได้รับสนับสนุนจากภาครัฐในระดับมาก เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. เช่นสหกรณ์แท็กซี่เองต่างก็มีความคาดหวังและความต้องการให้ภาครัฐเป็นส่วนสำคัญที่มีบทบาทในการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ ให้ทันสมัยและเปิดกว้างต่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต เป็นต้น บทบาทของภาคเอกชน บทบาทของภาคีเครือข่าย บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย และภาคีเครือข่าย กับ ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ ศิริบุญ (2546) ที่กล่าวว่าวิธีบริหารจัดการในระดับประเทศ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาภายใต้การบูรณาการที่มีเครือข่ายและกลไกทางสังคมรองรับไปพร้อมกันทุกองค์ประกอบ โดยมีได้พัฒนาแบบแยกส่วนย่อมเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่า สำหรับงานวิจัยนี้คือ การบูรณาการบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

2. ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม เมื่อจำแนกตามปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาทักษะการพูดอังกฤษในการสื่อสารและการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) คือความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ตามลำดับ สอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา (2556) การทำงานเป็นทีมร่วมกันเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเข้าใจถึงธรรมชาติของกลุ่มในองค์กร คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม การที่บุคคลมารวมกันมีมิตรไมตรีกันมีความเข้าใจและการยอมรับการเป็นสมาชิกของกลุ่มแต่ละกลุ่มของแต่ละคน มีการสื่อสารระหว่างกันมีอิทธิพลต่อกลุ่มอื่น ๆ และองค์กรซึ่งจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จโดยใช้เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

3. ด้านการจัดการ บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ด้านการตัดสินใจ ด้านการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ด้านการปฏิบัติการ และด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับประโยชน์ในด้านการนำเอาความรู้ ความสามารถ (Talent) และทักษะ (Skill) ของคนในองค์กรหรือท้องถิ่นแล้วแต่กรณีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม



OUR BELOVED THAILAND
ภาคีเครือข่าย ผู้ขับเคลื่อนประเทศไทย

ชมรมรวมใจภักดี รักประเทศไทย

ภาคีเครือข่าย ผู้ขับเคลื่อนประเทศไทย
OUR BELOVED THAILAND
โดย ดร. วราวุธ ศิลปอาชา ประธานชมรมฯ

รายนามคณะกรรมการ

	นายวรพล แกมขุนทด 081-041-5603
	นายศดิศ ใจเที่ยง 081-286-1161
	นายปฐวี มีราช 081-726-1268
	นายวิสุทธิ์ รุ่งโรจน์สกุลพร 081-915-8002
	นายพัลลภ ฉายินธุ 081-559-4189
	นายยงยุทธ เอกเขียวชาญ 089-209-7503
	นายอธิวัฒน์ อมรวิวัฒน์ (ฟ้ามีตา) 087-927-2131
	นายคุณสมพงษ์ สวัสดิสุข 089-667-1384
	นายสุดใจ เชื้อมัน 080-430-2065
	นายเจริญ สุวรรณทอง 089-897-6979
	นายคุณมณี บุญรอด 089-814-1067
	น.ส.จุลีส สว่างอรุณ 091-098-4553



WATERGATE

ผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการ ศูนย์การค้า วอร์เกต พาวิลเลียน (ประตูน้ำ)

ภาพที่ 5.5 ภาคีเครือข่ายที่ร่วมสนับสนุนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับเคลื่อนโดยสาธารณชน (แท็กซี่)

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับเคลื่อนโดยสาธารณชน (แท็กซี่) ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาเป็นประโยชน์เชิงนโยบายของผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ประการแรก: การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ จะต้องให้ความสำคัญกับการสอบถามความต้องการ และปัญหาที่แท้จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อน เพื่อให้การฝึกอบรม ตอบสนอง กับปัญหาที่แท้จริง

ประการที่สอง: การนำหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ จะต้องคำนึงถึง ความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเป็นหลัก การจูงใจด้วยค่าตอบแทนควรใช้เป็นเพียงแรงเสริม เพราะจะไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจที่แท้จริง และการใส่ใจทำกิจกรรมระหว่างการฝึกอบรมก็จะต้องไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้หลักสูตร ไม่สามารถเสริมสร้างทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมหลักสูตรได้

ประการที่สาม: บทบาทของวิทยากรในการจัดอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ จะต้องมีความสามารถในการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ ด้วยการพูดจูงใจและการเสริมพลัง ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์กับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

ประการที่สี่: ภาครัฐบาลและภาคเอกชนควรร่วมกันส่งเสริมให้มีการก่อตั้งหน่วยงาน ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้เกิดมาตรฐาน และ ผู้ผ่านการทดสอบได้รับการประเมินและรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพโดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ประการที่ห้า: ยกระดับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ไปสู่การเป็นธุรกิจผู้ให้บริการที่ดีตามโครงการเจ้าบ้านที่ดีของ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้บริการผู้โดยสารชาวไทย และต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติเพื่อนานาชาติได้รับรู้และเห็นถึงความตั้งใจของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ไทยที่ตระหนักถึงปัญหาคุณภาพการบริการต่างๆ และการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่จะส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ

ประการที่หก: สนับสนุนการพัฒนา การคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

ประการที่เจ็ด: ภาครัฐให้การสนับสนุนสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ องค์กรภาคีเครือข่าย ที่ให้ความร่วมมือ ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ประการแรก: ควรพัฒนาหลักสูตรที่เน้นการบูรณาการกับทักษะความรู้ในการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่น่าสนใจของมณฑลเทศาภิบาล และวัฒนธรรมในงานบริการของพนักงานขับรถผู้บริหารระดับสูงชาวต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานรัฐและกระบวนการจัดทำเอกสารของผู้ประสานงานชาวต่างชาติ (Liaison officer)

ประการที่สอง: ควรออกแบบสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ นอกเหนือจากการจัดอบรมในห้องเรียนอย่างเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ประการที่สาม: วิทยากรผู้อบรมควรเป็นคณะทำงานที่มาจากหน่วยงานทั้งของ ภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา ในรูปแบบของการบูรณาการความรู้และความชำนาญเฉพาะด้านที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ

ประการที่สี่: หากมีการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นในลักษณะพหุกรณีข้ามกลุ่ม รวมทั้งการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นในรูปแบบของการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน ระหว่างสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบสหกรณ์ และแบบไม่ได้สังกัด ซึ่งมีความแตกต่างทางสภาพสังคม รูปแบบการดำเนินธุรกิจ บริบทของแต่ละสหกรณ์ และสภาพเศรษฐกิจ จะทำให้ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยที่เห็นถึงความแตกต่างทางความคิดที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่ชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก, รายงานสถิติประจำปี 2557. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557. สืบค้นจาก <http://apps.dlt.go.th>
- กรมการท่องเที่ยว. การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2557. สืบค้นจาก <http://www.bangkoktourist.com/site/en/>
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายจ่ายเฉลี่ยต่อหัวด้านการเดินทางภายในพื้นที่ 2552-2556. กรุงเทพฯ.
- กิตติมา ปรีดีดิolk. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส อติวิทย์ภรณ์. (2553). หลักการและทฤษฎีทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2554). การศึกษาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน : การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีสยาม.
- ชัยญา อภิปาเลกุล. (2544). รูปแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐานในการบริหารและการจัดการศึกษาภายใต้โครงการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศปด., มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- ณัฐ ชาติมูล ฉันทนา จันทรรจง ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์ และอนุชา กอนพวง (2556). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2556.
- ณัฐจิ สุวรรณภัก. (2546). แท้ก็ชี: กระบวนการเข้าสู่อาชีพและประสบการณ์ชีวิตประจำวัน. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล, สาขาวิชาสังคมวิทยา, คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดารณี มีสมมต (2551). การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารเบื้องต้นของผู้ตัดสินกีฬาฟุตบอลระดับนานาชาติ. สารนิพนธ์ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทิศนา แคมมณี และคณะ. (2547). การวิจัยและพัฒนาแบบการปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งโรงเรียน. ในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, การประชุมทางวิชาการ: การวิจัยทางการศึกษา ครั้งที่ 11 (หน้า 1-10). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ธรรมรส โชติบุญขร. (2544). การบริหารแบบมีส่วนร่วม, ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 12. นนทบุรี: โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วลัย ชมภูรัตน์. (2547). การส่งเสริมแรงจูงใจและความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษ ของ นักกีฬาโรงเรียนโดยใช้บทเรียนภาษาอังกฤษ ที่เน้นเนื้อหาด้านกีฬา, ศูนย์บริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.
- นิทรา กิจธีระวุฒิวงษ์. (2555). วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานสำหรับงานสาธารณสุข. วารสาร สาธารณสุข. มหาวิทยาลัยบูรพา. 7 (2) กรกฎาคม-ธันวาคม 2555.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2553). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรมล ศตวุฒิ. (2543). การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์: ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โอเอส พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2533). การพัฒนาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ. วารสารการวิจัยทางการศึกษา, 20(2), 1-6. ที่มา : <http://www.watpon.com/boonchom/development.pdf>.
- บุษราภรณ์ พรหมพินิจ. (2558). ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของคนขับรถแท็กซี่ที่ใช้กับผู้โดยสาร ชาวต่างประเทศ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ปริฉัตร สุราช. (2553). กระบวนการการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจริญกิจ.
- พอเพ็ญ ไกรนรา. (2545). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง พยาบาลกับผู้ใช้บริการ สำหรับนักศึกษาพยาบาล. ปริญญาโท กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิจิตรา ศุภสวัสดิ์กุล (2555), แท็กซี่มีอาชีพที่เราต้องการ, กรุงเทพธุรกิจ, 28 มีนาคม 2555, สืบค้น จาก www.bangkokbiznews.com
- พินแสง ยุนแขงวา. (2556). สภาพปัญหาและความต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อพัฒนา ศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารการเมือง การ บริหาร และกฎหมาย. ปีที่ 5, ฉบับที่ 1 (ม.ค.-เม.ย. 2556), หน้า 79-105
- พิสนุ ฟองศรี. (2542). การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การภาครัฐเกี่ยวกับการ ศึกษาอาชีพนอกระบบโรงเรียน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พล.ต.ท.ไตรรัตน์ อมาตยกุล. (2557) ประธานกรรมการบริหารสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม TRS 99.5 . สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2558.
- ภคพันธ์ ศาลาทอง. (2556). การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถแท็กซี่เขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย บูรพา.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บุ๊คพอยท์.

- มณีรัตน์ สกุลศิริจิตร. ความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบองค์รวมกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2544). การประเมินโครงการ : แนวคิดแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์ บัณฑิต. (2552). การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา. กรุงเทพฯ : คำสมัย.
- รุจิร ภูสาระ และคณะ. (2545). การบริหารหลักสูตรในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิต พอยท์พับลิเคชันส์.
- ลดาวลัย มหะศรี. (2550). การมีส่วนร่วมการบริหารการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ. (2548). ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทนาโกต้าจำกัด
- วิเชียร อินทรสมพันธ์, (2546). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการบูรณาการจริยธรรมในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับครูมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ด (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อวาทกุล. (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารุณี อัสวโกสิน. (2554). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วาโร เฟื่องสวัสดิ์. (2553). การวิจัยพัฒนารูปแบบ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม – ธันวาคม 2553.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ:อินทภาษ.
- วันทนา สมภักดี. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.
- ศิริดา ศักดิ์สุนทรศิริ. (2554). สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2551). รายงานวิจัยระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคงสำหรับแรงงานนอกระบบ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2556).การสัมมนาวิชาการประจำปี 2556 เรื่อง "โมเดลใหม่ในการพัฒนา:สู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพ" : น.3
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2553). กศน.กับการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย. ค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2554, จาก <http://docs.google.com/>

- สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยในภาคใต้.
สงขลา: สถาบันสถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้.
- สมบูรณ์ ธรรมลังกา (2556). วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 เมษายน มิถุนายน 2556.
- สมภูมิ แสงวงกุล. (2553). แรงงานนอกระบบ...เสาหลักเศรษฐกิจไทย. วารสารประชากรศาสตร์. 26(1), 60-78.
- สมยศ นาวิการ. (2525). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเพชร สุขเกษม. (2550). ความคิดเห็นของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอำเภอเขาสวนกวาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4. รายงานการศึกษาระยะปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุมาลี สังข์ศรี, และคณะ. (2553). รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบ/แนวทางการจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับประชากรกลุ่มอายุ 15-59 ปี ที่อยู่นอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ : บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สุนน อมรวิวัฒน์. (2530). สารและกิจกรรมการสอน วิชาหลักสูตรและการสอน. กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุนิตา โฆษิตชัยวัฒน์. (2555). หลักสูตรฝึกอบรมค่ายภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านกิจกรรมค่ายภาษาอังกฤษ และทักษะสังคม สำหรับนักศึกษาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปริญญานิพนธ์หลักสูตรดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2547). ไดโนเสาร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ
- สุนทร ชาญศ. ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2549). “บทที่ 3 แบบตรวจสอบรายการประเมิน: วิธีวิทยาและเครื่องมือประเมิน,” ใน สุวิมล ว่องวานิช (บก.). การประเมินนิเทศ : วิธีวิทยาและการประยุกต์ใช้. (หน้า 49-76). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2544). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ. หจก. วี เจ พรินติ้ง
- สมาน อัครภูมิ. (2551). การบริหารการศึกษสมัยใหม่: แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. อุบลราชธานี. หจก.อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.
- หทัยพร อัครพัฒนากุล. (2555) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบในการให้บริการของรถแท็กซี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาศยา โชติพานิช. (2553). การบริการของการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2553,

- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). “โมเดลคืออะไร” . วารสารวิชาการ. มีนาคม, 22-25.
- อรุณ รักธรรม. (2540). การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล: ศึกษาเชิงปฏิบัติการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Allen, J. P. B. & Widdowson, H. G. (1983). Teaching the communicative use of English, in *The Communicative Approach to Language Teaching* edited. by C. J. Brumfit and K. Johnson. Oxford University Press. Oxford, 122-142.
- Armstrong, David G. (1989). *Developing and Documenting the Curriculum*. Boston: Allyn and Bacon
- Beauchamp, G. A., (1968). *Curriculum and Theory* (2nd ed). Wilmette. Il: Kagg Press.
- Berwick, R. (1989). Need assessment in language programming: From theory to practice. In Johnson, R.K. (ed.) 48-62.
- Brindley, G.P. (1989). The Role of Needs Analysis in Adult ESL Programme Design. In Johnson, R.K. (ed.) (1989). 63-78.
- Cohen, J. M. & Uphoff, N. R. (1977). *Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation*. New York: Cornell.
- Cohen, J. & Uphoff, N. (1980). Participation's place in rural development: Seeking Clarity Through Specificity. *World Development*, 8(3), p. 223
- Clark, Barbara. (1997). *Growing Up Gifted*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Crow, A.W., (1980). *Introduction to Education*. New Delhi: Euraga Publishing House.
- Dessler, G. (2000). *Human Resource Management* (8th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-hall.
- Dudley-Evans, T. and John, M.J. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press, Melbourne, Australia.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Graves, Kathleen. (2000). *Designing Language Courses: A Guide for Teachers*, Decem บุญคง ber 2000, Vol.4, No 4. Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Haekawee.(2010). *Barriers and Problems in English Language Usage among Taxi and Tuk-Tuk Drivers in Bangkok*.unpublished thesis, Thammasat University.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centered approach*.Cambridge University Press, Melbourne, Australia.
- Kaplan, B. H. and others.(1976). “Social Support and Health Medical Care,” *Health Education Quarter*. 17(15) : 42.

- Kaplan R.S. and Norton D.P. (1992). The balanced scorecard-measures that drive performance, *Harvard Business Review*, 70, September-October: 79-79.
- Keeves, P. J. (1988). *Model and Model Building*. Educational Research. Methodology any measurement: An international Handbook. Oxford: Pergamon Press.
- Kotler and Nancy Lee (2005) *Corporate Social Responsibility – Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc. (HB: pp. 307, \$29.95 US, ISBN: 0-474-47611-0)
- Lawson, K.H. (1979). *Philosophical Concepts and Values in Adult Education*, Milton Keynes: Open University Press.
- Littlewood, W. (1981). *Communicative Language Teaching: an introduction*. Cambridge: Oxford University Press, 9.
- Mackay, R. and Mountford, A.J. (1979). The Teaching of English for Specific Purposes: Theory and Practice, in *English for Specific Purposes*: edited by Ronald Mackay and Mountford, A.J.
- Phillips RA, Xavier JC, Croxall JP. (2003). Effects of satellite transmitters on albatrosses and petrels. *Auk* 120:1082 –109
- Mitchell, B Agle and D Wood, 1997, Towards a theory of stakeholder identification: defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22(4)
- Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe, Shane R. Premeaux, (2000). *Human Resource Management*, Pearson Education International Publisher.
- Nunan, D. (1995). *Designing Tasks for the Communicative Classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nunan, D., (1996). *The Learner-Centered Curriculum: A study in second language teaching*, series editors by Michale H. Long and Jack C. Ricard, Cambridge University Press, Cambridge.
- Ornstein, A.C. and Hunkins, F.P., (1993). *Curriculum Foundations Principles and Issues*. Boston: Allyn and Bacon.
- Ralph W. Tyler, (1950). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: University of Chicago Press.
- Richterich, R. & Chancerel, J.L. (1980). *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*. Oxford: Pergamon Press.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: A Practioners' Guide*. Hemel Hempstead: Prentice Hall.

- Saylor, J. G. and Alexander, W.M., (1974). *Planning Curriculum for School*, New York: Holt Rinehart and Winston.
- Shameem IMohd Rafik Khan, 1997. *The Development of a Materials Training Framework for English for Academic Purposes*, unpublished thesis, University of Leicester
- Taba, H., (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York: Harcourt Brace & World.
- Tyler, Ralph W. (1969). *Basic Princiles of Curriculum and Instruction*. Chicago: The University of Chicago.
- Tseng, C., & McLean, G. N. (2008). Strategic HRD practices as key factors in organizational learning. *Journal of European Industrial Training*, 32(6), 418-432. (Invited Publication)
- Willer, D. (1976). *Scientific sociology theory and method*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Zhengchuan, Xu, and other (2005). *Investigation the Value of Location Information in Taxi Dispatching Services: A Case Study of DaZhong Taxi*. Accessed July 20. Available from <http://aisel.aisnet.org/pacis2005/111>

ประวัติผู้ทำวิจัย

ประวัติผู้ทำรายงานการวิจัย

ชื่อ – นามสกุล

ดวงกมล ฐิติเวช

วุฒิการศึกษา/สถาบันที่สำเร็จการศึกษา/ปีการศึกษา



D.Ed. (Teaching English for Speakers of Other Languages), The University of Melbourne, Australia., 2009

M.S.in Ed. (Human Development), University of Southern Illinois, Carbondale, U.S.A.,1997

ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2535

วุฒิการศึกษา/สถาบันที่สำเร็จการศึกษา/ปีการศึกษา

Doctor of Education ชื่อย่อ D.Ed. (Teaching English for Speakers of Other Languages), The University of Melbourne, Australia., 2009

Master of Science in Education ชื่อย่อ M.S. in Ed. (Workforce Education and Development), University of Southern Illinois, Carbondale, U.S.A.,1997

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) ชื่อย่อ ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2535

ผลงานวิจัย/การนำเสนอผลงานวิจัย

การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (The Development of Taxi Drivers' English Speaking Skill) เป็นหัวหน้าโครงการ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2558 ตามมติคณะรัฐมนตรี

รูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในมิติของการจัดการภาครัฐร่วมเอกชน” (Collaborative of Public and Private Sectors for The Social Responsible SMEs in Thailand.) เป็นผู้วิจัยร่วม ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2556 ตามมติคณะรัฐมนตรี

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (The Development of Training Curriculum for Enhancing Taxi Drivers' English Speaking Skill via the Language Need Analysis) ภายใต้งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ

ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” (The Development of Taxi Drivers’ English Speaking Skill) เป็นผู้วิจัยร่วมได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยงบประมาณแผ่นดินปี 2558 (ผ่าน สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ)

การพัฒนาสื่อการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถของสหกรณ์รถยนต์โดยสารสาธารณะ แท็กซี่แบบมีส่วนร่วม (The Participatory Development of a Multimedia to Enhance Communicative English Use for Publicly Hired Vehicle Operators (Taxi Drivers) ภายใต้ แผนโครงการวิจัย “การพัฒนาต้นแบบการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมี ส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (The Sustainable Cooperation to Develop the Standardized Practices of Publicly Hired Vehicle Operators (Taxi Drivers) to Enhance the Quality and Public Image)” เป็นผู้วิจัยร่วมได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยงบประมาณแผ่นดินปี 2559 (ผ่าน สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ)

การพัฒนาวិสาหกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบมีส่วนร่วมตามแนวการสอนภาษาอังกฤษพื ่อจุดประสงค์เฉพาะ (Rural Tourism Development via English Teaching for Specific Purposes in Support of the Community-Based Social Enterprises) ได้รับทุนสนับสนุนการ วิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2561 ตามมติคณะรัฐมนตรี

การพัฒนาสื่อการพูดภาษาอังกฤษแบบมีส่วนร่วมสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)เพื่อแนะนำ เส้นทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (The Participatory Development of Taxi Drivers’ English Speaking Guide Book for Cultural Travel) ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2561 ตามมติคณะรัฐมนตรี

ทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2561) เรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ ใน ไตรมาส 2 เดือนมีนาคม 2561 พื้นที่ดำเนินโครงการ กรุงเทพมหานคร

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2560) เรื่อง ลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ตามแนวการสอน ภาษาอังกฤษแบบเพื่อนช่วย พื้นที่ดำเนินโครงการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา แขวงลาดปลาเค้า เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2560) เรื่อง โครงการคัดแยกขยะแบบวิถีชุมชนสู่การเป็น ชุมชนต้นแบบ หน้าบ้าน..น่ามอง พื้นที่ดำเนินโครงการ อ.บางคนที่ จ.สมุทรสงคราม

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2559) เรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ พื้นที่ดำเนินโครงการ กรุงเทพมหานคร

บทความวิชาการ/การนำเสนอผลงานวิจัย

ผลการใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารในการสอนกฎไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาครูในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (The Effects of Cooperative Groups as Communicative Language Teaching Techniques for Teaching Grammar to English Teacher Candidates in a Rajabhat University) ในการประชุม 2nd International Conference on Education and Management Technology-ICEMT 2012 ประเทศเกาหลีใต้) ประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

ผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนโดยใช้โครงงาน (The Use of Project to Enhance Writing Skill) ในการประชุม WASET 2013, Zurich, Switzerland, January, 2013 ประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

The Use of Project to Enhance Learning Domains Stated by National Qualifications Framework: TQF ในการนำเสนอผลงานวิจัยการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ International Conference on Educational and Instructional Technology on January, 20-21, 2014 ณ กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และได้รับการตีพิมพ์ลงในประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

The Academic Achievement of Writing via Project-Based Learning ในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ International Conference on Management, Business and Social Sciences on September, ระหว่างวันที่ 18-19, 2014 ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้รับการตีพิมพ์ลงในประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

The Participatory Planning for Strategic Management of Thai Taxi Cooperative Companies in Bangkok Metropolitan Area ในการประชุมระดับนานาชาติ ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (AEE-16+) ระหว่างวันที่ 7-13 ธันวาคม 2558 ณ กรุงปราก สาธารณรัฐเช็ก และได้รับการตีพิมพ์ลงในประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของแรงงานไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (The Development of Electronics Industry Workforce's English Speaking Using English for Specific Purposes Approach) การประชุมวิชาการระดับชาติ “การวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 โรงแรมรอยัล ริเวอร์ กรุงเทพฯ

Enhancing Language Competency of Human Resources as a Business Competitive Advantage via English for Business Purposes ในการประชุมระดับนานาชาติ The 2018

International Academic Multidisciplinary Research Conference ระหว่างวันที่ 1 - 3
มีนาคม 2561 ณ กรุงเทพมหานคร สาธารณรัฐออสเตรเลีย

บทความตีพิมพ์

การกำหนดรู้ของนักศึกษาที่มีต่อระดับสมรรถนะทางภาษาอังกฤษของตนเองตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
ระดับอุดมศึกษา (Graduates' Perceptions of their English-Language Competency
according to Thailand Qualifications Framework for Higher Education) โดย ผศ. ดร.ดวง
กมล จิตติเวส ศ. ดร.อัจฉรา วงศ์โสธร ผศ. ดร.สุวิทย์ ยอดฉิม อยู่ระหว่างการตีพิมพ์ลงในวารสาร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศนียบัตร/วิทยากรรับเชิญหน่วยงาน

ประกาศนียบัตร การนำเสนอผลงานวิจัยเรื่อง “ การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การพัฒนา
ทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ” ใน การประชุมสวนสุนันทาวิชาการ
ระดับชาติ ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 7 ปี พ.ศ.2560 วันที่ 24 พฤศจิกายน
2560

ประกาศนียบัตร การนำเสนอผลงานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสมรรถนะทาง
ภาษาอังกฤษของตนเองในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ใน การประชุมสวนสุนันทาวิชาการ
ระดับชาติ ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 7 ปี พ.ศ.2560 วันที่ 24 พฤศจิกายน
2560

วุฒิบัตรการเข้าร่วมโครงการ อบรมการใช้งาน Google Apps for Education ณ ศูนย์เทคโนโลยี
สารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 4 – 5 สิงหาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนาการจัดการธุรกิจสหกรณ์อย่างมี
อาชีพ” รุ่นที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการ
สหกรณ์ วันที่ 18-21 ธันวาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนาการจัดการธุรกิจสหกรณ์อย่างมี
อาชีพ” รุ่นที่ 3 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการ
สหกรณ์ วันที่ 6-9 ธันวาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนาการจัดการธุรกิจสหกรณ์อย่างมี
อาชีพ” รุ่นที่ 2 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการ
สหกรณ์ วันที่ 26-29 ธันวาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนาการจัดการธุรกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 2 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ เดือนพฤศจิกายน 2559 – มีนาคม 2560

Certificate of Attendance for The Newton Fund Workshop “International of Higher Education: Developing Values-Based Intercultural Research Approaches”. Dusit Thani Bangkok, Thailand, 6-9 January 2016

Certificate of Presentation for outstanding research paper presentation on “Enhancing Language Competency of Human Resources as a Business Competitive Advantage via English for Business Purposes” Organized by ICBTS Conference Center & IJBTS International Journal of Business Tourism & Apply Science on the Roomz hotel Vienna, Austria.

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนาการจัดการธุรกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 2 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ ระหว่างวันที่ 31 มกราคม – 3 กุมภาพันธ์ 2560

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิการสอบวิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ระดับปริญญาโท วันที่ 14 พฤศจิกายน 2560 ณ ห้องประชุมบัณฑิตภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม

คณะกรรมการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานศูนย์องค์ความรู้ด้านสหกรณ์ ตามคำสั่งกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ 636/2559 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานศูนย์องค์ความรู้ด้านสหกรณ์ ดำเนินงานวิชาการ กำหนดรายละเอียดของหลักสูตรการสหกรณ์ และภาษาอังกฤษเบื้องต้น

ประวัตินักวิจัย



ชื่อ / นามสกุล : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา
เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 6599 00211 68 4
ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ
ชื่อหน่วยงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถานที่ตั้ง : เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ / โทรสาร : 02-1601000 ต่อ 1518 โทรสาร 02-1601491
ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 43/32 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ / โทรสาร : 02-5138780 / 081-6802222 / 089-4985050
E-MAIL : yananda_nam@hotmail.com
yananda_si@ssru.ac.th

ประวัติการศึกษา :

ชื่อปริญญา	สาขาวิชา	สถาบันการศึกษา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) Doctor of Philosophy: Ph.D. (Innovative Management) Suan Sunandha Rajabhat University Bangkok Thailand	การจัดการนวัตกรรมภาค ธุรกิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
บริหารธุรกิจ (บธ.ม.) Master of Business Administrative (MBA), Ramkhamhaeng University , Bangkok Thailand	MBA	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Mini MBA	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) Bachelor of Law, Sukhothai Thammathirat Open University, Bangkok Thailand	นิติศาสตร์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
บริหารธุรกิจ (บธ.บ.) Bachelor of Business Administrative	สาขาการตลาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

(Marketing), The University of The Thai Chamber of Commerce, Bangkok Thailand		
---	--	--

ประสบการณ์ :

- อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ โปรแกรมการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและขาย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ
- เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย บริษัท ฮัทชีสัน เทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด
- เจ้าหน้าที่การตลาดและขาย บริษัทสหยูเนี่ยน จำกัด สำนักงานใหญ่

สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ : บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป / การบริหารการตลาด / นิติศาสตร์

ผลงานวิจัยอาจารย์ :

ปี พ.ศ. ที่ แล้วเสร็จ	ชื่อผลงานวิจัย	แหล่งทุน
นักวิจัยหลัก		
2551	ชุดโครงการวิจัย : ยุทธศาสตร์การส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (Strategies To Promote Potential for Small and Medium Enterprise (SMEs) in The Bangkok) ❖ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งออกของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร (Factors Influencing Exporting of Small and Medium Enterprise (SMEs) To Export in Bangkok) ❖ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสื่อพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (Factors Influencing Consumers' Buying Behavior	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

	To Use E-Commerce in Bangkok) ❖ การศึกษารูปแบบของ โลจิสติกส์ ตามความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. (The study of Logistics Model in Response To The Needs of Small and Medium Enterprise (SMEs) : A Case Study in Bangkok)	
2551	ผลงานวิจัยในชั้นเรียน การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชา MKT2305 การบริหารการขายโดยใช้การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning ภาคเรียนที่ 1/2553	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
2551	ผลงานวิจัยในชั้นเรียน การพัฒนาพฤติกรรมการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชา MKT1101 หลักการตลาด โดยการสอนแบบมีส่วนร่วม (Active Learning) ภาคเรียนที่ 1/2553	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
2552	คุณลักษณะผู้ประกอบการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร (Characteristics of The New Successful Entrepreneur Elements on The Small and Medium Enterprises (SMEs) in Bangkok Metropolitan.)	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
2553	การพัฒนาสื่อเพื่อส่งเสริมการสร้างมูลค่าเพิ่มสำหรับการคัดแยกขยะในครัวเรือน ของชุมชนเขตพื้นที่ตำบลศาลายา (Media Development Towards Promoting the Method of How to Increase Value Added of Recycle Garbage Separate for Communities in Tambol Salaya.)	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
2553	กลยุทธ์การพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์สินค้าทางการเกษตร: กรณีศึกษาตลาดชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (Strategies Development The Marketing's Mix for The Agricultural Products : The case of Tourism Local Area Markets in Amphawa District Samut Songkram)	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
2553	การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างรายได้เพิ่มให้กับผู้ค้ารายย่อยเขตเทศบาลตำบลศาลายา จังหวัดนครปฐม (Marketing Strategies Development for Salaya Informal Sectors.)	สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
2553	การวิจัยและพัฒนาเพื่อการจัดการยุทธศาสตร์ในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏ

	ของการคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล เชิงธุรกิจให้กับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย (Strategics Management How to Increase Value Added of Recycle Garbage Separate for Entrepreneurial and Community in the Central Area of Thailand.)	สวนสุนันทา (ผ่าน ว.ช.)
2554	การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะรีไซเคิลเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการและชุมชนของประเทศไทย (Strategies Initiative How to Increase Value Added of Recycle Garbage Separate for Entrepreneurial and Community in Thailand.)	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา (ผ่าน ว.ช.)
2555	รูปแบบการจัดระเบียบสังคมแบบภาครัฐร่วมเอกชนสำหรับผู้คัดแยกขยะรีไซเคิลเชิงธุรกิจในมิติด้านกฎหมายและการจัดการ (Social organization with public and privates sectors for separating recyclable waste entrepreneurial in the aspect of law and management.)	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา (ผ่าน ว.ช.)
2556	รูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในมิติของการจัดการภาครัฐร่วมเอกชน (ปีที่ 1) (In Collaborative of Public and Private Sectors for The Social Responsible SMEs in Thailand.)	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา (ผ่าน ว.ช.)
2558 (รอบ 2)	การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (The Role Management between Public and Private Agents for Developing Taxi Drivers' English Speaking Skill)	คณะกรรมการการวิจัย แห่งชาติ (ผ่าน สกว.)
2558 (ต่อเนื่อง ปีที่ 2)	รูปแบบการจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ตามแนวคิดองค์กรสุขภาวะของ SMEsไทย ในมิติความร่วมมือภาครัฐร่วมเอกชน รูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในมิติของการจัดการภาครัฐร่วมเอกชน (ปีที่ 2) (In Collaborative of Public and Private Sectors for The Social Responsible SMEs in Thailand)	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา (ผ่าน ว.ช.)
2559	การพัฒนารูปแบบของการบริหารจัดการสำหรับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม (The Participatory Development of Management Model for the Cooperative of Public Hired Vehicles)	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา (ผ่าน ว.ช.)

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ (ถ้ามี)

ก. ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ

ระดับชาติ

1. การวิจัยและพัฒนาเพื่อการจัดการยุทธศาสตร์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล เชิงธุรกิจให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (Strategies Management How to Increase Value Added of Recycle Garbage Separate for Entrepreneurial and Community in the Central Area of Thailand.)

(ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก ว.ช. ปีงบประมาณ 2553 ตามมติคณะรัฐมนตรี)การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 5 Proceeding วันที่ 20 ธันวาคม 2554 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2. การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะรีไซเคิลเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการและชุมชนของประเทศ (Initiative Strategies on How to Increase Value Added of Recycled Garbage Separation in Entrepreneurs and Community in Thailand)

(ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก ว.ช. ปีงบประมาณ 2554 ตามมติคณะรัฐมนตรี) การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 7 Proceeding วันที่ 20 ธันวาคม 2556 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. การวิจัยและพัฒนาเพื่อการจัดการยุทธศาสตร์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิล เชิงธุรกิจให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (Strategies Management How to Increase Value Added of Recycle Garbage Separate for Entrepreneurial and Community in the Central Area of Thailand.)

(ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก ว.ช. ปีงบประมาณ 2553 ตามมติคณะรัฐมนตรี)การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 5 Proceeding วันที่ 20 ธันวาคม 2554 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ระดับนานาชาติ

1. ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิลเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการและชุมชนในเขตจังหวัดภาคกลางของประเทศไทย (Strategies Management How to Increase Value Added of Recycle Garbage Separate For Entrepreneurial and Community in the Central Area of Thailand)

2nd International Conference on Education and Management Technology-ICEMT 2012 ประเทศเกาหลีใต้)

2. การสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิลเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการและชุมชนในเขตจังหวัดภาคกลางของประเทศไทย (Increasing Value Added of Recycling Business Management: A Case of Thailand)

WASET 2013, Zurich, Switzerland, January, 2013

3. การผลักดันยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มของการคัดแยกขยะเพื่อรีไซเคิลเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการและชุมชนในเขตจังหวัดภาคกลางของประเทศไทย (Initiative Strategies on How to Increasing Value Add of the Recycling Business)

WASET 2014, London, United Kingdom, 2014

. 4. “Facilitating Factors for the Success of Mobile Service Providers in Bangkok Metropolitan” ICMBSS: International Conference on Management, Business and Social Sciences on September, 18-19, 2014 at Rome, Italy

WASET 2014, Rome Italy, 2014

5. การนำเสนอผลงานวิจัยการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ Proceeding International Conference “ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (AEE-15+)” on December 10-11, 2015 at Prague.CZ, ระหว่างวันที่ 7-13 ธันวาคม 2558 ณ กรุงปราก สาธารณรัฐเช็ก เรื่อง “An Investigation of Management Strategies to Enhance Value Added of Recycling Business: A Case of Thailand” (064)

6. การนำเสนอผลงานวิจัยการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ Proceeding International Conference “ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (AEE-15+)” on December 10-11, 2015 at Prague.CZ, ระหว่างวันที่ 7-13 ธันวาคม 2558 ณ กรุงปราก สาธารณรัฐเช็ก “Level of Factors Influencing Organization Management to Enhance the Business Success: The Case Study of Thai Mobile Service Providers” (089)