

สัญญาเลขที่ RDG584026

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

คณะผู้วิจัย สังกัด

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

กันยายน 2561



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โดย

ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา

กันยายน 2561

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) มุ่งเป้า ปีงบประมาณ 2558 ภายใต้การบริหารจัดการของ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือของทุกหน่วยงาน และทุกฝ่ายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ผู้ประกอบการสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และเข้าร่วมการสัมมนา ตลอดจนผู้บริหารและบุคลากรของ 1) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม 2) กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 3) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 4) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน 5) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คณะนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่เป็น ผู้ช่วยนักวิจัย ที่เป็นกำลังหลักในการเก็บข้อมูลภาคสนามและกิจกรรมการสัมมนา

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย อธิการบดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรีย์ ยอดนิม ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อาจารย์เวย์นธ์ เสงสุวนิช ผู้ให้คำแนะนำในการเขียนข้อเสนองานวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ ในเรื่องของมาตรฐานด้านผลงานการวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์จารย์ ดร. ดวงกมล ฐิติเวช ซึ่งเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของการสร้างผลงานวิจัยจาก สกว., ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนคณะกรรมการผู้ตรวจสอบทางวิชาการ 3 ท่านคือ ดร.ปัญญา ธีรวิทย์เลิศ ผู้อำนวยการสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสถิติ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ, รศ.ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดีวงศ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านภาษา และรองศาสตราจารย์ ดร.ศรดา ปัญญาโรจน์รุ่ง จากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, คุณเดโช เอี่ยมชีรางกูร ประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ และอาจารย์จุลีส สว่างอรุณ เลขาธิการชมรมใจรักดีรักประเทศไทย เป็นผู้ทรงคุณวุฒิเนื้อหา ที่ให้คำแนะนำตรวจ แก้ไข และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทุกท่านที่กล่าวนามมาแล้วมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้กับสังคมไทย สร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มสหกรณ์แท็กซี่ไทยให้ประสบความสำเร็จ

ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา

ตุลาคม 2559

(ก)

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะ
การพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)”
ชื่อผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภักตร์ธาดา
ปีที่ทำการวิจัย : 2559

การวิจัยนี้ใช้เทคนิคการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) โดยมีวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และ 2) เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนภาครัฐ, สหกรณ์แท็กซี่, กลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่, ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) และ ภาคีเครือข่าย และตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสหกรณ์แท็กซี่และกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพโดย การสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม กับหน่วยงานของภาครัฐ กลุ่มสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และภาคีเครือข่าย ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

ผลการศึกษาพบว่า

ภาครัฐขาดเอกภาพในการการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบเรื่องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และ สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ขาดความตระหนักความเข้าใจ การจัดสรรเงินงบประมาณ ขัดจำกัดเรื่องเวลา การสนับสนุนอย่างจริงจังจากรัฐ และโอกาสในการเข้าถึงการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ แต่มีความต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อการพัฒนา โดยบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายภาครัฐร่วมเอกชน ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม คือความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจ ส่วนด้านการจัดการ ได้แก่ การเกิด

(ง)

ประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติการ และด้านการติดตามและประเมินผล และรูปแบบของการจัดการ
บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้ปัญหา 2) การตัดสินใจ
3) การวางแผน 4)การปฏิบัติ 5) การรับประโยชน์ 6) การติดตาม ประเมินผล และ7) การหาแนว
ทางแก้ไข

ข้อเสนอแนะ

1.ส่งเสริมให้มีการก่อตั้งหน่วยงาน ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนการส่งเสริมทักษะการ
พูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างมีมาตรฐานที่ได้รับการ
ประเมิน รับรอง และประกันคุณภาพ

2. สนับสนุนการพัฒนา การคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่
สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

3. ภาครัฐให้การสนับสนุนสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ องค์กร ภาคีเครือข่าย ที่ให้ความ
ร่วมมือ และเป็นต้นแบบในการพัฒนา โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการต่างๆ ที่
ส่งเสริม และวิธีการสนับสนุนที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ภาครัฐให้การสนับสนุน สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ องค์กร ภาคีเครือข่าย ที่ให้
ความร่วมมือ และเป็นต้นแบบในการพัฒนาโดยการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ
สิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับ

Abstract

Research Title : The Role Management between Public and Private Agents for Developing Taxi Drivers' English Speaking Skill

Author : Yananda Siraphatthada

Year : 2016

This study is a research and development that combined quantitative and qualitative methods in both data collection and analysis procedures. The purposes of the study were to 1) explore the current obstacles conditions and analyze public and private agents needs for developing taxi drivers' English speaking skill, and 2) participatory management model for strengthening networking of the public and private agents for developing the drivers' English speaking skill.

For qualitative data, the data was gained from an in-depth interview and focus groups with the public and private agents' networks, co-op owners, and taxi drivers. The samplings of each group were purposively chosen. For quantitative data, questionnaires were distributed to the co-op owners, taxi drivers and the representatives from public and private agents. Each group of the informants was randomly sampled and stratified. The samplings of each group were chosen and randomly stratified so that everyone within the group was chosen as sample. The random by using stratified sampling method was at a confidence level of 0.7. Data analysis included descriptive statistics frequency, percentage, average (Mean) and standard deviation. The use of Structural Equation Model and content analysis was utilized to fulfill research purpose 2.

It was reported that the public agents are short of the collaborations among the units; thus, no defined state units are responsible for the development of taxi drivers' speaking skill. Taxi co-ops, the co-op owners, and taxi drivers are unaware of their misconception of their roles on the language development, insufficient financial support, restriction of training time, inconsistent support from the state units, and limited access to sources supporting the language development. Needs of language development are in needs, and could be fulfilled only by the collaboration of the

public/private agents' networks. Factors affecting the collaboration for mutual benefits among the agents are shared benefits, operations, and monitoring and evaluation. The role management model for strengthening the network covers the areas of 1) perceived problems, 2) decision making, 3) planning, 5) enforcement of plans, 6) monitoring and evaluation, and 7) solutions

Suggestions

1. To encourage specific units as a main agent to enforce English-speaking training and development for taxi drivers so that their skill will meet standards internationally accepted and certified.

2. To support and provide alternative education with help from IT and online learning that would fulfill the language needs of the taxi drivers.

3. To support taxi co-op companies, public/private agents, and organizations, known for their best practice and being cooperative with state agents, to publicize their practices relevant to language training support.

4. To vary rules or regulations so as to allow taxi co-op companies, public/private agents, and organizations (known for being cooperative with state agents) to earn more benefit as part of the effort to encourage their support.

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	8
1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา.....	9
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	9
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	10
1.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม.....	14
1.1 แนวคิดและความหมายการบริหารและการจัดการ.....	14
1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน.....	14
1.3 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม.....	15
2.2 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ.....	23
2.3 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบ.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย.....	34
3.1 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลาง.....	34
3.2 ใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยน.....	34
3.3 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร.....	35
3.4 การใช้เครือข่ายเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ..	35
3.5 การใช้เครือข่าย เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ๆ..	35
ตอนที่ 4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย	36
4.1 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.....	36
4.2 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม.....	36
4.3 ทฤษฎีจิตวิทยา-สังคม.....	38
4.4 ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	40
4.5 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์.....	40
4.6 ทฤษฎีความคาดหวัง.....	40
4.7 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย.....	44
ตอนที่ 5 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ.....	50
5.1 ความเป็นมาของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่.....	50
5.2 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ.....	51
5.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่.....	59
5.4 การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่).....	60
ตอนที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน.....	64
6.1 องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน..	64
6.2 ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี.....	65
6.3 การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	66
ตอนที่ 7 แนวคิด ทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัย.....	67
7.1 เทคนิคเดลฟาย.....	68
7.1.1 ความหมายของเทคนิคเดลฟาย.....	68
7.1.2 ประเภทของเทคนิคเดลฟาย.....	68
7.1.3 คุณลักษณะของเทคนิคเดลฟาย.....	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.1.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยของเทคนิคเดลฟาย.....	70
7.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในเทคนิคเดลฟาย.....	73
7.1.6 จำนวนรอบที่เหมาะสม.....	74
7.1.7 รูปแบบของเทคนิคเดลฟายที่ใช้ในการวิจัย.....	74
7.1.8 ข้อดี ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะของเทคนิคเดลฟาย.....	76
7.2 ทฤษฎีการประสมสนทนากลุ่ม.....	77
ตอนที่ 8 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	79
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	83
การกำหนดขั้นตอนการวิจัย.....	87
ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจาก ภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ ภาคีเครือข่าย	92
1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	92
1.2 แหล่งข้อมูลสำคัญ / เครื่องมือการวิจัย.....	94
1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคี เครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถ โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	100
ขั้นตอนที่ 3 การนำเสนอและประเมินผลของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม ของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับ รถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	100
4 ผลการวิจัย.....	102
ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก.....	108
ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม ของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	108

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 3 การนำเสนอและประเมินผลของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย.....	108
ตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก.....	109
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและระดับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย.....	119
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและระดับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย.....	127
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง.....	129
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปร.....	130
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	152
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	152
5.1.1 สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่าย.....	152
5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทบาทและหน้าที่เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม.....	155
5.2 อภิปรายผล.....	158
5.2.1 การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1.....	158
5.2.2 การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2.....	163
5.3 การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้.....	170
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	175
5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	175
5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	175
บรรณานุกรม.....	177
ภาคผนวก.....	183
ภาคผนวก ก.	184
ภาคผนวก ข.	202
ภาคผนวก ค.	234
ประวัติผู้วิจัย.....	239

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่).....	116
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของภาคีรัฐร่วมเอกชน.....	122
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมของกลุ่มตัวอย่าง.....	124
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย.....	126
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่าง.....	127
4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....	128
4.7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	132
4.8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	135
4.9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	137
4.10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	140
4.11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	142
4.12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	144
4.13 เปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่าง hypothesized model และ modified model.....	149
4.14 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แยกค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ.....	150
4.15 แสดงความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ.....	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้.....	170
5.2	การเชื่อมโยงวรรณกรรมกับ.....	173

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 รดสาธาดณะแท็กซี.....	2
1.2 รับทราบแนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน.....	3
1.3 รับทราบแนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ.....	4
1.4 ที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย.....	6
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
2.1 ขั้นตอนการบริหารแบบมีส่วนร่วม.....	21
2.2 ลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	44
2.3 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	49
2.5 จุดจุดดให้บริการของสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ และ ศูนย์วิทยุโฮวา.....	57
2.6 รับทราบแนวทางการพัฒนาจาก มล.ปทุมทริก สมิติ รองปลัดกระทรวงแรงงานและ นายอรรถพล สุวัธนเดชา เลขาธิการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	58
3.1 การบูรณาการศึกษาก่อนทำวิจัยในส่วนขอทบพาทการมีส่วนร่วมของภาคี เครือข่าย.....	85
3.2 ลำดับความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัย.....	86
3.3 วิธีการดำเนินการวิจัยและสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล.....	91
3.4 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย.....	91
3.5 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	94
3.6 อภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) กับ สหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ.....	97
3.7 ประชุมแนวทางการพัฒนาร่วมกับประธานสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ.....	97
3.8 ประชุมแนวทางการพัฒนาร่วมกับ ประธานสหกรณ์แท็กซีสยามและรับฟังแนวคิด จากอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	97
4.1 การบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ.....	105
4.2 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	107
4.3 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย ตอนที่ 1 โมเดลปัจจัยเชิงโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อการจัดการทบพาทการมีส่วนร่วมของภาคี เครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี).....	109

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
4.4 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)(ก่อนทำการปรับโมเดล).....	146
4.5 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่).....	146
4.6 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคี.....	147
5.1 การประชุมความร่วมมือการเป็นเจ้าบ้านที่ดี วันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมเอเชีย ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม.....	148
5.2 เยี่ยมคารวะและรับฟังแนวทางการพัฒนาของภาครัฐในระดับกระทรวง.....	160
5.3 การให้ความร่วมมือของภาคเอกชนในระดับ สหกรณ์แท็กซี่ หรือผู้ประกอบการ.....	161
5.4 ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ให้ความร่วมมือในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ.....	162
5.5 พิธีลงนามความร่วมมือของภาคีเครือข่ายพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ.....	163
5.6 รูปแบบของการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่).....	167
5.7 รูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่).....	169

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รถแท็กซี่ เป็นการโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่มีมากกว่า 111,860 คัน (กรมการขนส่งทางบก, สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557, สืบค้นจาก<http://apps.dlt.go.th>) มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ และมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ต่อวันหลายแสนคน แท็กซี่ ซึ่งขึ้นทะเบียนจริงมีอยู่ 99,375 คัน โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คัน อย่างไรก็ตาม หากเทียบกับมหานครใหญ่ๆ ในโลกแล้ว กรุงเทพฯ ของเรากลับมีแท็กซี่ในปริมาณที่มากอยู่พอสมควร รถแท็กซี่จึงจำเ็นต่อผู้คนเป็นอย่างมาก

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

สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากจากความร่วมมือ..ร่วมใจ.. อดทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยความจริงใจอีกทั้งจากความ ตั้งใจจริงในการจัดตั้งสหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบทำให้สหกรณ์ฯ เริ่มเป็นที่รู้จักของกลุ่มผู้ใช้ บริการเป็นอย่างมาก

และมีการกล่าวขวัญถึง “รถแท็กซี่สีเขียว” กันเป็นอย่างมาก เนื่องจากสมัยนั้นรถแท็กซี่ ที่เป็นของนิติบุคคลจะเป็นสีฟ้า แดง ส่วนรถแท็กซี่บุคคลจะเป็นเขียวเหลือง....เมื่อรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ ได้รับอนุญาตให้เป็นสีเขียวทั้งคันจึงทำให้เด่นสะดุดตา อีกทั้งคุณสมบัติพิเศษของมัน คือการหุ้มผ้าเบาะสีขาวยังคัน รวมถึงมีชุดเครื่องแบบคนขับที่เป็นชุดแบบฟอร์มเดียวกันทั้งหมดหลายสิ่งที่เป็น องค์ประกอบของสหกรณ์ฯ จึงทำให้ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่ง สีเขียวของรถ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้สหกรณ์ฯ เป็นที่รู้จัก เนื่องจากผู้โดยสาร สามารถจดจำลักษณะได้อย่างถูกต้อง ทั้งในด้านบวกและด้านลบง่ายต่อการติดตามหากมีการกระทำผิดโดยเฉพาะกรณีที่ลูกค้าต้องการความปลอดภัยเป็นพิเศษในการเดินทาง “รถสีเขียว” จะอยู่ในลำดับแรกของการ เรียกใช้บริการ ซึ่งรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ จะใช้บริการของ“ศูนย์วิทยุโหวา” เพียงศูนย์เดียว....ง่ายต่อการเรียกใช้บริการและมีความปลอดภัยในการเดินทางสูงสุดประโยชน์สำคัญที่สหกรณ์ฯ ได้ใช้บริการศูนย์วิทยุโหวา คือ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน หรือการนัดหมายต่างๆ ระหว่างสหกรณ์ฯ กับสมาชิกสามารถสื่อสารได้โดยตรงทั่วถึง และตลอด 24 ชั่วโมง ...รวมถึงสหกรณ์ฯ ได้รับการสนับสนุน ด้านการตลาด โดยได้ร่วมกันจัดหาจุดจอดต่างๆตามหน่วยงานทั้งราชการและเอกชน

แผนการตลาดในช่วงแรก สหกรณ์ฯ กำหนดแผนการตลาดในเชิงรุกโดยได้สำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล , โรงแรม , ศูนย์การค้า , แหล่งท่องเที่ยว , แหล่งช้อปปิ้ง ฯลฯ เพื่อ ศึกษาความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ และได้ขอนำรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ จอดให้บริการการเดินทางเข้าหาสถานที่ต่าง ๆ เพื่อขอนำรถแท็กซี่เข้าจอดไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะปฏิบัติและไม่ใช่เรื่องง่ายที่เจ้าของ สถานที่จะให้ความไว้วางใจ การเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วข้ามใจอาจเปลี่ยนทัศนคติเชิงลบได้ แต่ด้วยวิธีการนำเสนอถึง จุดเด่นของสหกรณ์ฯ รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสมาชิก สหกรณ์ฯ จึงได้รับอนุญาตจากเจ้าของสถานที่ต่างๆ ให้นำรถเข้าจอดได้ ถือเป็นมิติแรกของการให้บริการรถแท็กซี่ ที่เข้าบริการโดยตรงกับเจ้าของสถานที่



ภาพที่ 1.1 รถสาธารณะแท็กซี่

ผลจากการวางแผนดำเนินการด้านการตลาดอย่างเป็นระบบ และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของสถานที่หลายแห่งให้นำรถแท็กซี่สหกรณ์ฯ เข้าจอด ได้เพียงสหกรณ์ฯ เดียว เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลจุฬา โรงแรมดุสิตธานีโรงแรมอินเตอร์คอน-ติเนนตัล โรงแรมฮอเลียดย์อินน์ กลุ่มโรงแรม บนถนนสายสุขุมวิท ฯลฯ ช่วงปีแรกมีเพียงไม่กี่แห่ง แต่ด้วยคุณภาพของ การให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการกล่าวถึงสหกรณ์ฯ จากปากสู่ปาก ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากหลายหน่วยงาน ให้นำรถเข้าจอดจอด ด้วยความเต็มใจ

พัฒนาการเติบโตของสหกรณ์ฯ ทำควบคู่กับการพัฒนาสมาชิกจัดอบรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในอาชีพให้กับสมาชิก เช่น การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับคนขับแท็กซี่ซึ่งได้เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญซึ่ง ได้เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญด้านการใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาสอนการ พูดภาษาอังกฤษ แบบง่ายให้สมาชิกสามารถสื่อสารขั้นต้นกับลูกค้าชาวต่างชาติได้....การอบรมด้านเสริมสร้างคุณธรรมซึ่งจะเป็นพื้นฐานแรก ในการนำสมาชิกไปสู่การให้บริการที่เป็นไปอย่างซื่อตรงและสุจริตในอาชีพ.... การสร้างความประทับใจในการให้บริการ....การปฐมพยาบาล เบื้องต้นบนรถแท็กซี่ ฯลฯ....การอบรมเหล่านี้ล้วนแต่ส่งเสริมคุณภาพ ในการให้บริการรถแท็กซี่ของสมาชิก...ให้ก้าวสู่ความประทับใจ การให้บริการ...พร้อมทั้งยก ระดับคุณภาพของสมาชิก ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น และการได้รับรางวัล เช่น “รางวัลบริการยอดเยี่ยม” 97.3% คือความพึงพอใจที่กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ ในโรงพยาบาลศิริราชได้ มอบให้กับสหกรณ์ฯ ถือเป็นรางวัลแห่งความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง!!!!...ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการรับรองคุณภาพบริการของ สหกรณ์ฯ อย่างแท้จริง



ภาพที่ 1.2 รับทราบแนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน

จากการวางแผนล่วงหน้าก่อนทำการวิจัยในเรื่องนี้ คณะนักวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงก่อนทำงาน โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ อีกทั้งสถานีวิฑูเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจว่า กรุงเทพมหานครเต็มไปด้วยรถแท็กซี่ที่ไม่เพียงเรียกใช้ได้อย่างสะดวกเท่านั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะเลือกแท็กซี่เป็นพาหนะเดินทางจากสนามบินไปยังโรงแรมที่พักเป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด 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 อีกทั้งชาวต่างชาติยังชอบมองว่าคนขับแท็กซี่ชอบโกงราคา หรือชอบขับพาไปวนรถไกลเพื่อให้ได้ค่ารถมากกว่าเดิม ซึ่งคนขับแท็กซี่เองก็ไม่สบายใจ เลยเลือกที่จะรับผู้โดยสารคนไทยมากกว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ก็สามารถสื่อสารได้ในระดับ “one-word sentence”) และใช้ภาษาท่าทาง (มือเป็นหลัก) และสีหน้าประกอบคำพูด ซึ่งใช้เวลานานและสร้างความไม่มั่นใจให้กับผู้โดยสาร(และผู้ขับรถแท็กซี่ด้วย!) ทักษะภาษาที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการการพัฒนาโดยเรียงลำดับจากความต้องการมากไปหาน้อยคือ พูด ฟัง เขียน และอ่าน นอกจากนั้นยังมีปัญหาการทำความเข้าใจสำเนียงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ซึ่งมีความแตกต่างจากสำเนียงของเจ้าของภาษาอังกฤษโดยตรง (Haekawee, 2010, Abstract)



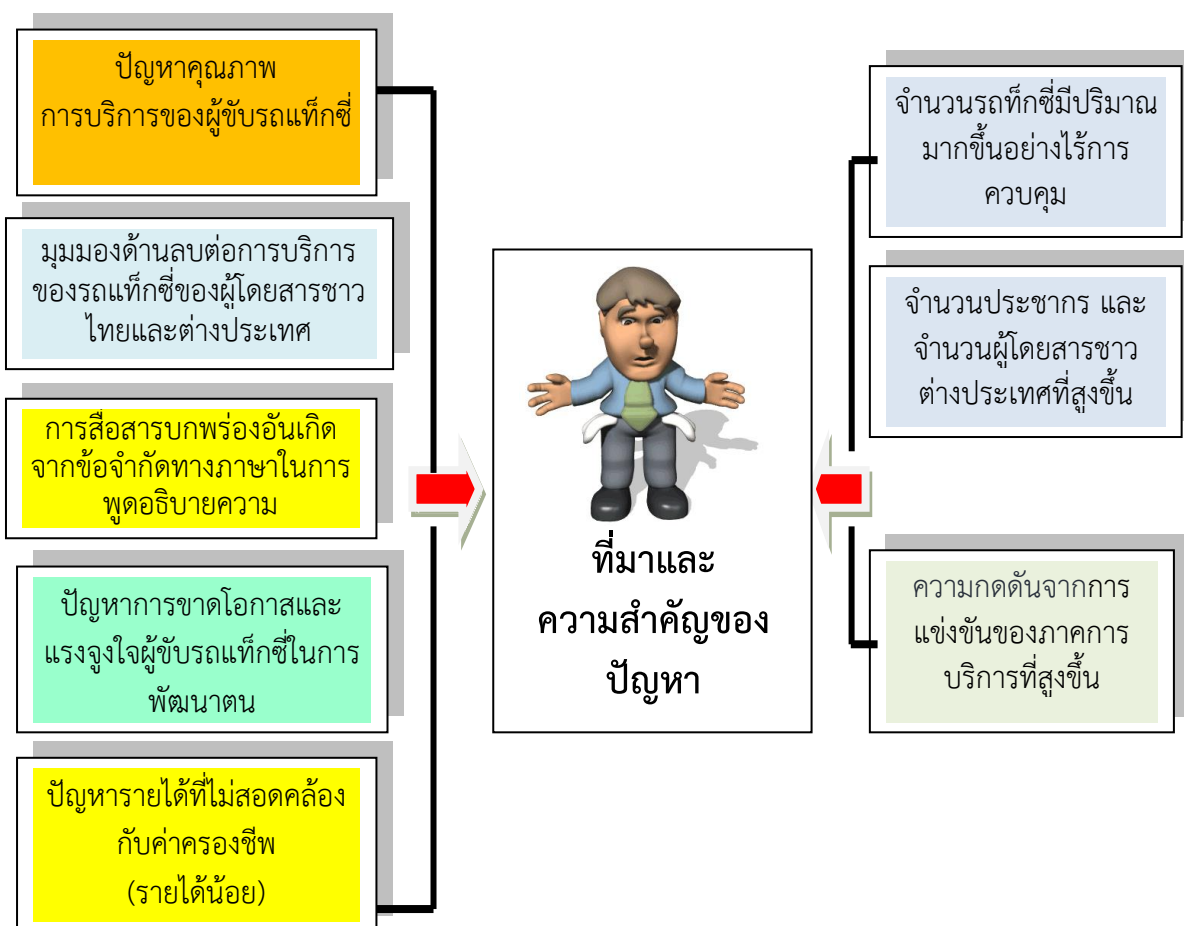
ภาพที่ 1.3 รับทราบแนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

ผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และเคยเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นจากหลากหลายองค์กร อาทิ กองพัฒนา-ศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ (กรมพัฒนาแรงงาน) กระทรวงแรงงาน, กรมการขนส่งทางบก กระทรวงศึกษาธิการ, กรุงเทพมหานครรวมทั้งมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏและเทคโนโลยีราชมงคล ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของการมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศดังกล่าว โดยมีเหตุผลเรื่องราวได้เป็นแรงจูงใจสำคัญ

ดังนั้นจึงตั้งคำถามการวิจัยไว้ว่า :

- 1.สภาพปัญหาและการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ขับรถแท็กซี่ในการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เช่น กรณีผู้ขับรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ไทย ไม่ว่าจะดำเนินการในรูปแบบของสหกรณ์ บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือแท็กซี่ส่วนบุคคล มีการดำเนินการภายใต้ระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร
- 2.ประสิทธิภาพของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการจะมีระดับความสัมฤทธิ์ผล ความพึงพอใจ ความร่วมมือที่เกิดขึ้นกับกลุ่มรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ มีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง สามารถนำมาสร้างกลยุทธ์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารกระบวนการวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ไทย ได้หรือไม่อย่างไร

จากที่มาและความสำคัญนี้การวิจัยจึงนำมาแสดงความสัมพันธ์ของปัญหาและการมีส่วนร่วมการบูรณาการการทำงานจากภาคีเครือข่ายช่วยให้เกิดการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของคนขับรถแท็กซี่ของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิดังภาพ:



ภาพที่ 1.4 ที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย

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

ดังกล่าวอยู่แล้ว ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
2. 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 ปัญหา

การจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร นอกจากจะมีสาเหตุจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นทุกปีแล้ว ยังมีปัจจัยเร่งให้ปัญหาทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น คือ มีประชาชนจากต่างจังหวัดเข้ามาอาศัยเป็นจำนวนมาก ด้วย กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีการจราจรทางถนนหนาแน่นที่สุดของโลก จากนโยบายคีนภาชีรคคันแรกของรัฐบาล เป็นผลให้มีรถยนต์แล่นบนท้องถนนกว่า 5 ล้านคัน ทั้งที่พื้นที่ของถนนของกรุงเทพมหานครรองรับรถยนต์ได้เพียง 2 ล้านคันเท่านั้น

ปัญหาการจราจรที่แออัด ประชากรเพิ่มมากขึ้นทำให้ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากขึ้นด้วย สัดส่วนรถแท็กซี่ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ในประเภทของนิติบุคคล โดยเป็นแท็กซี่ส่วนบุคคล 23,757 คัน และแท็กซี่นิติบุคคล 75,618 คันและจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด ซึ่งสหกรณ์แท็กซี่ในประเทศไทยนั้น มีอยู่ไม่ต่ำกว่า 60 สหกรณ์ การก่อตั้งวัตถุประสงค์ ความตั้งใจจริงในการจัดตั้งสหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบ สหกรณ์จึงเป็นองค์กรที่มีบทบาทที่สำคัญในอันที่จะกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายที่ดี และผลักดันเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับกลุ่มสมาชิกของสหกรณ์ ถือเป็นส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จของธุรกิจและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกในสหกรณ์และสังคมไทย ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษากับกลุ่มของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ซึ่งได้รับการยอมรับจากภาครัฐ เช่น กระทรวงแรงงาน กรมการขนส่งทางบก กรมส่งเสริมสหกรณ์ว่าเป็นสหกรณ์แท็กซี่ที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการด้วยดีมาตลอด อีกทั้งมีการบริหารจัดการที่ดี การวางแผนดำเนินการด้านการตลาดอย่างเป็นระบบ และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของสถานที่หลายแห่งให้นำรถแท็กซี่สหกรณ์ฯ เข้าจอด ได้เพียงสหกรณ์ฯ เดียว เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลจุฬา โรงพยาบาลดุสิตธานี โรงแรมอินเตอร์คอน-ติเนนตัล โรงแรมฮอลิเดย์อินน์ กลุ่มโรงแรม บนถนนสายสุขุมวิท ฯลฯ ด้วยคุณภาพของ การให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการกล่าวถึงสหกรณ์ฯ จากปากสู่ปาก ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากหลายหน่วยงานให้นำรถเข้าจอดจอด ด้วยความเต็มใจ เป็นสหกรณ์ที่มีจำนวนรถแท็กซี่ประมาณ 4,000 คันที่ยังอยู่ในระบบ มีการก้าวเดินไปข้างหน้าด้วยความเข้มแข็ง สง่างาม และเป็นที่ ยอมรับ ของกลุ่มผู้ใช้บริการรวมถึงหน่วยงานต่างๆ ทั่วไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นสหกรณ์แท็กซี่ที่มีความเหมาะสมในรูปแบบที่ดีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จอย่างยั่งยืนของแท็กซี่ไทย

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยเพื่อค้นหารูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มแรงงานภาคบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การกระตุ้นและจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ ให้มองเห็นความสำคัญและเกิดความร่วมมือที่ดี

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการของโครงการวิจัย เป็นช่วงเวลาตามปีงบประมาณ 2557 (รอบ 2) (คือระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558)

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การจัดการ หมายถึง การนำนโยบาย แผนงาน ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ การดำเนินงาน การควบคุม ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ บุคลากร ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกันเป็นระบบเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ได้รับการปฏิบัติการอย่างครบถ้วน สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึงการดำเนินการของตามความต้องการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ทั้งรูปแบบของสหกรณ์ (รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ นิติบุคคล) และเจ้าของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ที่ต้องการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษ เพื่อมีความมั่นคงในอาชีพ มีรายได้เพิ่ม และคุณภาพชีวิตที่ดี

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ในลักษณะของความร่วมมือที่ตระหว่างกัน

ภาคีเครือข่าย หมายถึง บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และองค์กรอื่นรวมทั้งสถานศึกษาอื่นที่มีได้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีส่วนร่วมหรือมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในงานวิจัยนี้จะหมายถึง ภาครัฐบาล ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานต่างๆ

รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ หมายถึงรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ทั้งนิติบุคคล และส่วนบุคคล

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง“การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)” ในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่นสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ (หลัก) ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ให้เกิดการรับรู้และตื่นตัวเกี่ยวกับแนวทางการในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ขับรถรับจ้างโดยสารสาธารณะแท็กซี่ด้วยการส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกในสหกรณ์ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆซึ่งก่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมถึงผลกำไรที่เพิ่มขึ้นจากสมาชิกในสหกรณ์ที่มีการพัฒนาตนเองขึ้นดังนี้

1.เกิดแนวคิดแนวปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างโดยสารสาธารณะ (Taxi) ไทย ที่มีประสิทธิภาพ

2.ได้รูปแบบการปฏิบัติการดำเนินงานของสหกรณ์ นิติบุคคล ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างเสริมสู่การเป็นกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่เข้มแข็ง

3.ได้นำรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้กลุ่มแรงงานภาคบริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้ทดลองปฏิบัติ

4.เกิดแกนนำเชิงวิชาการเรื่องกลยุทธ์การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่อย่างมีประสิทธิภาพช่วยผลักดันให้สถาบันการศึกษาอย่างน้อย 3 แห่งบูรณาการสู่การเรียนการสอนต่อไป

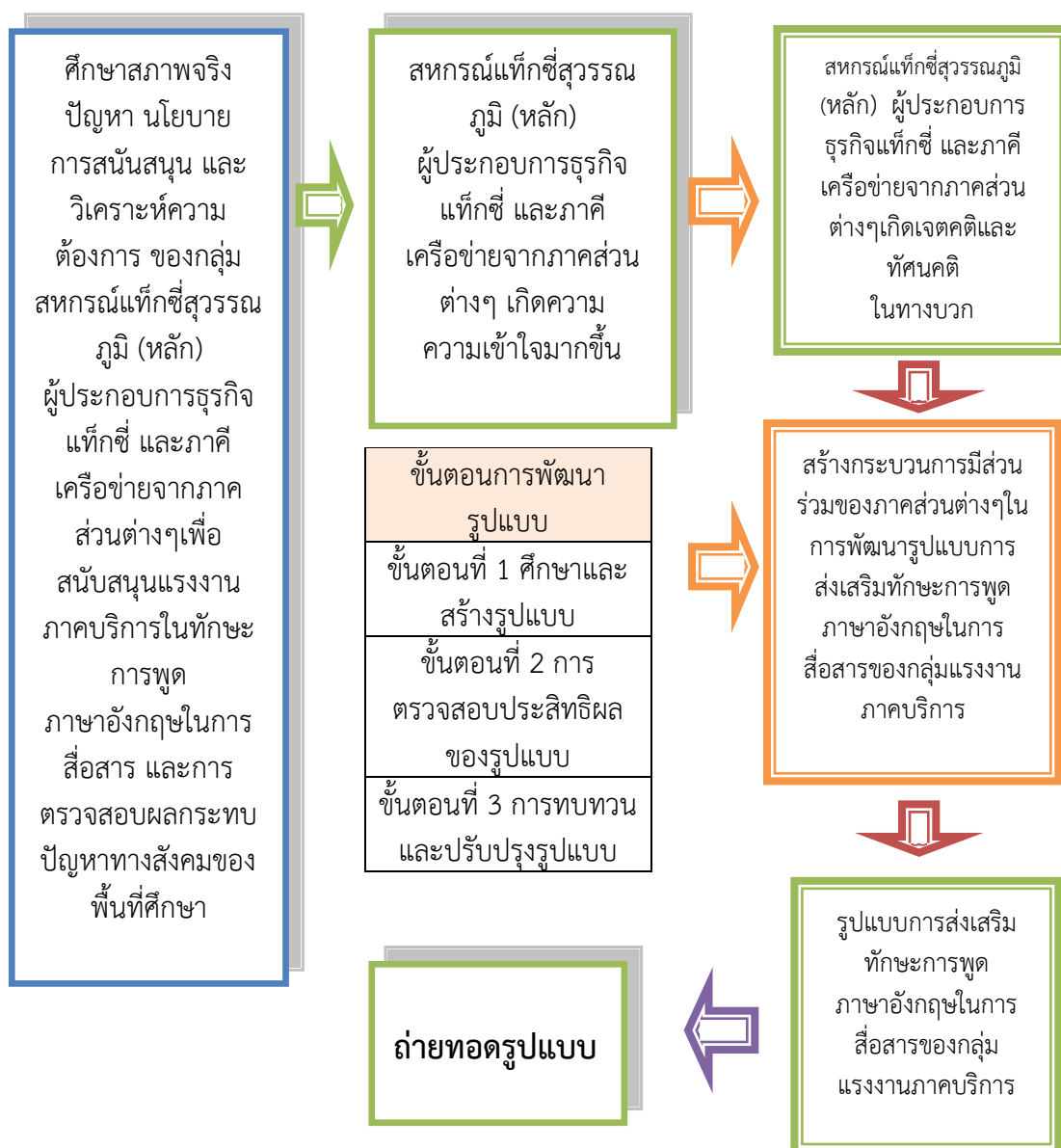
5.ช่วยแก้ไขปัญหาสังคมอันนำมาซึ่งปัญหาในระดับประเทศของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกันในสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดี

6 นักวิจัยได้รับประโยชน์จากการนำผลงานวิจัยนี้ไปเขียนเป็นบทความวิชาการและส่งไปนำเสนอในงานประชุมวิชาการระดับชาติ หรือนานาชาติ จากนั้นก็พัฒนาไปสู่การลงตีพิมพ์ในวารสารที่ได้รับความน่าเชื่อถือ การยอมรับในการจัดอันดับของ u-ranking ต่อไป อันจะนำมาซึ่งตัวชี้วัด ขององค์ประกอบการประกันคุณภาพต่อไป

1.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ในเบื้องต้นต้องทราบถึงสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีความสำคัญ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องได้รับความรู้ ในการบริหารความ

ได้เปรียบทางการแข่งขันที่ถูกต้องรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของปัญหาหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้น และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกในสหกรณ์และสังคมไทย สิ่งนี้เองคือปัญหาที่ภาครัฐและองค์กรเอกชนจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา มีส่วนร่วม ในการสนับสนุน ดังนี้แสดงในภาพที่ 1.5



ภาพที่ 1.5 : กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที จึงจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการหรือกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ แท็กซี่เป็นกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการบริการ ที่อยู่บนท้องถนนจำนวนมาก ให้บริการ(ทั้งคนไทยและ) ชาวต่างชาติ เป็นประตูด่านแรกการท่องเที่ยวไทยจึงถือเป็นหน้าตาของประเทศด้วย เป็นบริการที่คนในกรุงเทพมหานคร(และในหลายจังหวัด เช่น เชียงใหม่ ลำปาง เลย) ใช้บริการรถแท็กซี่หลายแสนคนต่อวัน เป็นหนึ่งในช่องทางการโดยสารที่สะดวกรวดเร็ว มีให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง อู่รถแท็กซี่มีการขยายและเพิ่มมากขึ้น และมีรถแท็กซี่ให้เช่ามากมาย มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ ทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์คือ คุณภาพการให้บริการ ได้มีความพยายามจะสร้างมาตรฐานที่ดีผ่านการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้แท็กซี่ไทยในการให้บริการชาวต่างชาติ ทั้งนี้มีแท็กซี่ซึ่งได้ผ่านการอบรมไปแล้วแต่ยังถือว่าน้อยมากจากจำนวนผู้ขับแท็กซี่ทั้งหมดประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที ผู้วิจัยจึงแบ่งการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม

- 1.1 แนวคิดและความหมายการบริหารและการจัดการ
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน
- 1.3 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - 1.3.1 ความหมายการมีส่วนร่วม
 - 1.3.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม
 - 1.3.3 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม
 - 1.3.4 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม
 - 1.3.5 ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ตอนที่ 2 การพัฒนาและประเมินรูปแบบ

- 2.1 ความหมายของรูปแบบ
- 2.2 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

2.3 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ

ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย

3.1 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน

3.2 ใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้

3.3 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร

3.4 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ

3.5 การใช้เครือข่าย เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ

ตอนที่ 4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

4.1 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

4.1.1 ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative)

4.1.2 ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

4.2 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Theory)

4.3. ทฤษฎีจิตวิทยา-สังคม (Social-Psychological theory)

4.4. ทฤษฎีแรงจูงใจ

4.5 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

4.6 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

4.7 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

ตอนที่ 5 ความเป็นมาของรโดยสธารสาธารณะแท็กซี

5.1 ความเป็นมาของรโดยสธารสาธารณะแท็กซี

5.2 สหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี

5.4 การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี)

ตอนที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน

6.1 องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน

6.2 ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

6.3 การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 7 แนวคิด ทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัย

7.1 เทคนิคเดลฟาย

7.2 ทฤษฎีการประชุมสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 8 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดในแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

1.1 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 จันทรานี สงวนนาม, 2551) ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า เป็นกระบวนการทางสังคม 3 ทาง คือ

- 1) ทางโครงสร้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา
- 2) ทางหน้าที่ ได้แก่ ขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมาย
- 3) ทางปฏิบัติ ได้แก่ กระบวนการบริหารที่บุคคลและกลุ่มบุคคลต้องร่วมกันทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

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

ปริฉัตร สุราช (2553) ได้สรุปว่า “การบริหาร” หรือ “การจัดการ” เป็นกระบวนการในการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามกระบวนการของการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การดำเนินการ (Doing) การประเมินผลหรือการตรวจสอบ(Checking) และการปรับปรุง (Action) เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) ได้สรุปว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหาร มีความหมายใกล้เคียงกับการจัดการ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้หมายถึงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหน่วยงาน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

ความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงาน จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการ และนักวิจัยหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงาน ไว้ดังนี้

สุวเนตร ธงยศ (2549: บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกันอย่างมี

ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย

มณีรัตน์ สกฤตจิตร (2548: บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

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

จากความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงาน สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ในการวัดผลในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการให้ความสำคัญของตัววัดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงิน เทียบเท่ากับตัววัดทางการเงินซึ่งในปี 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 มุมมองทางด้านการกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) 4 มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

จากมุมมองทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในเชิงเหตุและผล โดยเริ่มต้นจากมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโตจะส่งผลไปยังการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของมุมมองด้านการกระบวนการภายใน และเมื่อกระบวนการภายในเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับกิจการมากขึ้น จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานทางการเงินที่กิจการต้องการในระยะยาว

1.3 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม

1.3.1 ความหมายการมีส่วนร่วม

ได้มีผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้หลายทัศนะ ดังนี้

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับการดำเนินงานเกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรหรือเครือข่าย เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาและที่สำคัญผู้มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการหรือองค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในกาขับเคลื่อนองค์กรและหน่วยงานที่ดีที่สุด

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

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 ร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น นั่นคือผู้เรียน ให้เป็นคนเก่งและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ

ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคน หรือองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิต อารมณ์ และสังคม

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคล หรือคณะบุคคลเพื่อปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

1.3.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552)

ได้กล่าวถึงการดำเนินกิจกรรมของรัฐที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน 5 มิติ คือ

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

จรัส อติวิทยากรณ์ (2553) ได้ประมวลและสรุปลักษณะของการมีส่วนร่วมจากการศึกษาแนวคิดการมีส่วนร่วม ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา ร่วมรับทราบที่มาของปัญหา เสนอวิธีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหา และสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์กร

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 ออกเงิน งบประมาณ สิ่งของ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหา

4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล รับทราบการแล้วเสร็จของโครงการ และร่วมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ

วันทนา สมภักดี. (2552) ได้สร้างกรอบพื้นฐานเพื่อการอธิบาย และการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในแง่ของรูปแบบการมีส่วนร่วม แบ่งเป็น 4รูปแบบ คือ

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งอาจเป็นการตัดสินใจตั้งแต่ระยะเริ่ม การตัดสินใจในช่วงของกิจกรรม และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการ (Implementation) ซึ่งอาจเป็นในรูปของการเข้าร่วมโดยการให้มีการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการร่วมมือร่วม ทั้งการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit) ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

จากการสังเคราะห์ลักษณะหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุป

โดยคำนึงถึงความถี่และความสอดคล้องกับบริบทของการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้การมีส่วนร่วม 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 4) การมีส่วนร่วมรับประโยชน์ และ 5) การมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผล

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ และจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งแบ่งเป็นการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดแผนงานและโครงการ การจัดทำแผนงานและโครงการศึกษาความเป็นไปได้ของแผนงานและโครงการ 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

1.3.3 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) กล่าวว่า ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม คือ

1) ทำให้การบริหารหรือการพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหาที่มีความหลากหลายเป็นไปอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ เพราะเป็นการระดมแนวคิด จากบุคคลที่มีความหลากหลาย ทั้งความรู้และประสบการณ์

2) ทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน โดยมีให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจมากเกินไป ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้องอันเกิดผลเสียหายแก่องค์กรได้

3) เป็นการขจัดปัญหา มิให้มีการดำเนินนโยบายใดๆ มีผลต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความยุติธรรมในการดำเนินการต่อทุกฝ่ายได้

4) ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ทำให้การบริหารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5) การรวมตัวกันของบุคคลเป็นเครือข่ายจะก่อให้เกิดพลังเข้มแข็ง สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

1.3.4 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ ชัยญา อภิบาลกุล (2545) แบ่งทฤษฎีการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

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

2) ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ การมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแต่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้ง หรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษ และพัฒนาการกระทำทางการเมืองและสังคม นั่นคือการไม่ยอมให้ส่วนร่วม นับว่าเป็นการคุกคามเสรีภาพของผู้ตาม

ส่วนการบริหารจัดการเครือข่ายพหุภาคี หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบหนึ่ง จากการวิเคราะห์ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1.3.5 ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สมยศ นาวิการ (2522, หน้า 1) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมคือ กระบวนการให้บุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคลที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาของการบริหารอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการกระจายอำนาจ

ธรรมรส โชติบุญขร (2544, หน้า 228) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง

การบริหารที่เป็นการระดมกำลังความคิด จิตใจให้เกิดพลังทางการบริหาร และเป็นการบริหารที่จัดกิจกรรมให้ผู้ปฏิบัติร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ตั้งแต่กลุ่มเล็ก ๆ จนถึงกลุ่มใหญ่ นอกจากนี้แล้วยัง หมายถึง กระบวนการให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาในลักษณะของการแบ่งอำนาจหน้าที่เพื่อตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญขององค์การ

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

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือยินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยให้มีการแสดงออกทาง

ความคิด 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 อย่างมีอิสระเพื่อร่วมตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายขององค์การ วางแผน ดำเนินงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ แก้ไขปัญหา และการเปลี่ยนแปลงขององค์การเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ขององค์การ (Stogdill, 1974; Anthony, 1978; Sashkin, 1984; กิติมา ปรีดีติลล, 2529; เกษม สุวรรณกุล, 2530; ชงชัย สันติวงษ์, 2536)

โดยสรุป การบริหารเครือข่ายพหุภาคี หมายถึง วิธีการบริหารของผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมกรบริหาร 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

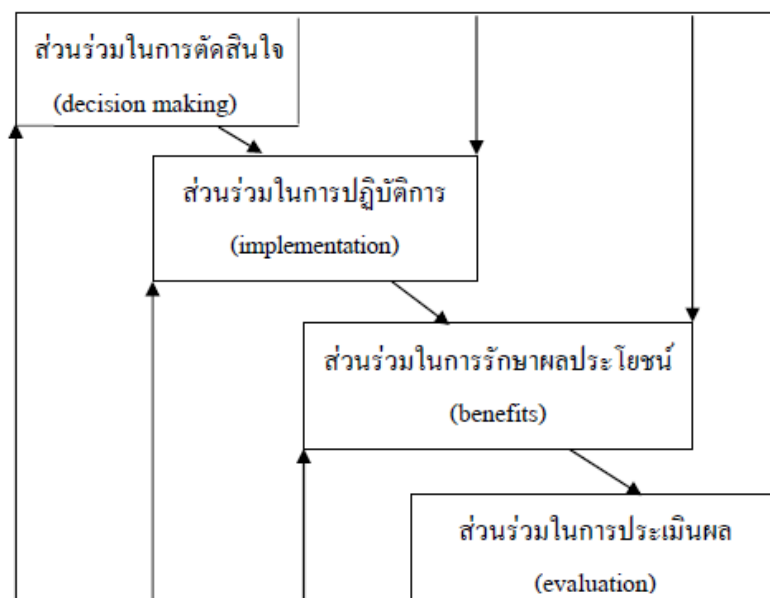
- 2.1 การสนับสนุนด้านทรัพยากร

- 2.2 การสนับสนุนด้านการบริหาร

- 2.3 การสนับสนุนการประสานความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการรักษาประโยชน์ (benefits) เป็นขั้นตอนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และรับผิดชอบผลของการดำเนินการที่องค์การได้ดำเนินการทั้งหมด

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



ภาพที่ 2.1 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 2 การพัฒนาและประเมินรูปแบบ

การวิจัยที่ใช้รูปแบบเป็นการวิจัยแนวใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการวิจัยที่ใช้รูปแบบจะช่วยให้ได้ความรู้ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยที่ช่วยพัฒนาความรู้ มีความชัดเจน เป็นระบบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2533) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาตั้งแต่ความหมายของรูปแบบ แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาและการประเมินรูปแบบ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจและสามารถสังเคราะห์รูปแบบการจัดระเบียบสังคมของธุรกิจค้าขายรีไซเคิล อันประกอบด้วยโครงสร้างและองค์ประกอบของรูปแบบที่สอดคล้องกับสถานการณ์และลักษณะของธุรกิจค้าขายรีไซเคิล รวมทั้งความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะเชื่อมโยงให้

เห็นรูปแบบในการจัดระเบียบสังคมแบบภาครัฐร่วมเอกชน สำหรับธุรกิจค้าขายรีไซเคิล โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการค้นคว้าและศึกษาออกเป็น 4 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

2.1 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 แบบจำลองของสิ่งที่

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 หรือสมการทาง

คณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็สามารถนำเสนอเรื่องราว หรือประเด็นต่างๆ ได้อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างมีระบบ

ทิตนา แชมมณี (2545) กล่าวว่า รูปแบบเป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบาย เป็นแผนผัง ไดอะแกรมหรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย

รัตนะ บัวสนธ์ (2552) ได้ให้ความหมายของรูปแบบ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ความหมายดังนี้

1) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริงรูปแบบใน ความหมายนี้มักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” ได้แก่โมเดลบ้าน โมเดลรถยนต์ โมเดลเสื้อ เป็นต้น

2) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันในชื่อที่เรียกว่า “Mathematical Model”

3) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รูปแบบในความหมายนี้ บางทีเรียกกันว่าภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบการบริหาร รูปแบบการประเมิน เป็นต้น

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

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง ระบบการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เสมือนเป็นกรอบความคิดที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัย องค์ประกอบหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ ที่มีในปรากฏการณ์ ตลอดจนสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ภายในรูปแบบและสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

2.2 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษา ค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ (ที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องอื่นๆ) และผล

การศึกษาหรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ในการพัฒนารูปแบบนี้ จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ และการศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด รูปแบบ หรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้ หลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นแรกแล้ว จำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวความคิดของรูปแบบของผู้อื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็เป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ (ในขั้นนี้บางครั้งจึงใช้คำว่า การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบและอิทธิพลหรือความสำคัญของกลุ่มองค์ประกอบหรือกลุ่มตัวแปรในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจปรับปรุงแบบใหม่ โดยตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบของตน ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมยิ่งขึ้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2533)

Keeves (1988) ได้กล่าวถึง การพัฒนารูปแบบที่ดีและนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างรูปแบบได้ ควรมีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

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

- 2) รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ ผลจะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตและหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

- 3) รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้น นอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

- 4) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องที่กำลังศึกษาด้วย

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

1) รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น รูปแบบโครงสร้างอะตอมสร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบโครงสร้างของรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่ในลักษณะนั้นด้วยรูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้และสามารถนำไปใช้ในการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง เช่น รูปแบบจำนวนนักเรียนในโรงเรียน สร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบกับลักษณะถึงน้ำที่ประกอบด้วยท่อน้ำเข้าและท่อน้ำออก 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

วาโร 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

2.3 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 การเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่างๆ 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 (สุวิมล 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

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

1) การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะเน้นการวิเคราะห์และวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไปแต่อาจจะผสมผสานกับปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน

2) รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมินโดยพัฒนามาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใดๆ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้นทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขา ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริงๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้น ในวงการศึกษาก็จึงนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะ

3) รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒินั้นเพียงธรรมดา และมีดุลพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่างๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

4) รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามอัธยาศัยและความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

2.3 การทดสอบรูปแบบโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลากรที่เกี่ยวข้อง มักจะใช้กับการพัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เมื่อผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟายเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในรอบสุดท้ายมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ

2.4 การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบ การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบนี้ ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการดำเนินการตามกิจกรรมอย่างครบถ้วน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและประเมินรูปแบบ

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

พิสนุ พงศ์ศรี (2542) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีวศึกษาระบบโรงเรียน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีวศึกษาระบบโรงเรียน และตรวจสอบคุณภาพรวมทั้งความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างเชิงเส้นของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 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 การสนทนากลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องใน

ระดับนโยบาย 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 วิถีคิด ความเชื่อ ระบบคุณค่า และการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความสุขทางจิตวิญญาณนำไปสู่การแก้ปัญหาและสนองความต้องการโดยรวมอย่างสมดุล ยั่งยืนและมีความสุข อันเป็นกลไกการขับเคลื่อนชุมชนไปสู่วิถีการพัฒนาที่ถูกต้องเพื่อประโยชน์สุขร่วมกันอย่างแท้จริง

ณัฐ ชาติมูล ฉันทนา จันทร์บรรจง ภาณุวัฒน์ ภักดีวงศ์ และอนุชา กอนพวง (2556) ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้ 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 มาयर่างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา จำนวน 7 คน และ 3) การประเมินความเป็นไปได้ของการนำรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยเทคนิคการระดมความคิดเห็น จำนวน 40 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย 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

สมบุรณ์ ธรรมลังกา (2556) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาบริบททางด้านสังคมการเมือง วัฒนธรรมและเศรษฐกิจ ของชุมชนที่เข้มแข็ง
- 2) ศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
- 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน
- 4) พัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน
- 5) จัดทำกลยุทธ์การนำรูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยในเชิงคุณภาพผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชน ผู้นำกลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิ และปราชญ์ชาวบ้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปและการจำแนกประเภทของข้อมูล 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 การสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดของรูปแบบแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด อาจทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ หรือผสมผสานกันระหว่างการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อยืนยันความสมบูรณ์ของรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และขั้นตอนสุดท้าย คือการประเมินรูปแบบว่ารูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งรูปแบบที่ได้ต้องสามารถตอบคำถามการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย

Wohistetter et al. (2003) กล่าวว่า เครือข่าย หมายถึง กลุ่มขององค์กรที่ทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาที่เป็นความสนใจร่วมกัน และปัญหานั้นยุ่งยากเกินกว่าจะแก้ไขได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 3M และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า เครือข่าย หมายถึง การดำเนินงาน โดยมี การสร้างเพื่อนร่วมทาง มีการแบ่งปัน ความรู้ความคิด และประสบการณ์ให้ผู้อื่นได้เรียนรู้ และได้รับ ประโยชน์ร่วมด้วย เป็นการสร้างพันธมิตรที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่อไป และยังส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาการศึกษาในภาพรวมอีกด้วย 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

3.1 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

3.2 .ใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้

เครือข่ายมีอัตราการหมุนเวียนแลกเปลี่ยน (velocity of exchange) สารสนเทศและ ความรู้ระหว่างสมาชิกมากขึ้นเท่านั้น เพราะการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือบทเรียนใหม่ ๆ ที่ ค้นพบขึ้นมาจะช่วยให้เกิดการพัฒนาต่อยอดความคิด และความรู้ระหว่างสมาชิกเครือข่าย อีกทั้งยัง ช่วยประสานงานให้ความรู้ว่าปัจจุบันมีใครที่สนใจเรื่องเดียวกันบ้าง เขาทำอะไรไปแล้วบ้าง เราจะเอา บทเรียนและรู้แบบของเขามาปรับใช้ได้อย่างไรการแลกเปลี่ยนขึ้นอยู่กับความสะดวกของการพบปะ กันระหว่างสมาชิก ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

เครือข่าย ซึ่งอาจจะต้องมีการจัดทำดัชนี (index) ของระบบสารสนเทศให้ง่ายต่อการสืบค้นว่าปัจจุบันใครทำอะไรไว้บ้าง

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

3.3. การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร

สมาชิกของเครือข่ายสามารถแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกันได้ หรืออาจเป็นการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลากร เงินทุน สถานที่ หรือวัสดุอุปกรณ์ อาทิ แลกเปลี่ยนครูอาจารย์และนักศึกษาระหว่างสถาบันในเครือข่าย เพื่อให้เกิดการผสมผสานทางความคิด การดึงบุคคลากรจากแต่ละองค์กร มาทำกิจกรรมร่วมกัน ฯลฯ แต่ทรัพยากรที่สำคัญและมักเป็นปัญหา คือ การขาดแคลนเงินทุนสนับสนุนการดำเนินงาน การระดมทุนสนับสนุนจากสมาชิกภายใน ก็มีความจำกัดมากในหลายกรณี ซึ่งเป็นเหตุให้กิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ติดขัด ตรงข้ามกับเครือข่ายใดที่มีแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ มักจะดำเนินการได้อย่างคล่องตัวประสบความสำเร็จไปมากแล้ว มากน้อยเพียงใด

3.4. การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ

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

3.5. การใช้เครือข่าย เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ

เครือข่ายสามารถที่จะเป็นผู้ที่สร้างกระแสบางเรื่อง เพื่อปลุกให้สังคมเกิดความตื่นตัวในเรื่องนั้นและอาจรวมถึงการขยายผลออกไป ในวงกว้างขึ้นได้ด้วยแต่ทั้งนี้ก็เกิดขึ้นกับระดับความกว้างขวางและความเข้มแข็งของเครือข่ายด้วย หากเครือข่ายมีความกว้างขวางประกอบไปด้วยคน

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

ตอนที่ 4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มีดังนี้

4.1. ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ ชัยัญญา อภิบาลกุล (2545) แบ่ง

ทฤษฎีการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

4.1.1 ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative)

ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนผู้นำ และถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง และ/หรือถอดถอนผู้นำ เป็นเครื่องหมายของการที่จะให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีนี้เน้นเฉพาะการวางโครงสร้าง สถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วม เท่านั้น

4.1.2 ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ การมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแต่การเข้าไป พิจารณาเลือกตั้ง หรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการ วางนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษา และพัฒนาการกระทำทาง การเมืองและสังคม นั่นคือการไม่ยอมให้ส่วนร่วม นับว่าเป็นการคุกคามเสรีภาพของผู้ตาม

4.2 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Theory)

ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคมมีความหมายใกล้เคียงกับทฤษฎีเครือข่ายสังคมที่ พิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและกันของบุคคลต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมนั้นโดย มองในด้านหน่วยของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เป็นศูนย์กลางกับบุคคลอื่นๆ ในเครือข่าย

ขอบข่ายหรือระดับความสัมพันธ์ด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้นหรือพิจารณาในประเภทของเครือข่าย คือ เครือข่ายรวมและเครือข่ายย่อย

ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม หรือทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม สรุปได้ว่าหมายถึง สิ่งที่คุณจะได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือชุมชนในด้านวัตถุสิ่งของ เช่นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ หรือในด้านอารมณ์ คือ กำลังใจ ความรัก ความเอาใจใส่ คำแนะนำข้อมูล ข่าวสาร เป็นต้น เป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงการที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเองเป็นที่ยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นด้วย 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) จะมีความเครียดที่จะหาทรัพยากรหรือคนรู้จักมาช่วยเหลือ ทำให้กำลังใจลดน้อยลง ซึ่งบุคคลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสิ่งแวดล้อมเพียงพอกับที่จิตใจต้องการจะเกิดความเครียดทางจิตสูง บุคคลทั่วไปจะมีขวัญและกำลังใจตลอดจนสุขภาพดีขึ้น และการทำหน้าที่ต่างๆ ได้ดีขึ้น ถ้าเขาได้รับหรือเชื่อว่าเขาจะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมเมื่อเขาต้องการ (Cobb. 1976 : 114 ; Cassel. 1976 : 250)

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

4.3. 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)

4.4. ทฤษฎีแรงจูงใจ

ไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่จะอธิบายแรงจูงใจทางจิตใจของคนได้ทั้งหมด แต่ก่อนเคยเชื่อกันว่า แรงจูงใจของคนเกิดจากแรงผลักดัน(drive)ทางด้านสรีระ เช่น ความหิว ความกระหาย เพศ (เป็นแรงผลักดันขั้นปฐมภูมิ) เมื่อสิ่งเหล่านี้ขาดสมดุลทางร่างกายก็เป็นแรงขับเคลื่อนให้คนแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ภาวะเหล่านี้ขาดสมดุลในร่างกายก็เป็นแรงขับเคลื่อนให้คนแสดงพฤติกรรม เพื่อให้เข้าสู่สภาวะสมดุล ทฤษฎีนี้อาจอธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดจากการผลักดันขั้นปฐมภูมิหรือแรงผลักดันอื่นๆที่แตกตัวไปจากแรงขับนี้ ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า คนมีเจตจำนง เมื่อมีสิ่งล่อใจ

หลายๆอย่าง คนจะสามารถเลือกได้ว่าจะเอาอย่างไร มีนักจิตวิทยาบางคนอธิบายเอาไว้ว่า พฤติกรรมบางอย่างที่คนกระทำนั้นทำโดยไม่ได้หวังสิ่งล่อใจจากภายนอกแต่ทำเพราะได้รางวัลจากภายในตัวรางวัลจากภายในที่สำคัญตัวหนึ่งคือ ความรู้สึกว่าคุณเองได้ทำสิ่งที่ถูกต้อง

4.5 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ได้เสนอลำดับขั้นของความต้องการโดยมีความคิดพื้นฐานว่า ความต้องการของคนไม่ได้เร่งด่วนเท่ากันหมด หากแต่มีอยู่เป็นลำดับขั้น เช่นความต้องการอาหารอันเป็นความต้องการทางสรีระ จะเป็นความต้องการเบื้องต้นเป็นพื้นฐาน ต่อมาก็เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งทางกายและทางใจ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ ทั้ง 3 อย่างนี้ มาสโลว์ (Maslow) ถือว่าเป็นความต้องการเบื้องต้น ส่วนอีก 2 อันสุดท้ายเป็นความต้องการขั้นสูง คือความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ และความต้องการเข้าใจตนเองซึ่งเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น ในเด็กเล็กๆมักแสวงหาความพึงพอใจ จากความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัยและความรัก ส่วนในผู้ใหญ่หลังจากได้สิ่งเหล่านี้ครบถ้วนแล้ว ก็จะแสวงหาความต้องการขั้นสูงต่อไป และจากทัศนะของมาสโลว์ (Maslow) นี้ ทำให้มาอธิบายต่อไปได้ว่า เมื่อคนได้สนองความต้องการเบื้องต้นแล้วก็จะขยายความต้องการของตนขึ้นไปเรื่อยๆ คล้ายขั้นบันได เช่น ถ้าหากตอนเด็กๆได้รับการตอบสนองทางสรีระและความมั่นคงปลอดภัย เมื่อโตขึ้นก็จะเป็นคนมีความมั่นใจในตนเอง แต่ถ้าคนซึ่งเมื่อวัยเด็กขาดความมั่นคงปลอดภัยโตขึ้นก็ยังคงแสวงหาอยู่เพราะยังไม่ได้รับสมใจ สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของทฤษฎีมาสโลว์ ก็คือ ความต้องการทั้ง 4 ขั้นแรกนั้น สิ่งที่จะตอบสนองได้มาจากภายนอก เช่น ความต้องการทางสรีระ คนต้องการอาหารและน้ำจากภายนอก ความรักและชื่อเสียงเกียรติยศก็ต้องได้มาจากภายนอกเช่นกัน แต่ความต้องการอันสุดท้ายนั้นจะได้มาจากการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่คนมีอยู่ ดังนั้น คนที่มีความเข้าใจในตนเองจึงพึงพาโลกภายนอกไม่ว่าจะเป็นคนหรือสิ่งของน้อยกว่าผู้อื่น และมาสโลว์ (Maslow) คิดว่า นั่นเป็นเครื่องหมายของดวงจิตอันแข็งแกร่ง (ที่มา: [www.google.com/site/citwithyaphunthan/สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์, 2559](http://www.google.com/site/citwithyaphunthan/สืบค้นเมื่อ14กุมภาพันธ์,2559))

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ที่มาความต้องการของมนุษย์

อรุณ รักธรรม (2548, หน้า 51-52) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของ มนุษย์มีไม่สิ้นสุด สาเหตุเพราะว่ามนุษย์เป็นผู้ไม่รู้จักพอ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่ง หนึ่งแล้ว จะมีความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะแตกต่างกันออกไป ณ เวลาหนึ่งๆ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นย่อมต้องพยายามหาทางทำให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น ด้วยการ กระทำอะไรอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง สิ่งที่มีมนุษย์กระทำหรือปฏิบัติเป็นผลเนื่องมาจาก

ความต้องการ ของมนุษย์นั่นเอง พฤติกรรมของมนุษย์มีลักษณะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าในขณะนั้นๆ มนุษย์มี ความต้องการอะไรเป็นสำคัญ โดยทั่วไปคนเราจะรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร ดูได้จากสิ่งที่ตัวเองกระทำ หรือพยายามจะกระทำและมีทางเลือกหรือไม่

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546, หน้า 157-158) กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออก ของพฤติกรรมคือ ความต้องการได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (Inner State of Need or Tension) หรือเรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงที่ทำให้เกิดพลังผลักดัน (Drive) ภายในตัว บุคคลให้แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เป็นการกระตุ้นที่มาจากสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจ เป็นเรื่องของการหาพฤติกรรมโดยมุ่งสู่เป้าหมาย (Goal) และเป็นระบบ ประกอบด้วย สิ่งป้อนเข้า (Input) ได้แก่ พลังจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drive) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ ต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเป็นผลผลิต (Output) จนไปถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยเป็นผล มาจากการหาพฤติกรรม อันมีอิทธิพลทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมนั้น หรือเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมอื่นในโอกาสต่อไป

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2548, หน้า 393-394) กล่าวถึง การแสดงออกของพฤติกรรมหรือ การ กระทำของมนุษย์ ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ เป็นสิ่งที่อยู่ ภายในตัวบุคคล อาจรวมถึงแรงจูงใจ (Motive) การรับรู้ (Cognition) ความต้องการ (Needs) ซึ่ง เหตุจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มีพลังมากพอที่จะชักนำให้มนุษย์รู้สึกตั้งใจจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ สำเร็จ ประกอบด้วยความรู้สึกตามสัญชาตญาณ ความอยาก ความโน้มเอียงที่จะกระทำ ความ ประารถนา และผลประโยชน์ ส่วนการรับรู้ เป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือมีประสบการณ์จากสภาพ แวดล้อมในอันที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเหล่านั้นให้เป็นไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ สำหรับความต้องการ เป็นความต้องการทางด้านกายภาพ ความมั่นคง สังคม การยกย่อง และความ ประสงค์ที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (2) องค์ประกอบทางด้านเป้าหมาย อธิบายได้ว่ามนุษย์นั้นมี จุดมุ่งหมายแตกต่างกันออกไป ทั้งทางกายภาพและสังคม รวมทั้งจุดมุ่งหมายที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับ ผู้อื่น จุดมุ่งหมายที่จะได้รับการยกย่องและความสำเร็จ ตลอดจนจุดมุ่งหมายที่จะทำอะไรเสียสละเพื่อส่วนรวม (3) องค์ประกอบทางด้านสภาวะแวดล้อม เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามวัยและสถานที่

สรุปที่มาความต้องการของมนุษย์มาจากแรงจูงใจ (Motive) ในการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำ ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านร่างกายและจิตใจ องค์ประกอบทางด้านเป้าหมาย และองค์ประกอบทางด้านสภาวะแวดล้อม การแสดงออกของพฤติกรรมความต้องการ จะประกอบด้วย สิ่งป้อนเข้า (Input) ได้แก่ พลังจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drive) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ต้องแสดงพฤติกรรม

ออกไปเป็นผลผลิต (Output) จนไปถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยเป็นผลมาจากการกระทำพฤติกรรม และความต้องการของมนุษย์นี้จะไม่รู้จักพอเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งหนึ่งแล้วจะมีความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป

4.6 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) บางทีเรียกว่า 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 โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือก ต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาคือต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่าความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และ ผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจ สรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (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 และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง 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 ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

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 มีส่วนสำคัญที่จะ

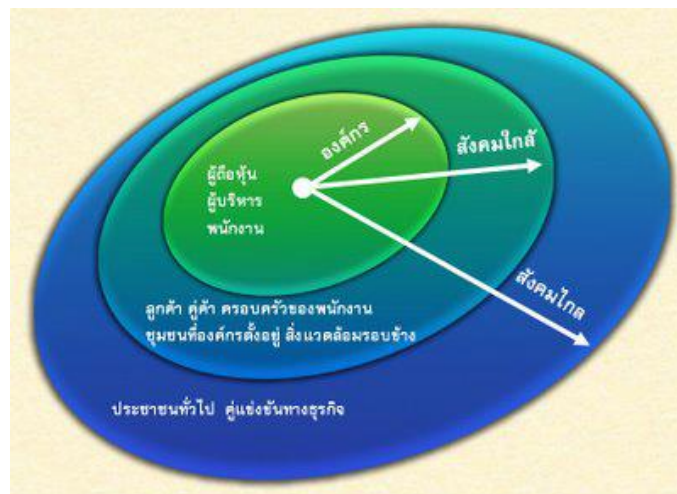
ชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเองหรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวังที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานให้องค์กร

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. www.idis.ru.ac.th](http://www.idis.ru.ac.th) nrru.ac.th สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์, 2559)

4.7 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 2.2 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
ที่มา: พิพัฒน์ และคณะ, 2555

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นแนวคิดที่มุ่งนิยามว่าอะไรคือความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจควรทำให้สำเร็จ เราสามารถกล่าวได้ว่าแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นแนวคิดที่มุ่งเสนอประเด็นว่าธุรกิจต้อง หรือควรรับผิดชอบต่อคนกลุ่มใด กล่าวอีกในหนึ่ง คือแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวคิดที่จะเป็นเหตุ ให้บริษัทต่างๆ ต้องบูรณาการความห่วงใยที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไปกับการดำเนินงานของธุรกิจและบูรณาการเข้าไปกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 ที่เห็นว่าธุรกิจที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งในแง่แรงจูงใจและการกระทำ รวมทั้งธุรกิจต้องนำกำไรไปใช้อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย นอกจากนั้นในช่วงทศวรรษ 1930 ก็พบว่าผู้นำธุรกิจ และนักวิชาการจำนวนมาก ที่ได้แสดงออกแนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรณีของบริษัท GEC ที่ระบุว่าบริษัทต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนที่สื่อกันเดียวกัน 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 กับจุดเริ่มต้นของเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท 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)ซึ่งหลังจากที่งานของพวกเขาได้เผยแพร่ออกไปในวงกว้างแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้รับการยอมรับทั้งในสาขาวิชาการจัดการที่สอนอยู่ตามมหาวิทยาลัย ในการวิจัยเชิงวิชาการและในการวางแผนปฏิบัติการของบริษัท

จากการทบทวนวรรณกรรม เราพบว่าแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ถือกำเนิดจากโน้ตสโนว่าด้วย”ความอยู่รอด” ของบริษัท นั้น ได้ถูกนำไปรวมไว้ในสาขาดังกันดังนี้ สาขาแรกคือสาขาการวางแผนบริษัท เช่น งานของ King and Cleland(1978) ที่ พัฒนาวิธีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการโครงการ และงานของ Hussey Langham (1978)ที่พัฒนาแบบจำลองขององค์กรและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้แบบจำลองดังกล่าวในกระบวนการวางแผนของบริษัท (Elias,2000:43) สาขาที่สอง คือทฤษฎี ระบบ เช่น งานของ Ackoff (1974) ที่

พัฒนาระบบวิธีในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระบบองค์การ โดยเขากล่าวว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการออกแบบระบบ ตลอดจนการสนับสนุนและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยแก้ไขปัญหาด้านสังคมหลายอย่าง สาขาที่สาม คือ ทฤษฎีองค์การ เช่น งานของ Rhenman (1968) ที่ใช้คำว่า "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" อย่างเปิดเผยเพื่อเรียกขานกลุ่มคนที่พึงพาบริษัทเพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและขณะเดียวกันบริษัทก็พึงพากลุ่มคนเหล่านี้ และงานของ Pfeffer and Salancik (1978) ที่สร้างแบบจำลองที่แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและสิ่งแวดล้อม และอ้างว่าประสิทธิผลขององค์การได้มาจากการจัดการกับความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการของกลุ่มผู้มีผลประโยชน์

2. เนื้อหาของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีใหม่ของทฤษฎีกิจการ (Theory of the firm) ที่มาแทนทฤษฎีเก่า ซึ่งวาดภาพโลกของผู้จัดการไว้อย่างเรียบง่ายคือเป็นโลกที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับพนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบและลูกค้าเท่านั้น หรือที่อ้างอิงว่าธุรกิจดำรงอยู่ เพื่อการสร้างกำไรและรับใช้ผลประโยชน์ของคนเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น นั่นคือ ผู้ถือหุ้น(Jones et al.,2002:19) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำเสนอกรอบความคิดใหม่ว่า ธุรกิจยังเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนอื่น ๆ ด้วยได้แก่ 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)

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

1. สาระสำคัญของทฤษฎี

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้กล่าวถึงสาระสำคัญของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ต่างๆดังนี้

1. Donaldson and Preston (1995) กล่าวว่าแกนกลางของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวคิดเชิงปทัสสถาน ซึ่งตั้งอยู่บนความคิดหลักสองประการคือ ประการแรก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คือบุคคลต่างๆ หรือบุคคลต่างๆ ที่มีผลประโยชน์อันชอบธรรม ในกระบวนการหรือแง่มุมของกิจกรรมของบริษัท และประเภทที่สอง ผลประโยชน์ต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญภายในตัวมันเอง นั่นคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มควรได้รับการพิจารณาสำหรับผลประโยชน์ของแต่ละกลุ่ม ดังนั้นตามทฤษฎีแล้ว บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงต้องให้ความสนใจกับผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมทั้งหมด และบริษัทต้องสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์จำนวนหลายอย่าง ไม่ใช่เพียงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัท (Donaldson and Preston, 1995:65 อ้างใน Garriga, 2004:60)

2. Jones และ Wicks (1999) กล่าวว่าทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญสี่ประการ คือ

(1) บริษัทมีความสัมพันธ์กับประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ

(2) กระบวนการและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นเรื่องของผลประโยชน์

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความชอบธรรม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

(4) จุดสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือเรื่องการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการ (Jones & Wicks, 1999 อ้างใน Kakabadse, 2005:289)

3. Jones et 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. Pesqueux and Ayadi (2005) กล่าวว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อสมมติฐานสำคัญ (postulation) คือ

(1) องค์กรจะรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ที่มีผลหรือได้รับผลจากการตัดสินใจขององค์กร

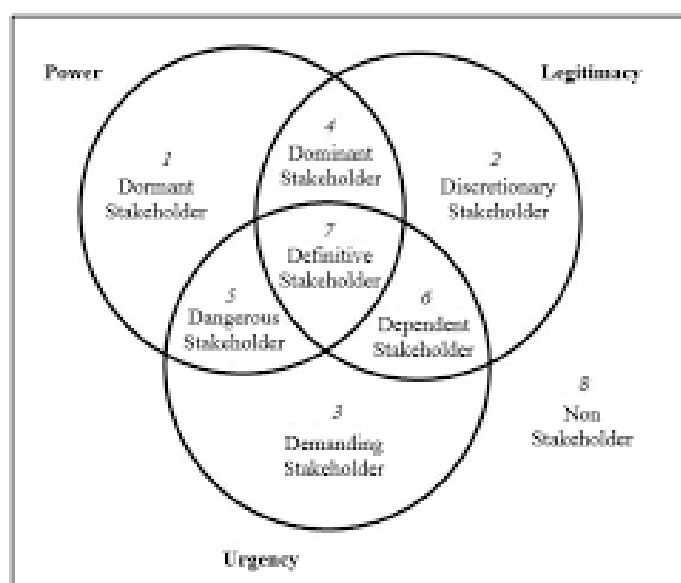
(2) ทฤษฎีจะศึกษาลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว เพราะวิธีการที่กระบวนการเข้าไปเกี่ยวข้อง และผลลัพธ์ที่ได้รับจะมีผลกระทบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีคุณค่าภายในตัวเอง และไม่มีผลประโยชน์ของใครคนใดคนหนึ่งเหนือกว่าผลประโยชน์ของคนอื่นๆ ที่เหลือ

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

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นพร้อมกับทัศนะที่ว่าองค์กรมีกลุ่มประชาชนที่เรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์การต้องพึงพากลุ่มคนเหล่านี้เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร 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 2.3 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่มา: Mitchell Agle & Wood 1997

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

ตอนที่ 5 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

5.1 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) โดยใช้รถยนต์ยี่ห้อออสติน แต่ประสบปัญหาขาดทุน จึงต้องล้มเลิกกิจการไป จนกระทั่ง พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947) เจ้าของธุรกิจเอกชนบางรายได้มีเริ่มการฟื้นฟูกิจการแท็กซี่ในประเทศไทยขึ้นมาใหม่ โดยในช่วงแรกจะนิยมใช้รถยนต์ยี่ห้อเรโนลต์ ยุคต่อมาก็เปลี่ยนกลับมานิยมยี่ห้อออสติน ตามด้วยรถ ดัทสัน บลูเบิร์ด, และโตโยต้าในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ในช่วงนั้น ป้ายทะเบียนของรถประเภทแท็กซี่จะมีราคาแพง (หลักแสนบาท) จึงทำให้ผู้ให้บริการใช้รถยนต์แท็กซี่นานหลายสิบปีจนมีสภาพชำรุดทรุดโทรมเพื่อให้คุ้มทุนค่าป้ายทะเบียน อีกทั้งกฎหมายได้บังคับให้รถแท็กซี่มีการติดมิเตอร์ การจ่ายค่าโดยสารจึงเป็นไปตามการต่อรองระหว่างผู้โดยสารและผู้ให้บริการ เมื่อยุคสมัยผ่านไป ในช่วงเวลาหนึ่ง แท็กซี่กลายเป็นสาเหตุหนึ่งของปัญหาจราจร จากการจอดต่อรองราคาดังกล่าว ดังนั้นใน พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยมีการออกกฎหมายให้รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนใหม่ตั้งแต่ พ.ศ. 2535 เป็นต้นไป ต้องติดมิเตอร์ อีกทั้งกรมการขนส่งทางบกยังได้เปลี่ยนระบบป้ายทะเบียนแท็กซี่ ให้จดทะเบียนได้ในราคาถูกลงจากเดิม (หลักพันบาท) แต่จำกัดอายุของรถแท็กซี่ไว้ไม่เกิน 12 ปี หากเกินจากนี้จะต้องปลดประจำการไม่สามารถเป็นรถแท็กซี่ได้อีก และยังสามารถสั่งให้เปลี่ยนสีรถแท็กซี่บุคคลจากสี "ดำ-เหลือง" ในระบบป้ายแบบเก่า เป็นสี "เขียว-เหลือง" ในระบบป้ายแบบจำกัดอายุ

แท็กซี่ เป็นการโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ต้องการจะไป

แท็กซี่ เป็นคำย่อมาจาก แท็กซี่ แค็บ (Taxicab) คิดค้นโดยแฮร์รี เอ็น อัลเลน นักธุรกิจชาวนิวยอร์กที่นำเขารถแท็กซี่มาจากฝรั่งเศส โดยย่อมาจากคำว่า แท็กซี่มิเตอร์ แค็บ (Taximeter cab) อีกที ส่วนคำว่า cab มาจากคำว่า cabriolet คือรถม้าลากจูง และคำว่า taxi เป็นรากศัพท์

ภาษาละตินในยุคกลาง 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 ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ทั้งนิติบุคคล และส่วนบุคคล

สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในประเทศไทยที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีแท็กซี่ให้เป็นไปตามกลไกตลาดนั้น โดยสหกรณ์ฯ จะดำเนินการส่งซื้อรถให้กับผู้ที่ต้องการจะมีรถแท็กซี่เป็นของตนเอง ซึ่งคุณสมบัติของรถยนต์ตรงตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด และต้องมีขนาดเครื่องยนต์ไม่ต่ำกว่า 1,500 ซีซี ส่วนมากจะเป็นรถญี่ปุ่นที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะด้วยความแข็งแรง และเหมาะกับการใช้งานในประเทศไทย **มีติดตั้งอุปกรณ์ที่รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ทุกคันจะต้องมีได้แก่ มิเตอร์ ไฟมิเตอร์ วิทยุสื่อสาร แต่ในทางกลับกัน กลไกตลาดดังกล่าวกลับล้มเหลวในเชิงคุณภาพการให้บริการ** ที่ผู้โดยสารต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากคนขับที่มาจากต่างครอบครัว ต่างการอบรมเลี้ยงดู ต่างพฤติกรรม ทักษะคติ ซึ่งบางส่วนอาจยังไม่ได้มาตรฐานในด้านการให้บริการ ทั้งนี้หลายประเทศจะพบเห็นการรับรอง และสนับสนุนให้เกิดแท็กซี่มืออาชีพขึ้น ผ่านระบบการรับรองคุณภาพและการฝึกอบรมคนขับรถให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารอย่างแท้จริง การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมย้อนหลัง การตรวจสอบสุขภาพ รวมไปถึงการทดสอบความรู้ ที่มีทั้งการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว เพื่อรับรองว่าบุคคลดังกล่าวมีความพร้อมในการให้บริการผู้โดยสารในฐานะแท็กซี่มืออาชีพอย่างแท้จริง (พิจิตรา ศุภสวัสดิ์กุล, 2555, แท็กซี่มืออาชีพที่เราต้องการ, กรุงเทพธุรกิจ, 28 มีนาคม 2555, สืบค้นจาก www.bangkokbiznews.com) จึงถือว่า **ผู้ประกอบการ และสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ**

5.2 สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิเป็นสหกรณ์ที่ก่อตั้งขึ้นด้วยความตั้งใจจริงในการจัดตั้งสหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบทำให้สหกรณ์ฯ เริ่มเป็นที่รู้จักของกลุ่มผู้ใช้บริการ

เป็นอย่างมาก “รถแท็กซี่สีเขียว” ของสหกรณ์ฯ ได้รับอนุญาตให้เป็นสีเขียวทั้งคัน การหุ้มผ้าเบาะสีขาวยังคันรวมถึงมีชุดเครื่องแบบคนขับที่เป็นชุดแบบฟอร์มเดียวกันทั้งหมดหลายสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของสหกรณ์ฯ จึงทำให้ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่ง มี “ศูนย์วิทยุโฮวา” เพื่อการเรียกใช้บริการจากลูกค้า และมีความปลอดภัยในการเดินทางสูงสุด สหกรณ์ฯ มีแผนการตลาดในเชิงรุกโดยได้สำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล , โรงแรม , ศูนย์การค้า , แหล่งท่องเที่ยว , แหล่งช้อปปิ้ง ฯลฯ และได้รับอนุญาตจากเจ้าของสถานที่ต่างๆ ให้นำรถเข้าจอดได้ ถือเป็นมิติแรกของการให้บริการรถแท็กซี่ ที่ให้บริการโดยตรงกับเจ้าของสถานที่ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายที่เจ้าของ สถานที่จะให้ความไว้วางใจ เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลจุฬา โรงแรม ดุสิตธานีโรงแรมอินเตอร์คอน-ติเนนตัล โรงแรม ฮอลิเดย์อินน์ กลุ่มโรงแรม บนถนนสายสุขุมวิท ฯลฯ ถือเป็นจุดเด่นของสหกรณ์ฯ รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสมาชิก

“สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด” ย้อนหลังไปเมื่อหกปีที่แล้วน้อยคน ที่จะรู้จัก เพราะครั้งแรกที่สหกรณ์ฯ เริ่มก่อตั้งเริ่มจากผู้ประกอบอาชีพ ขับรถแท็กซี่กลุ่ม เล็กๆ ที่มีแนวความคิดเดียวกัน นั่นคือทำอย่างไรให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้มีโอกาสรวม กลุ่มกันเพื่อช่วยกันเสริมสร้างและส่งเสริมประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม ขณะเดียวกันร่วมกันเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพให้เข้มแข็ง..... กลุ่มคนเล็กๆ ในวันนั้นได้รวบรวมผู้มีอาชีพขับรถแท็กซี่ที่เห็นด้วยกับแนวคิด ร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด”โดยมีสมาชิกปีแรกเพียง 148 คนเท่านั้น...!!!!... สมาชิก 148 คนที่รวมตัวกันช่วยกันสร้างบ้านหลังเล็กๆ ที่ชื่อว่า “สหกรณ์ฯสุวรรณภูมิ” โดยมีได้ย้อยต่อต่างร่วมมือ ร่วมใจ...และจับมือกันก้าวเดินอย่างมั่นคง... ขณะเดียวกันพร้อมให้ความร่วมมือกับโครงการต่างๆ ที่เสริมสร้าง ประโยชน์ให้กับสังคมส่วนรวมที่จัดขึ้นทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน... สมาชิกทุกคนให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจยิ่ง และอย่างสม่ำเสมอ.... ช่วยนำพาสหกรณ์ฯ ให้ค่อย ๆ เติบโตและเดินไปข้างหน้าอย่างเข้มแข็ง...

ผลจากความร่วมมือ..ร่วมใจ.. อดทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยความจริงใจอีกทั้งจากความ ตั้งใจจริงในการจัดตั้งสหกรณ์ การบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีระบบทำให้สหกรณ์ฯ เริ่มเป็นที่รู้จักของกลุ่มผู้ใช้ บริการเป็นอย่างมาก และมีการกล่าวขวัญถึง “รถแท็กซี่สีเขียว” กันเป็นอย่างมาก เนื่องจากสมัยนั้นรถแท็กซี่ ที่เป็นของนิติบุคคลจะเป็นสีฟ้าแดง ส่วนรถแท็กซี่บุคคลจะเป็นเขียวเหลือง....เมื่อรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ ได้รับอนุญาตให้เป็นสีเขียวทั้งคันจึงทำให้เด่นสะดุดตา อีกทั้งคุณสมบัติพิเศษขบวนมอง คือการหุ้มผ้าเบาะสีขาวยังคัน รวมถึงมีชุดเครื่องแบบคนขับที่เป็นชุดแบบฟอร์มเดียวกันทั้งหมดหลายสิ่งที่เป็น องค์ประกอบของสหกรณ์ฯ จึงทำให้ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่ง

สีเขียวของรถ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้สหกรณ์ฯ เป็นที่รู้จัก เนื่องจากผู้โดยสาร สามารถจดจำลักษณะได้อย่างถูกต้อง ทั้งในด้านบวกและด้านลบง่ายต่อการติดตามหากมีการกระทำผิดโดยเฉพาะกรณีที่ลูกค้าต้องการความปลอดภัยเป็นพิเศษในการเดินทาง “รถสีเขียว” จะอยู่ในลำดับแรกของการ เรียกใช้บริการ ซึ่งรถแท็กซี่ของสหกรณ์ฯ จะใช้บริการของ“ศูนย์วิทยุโฮวา” เพียงศูนย์เดียว....ง่ายต่อการเรียกใช้บริการและมีความปลอดภัยในการเดินทางสูงสุด...

ประโยชน์สำคัญที่สหกรณ์ฯ ได้ใช้บริการศูนย์วิทยุโสภา คือ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน หรือการนัดหมายต่างๆ ระหว่างสหกรณ์ฯ กับสมาชิกสามารถ สื่อสารได้โดยตรงทั่วถึง และตลอด 24 ชั่วโมง ...รวมถึงสหกรณ์ฯ ได้รับการสนับสนุน ด้านการตลาด โดยได้ร่วมกันจัดหาจุดจอดต่างๆตามหน่วยงานทั้ง ราชการ และเอกชน...

แผนการตลาดในช่วงแรก สหกรณ์ฯ กำหนดแผนการตลาดในเชิงรุกโดยได้สำรวจตามสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล , โรงแรม , ศูนย์การค้า , แหล่งท่องเที่ยว , แหล่งช้อปปิ้ง ฯลฯ เพื่อ ศึกษาความต้องการใช้บริการรถแท็กซี่ และได้ขอนำรถแท็กซี่ของสหกรณ์จอดให้บริการการเดินทางเข้าหาสถานที่ต่าง ๆ เพื่อขอนำรถแท็กซี่เข้าจอดไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะปฏิบัติ และไม่ใช่เรื่องง่ายที่เจ้าของ สถานที่จะให้ความไว้วางใจ การเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วข้ามใจอาจเปลี่ยนทัศนคติเชิงลบได้ แต่ด้วยวิธีการนำเสนอถึง จุดเด่นของสหกรณ์ฯ รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสมาชิก สหกรณ์ฯ จึงได้รับอนุญาตจากเจ้าของสถานที่ต่างๆ ให้นำรถเข้าจอดได้ ถือเป็นมิติแรกของการให้บริการรถแท็กซี่ ที่เข้าบริการโดยตรงกับเจ้าของสถานที่

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

ช่วงปีแรกมีเพียงไม่กี่แห่ง แต่ด้วยคุณภาพของ การให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการกล่าวถึงสหกรณ์ฯ จากปากสู่ปาก ทำให้สหกรณ์ฯ ได้รับความไว้วางใจจากหลายหน่วยงาน ให้นำรถเข้าจุดจอด ด้วยความเต็มใจ...



ภาพที่ 2.4 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 ดำเนินการตามแบบที่กำหนดไว้โดยมีสมาชิกคนหนึ่งในสหกรณ์

ลงชื่อรับรอง เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้อง ให้แจ้งให้ผู้สมัครนั้นลงลายมือชื่อของตนใน

ทะเบียนสมาชิก พร้อมชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือให้ครบถ้วนจึงถือว่าการ เป็นสมาชิก

สมบูรณ์ แล้วและให้คณะกรรมการเสนอเรื่องการรับสมัครสมาชิกใหม่ให้ที่ประชุมใหญ่ทราบในคราวถัดไปกรณี

คณะกรรมการมีมติไม่ อนุมัติ สหกรณ์จะแจ้งให้ผู้สมัครรับทราบภายใน 45 วันหากพ้นกำหนดนี้ไปถือว่าเห็นเป็น

การสมควร และให้เข้ารับเป็นสมาชิก ได้ตั้งแต่วันที่ได้ชำระค่าหุ้นและค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าบำรุงสหกรณ์

1. ค่าแรกเข้าเป็นสมาชิก คนละ 200 บาท (เพียงครั้งเดียว)

2. ค่าบำรุงรายปีคนละ 200.- บาท/ปี

3. ชื้อหุ้นสหกรณ์ฯ 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 เครื่องยนต์ไม่ต่ำกว่า 1500 cc

3. ต้องติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ตามที่กรมขนส่งทางบกกำหนด

4. ต้องติดตั้งวิทยุสื่อสารของศูนย์วิทยุ โฮวาเท่านั้น

5. ตัวถังรถจะต้องพ่นสีรถเป็นสีเขียวและติดเครื่องหมายสหกรณ์ และศูนย์วิทยุโฮวา และหมายเลขของศูนย์ที่กำหนด

6. ห้ามเบาะด้วยผ้าหุ้มเบาะสีขาว สะอาดรถต้องไม่มีภาระผูกพัน หรือฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

7. ต้องมีประกันภัยบุคคลที่ 3

ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าดำเนินการ

1. ค่าเข้าร่วมเดินรถแรกเข้า คันละ 3,000.- บาท (ชำระครั้งเดียว)

2. ค่าบริการรายเดือน 100.- บาท ต่อคัน/เดือน

3. ชื้อหุ้นสหกรณ์ฯ จำนวน 500 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10.- บาท โดยชื้อนับแต่วันนำรถเข้าร่วม

หมายเหตุ :

1. รายละเอียดค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าบำรุงสหกรณ์ ค่าบริการรายเดือน อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2. การซื้อหุ้นสหกรณ์ฯ เมื่อสมาชิกลาออก จะได้รับคืนค่าหุ้นทั้งหมด (กรณีที่ไม่มีการหนี้สินผูกพันกับสหกรณ์ฯ) และ

ในระหว่างที่เป็นสมาชิกอยู่ จะได้รับ เงินปันผลทุกปีตามผลประกอบการ (ที่ผ่านมาสหกรณ์ฯ ปันผลในอัตราร้อยละ 10.00 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราสูงสุดที่ข้อบังคับกำหนด และสมาชิกที่กู้เงิน กับสหกรณ์ฯ 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 จุดจอดต่างๆช่วยแก้ปัญหาจราจรและแก้ปัญหาเรื่องท้องถนนไม่พอเพียงให้แก่สถานที่ต่างๆ

3.2 ช่วยสร้างรายได้ให้แก่คนขับรถแท็กซี่และลดค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองด้านพลังงานเชื้อเพลิง

3.3 ช่วยแก้ปัญหาจราจรของกรุงเทพมหานคร โดยสามารถลดจำนวนรถแท็กซี่ที่ว่างจากผู้โดยสารออกจากพื้นที่จราจร

3.4 ช่วยลดมลภาวะทางเสียงและอากาศให้กับสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

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

ภาพที่ 2.5. แสดงจุดจอดให้บริการของสหกรณ์แท็กซี่สุพรรณภูมิ และ ศูนย์วิทยุโหวา
ที่มา: สืบค้นจาก www.suvarnabhumitaxi.co.th สืบค้นเมื่อ วันที่ 6 เมษายน 2559

ทั้งหมดนี้...เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการก่อตั้งสหกรณ์ฯ....การก้าวเดินไปข้างหน้าด้วยความ
เข้มแข็ง สง่างาม และเป็นที่ยอมรับ ของกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ทั่วไป สหกรณ์ฯ
จะต้องกระทำ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และต้อง อาศัย ความร่วมมือ ร่วมใจ ของสมาชิกทุกคน ที่อยู่
ภายใต้ชายคา บ้านหลังที่ชื่อว่า “สหกรณ์แท็กซี่สุพรรณภูมิ จำกัด”

พัฒนาการเติบโตของสหกรณ์ฯ ทำควบคู่กับการพัฒนาสมาชิกจัดอบรมต่างๆ ที่เป็น
ประโยชน์ในอาชีพให้กับสมาชิก เช่น การอบรมคุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้ให้บริการ การอบรมการ
ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การอบรมบุคลิกภาพและมารยาท แม้กระทั่งการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับ
คนขับแท็กซี่ซึ่งได้เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญซึ่ง ได้เชิญวิทยากรที่มีความชำนาญด้านการใช้

ภาษาอังกฤษเข้ามาสอนการ พูดภาษาอังกฤษ แบบง่ายให้สมาชิกสามารถสื่อสารขั้นต้นกับลูกค้าชาวต่างชาติได้....การอบรมด้านเสริมสร้างคุณธรรมซึ่งจะเป็นพื้นฐานแรก ในการนำสมาชิกไปสู่การให้บริการที่เป็นไปอย่างซื่อตรงและสุจริตในอาชีพ.... การสร้างความประทับใจในการให้บริการ....การปฐมนิเทศ เปื้องต้นบนรถแท็กซี่ฯ....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”

(รับทราบแนวทางการพัฒนา จาก มล.ปุนทริก สมิตี รองปลัดกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2557)



ภาพที่ 2.6: รับทราบแนวทางการพัฒนาจาก มล.ปุนทริก สมิตี รองปลัดกระทรวงแรงงานและนายอรรถพล สุวัธนเดชา เลขาธิการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

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 ศูนย์วิรุญย์ แนวพานิชประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ไทย

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่

มีผู้ที่สนใจและทำการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่ มากมาย ดังนี้

กิตติ ไชยลาภ และสมชาย วิริกรรมกุล (2549) กล่าวถึง สภาพการทำงานโดยทั่วไป ของ คนขับแท็กซี่ที่ต้องขับรถเป็นสองกะ ตั้งแต่เวลาประมาณ 04.00 น. จนถึงเวลา 14.00 น. เป็นกะ ที่ หนึ่ง กะที่สองเริ่มเวลาประมาณ 14.00 น. - 04.00 น. และความจำเป็นที่ต้องขับรถบนท้องถนน ตลอดเวลาเพื่อหาลูกค้า ทำให้ต้องรีบรับประทานอาหารที่ง่ายและรวดเร็ว จึงไม่สามารถเลือกอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการได้มากนัก นอกจากนี้พบว่า การที่ต้องแข่งขันหาลูกค้าและสภาพการจราจรที่ ติดขัดทำให้เกิดความเครียด หากมีที่พักอยู่ในชุมชนแออัดด้วยแล้ว ก็จะมีประสบการณ์ว่าเวลาที่ออก กะกลับที่พัก เป็นเวลาที่คนอื่นในชุมชนทางานจะส่งเสียงดัง ทำให้นอนไม่หลับสนิท และบางครั้งไม่มี เวลาให้ครอบครัว ผู้ขับแท็กซี่ส่วนหนึ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นจึงไม่มีหลักฐานทะเบียนบ้านทำให้ไม่สามารถได้รับ สวัสดิการใดๆ จากรัฐได้

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

เตือนใจ เมธินาพิทักษ์ (2548, หน้า 8-9) แบ่งคนขับรถแท็กซี่ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม คนขับแท็กซี่ที่จดทะเบียนในส่วนบุคคล ตามกฎหมายกำหนดสิทธิของตัวถังรถเป็นสีเขียวและเหลือง ติดป้ายชื่อวารรถแท็กซี่ส่วนบุคคล คนขับแท็กซี่โดยส่วนใหญ่นี้มักเป็นเจ้าของรถเอง แต่บางครั้งจะให้ บุคคลอื่นมาเช่าขับแทน การเช่าดังกล่าวจะให้เช่ารถในระยะยาวเป็นรายเดือน รายปีและขับรถได้

ตลอดทั้งวัน ไม่ได้ทำงานเป็นกะและไม่ต้องนำรถไปคืนให้เจ้าของรถ สามารถเก็บรถไว้กับตนเอง กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในรูปนิติบุคคล เป็นรถที่อยู่ภายใต้การครอบครองของผู้ประกอบการให้เช่ารถแท็กซี่รายวัน สีของตัวรถจะแตกต่างกันไป ลักษณะการเช่าจะให้เช่าขับเป็นรายวันทำงานเป็นกะ เมื่อถึงเวลาเข้ากะทำงาน คนขับแท็กซี่จะมารับรถออกไป และเมื่อใกล้เวลาสิ้นสุดช่วงเวลาของกะนั้นต้องเตรียมนารถมาส่งคืนให้เจ้าของรถ พร้อมจ่ายค่าเช่ารถให้กับเจ้าของสถานประกอบการนั้น ซึ่งราคาจะแตกต่างกันออกไปตามสภาพของรถเก่าใหม่ ต้องหาความสะอาด เติมน้ำมันให้พร้อมเพื่อที่จะส่งมอบให้คนขับรถแท็กซี่ในกะต่อไป

สรุปแรงงานนอกระบบกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ มี 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้ กลุ่มคนขับแท็กซี่ส่วนบุคคลและ กลุ่มคนขับรถแท็กซี่นิติบุคคล เช่น กลุ่มคนขับรถแท็กซี่สหกรณ์ เป็นกลุ่มอาชีพที่สะท้อนถึง ปัญหาการเลี้ยงชีพเพื่ออยู่รอดในสังคม การเข้าสู่อาชีพนี้มาจากคำแนะนำชักชวนจากญาติพี่น้องเพื่อนและคนบ้านเดียวกันที่ขับแท็กซี่อยู่ก่อน 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

5.4 การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่)

การจดทะเบียนรถยนต์รับจ้าง (แท็กซี่)ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การขอความเห็นชอบการจดทะเบียน

1.1 กรณีบุคคลธรรมดา (เขียว-เหลือง)

ผู้ยื่นคำขอต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ และต้องไม่มีชื่อเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์และสิทธิครอบครองในทะเบียนรถยนต์รับจ้าง และจดทะเบียนได้คนละ 1 คัน โดยยื่นหลักฐานดังนี้

1) ภาพถ่ายบัตรประชาชน หรือภาพถ่ายบัตรอื่นซึ่งใช้แทนบัตรประจำตัว

ประชาชน

2) ใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ ที่ยังไม่สิ้นอายุ พร้อมภาพถ่าย

1.2 กรณีนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด, 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) ภาพถ่ายใบสำคัญจดทะเบียนและรายชื่อสมาชิกของสหกรณ์ฉบับที่นายทะเบียนสหกรณ์รับรองไว้ไม่เกิน 1 ปี
พร้อมด้วยภาพถ่ายข้อบังคับสหกรณ์ (กรณีสหกรณ์)

5) ตัวอย่างรอยประทับตราของผู้ยื่นคำขอ 2 ตรา (ถ้ามี)

6) รูปถ่ายสำนักงานขนาด 7.60x12.70 ซม. จำนวน 2 รูป

7) หลักฐานแสดงรายละเอียดจำนวนรถที่ประสงค์ใช้ประกอบการเครือข่าย
สื่อสารและสถานที่เก็บรักษาไม่น้อยกว่า

ร้อยละ 50 ของจำนวนรถที่ขอตะเบียน โดยคิดพื้นที่ 15 ตารางเมตร ต่อรถ 1 คัน

1.3 กรณีนายทะเบียนเห็นชอบการจดทะเบียนแล้ว

ผู้ยื่นคำขอทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ต้องยื่นคำขอต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยหลักฐาน (หนังสืออนุญาตให้นำรถไปจดทะเบียน) ตามที่ได้พิจารณาเห็นชอบแล้ว นำรถมาตรวจสภาพ และขอตะเบียนรถภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากไม่นำรถมาจดทะเบียนหรือจดทะเบียนหรือจดทะเบียนไม่ครบตามจำนวนที่ขอ ให้ถือว่าไม่ประสงค์จะขอตะเบียนรถอีกต่อไป 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) ต้องมีและใช้มาตรการค่าโดยสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการขนส่งทางบกไว้ด้านซ้ายของผู้ขับรถ

8) ต้องมีและใช้เครื่องสื่อสาร ตามแบบหรือชนิดที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเครื่องสื่อสารประเภทอื่นที่กรมการขนส่งทางบกให้ความเห็นชอบ

9) ต้องมีและใช้ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (NGV) เป็นเชื้อเพลิงหรือใช้ร่วมกับน้ำมันเชื้อเพลิง

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

11) ต้องมีเครื่องหมายอักษร "ว่าง" เมื่อไม่มีผู้โดยสารโดยติดตั้งไว้ด้านซ้ายของคนขับซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากภายนอก
ทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

12) ต้องแสดงเครื่องหมาย "งดรับจ้าง" ที่มีพื้นสีขาวกรอบสีแดงขนาดไม่น้อยกว่า 10x22 ซม. เส้นกรอบหนา 0.5 ซม. ตัวอักษรคำว่า "งดรับจ้าง" ให้มีสีแดงขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 5 ซม. เส้นตัวอักษรหนาไม่น้อยกว่า 0.6 ซม.

13) ต้องจัดให้มีกรอบสำหรับติดบัตรประจำตัวผู้ขับรถไว้ด้านหน้ารถในลักษณะที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

14) ต้องมีเครื่องหมายเป็นหมายเลขทะเบียน พื้นสีเหลือง ตัวอักษรสีดำ ทำด้วยโลหะติดไว้ที่แนวกึ่งกลางประตูรถตอนหลังด้านใน
ใต้ขอบกระจกทั้งสองข้าง

15) ต้องมีเครื่องหมายเป็นข้อความ "แท็กซี่บุคคล" หรือ "ชื่อนิติบุคคล" หมายเลขทะเบียนรถ และข้อความ "โรงเรียนแท็กซี่
โทร.1584" ไว้ที่ประตูตอนหน้าด้านนอกทั้งสองข้าง โดยต้องใช้สีที่ติดกับสีของตัวรถให้เห็นได้ชัดเจน

16) จัดให้มีประกันภัย 2 อย่าง คือ ประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ และประกันภัยอย่างน้อยชั้น 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 ให้ใช้ในเขตพื้นที่ตามแนวถนนที่เชื่อมโยงระหว่างจุดสิ้นสุด ที่กำหนด และให้ครอบคลุมถึงถนนสายย่อย ตรอก หรือซอยที่เชื่อมต่อออกไปจากแนวเขต และจุดสิ้นสุด ดังกล่าวในรัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร

1. ทิศเหนือ

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

2. ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

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

3. ทิศตะวันออก

- (ก) ถ.ราษฎร์อุทิศ สิ้นสุดที่ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ถ.เลียบวารี
- (ข) ถ.บุรีรัมย์ สิ้นสุดที่ ทางแยกถนนสังฆสันติสุข 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 ถึงท่าเรือแม่น้ำเจ้าพระยา

- (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 และรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย ดังนี้

1. เสื้อเชิ้ตคอพับ แขนยาว หรือแขนสั้น ไม่มีลวดลาย การสวมเสื้อให้สอดชายล่างของเสื้อให้อยู่ภายในกางเกง
2. กางเกงขายาวสีเดียวกับเสื้อ และไม่มีลวดลาย โดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อก็ได้
3. รองเท้าหุ้มส้น หรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)
4. หมวก ถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาล สีเดียวกับเสื้อ
5. ท็อกเสื้อด้านซ้าย ให้ติดชื่อและชื่อสกุล ของผู้ขับขี่เป็นอักษรไทย ขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตร ตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์อ่านได้ง่าย โดยเย็บติดหรือปักไว้ สีของตัวอักษรต้องให้ ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัด และต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอด มิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน

ตอนที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน

6.1 องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน

จิระ หงส์ดารมภ์ (2533, หน้า 27-28) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงงานจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน ซึ่งจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยแรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตาม สังคมของมนุษย์ เป็นสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ ค่าจ้างและสวัสดิการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมขนาดเล็กอาจไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ดีเท่ากับองค์กรใหญ่ๆ ได้

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานนอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ

4. การคุ้มครองแรงงาน เป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงานให้มี คุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

สรุปองค์ประกอบและมิติของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญ คือ การได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม การส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่ดี การสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาการเพิ่มศักยภาพและโอกาสการทำงาน โดยการส่งเสริมความรู้ความสามารถตามศักยภาพของแรงงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการคุ้มครองแรงงาน มิติเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ การดำเนินการขององค์กร และการรับรู้ของของแรงงานซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของมนุษย์

6.2 ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

Hackman, Lawler and Porter (1977) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะ

ส่งผลต่อการเพิ่มความรู้สึที่ดีต่อตนเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วม ในงาน เกิดความรู้สึกที่ดีและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วย ส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิต ช่วยให้เกิดความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มี คุณภาพ มีคุณประโยชน์กับองค์กร และยังช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และส่งเสริม ให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Greenberg and Baron (1995, p. 647) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นรวมทั้งเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

นฤดล มีเพียร (2541, หน้า 16) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในพนักงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดการเกิดอัตราการขาดงานลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงาน มีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น ลดความเครียด อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานจะส่งผล ต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการ ทำประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นของกำลังคนมากและความสามารถในการ สลับปรับเปลี่ยนพนักงานมากขึ้น เป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนร่วมใน การทำงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้มีอัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจขององค์กรเพิ่มขึ้น จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร และยังลดอัตราการ

ขาดงาน การลาออกของพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จาก การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน

ณัฐพันธ์ เชรนนท์ (2551, หน้า 109) กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่างๆ คือ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สร้าง ความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการเป็นประชาชนขององค์กร พัฒนาคุณภาพในการ ดำเนินงาน ขององค์กรทั้งในระดับบุคคล ระดับหน่วยงานและระดับองค์กร สร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ระหว่างบุคคลและองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม และเพิ่ม โอกาสใน การเติบโตและขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจของชุมชน รวมทั้งช่วยลดปัญหาสังคม ทั้งใน

ระดับชุมชนและระดับประเทศ

สรุปประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์กร เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพร่างกายที่ แข็งแรง สุขภาพจิตที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น การมีส่วนร่วมและการช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและ ระดับประเทศ

6.3 การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวโน้มที่จะเป็นประเด็นสำคัญที่มีความท้าทายต่อผู้ บริหารและผู้เกี่ยวข้องในอนาคต เนื่องจากการจ้างงานโดยเฉพาะแรงงานที่มีทักษะฝีมือ (Skill Worker) หรือแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ไม่สามารถกระทำได้จากการให้เงินเดือน และสวัสดิการที่สูงเพียงด้านเดียว ในอนาคตกระแสแรงงานที่มีคุณภาพต้องการทำงานในองค์กรที่มี บรรยากาศเกื้อหนุนต่อความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม ต้องการความเป็นตัวของตัวเอง และใช้ ชีวิตในด้านอื่นให้สมบูรณ์ เช่น การมีครอบครัวที่เป็นสุข การพักผ่อนที่เต็มที่ และการทำความเข้าใจใน ตนเองและสังคม เป็นต้น ดังนั้นองค์กรและผู้เกี่ยวข้องจึงต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเป็น รูปธรรม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มิใช่ โครงการที่ทำตามความนิยมแบบครั้งเดียวเสร็จ ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจมา ดำเนินการ (ณัฐพันธ์ เชรนนท์, 2551, หน้า 111-112) ดังนี้

1. ศึกษาสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล โดย พิจารณาภาพรวมในปัจจุบันของประเทศและอุตสาหกรรม ตลอดจนหาข้อมูลการดำเนินงาน ในการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร

2. ทำความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร โดยการศึกษาข้อมูลทั้งในด้าน กายภาพ และจิตใจของบุคลากร จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ศึกษาจากภายนอก เพื่อวิเคราะห์ ความแตกต่างและกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นรูปธรรม

3. วางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพแวดล้อมและสถานะขององค์กร เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับ บุคคล โดยผู้วางแผนต้องตระหนักว่าถึงแม้บุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันและองค์กรที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถจัดกลุ่มตามความต้องการและสามารถตอบสนองได้ดีที่สุด

4. ดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน นำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่กำหนดขึ้นไปวางแผนปฏิบัติการ และจัดระบบการทำงานให้เป็นรูปธรรม โดยจัดให้มีผู้ทำหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงาน ติดตามผลและแก้ไขการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้โครงการดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ซึ่งผู้ดำเนินการสมควรให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร วางแผนดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของพนักงานหรือแรงงาน และกระทำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

5. ประเมินผลการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบเพื่อพิจารณาข้อบกพร่องและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยเฉพาะโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต้องดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมควรจะต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงอยู่เสมอ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมอาจทำให้ความต้องการของพนักงานและองค์กรเปลี่ยนไป

สรุปการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานต้องอาศัยความเข้าใจในสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีการวางแผน ดำเนินการ ติดตามและประเมินผล ดังนั้นองค์กรและผู้เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 7 แนวคิด ทฤษฎีระเบียบวิธีวิจัย

7.1 เทคนิคเดลฟาย

ประเทือง (2553) เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นเทคนิคในการวิจัยซึ่งเป็นที่ยอมรับและนิยมทั่วไปอย่างแพร่หลายในงานด้านต่าง ๆ ด้านธุรกิจ การเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและการศึกษา ในด้านเทคโนโลยีการศึกษาของภาครัฐและเอกชน มีการนำเทคนิคเดลฟายมาใช้ในการวิจัย เช่น การวิจัยการศึกษาเกี่ยวกับอนาคตของเทคโนโลยีทางการศึกษาการพัฒนาในเรื่องของการเรียนการสอน เป็นต้น เนื่องจากเทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยไม่มีการพบเจอกันหรือหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เป็นการระดมสมอง (Brain Storming) ซึ่งทำให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเต็มที่ และมีความเป็นอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น และนอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังมีโอกาสที่จะทบทวนไตร่ตรองความคิดเห็นของตนเองอย่างรอบคอบทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

ในการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหา หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น ถ้าผู้บริหารทำการตัดสินใจ ตามความรู้ความสามารถของตนเอง โดยใช้การตัดสินใจจากประสบการณ์ของตนเองอาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดได้ เนื่องจากประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในเรื่องนั้น ๆ ไม่ดีพอการที่ระดมความคิด (Brain Storming) จากผู้เชี่ยวชาญย่อมก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด และข้อมูลที่มีความหลากหลาย ก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ และมีข้อมูลที่มากพอที่จะนำมาประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจที่เป็นระบบ และมีความถูกต้องเหมาะสม

7.1.1 ความหมายของเทคนิคเดลฟาย

Jensen (1996 : 857) ได้ให้คำนิยามของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นการจัดทำรายละเอียดที่มีความเหมาะสมรอบคอบ เพื่อค้นหาข้อมูลจากบุคคลด้วยการสอบถามโดยการสัมภาษณ์แบบสอบถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำมาซึ่งข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ โดยมุ่งที่จะต้องการรวบรวมการพิจารณาในการตัดสินใจที่มุ่งเน้นเพื่อแก้ไขปัญหา กำจัดจุดอ่อนของการตัดสินใจจากแนวคิดและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญนำมาสังเคราะห์เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ต้องการจากความหมายสรุปได้ว่า เทคนิคเดลฟาย(Delphi Technique) เป็นเทคนิคในการวิจัย ซึ่งได้มาของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่มีระบบโดยไม่ต้องเผชิญหน้าของผู้เชี่ยวชาญ และมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นรวมถึงการทบทวนข้อมูลที่ตนเองได้แสดงความคิดเห็นโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

7.1.2 ประเภทของเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่อยู่ไม่เป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปพิจารณาในการตัดสินใจโดยมีการแบ่งประเภทของเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แบบฝึกหัดเดลฟาย (Delphi Exercise) หรือเป็นเทคนิคเดลฟายแบบเก่า (Conventional Delphi) เป็นการผสมผสานระหว่างคำตอบของกลุ่ม กระบวนการปรึกษาด้วยวิธีแบบสอบถาม เป็นเทคนิคที่ใช้ กระดาษ-ดินสอ ซึ่งมีการสร้างแบบสอบถามส่งให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูล หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นกลุ่มผู้สร้างแบบสอบถามจะนำคำตอบมาพิจารณา สรุป เพื่อพัฒนาเป็นแบบสอบถามฉบับใหม่ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลก็สามารถทบทวนคำตอบของตนเองโดยผ่านแบบสอบถามรอบที่ 2 ซึ่งจะส่งกลับให้ผู้สร้างแบบสอบถามเพื่อนำคำตอบมาพิจารณาต่อไป

2. เดลฟายเข้าประชุม (Delphi Conference) หรือเดลฟายเชิงเวลาจริง (Real-Time Delphi) เป็นการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามสรุปคำตอบโดยผู้ตอบนั่งอยู่ที่จอคอมพิวเตอร์ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูล คอมพิวเตอร์จะทำการประมวลผลและมีการสรุปผลให้รู้ทันที ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถโต้ตอบได้ ทำเช่นนั้นเรื่อย ๆ กับทุกคนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจนในที่สุดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกันโดยไม่ต้องพบปะกัน

7.1.3 คุณลักษณะของเทคนิคเดลฟาย

Jensen (1996: 859) คุณลักษณะของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

มีลักษณะดังนี้

1. เทคนิคเดลฟายเป็นเทคนิคที่มุ่งเน้นแสวงหาข้อมูลคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการตอบหรือการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่มีความถูกต้องและมีความเที่ยงตรงสูง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญนั้นมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาวิจัย

2. เป็นเทคนิคที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านไม่ทราบข้อมูลว่าใครเป็นใครบ้างที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นข้อดีในการกำจัดปัญหาที่จะส่งผลกระทบในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

3. เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการวิจัยที่ได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม หรือรูปแบบอย่างอื่นที่ไม่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญต้องพบเจอหรือเผชิญหน้ากัน เพื่อให้ความเห็นที่ถูกต้องและมีความเชื่อถือได้จึงต้องใช้แบบสอบถามหลายรอบ ซึ่งโดยทั่วไปแบบสอบถามในรอบที่ 1 มักเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด และในรอบต่อ ๆ ไปจะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale)

4. เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ตอบแบบสอบถามโดยสามารถทบทวนได้อย่างละเอียดรอบคอบ และให้คำตอบได้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะแสดงความคิดเห็นที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันในคำตอบแต่ละข้อของแบบสอบถามที่ตอบลงไปในครั้งก่อนแสดงในรูปของสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ แล้วส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาคำตอบเดิมหรือต้องการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะเพิ่มสถิติเบื้องต้น คือ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ฐานนิยม (Mode) มัธยฐาน (Median) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวัดการกระจายของข้อมูล คือ ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (In Lerguartile Range)

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นระเบียบวิธีวิจัยแบบหนึ่ง ซึ่งจะแตกต่างจากระเบียบวิธีวิจัยแบบอื่น ๆ เทคนิคเดลฟายนี้นักทฤษฎีการสื่อสารได้ใช้ศึกษาวิจัยปัญหาต่าง ๆ มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี และเปิดเผยเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2505 โดยการวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เป็นการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงด้วยวิธีระดมความคิดจากผู้เชี่ยวชาญในปัญหาการวิจัยนั้น ๆ ผู้เชี่ยวชาญจะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ โดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งนี้เพราะผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนไม่มีโอกาสพบกันและไม่ทราบว่าใครเป็นผู้เชี่ยวชาญบ้าง

2. มีการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดงความคิดเห็นซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง โดยการเว้นเวลาระหว่างแต่ละครั้งให้เหมาะสม และถือคำตอบหรือความคิดเห็นครั้งสุดท้ายเป็นหลัก

3. การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้วิธีการเขียนตอบในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งไปให้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลมักใช้มัธยฐาน (Median : Md.) กับพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range : IRQ.) เพื่อสรุปผลและแปลผลการวิจัย

สรุปได้ว่าเทคนิคเดลฟายเป็นกระบวนการที่เสาะหาความคิดเห็นที่เป็นการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มคนเกี่ยวกับความเป็นไปในอนาคต ในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกัน โดยมีเวลา ปริมาณ และสถานการณ์ที่ต้องการเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งใช้วิธีค้นหาความคิดเห็นด้วยการใช้การสัมภาษณ์ แบบสอบถามแทนการประชุม คุณลักษณะเดลฟายสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการเสนอความคิดเห็นของกลุ่มที่ได้คัดเลือกมาเพื่อการวิจัยนี้ โดยเฉพาะ เช่นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย

2. เป็นการขอข้อมูลที่เป็นมติเอกฉันท์ในเรื่องที่มีการศึกษาวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญลำดับความสำคัญก่อนหลังของสิ่งต่าง ๆ เป้าหมาย วิธีการดำเนินการและการตัดสินใจ

3. ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนสามารถแสดงความเห็นได้อย่างอิสระ โดยไม่ทราบถึงความคิดเห็นของผู้อื่นที่ได้การคัดเลือกและไม่มีการเปิดเผยชื่อของผู้เชี่ยวชาญ

4. เป็นการเสาะแสวงหาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้วยการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

5. การตอบในการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะทบทวนความคิดเห็นของตนได้อย่างละเอียดรอบคอบและเพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ จึงมีการถามซ้ำหลายรอบ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญต้องมีเหตุผลสนับสนุนความคิดเห็นของตนเอง

6. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและคำตอบ รวมถึงความสำเร็จของการวิจัย ซึ่งขึ้นอยู่กับแบบสอบถาม และความรู้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญในการตอบสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม

7. การนำสถิติวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยทั่วไปจะนำสถิติที่ใช้วัดเกี่ยวกับแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและการวัดการกระจาย

7.1.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยของเทคนิคเดลฟาย

Jensen (1996: 859-860) กล่าวว่าขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเทคนิคเดลฟาย มีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดปัญหาที่จะศึกษาปัญหาที่วิจัยโดยเทคนิคเดลฟายควรเป็นปัญหาที่ยังไม่มีคำตอบที่ถูกต้องแน่นอน และสามารถวิจัยปัญหาได้จากการให้ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตัดสินใจประเด็นปัญหา และนำไปสู่การวางแผนหรือการคาดการณ์ในอนาคต

2. การเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากคุณลักษณะเฉพาะของการวิจัยแบบเดลฟาย คือ การอาศัยข้อคิดเห็นจากการให้ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิจัยจะน่าเชื่อถือหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เลือกสรรมานั้น สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดผู้วิจัยควรคำนึงถึงในการเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ความสามารถ ความร่วมมือ และวิธีเลือกสรรผู้เชี่ยวชาญด้วย

3. การทำแบบสอบถาม กระบวนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย จะให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามเพื่อได้มาซึ่งข้อมูลตามที่ต้องการ

สรุปได้ว่ากระบวนการในการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ดังนี้

1. การพิจารณาหัวข้อที่จะศึกษา

ปัญหาที่ศึกษาด้วยเทคนิคเดลฟาย ควรที่จะเป็นประเด็นปัญหาอันจะนำไปสู่การวางแผนนโยบาย หรือคาดการณ์อนาคต กำหนดทางเลือกต่าง ๆ รวมถึงมุ่งที่จะหาความเห็นสอดคล้องกันเพื่อนำมาแก้ไขปัญหา สรุปหลักการและแนวความคิดเห็นร่วมกัน ปัญหาที่ศึกษาด้วยเทคนิคเดลฟายจึงเป็นปัญหาเชิงคุณลักษณะ ซึ่งไม่ได้คำตอบจากการศึกษาด้วยวิธีทางสถิติ ปัญหาที่จะใช้เทคนิคเดลฟายสรุปได้ดังนี้

- 1.1 เป็นการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- 1.2 ใช้ในการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย
- 1.3 ใช้การวางแผน และการคาดคะเน
- 1.4 ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับบทบาท และสมรรถภาพของบุคลากร
- 1.5 ใช้ในการสำรวจความต้องการ และกำหนดองค์ประกอบ
- 1.6 ใช้ในการแสวงหาทางเลือกรูปแบบ และการตัดสินใจ
- 1.7 ใช้ในการประเมินผล
- 1.8 กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร ทางกิจการนักศึกษา
- 1.9 วิเคราะห์เกณฑ์เพื่อความเป็นเลิศสำหรับการรับรองวิทยฐานะ
- 1.10 เป็นการศึกษาค่านิยมที่มีความสอดคล้องกัน

2. การตั้งปัญหา

ปัญหาที่จะวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย ควรเป็นปัญหาที่ยังไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง และแน่นอนสามารถวิจัยปัญหาได้จากการให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินใจ เช่น ปัญหาการฝึกหัดพนักงานปฏิบัติงานในอนาคต เป็นต้น

3. การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ และนำผู้เชี่ยวชาญเสนอชื่อที่เหมาะสมเป็นผู้เชี่ยวชาญในปัญหาที่ทำการวิจัยผู้เชี่ยวชาญต้องมีส่วนประกอบอื่นในการพิจารณาคัดเลือก ดังนี้

3.1 ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญ คือ ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์และเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี เพื่องานวิจัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

3.2 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญไม่ได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนว่าต้องใช้กี่คนขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ ถ้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม จำนวนของผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัยโดยวิธีที่ใช้เทคนิคเดลฟายพบว่าเมื่อมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราความคลาดเคลื่อนจะลดน้อยลง ดังนั้น จำนวนผู้เชี่ยวชาญไม่ควรน้อยกว่า 17 คน จึงถือว่างานวิจัยมีความเชื่อถือได้

3.3 ความร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ศึกษาวิจัยต้องคำนึงถึงความเต็มใจ ความตั้งใจและการยอมเสียสละเวลาของผู้เชี่ยวชาญที่จะให้ความร่วมมือในการวิจัย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้กลับมานั้นถูกต้องตามความเป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของข้อมูล

4. การดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยต้องกำหนดกรอบ (Frame) ของการวิจัยเนื่องจากประเด็นปัญหาที่ศึกษาเป็นประเด็นเชิงคุณลักษณะ การกำหนดกรอบของการวิจัยจะทำให้เห็นภาพของการวิจัยชัดเจนขึ้นซึ่งกรอบการวิจัยอาจได้มาจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อได้กรอบของการวิจัยจึงนำมาสร้างแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มักใช้แบบสอบถาม ถามซ้ำ 3 รอบ หรือมากกว่า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 รอบแรก

4.1.1 การสัมภาษณ์ หรือแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

4.1.2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเก็บรวบรวมความคิดเห็นอย่างกว้าง ๆ จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

4.1.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ หรือส่งคำถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 17 คนที่คัดเลือกไว้แล้ว

4.2 รอบที่ 2

4.2.1 แบบสอบถามที่พัฒนาจากคำตอบในรอบแรก

4.2.2 โดยจะนำความคิดเห็นทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญมาสร้างข้อคำถามใหม่ในรูปของมาตราประมาณค่า อาจใช้ 5 ระดับ แบบของ Likert หรือ 11 ระดับ แบบของ Thurstone หรือในรูปแบบของเปอร์เซ็นต์ โดยจะมีการตัดข้อมูลที่ซ้ำหรือเกินความต้องการออก

4.2.3 ดำเนินการส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 กลับให้ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละข้อคำถามอีกครั้งหนึ่ง

4.3 รอบที่ 3

4.3.1 ผู้ศึกษาวิจัยจะนำคำตอบแต่ละข้อที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 2 มาหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

4.3.2 สร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยใช้ข้อคำถามเหมือนรอบที่ 2 เพียงแต่เพิ่มตำแหน่งค่าเฉลี่ย ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่มและตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ตอบในรอบที่ 2 โดยระบุว่าผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นมีความคิดเห็นตรงจุดใดในหรือนอกพิสัย

4.3.3 ดำเนินการส่งแบบสอบถามรอบที่ 3 กลับให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาเปรียบเทียบความเห็นของตนเองกับกลุ่ม และตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนคำตอบหรือไม่ หากคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับกลุ่ม ถ้ายืนยันความคิดเห็นเดิมก็จะถูกขอร้องให้แสดงความเห็นและเหตุผลประกอบด้วย

4.3.4 ถ้าผลวิเคราะห์ปรากฏว่าคำตอบที่ได้สอดคล้องกันคือ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แคบก็จะยุติกระบวนการวิจัยได้การเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละรอบผู้วิจัยควรใช้เวลาแก่ผู้เชี่ยวชาญให้พอเหมาะไม่ควรทิ้งช่วงนานเกินไปสำหรับแบบสอบถามในแต่ละรอบเพราะผู้เชี่ยวชาญอาจลืมคำตอบที่ตอบไปแล้ว ทำให้เสียเวลาในการทบทวนและอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้

5. ขั้นตอนการวิเคราะห์

ค่ามัธยฐานจากการสำรวจครั้งสุดท้ายจะเป็นค่าตัวแทนคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

6. การรายงานผล

การเขียนรายงานผลให้แสดงค่าสถิติเท่าที่ดำเนินการวิเคราะห์ไว้ทั้งหมดพร้อมเหตุผลประกอบเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องใช้ประโยชน์ต่อไปวิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเกี่ยวกับการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) และการกระจาย ได้แก่ พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ดังนี้

1. หาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ จากแบบสอบถามรอบที่ 2 ที่ตอบโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และแสดงค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบในรอบที่ 2 ลงในแบบสอบถามรอบที่ 3

2. ทำค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มาแปลผล ซึ่งอาจจะพิจารณา ร่วมกับค่าฐานนิยม ดังนี้

จากแบบสอบถามปลายเปิดมาตราประมาณค่า 5 สเกล ซึ่งให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง เป็นไปได้น้อยที่สุด หรือ เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เป็นไปได้น้อย หรือ เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เป็นไปได้มาก หรือ เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เป็นไปได้มากที่สุด หรือ เห็นด้วยมากที่สุด

ค่ามัธยฐานที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ต่ำกว่า 1.50 ข้อความนั้นเป็นไปได้น้อยที่สุดหรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมากที่สุด

- 1.50-2.49 ข้อมูลนั้นเป็นไปได้น้อยหรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อมูลนั้น
- 2.50-3.49 ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นจะเป็นไปได้หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจข้อความนั้น
- 3.50-4.49 ข้อความนั้นเป็นไป得多หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมาก
- 4.50 ขึ้นไป ข้อความนั้นเป็นไป得多ที่สุดหรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมากที่สุด

มากที่สุด

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

คำนวณหาความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับ ควอไทล์ที่ 3 แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้มีค่าตั้งแต่ 1.50 ลงมา แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้น สอดคล้องกัน

ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้น ไม่สอดคล้องกัน

7.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในเทคนิคเดลฟาย

การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยรูปแบบของแบบสอบถามใช้ทั้งสองประเภท คือ แบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า (โดยทั่วไปใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ) เทคนิคเดลฟายที่มีการ

พัฒนา มา จากแบบดั้งเดิมจะเก็บข้อมูลรอบแรกโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ส่วนรอบต่อมาจะใช้แบบสอบถามปลายปิด ในการเก็บข้อมูลรอบแรกจะใช้แบบสอบถามปลายเปิดโดยมีจุดประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นกว้าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญสำหรับแบบสอบถามในรอบต่อมาจะมีการพัฒนาจากคำตอบของแบบสอบถามปลายเปิดชนิดมาตราประมาณค่า แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจัดลำดับความสำคัญหรือคาดการณ์แนวโน้มในแต่ละข้อเพื่อให้มีความเหมาะสมและตรงประเด็นในการศึกษาวิจัย

ประเทือง (2553) ในการจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 3 นั้นจะมีการนำคำตอบของแต่ละข้อที่ได้รับจากแบบสอบถามรอบที่ 2 ทั้งหมดมาคำนวณค่าสถิติ ในประเด็นที่ต้องมีการพิจารณาในการจัดทำแบบสอบถาม คือ การเลือกค่าสถิติที่ใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) หรือค่าความถี่ร้อยละ เป็นต้นในการให้ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการเดลฟายมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้รับรู้ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยสรุปรวมว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความแต่ละข้อ ข้อมูลย้อนกลับนี้จะนำเสนอด้วยค่าสถิติซึ่งจะประกอบด้วย ข้อมูล 2 กลุ่ม กลุ่มแรกประกอบด้วยค่าสถิติ 2 ส่วน คือ ค่าสถิติที่แสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยสรุปรวมซึ่งอาจแสดงด้วยค่าเฉลี่ยค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม หรือร้อยละ เพื่อแสดงความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ ค่าสถิติส่วนที่สอง คือค่าสถิติที่แสดงการกระจายของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อแสดงระดับความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ สถิติที่พบบ่อย ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ หรือการแจกแจงความถี่ หรือร้อยละในแต่ละกลุ่มคำตอบ กลุ่มที่สองเป็นตัวเลขที่แสดงคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่แล้วเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความสอดคล้องหรือความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนกับความคิดเห็นของกลุ่มโดยรวม

7.1.6 จำนวนรอบที่เหมาะสม

ประเทือง (2553) กล่าวว่า การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย สามารถดำเนินการได้หลายรอบจนกว่าจะได้คำตอบที่สอดคล้องกันของสมาชิกในกลุ่ม จำนวนรอบที่มีความเหมาะสมของเทคนิคเดลฟายขึ้นอยู่กับว่าได้ข้อสรุปที่มีฉันทามติหรือจนกว่าสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึงไม่สามารถได้ข้อสรุปที่มีฉันทามติ โดยปกติการรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายอย่างน้อยที่สุดจะต้องใช้ 2 รอบ แต่ไม่ควรเกิน 4 รอบ อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบกระบวนการไม่สามารถคาดคะเนได้ล่วงหน้าว่าจะต้องใช้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนกี่รอบเนื่องจากขึ้นอยู่กับระดับฉันทามติของกลุ่มว่าจะสามารถบรรลุผลได้ในรอบใด

7.1.7 รูปแบบของเทคนิคเดลฟายที่ใช้ในการวิจัย

ประเทือง (2553) กล่าวว่า รูปแบบของเทคนิคเดลฟายมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบดั้งเดิม และรูปแบบที่มีการปรับปรุง ธรรมชาติของเดลฟายนั้นมีลักษณะที่สำคัญ หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้น ๆ เพื่อสร้างความคิดเห็นที่สอดคล้องต้องกันหรือฉันทามติระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการนำมาสู่ข้อสรุปที่มีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือที่มีรูปแบบการดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามนำในรอบแรกและแบบสองถามที่ใช้ในรอบแรกเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ในการนำเทคนิคเดลฟายแบบเดิมไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประสบปัญหาหลายด้าน เช่น การใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดนาน การเก็บข้อมูลหลายรอบซึ่งส่งผลให้ผู้เชี่ยวชาญมีความเบื่อหน่าย และถูกรบกวนมากเกินไป อัตราการตอบกลับ

แบบสอบถามค่อนข้างต่ำ ข้อมูลที่ได้ไม่ค่อยมีความหลากหลาย ตอบเข้าหาค่ากลางเพื่อให้ยุติโดยเร็ว ปัญหาเหล่านี้จึงทำให้ผู้วิจัยปรับปรุงข้อจำกัดของเทคนิคเดลฟายแบบเดิมให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นเทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุงใหม่ คือ เป็นเทคนิคเดลฟายปรับปรุงหรือ Modified Techniques หมายถึง เทคนิคเดลฟายที่มีการปรับปรุงวิธีการ หรือขั้นตอนการดำเนินการ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และลดข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในเทคนิคเดลฟายดั้งเดิม โดยเฉพาะข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามของเทคนิคเดลฟายในแต่ละรอบใช้ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 40 วัน จึงมีความพยายามหาวิธีลดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีต่าง ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. การใช้วิธีระดมความคิดเห็นแทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรกมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมแนวคิดที่หลากหลายของกลุ่มบุคคล สำหรับจัดทำเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดในรอบที่ 2 ของเทคนิคเดลฟายแบบดั้งเดิม การระดมความคิดเห็นจะช่วยลดระยะเวลาสำหรับการจัดทำแบบสอบถามในรอบสอง เพราะการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มด้วยเทคนิคระดมความคิดเห็นจะทำให้ได้ความริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการอภิปรายภายในกลุ่มอย่างมีเหตุผล และช่วยลดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามกลับคืนในรอบแรก

2. การใช้วิธีการสัมภาษณ์แทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก ได้ปรับปรุงเทคนิคเดลฟายให้มีความเหมาะสมกับการวิจัย โดยเทคนิคนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลรอบแรกด้วย

การสัมภาษณ์ ไม่มีการจำกัดขอบเขตของแนวคิดของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ขึ้นกับผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสรื้อฟื้นเปลี่ยนแปลง และแก้ไขข้อมูลให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ

3. การประชุมเดลฟาย (Delphi Conference) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการประชุมระหว่างการประชุมจะเก็บข้อมูลซ้ำด้วยแบบสอบถาม และนำเสนอข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิกในกลุ่ม และขอให้ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาและตรวจสอบความคิดเห็นของตนเองอีกครั้งพร้อมกับการสนับสนุนให้เกิดการอภิปรายกันภายในกลุ่ม การเก็บข้อมูลแบบนี้ไม่สามารถปิดบังสถานภาพทางสังคมของผู้ให้ข้อมูลได้ ผู้วิจัยสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลได้

4. เดลฟายใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐาน (Computer-Based Delphi) การวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางคอมพิวเตอร์ ผู้ให้ข้อมูลจะเห็นข้อมูลของสมาชิกในกระบวนการโดยไม่ต้องอาศัยการสรุปหรือวิเคราะห์ความคิดเห็นโดยนักวิจัยซึ่งอาจมีความลำเอียง วิธีนี้จะเก็บข้อมูลได้รวดเร็วและประหยัด

5. เดลฟายกลุ่ม (Group Delphi) โดย Wikin and Altschuld เสนอการใช้เดลฟายกลุ่ม โดยการกำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและเชิญเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมโดยผู้ประเมินความต้องการจำเป็น (Needs) ส่งแบบสอบถามรอบที่ 1 ไปให้ก่อนการประชุม หลังจากนั้นก่อนหรือหลังการประชุมประมาณ 3-4 ชั่วโมงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจะได้รับแบบสอบถามฉบับที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญใช้ช่วงเวลาระหว่างพักการประชุมประมาณ 20 นาที ในการตอบแบบสอบถามโดยผู้ประเมินความต้องการจำเป็นขอความร่วมมือเพื่อรวบรวมคำตอบที่ได้อย่างรวดเร็วจากนั้นสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 เมื่อกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้ประเมินความต้องการจำเป็นนำข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่มีผู้ไม่เห็นด้วยมาพิจารณาร่วมกันแบบเผชิญหน้าเพื่อหาข้อสรุป

สรุปได้ว่าการใช้เทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการอภิปรายผลที่มีการควบคุมในเรื่องของประเด็น โดยมีการเปิดเผยความคิดเห็นและใช้วิธีการสร้างฉันทามติที่อารมณ์ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลของผู้ที่ให้ข้อมูล และสามารถนำข้อมูลเหตุผลที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนหรือกำหนดนโยบายได้ หลักการของเดลฟายมี 3 ประการ คือ การกำหนดโครงสร้างของเส้นทางการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเก็บรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล เทคนิคเดลฟายนี้นี้เหมาะสมกับการใช้ในการคาดการณ์ในมิติที่มีความซับซ้อนส่วนใหญ่ไม่มีมิติเดียว และสามารถไปใช้คู่กับเทคนิคเชิงอนาคตอื่นๆ ได้

7.1.8 ข้อดี ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะของเทคนิคเดลฟาย

ประเทือง (2553) กล่าวว่า ข้อดีและข้อจำกัดของเทคนิคเดลฟาย ซึ่งเทคนิคเดลฟายมีข้อดีคือเป็นเทคนิคที่สามารถรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก โดยไม่ต้องมีการพบหรือประชุมกัน ประหยัดในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่าย ข้อมูลที่ได้จะเป็นคำตอบที่น่าเชื่อถือ เพราะเป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาวิจัยในเรื่องที่มีความสนใจโดยตรงอย่างแท้จริง คำตอบที่ได้มาจากการย้าถามหลายรอบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เทคนิคเดลฟายเป็นเทคนิคที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากได้ผลรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมการศึกษามีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีโอกาสได้รับทราบผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละรอบและปรับเปลี่ยนหรือยืนยันความคิดเห็นของตนเอง เทคนิคเดลฟายมีข้อจำกัด คือ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการคัดเลือกไม่ให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย รวมถึงนักวิจัยขาดความรอบคอบหรือความลำเอียงในการพิจารณาคำตอบ และแบบสอบถามที่ส่งไปสูญหายหรือไม่ได้รับคำตอบกลับคืนมา

เทคนิคเดลฟายเป็นเทคนิคในการศึกษาวิจัยที่ใช้กระบวนการกลุ่มในการหาคำตอบหรือตัดสินใจลงข้อสรุปผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบที่ไม่ต้องพลปะหรือเผชิญหน้าโดยตรงของผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเทคนิคเดลฟาย และแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจะต้องมีความชัดเจนง่ายต่อความเข้าใจ รวมถึงผู้วิจัยเองต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบในการศึกษาวิจัยโดยการใช้เทคนิคเดลฟายซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ตัวแปรสอดแทรก (Intervening Variable) ที่ทำ

ให้การศึกษามีไม่สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์การศึกษามี จากปัญหาและข้อจำกัดของเทคนิคเดลฟายที่พบในการศึกษาวิจัยนั้นพบว่ามีความแนวทางแก้ไขได้ คือ การประยุกต์เทคนิคเดลฟายเข้ากับการวิจัยแบบสหสาขาวิทยาการ (Interdisciplinary Research) เพื่อที่จะได้อาศัยความรู้จากผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ สาขาร่วมกันแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นการมองปัญหาได้อย่างกว้างและหลายแง่มุมมอง ในเรื่องการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 หากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่ม เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เชี่ยวชาญเปลี่ยนความคิดเห็นไปเข้ากับกลุ่มเพื่อไม่ต้องชี้แจงและให้เหตุผลนั้น ผู้ศึกษาวิจัยสามารถเน้นในเรื่องนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตระหนักถึงความสำคัญของความคิดเห็นของตนเองและควรยืนยันความคิดเห็นเดิมแสดงเหตุผลประกอบเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ในกรณีที่ความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มแต่เป็นความคิดเห็นที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ก็ควรจะเสนอความคิดเห็นนั้นพร้อมเหตุผลให้ผู้เชี่ยวชาญให้ไว้โดยหาทฤษฎีมาสนับสนุนเพิ่มเติมเพื่อให้คำตอบที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า การใช้เทคนิคเดลฟายในการศึกษาวิจัยซึ่งมีปัญหาที่สำคัญ คือ การคัดเลือก

ผู้เชี่ยวชาญต้องเป็นผู้ที่ความรอบรู้และให้ความร่วมมือกับการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีในการเทคนิคเดลฟายได้มีการนำเอามาใช้ในการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลายเนื่องจากเทคนิคเดลฟายมีข้อดีในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและการพิจารณาในการตัดสินใจที่มีระบบ โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญรวมถึงแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องต้องกันในการความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมและดีกว่าการพบปะเพื่อเข้าร่วมประชุม เพราะผู้เข้าร่วมในการแสดงความคิดเห็นมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของตนโดยเสรีปราศจากอิทธิพลจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วยกันหรือกลุ่มผู้อื่นจากเสียงส่วนใหญ่ที่บีบบังคับในการแสดงความคิดเห็น ดังนั้นเทคนิคเดลฟายสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลและความคิดเห็นมาช่วยประกอบการพิจารณาตัดสินใจถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลที่ยังไม่เพียงพอและไม่สามารถหามาซึ่งข้อมูลให้เพียงพออันเนื่องมาจากมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ข้อจำกัดอื่นที่เกี่ยวข้องก็ตาม เทคนิคเดลฟายก็ยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยที่สามารถสรุปคำตอบในการคาดการณ์ในอนาคตและนิยมใช้ในการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

7.2 ทฤษฎีการประสมสนทนากลุ่ม

ชาย (2554) ดำเนินการประสมสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแนวทางเพื่อจัดทำคู่มือพัฒนาอาชีพสำหรับผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนสนทนา

1.1 ความชัดเจนในเป้าหมายของการวิจัย เป็นหัวใจและมีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะต้องทำเพื่อไม่ให้หลงทางหรือออกนอกประเด็นการศึกษาในการประสมสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือพัฒนาอาชีพสำหรับผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่

1.2 การตั้งประเด็นคำถาม การประสมสนทนากลุ่มได้ศึกษาจากฐานความคิด (Conceptual Framework) ของการวิจัยและพัฒนาขึ้นเป็นประเด็นของการประชุมกลุ่มวิพากษ์เพื่อจัดทำรูปแบบสำหรับผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่

1.3 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับการประสมสนทนากลุ่มให้มีความสอดคล้องและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ และกลุ่มภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

1.4 คัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนา ผู้วิจัยกำหนดผู้เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในการจัดการธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ เป็นผู้พิจารณาประเด็นของการจัดทำรูปแบบการพัฒนาสำหรับผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.4.1 กลุ่มนักวิชาการ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1.4.1.1 มีตำแหน่งทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1.4.1.2 มีความรู้และประสบการณ์ด้านสาขาบริหารธุรกิจ

1.4.1.3 มีประสบการณ์ด้านวิชาการไม่น้อยกว่า 3 ปี

1.4.1.4 มีความยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

1.4.2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ โดยมี
คุณสมบัติ ดังนี้

1.4.2.1 ดำรงตำแหน่งผู้ประกอบการหรือบริหารระดับสูงของ
สหกรณ์

1.4.2.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.4.2.3 มีประสบการณ์ในการบริหารผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์
แท็กซี่ 3 ปีขึ้นไป

1.4.2.4 มีความยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

1.4.3 กลุ่มผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.4.3.1 มีการศึกษาระดับ ม. 3 ขึ้นไป

1.4.3.2 มีประสบการณ์ในการขับรถของสหกรณ์แท็กซี่

1.5 กำหนดจำนวนกลุ่ม การประชุมสนทนากลุ่มผู้วิจัยกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำรูปแบบผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการจำนวน 5 คน กลุ่มผู้ประกอบการผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 5 คน และกลุ่มภาครัฐ จำนวน 5 คน

2. ขั้นตอนการสนทนา

2.1 การเริ่มต้นสนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาจะกล่าวแนะนำตัวเองในฐานะทีม
นักวิจัยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชุมสนทนากลุ่ม และกล่าวแสดงความยินดีที่ทุกท่านให้ความ
ร่วมมือหลังจากนั้นแนะนำประธาน รองประธาน และผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม เชิญ
ประธานกล่าวเปิดการประชุมสนทนากลุ่มเพื่อเริ่มดำเนินการสนทนา โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ
การศึกษาวิจัย และรูปแบบสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่

2.2 ระหว่างการสนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาประชุมสนทนากลุ่มมีหน้าที่ในการ
ควบคุมการสนทนาให้พูดคุยให้อยู่ในประเด็นและวัตถุประสงค์ของการประชุมเพื่อให้ได้ข้อสรุปจาก
การประชุมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงให้มีการจดบันทึกและบันทึกเทปในการประชุมเพื่อเป็นประโยชน์ใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำข้อมูลไปใช้ต่อไป

2.3 การจบการสนทนา ประธานในการประชุมสนทนากลุ่มสรุปประเด็น
สาระสำคัญและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้จากการระดมความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
ต่อไปหลังจากนั้นประธานกล่าวปิดการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและมอบของที่
ระลึก

3. ขั้นตอนหลังเสร็จการสนทนา

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการประชุมสนทนากลุ่ม
ในงานวิจัยนี้จะใช้ 2 วิธีตาม Bertran, Brown and Ward (1992) ได้แก่

3.1.1 การจดบันทึกและการถอดข้อความอย่างละเอียดทุกคำพูด

3.1.2 การจดบันทึกการประชุมวิพากษ์และการบันทึกเทป

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยสรุปจากการเสนอความคิดเห็น
ของผู้เข้าร่วมประชุมที่รวบรวมจากการจดบันทึก และการถอดเทปและนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์

เนื้อหาจากคำพูด แนวความคิดเห็น การตอบสนองต่าง ๆ จัดเป็นหมวดหมู่ของข้อมูล และกลุ่มประเภทของข้อมูลและการตีความ เพื่อนำมาปรับปรุงคือมือสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่

3.3 นำเสนอข้อมูล จากข้อมูลที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่มซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่นำผลมาเขียนเป็นเชิงบรรยาย (Descriptive) สะท้อนให้เห็นสภาพความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน บทวิเคราะห์และบทอภิปรายนำมาปรับปรุงและจัดทำคู่มือพัฒนาอาชีพสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ ฉบับสมบูรณ์

ตอนที่ 8 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หทัยพร อัครพัฒนากุล. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อในการให้บริการของรถแท็กซี่. ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ สสำรวจ และศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของรถแท็กซี่ พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อในการให้บริการคือปัญหาด้านรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจแท็กซี่ที่แตกต่างกัน ส่งผลไปยัง ปัญหาสัมปทาน จุดจอดเฉพาะเขต ปัญหาจำนวนรถแท็กซี่ ปัญหาประสิทธิภาพของการให้บริการระบบวิทยุเรียกใช้บริการแท็กซี่ด้วยระบบ Call Center ปัญหาสภาพของรถแท็กซี่และการให้บริการ ตลอดจนการปฏิเสธผู้โดยสารเนื่องจากผู้ขับรถแท็กซี่มีปัญหาด้านใช้ภาษาอังกฤษ

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

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

นวลละออ (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 การได้รับความรู้อาจจะได้รับการพูดคุย สนทนากัน สังเกต การเข้าร่วมในกิจกรรมการประกอบอาชีพการงาน โดยที่กิจกรรมเหล่านี้อาจไม่ได้เกิดขึ้นหรือมี

การจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทางการศึกษา แต่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แต่กลับทำให้บุคคลได้รับความรู้ โดยบังเอิญหรืออาจโดยไม่ตั้งใจ

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

สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ (2553) ได้วิจัยการศึกษาและพัฒนาารูปแบบการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ (ในโครงการวิจัยและพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามอัธยาศัย) พบว่า ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ รูปแบบการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยโดยรวม การจัดการศึกษาควรเน้นด้านทดลอง การสาธิตและการฝึกปฏิบัติจริง รองลงมา การจัดการศึกษาต้องเป็นไปด้วยความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการ และควรมีกิจกรรมให้มีความหลากหลาย ท้นต่อเหตุการณ์พร้อมมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการจัดกิจกรรม รูปแบบการจัดบริการวิชาการ ควรจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบต้องมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของเนื้อหา และควรมีการบริการทางวิชาการควรขยายระยะเวลาให้มากขึ้น

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

ภคพันธ์ ศาลาทอง (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถแท็กซี่เขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่มั่นคงและปลอดภัยเมื่อเจ็บป่วยจะดูแลตัวเองด้วยการพักผ่อนและรับประทานยา ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะความรู้ ส่วนมากมักมีปัญหาหรือความขัดแย้งกับผู้ร่วมวิชาชีพและผู้รับบริการ แต่มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำและได้รับการยอมรับทางสังคม รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม พบว่ามี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมเชิงทฤษฎีหรือหลักการ ประกอบด้วย การจัดสวัสดิการสังคมระดับชาติ การจัดสวัสดิการสังคมระดับท้องถิ่น การจัดสวัสดิการสังคมระดับเอกชนหรือสถานประกอบการ และการจัดสวัสดิการสังคมระดับกลุ่ม และรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมเชิงปฏิบัติหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การจัดสวัสดิการเพื่อความมั่นคงทางอาชีพเหมาะสมสำหรับคนขับรถแท็กซี่ที่ไม่ใช่สมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่ และการจัดสวัสดิการเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพเหมาะสมสำหรับคนขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์รถแท็กซี่

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ธนาคารกสิกรไทย (2558) สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งเศรษฐกิจภายใน ประเทศไทยและภายนอกประเทศส่งผลต่อธุรกิจการให้บริการสหกรณ์แท็กซี่ในปัจจุบันเป็นอย่างมากในเรื่องของการใช้บริการของลูกค้า กล่าวได้ว่าถ้าเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตมากขึ้น มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจที่มีสภาพคล่องก็ส่งผลให้ลูกค้ามีอำนาจการซื้อที่มากขึ้น

ตามลำดับทำให้เกิดการใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในการพักผ่อนมากขึ้น ชาวต่างชาติมากขึ้น ทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการท่องเที่ยว ธุรกิจให้บริการแท็กซี่ กรณีที่เศรษฐกิจโลกดีก็เช่นกัน ส่งผลให้ลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติมาใช้บริการทำให้เงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น พืชของประเทศสูงขึ้นตาม

บุษราภรณ์ พรหมพินิจ (2558) เรื่อง ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของคนขับรถแท็กซี่ที่ใช้กับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ พบว่าส่วนใหญ่ของคนขับรถแท็กซี่ไม่รู้วิธีวิธีการพูดคุยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศว่าควรจะทำอย่างไร เพราะพวกเขาขาดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ นั่นคือเหตุผลว่าทำไมพวกเขาไม่ได้ใช้หลายรูปแบบในการสนทนาอ้างอิงถึงบทสนทนาของพวกเขาแสดงให้เห็นว่าพวกเขาจะเจียบเสมอในขณะที่ขับรถ พวกเขาจะให้ความสนใจกับการจราจรและจุดหมายปลายทางที่พวกเขา กำลังจะไป บ่อยครั้งที่พวกเขาพูดคุยกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศโดยใช้คำพูดบางคำง่าย ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีคนขับรถแท็กซี่เพียงบางคนเท่านั้นที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

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

Anjana and Sandeep (2012) เรื่อง ปัญหาและความกังวลในการตัดสินใจเทคโนโลยีในมุมมองของผู้ประกอบการ กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินธุรกิจและนำมาบูรณาการในการทำงานส่งผลต่อประสบความสำเร็จ

Conrad (1999) เรื่อง กรอบการวิเคราะห์ในเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในด้านการให้บริการ กล่าวว่า การพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานต้องเพิ่มขีดความสามารถ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว รวมทั้งการแก้ไขข้อร้องเรียนจากปัญหาการให้บริการต้องเหนือความคาดหวังของลูกค้า

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

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพแรงงานให้สามารถแข่งขันกับประเทศเหล่านี้และประเทศอื่นให้ได้ หากเพิกเฉยอาจหมายถึงความเสียเปรียบทันที จึงจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการเข้ามาฝึกอบรม ส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อช่วยกันพัฒนาภาษาอังกฤษในการสื่อสารของแรงงานภาคบริการหรือกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ตาม

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเครือข่าย เพื่อให้เป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดมีการสนับสนุนทางสังคม นำมาซึ่งการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อีกทั้งช่วยการพัฒนาองค์กร สหกรณ์แท็กซี่ให้มีประสิทธิภาพ และได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและตรงตามความต้องการของลูกค้านั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านำมาพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ โดยการสร้างให้เกิดการเรียนรู้ของพนักงานทุกระดับในองค์กรนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งต้องสามารถดึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงของสหกรณ์แท็กซี่ ต้องมีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์กร และการจัดการบนพื้นฐานความเป็นธรรมและมีจริยธรรม อีกทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 รดสาธาดณะแท็กซี.....	2
1.2 รับทราบแนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน.....	3
1.3 รับทราบแนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ.....	4
1.4 ที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย.....	6
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
2.1 ขั้นตอนการบริหารแบบมีส่วนร่วม.....	21
2.2 ลำดับขั้นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	44
2.3 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	49
2.5 จุดจุดดให้บริการของสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ และ ศูนย์วิทยุโฮวา.....	57
2.6 รับทราบแนวทางการพัฒนาจาก มล.ปทุมทริก สมิติ รองปลัดกระทรวงแรงงานและ นายอรรถพล สุวัธนเดชา เลขาธิการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	58
3.1 การบูรณาการศึกษาก่อนทำวิจัยในส่วนขอทบพาทการมีส่วนร่วมของภาคี เครือข่าย.....	85
3.2 ลำดับความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัย.....	86
3.3 วิธีการดำเนินการวิจัยและสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล.....	91
3.4 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย.....	91
3.5 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	94
3.6 อภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) กับ สหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ.....	97
3.7 ประชุมแนวทางการพัฒนาร่วมกับประธานสหกรณ์แท็กซีสุวรรณภูมิ.....	97
3.8 ประชุมแนวทางการพัฒนาร่วมกับ ประธานสหกรณ์แท็กซีสยามและรับฟังแนวคิด จากอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	97
4.1 การบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ.....	105
4.2 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	107
4.3 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย ตอนที่ 1 โมเดลปัจจัยเชิงโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อการจัดการทบพาทการมีส่วนร่วมของภาคี เครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี).....	109

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
4.4 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)(ก่อนทำการปรับโมเดล).....	146
4.5 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่).....	146
4.6 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคี.....	147
5.1 การประชุมความร่วมมือการเป็นเจ้าบ้านที่ดี วันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมเอเชีย ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม.....	148
5.2 เยี่ยมคารวะและรับฟังแนวทางการพัฒนาของภาครัฐในระดับกระทรวง.....	160
5.3 การให้ความร่วมมือของภาคเอกชนในระดับ สหกรณ์แท็กซี่ หรือผู้ประกอบการ.....	161
5.4 ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ให้ความร่วมมือในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ.....	162
5.5 พิธีลงนามความร่วมมือของภาคีเครือข่ายพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ.....	163
5.6 รูปแบบของการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่).....	167
5.7 รูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่).....	169

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่ใช้กระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ มุ่งพัฒนาทางเลือกหรือวิธีการ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารฯ โดยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มาร่วมกันในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่องเดียว (Single Study) ด้วยการผสมผสานขั้นตอนของการวิจัยอย่างเป็นเหตุเป็นผล ตามกรอบประเด็นเชิงปรัชญาด้านวิธีวิทยา (Methodology) หมายถึง ขั้นตอน วิธีแบบแผน กระบวนการของการหาความรู้ และความจริงที่เชื่อถือได้ เพื่อที่จะเชื่อมโยงไปยังรูปแบบการศึกษา (Design) และวิธีการ (Method) ตามแนวทางของกระบวนการทัศน์แบบมีส่วนร่วม (Advocacy or Participatory) การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ โดยมีแนวคิดเชิงการเมือง (Politics) เพื่อพัฒนาสังคม และคนในสังคมประเด็นในการศึกษาเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างนักวิจัย และผู้ถูกวิจัย (นิทรา กิจธิระวุฒิมวงษ์, 2555: 132-133) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Change Oriented) เนื่องด้วยงานวิจัยนี้เป็นโครงการย่อยที่ 3 ซึ่งอยู่ภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งแผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

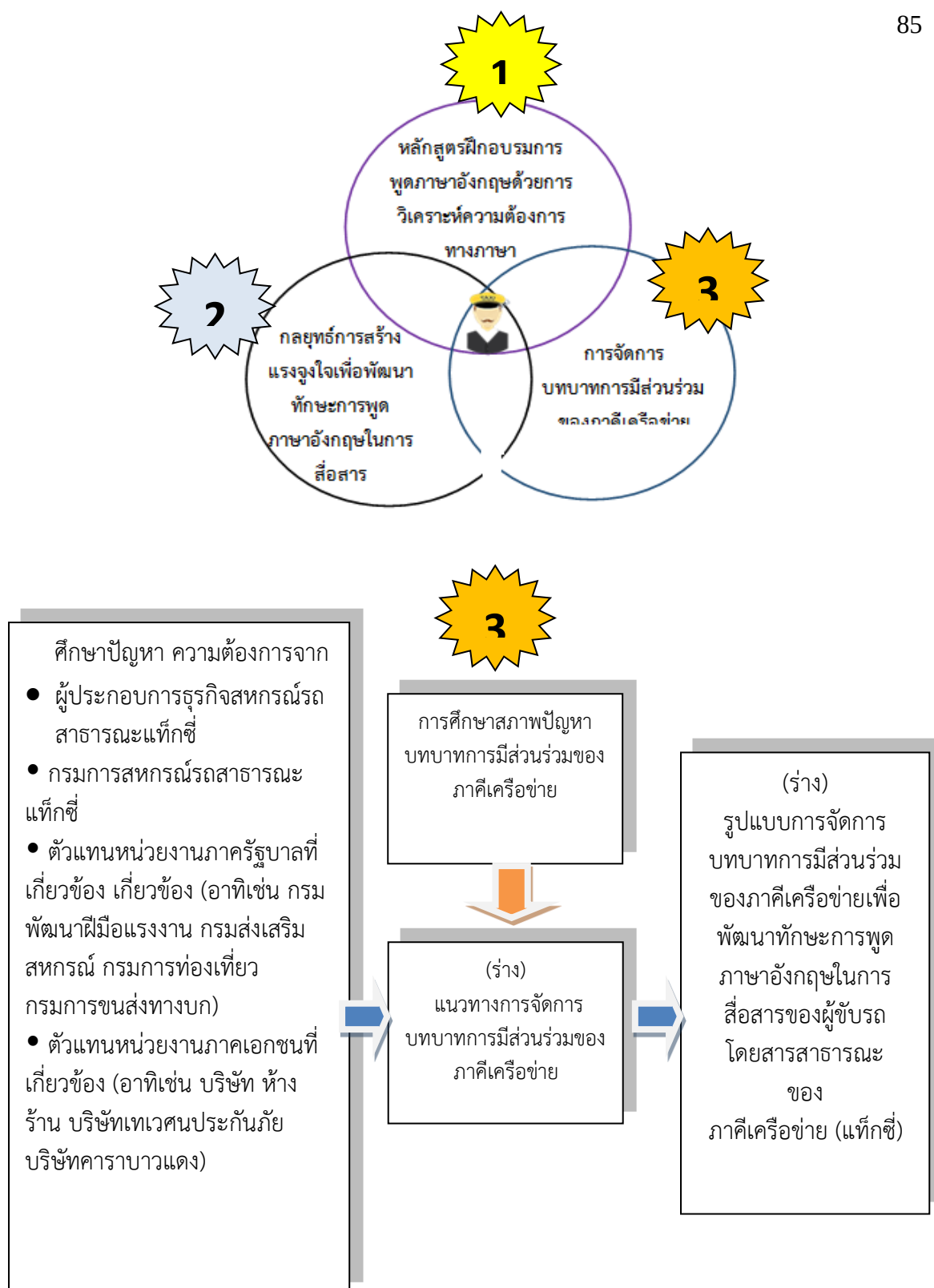
โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

สำหรับการวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นโครงการย่อยที่ 3 มีวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

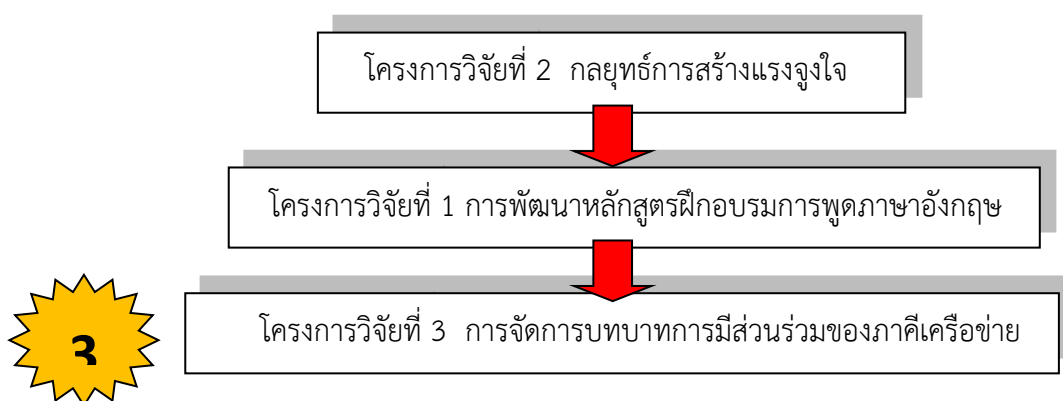
ส่วนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาจากการบูรณาการก่อนดำเนินการวิจัยในโครงการวิจัย ย่อยที่ 3

ในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นการบูรณาการของแผนงานวิจัยก่อน ซึ่งประกอบด้วย 3 โครงการย่อย มาทำการศึกษา วางแผนงานก่อน โดยศึกษาสภาพปัญหาก่อนดำเนินการวิจัย ในส่วนของโครงการย่อยที่ 3 เรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนความต้องการทางภาษาในการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยผู้วิจัยสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ อาทิเช่น กรมการสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ สมาชิกสหกรณ์ฯ (ผู้ขับรถแท็กซี่) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบก) ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีจำนวนในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน ผู้วิจัยใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบ คือ กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ค้นหาคำตอบเฉพาะในประเด็นที่บูรณาการสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ในส่วนของ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ดังนี้ แสดงได้ด้วยภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 : การบูรณาการศึกษาก่อนทำวิจัยในส่วนของบพทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

จากภาพที่ 3.1 เป็นการบูรณาการมุมมองที่ได้จากการสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการงานวิจัยย่อย พบประเด็นสำคัญร่วมกันเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อใช้ในการ พัฒนาหลักสูตร การสร้างแรงจูงใจ และการสร้างภาคีเครือข่าย เป็นข้อมูลพื้นฐานของ 3 โครงการย่อยสำหรับการดำเนินการตามวิธีวิจัยในแต่ละโครงการวิจัยย่อยต่อไป ดังภาพ 3.2



ภาพที่ 3.2 : ลำดับความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัย

เมื่อได้ทำการบูรณาการการศึกษาสภาพปัญหา ก่อนดำเนินโครงการวิจัยย่อยที่ 3 เรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย จากผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวข้อง ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ดังนี้

1. ปัญหาที่พบคือ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 2 กลุ่มใหญ่คือ สังกัดสหกรณ์ กับ ไม่ได้สังกัดสหกรณ์ กรณีนี้จะเป็นรถแท็กซี่นิติบุคคล (เขียว-เหลือง) มีรายได้น้อย และต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพอยู่บนท้องถนนเป็นส่วนใหญ่ในแต่ละวัน เหลือรายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วประมาณ 300-800 บาทต่อวัน

2. อุปสรรคที่พบคือ ยังไม่มีหน่วยงานภาครัฐใดเป็นเจ้าภาพในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมด้านการอบรมภาษาอังกฤษ ขาดการสนับสนุนจากภาคเอกชนอย่างเป็นรูปธรรม และ อุปสรรคด้านเวลาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะสามารถทุ่มเทให้กับการอบรมพัฒนา อย่างเต็มที่ และเกิดประสิทธิผลได้

3. แนวทางนำไปสู่การความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนที่จะเกิดจากภาคีเครือข่าย คือเรื่องของการสนับสนุนทางการเงิน และงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เช่นจากสหกรณ์รถแท็กซี่เป็นผู้สนับสนุน (กรณีรถสังกัดสหกรณ์) และการสนับสนุนจากภาครัฐ- เอกชน (กรณี

รถแท็กซี่มิได้สังกัดสหกรณ์) สื่อมวลชนที่มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการสนับสนุนจากทางสถาบันการศึกษา นักวิจัย นักพัฒนา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัยโครงการย่อยที่ 3

หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตาม ส่วนที่ 1 แล้วจึงทราบข้อมูลการศึกษาสภาพปัญหา บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในเบื้องต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ซึ่งในส่วนของการดำเนิน โครงการวิจัยนี้ (โครงการวิจัยย่อยที่ 3 ของแผนงานวิจัย) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2) เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ซึ่งก่อนจะดำเนินการกระบวนการวิจัย ที่มีการแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน

การกำหนดขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระบวนการวิจัย ที่มีการแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ระยะก่อนการวิจัย ศึกษาสภาพจริงของ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ วิเคราะห์ความต้องการและผลกระทบปัญหาทางสังคม กับกระทรวงแรงงาน และเครือข่ายซึ่งเดิมนั้นการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ถูกมองว่าเป็นหน้าที่ของรัฐบาล เป็นการเพิ่มภาระด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายของกิจการ แต่ด้วยปัญหาที่มีมากขึ้นและซับซ้อนขึ้น ความกดดันจากผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ การผลักดันในระดับของสังคม ทำให้ภาคส่วนต่าง ๆ เห็นความสำคัญมากขึ้นในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะภาคเอกชน นักวิจัยจึงเข้ามาร่วมกับนักพัฒนา

1.วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ แนวทางร่วมกันกับภาครัฐ และสร้างมาตรการจูงใจ, ร่วมกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ประกอบกับการใช้เทคนิค CONCEPT MAPPING เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย นักวิจัยได้มองเห็นภาพรวมทั้งระบบเรื่องการบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างเสริมสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2.คัดเลือกภาคีเครือข่ายต้นแบบ และวิเคราะห์สภาพปัญหาร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และใช้เทคนิคของกิจกรรม SWOT เป็นวิธีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร โดยการประชุมระดมความคิดโดยใช้เทคนิค BRAINSTORMING เพื่อนำจุดแข็งมาพัฒนา และนำจุดอ่อนมา

ดำเนินการแก้ไข ประกอบกับการใช้เทคนิค CONCEPT MAPPING เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความคิดเห็น นักวิจัยได้มองเห็นภาพรวมทั้งระบบ ใช้เทคนิค FOCUS GROUP เป็นวิธีการสนทนาเพื่อระดมความคิดเห็นจากสมาชิกด้วยการประชุมบุคคลที่เกี่ยวข้อง การสนทนาของกลุ่มเป็นการสนทนาแบบธรรมชาติ บุคคลที่สนทนากลุ่มจะมีประมาณ 6-12 คน ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี สามารถเป็นผู้แทนของกลุ่มทั้งหมดได้ ในการสนทนาจะต้องแต่งตั้งผู้นำการสนทนา มีบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสนทนา มีผู้จัดบันทึกการสนทนาและมีผู้ช่วยอำนวยความสะดวกขณะสนทนา อีกทั้งกิจกรรม IN-DEPTH INTERVIEW เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นวิธีการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาคำตอบ ความรู้ หรือข้อมูลที่ผู้วิจัยนั้นมีประเด็นหรือหาคำถาม ได้ถูกเตรียมเอาไว้แล้วล่วงหน้าแล้วนำมาใช้ในการสนทนาเพื่อทราบความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รู้จริงซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้นั้นจะมีความสำคัญเพื่อใช้เป็นตัวแทนคำตอบของกลุ่มเป้าหมาย เครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่,นิติบุคคล

3. การบูรณาการนักวิจัยเข้าสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ และการแพร่แนวคิดแบบ PAR ซึ่งเน้นการวิจัยแบบมีส่วนร่วม

4. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาพร้อมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนดแผนในการดำเนินงานร่วมภาครัฐและกลุ่มสหกรณ์

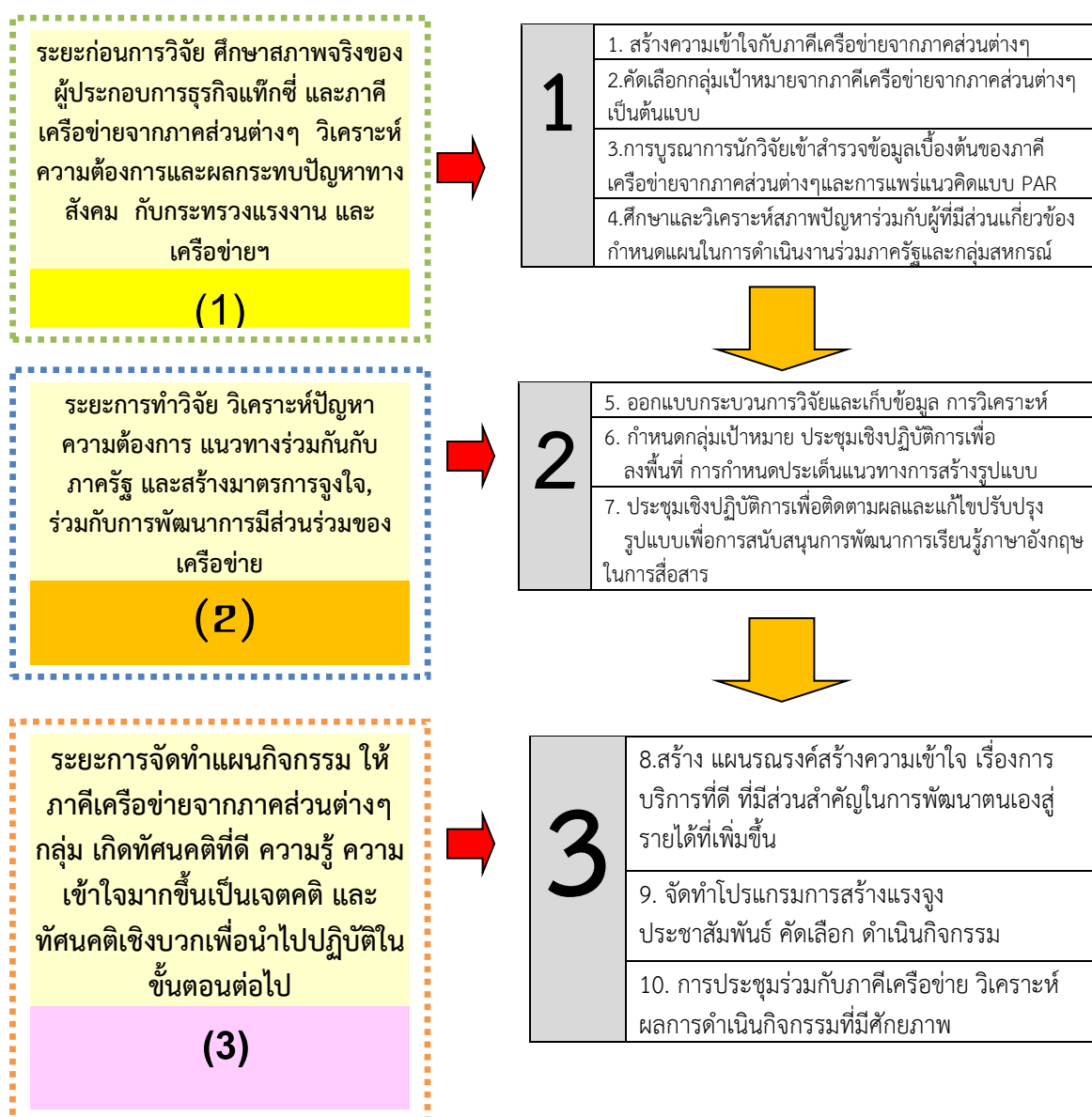
ขั้นตอนที่ 2 ระยะการทำวิจัย ระยะการทำวิจัย วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ แนวทางร่วมกันกับภาครัฐ และสร้างมาตรการจูงใจ, ร่วมกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ออกแบบกระบวนการวิจัยและเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อลงพื้นที่ การกำหนดประเด็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อติดตามผลและแก้ไขปรับปรุง กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

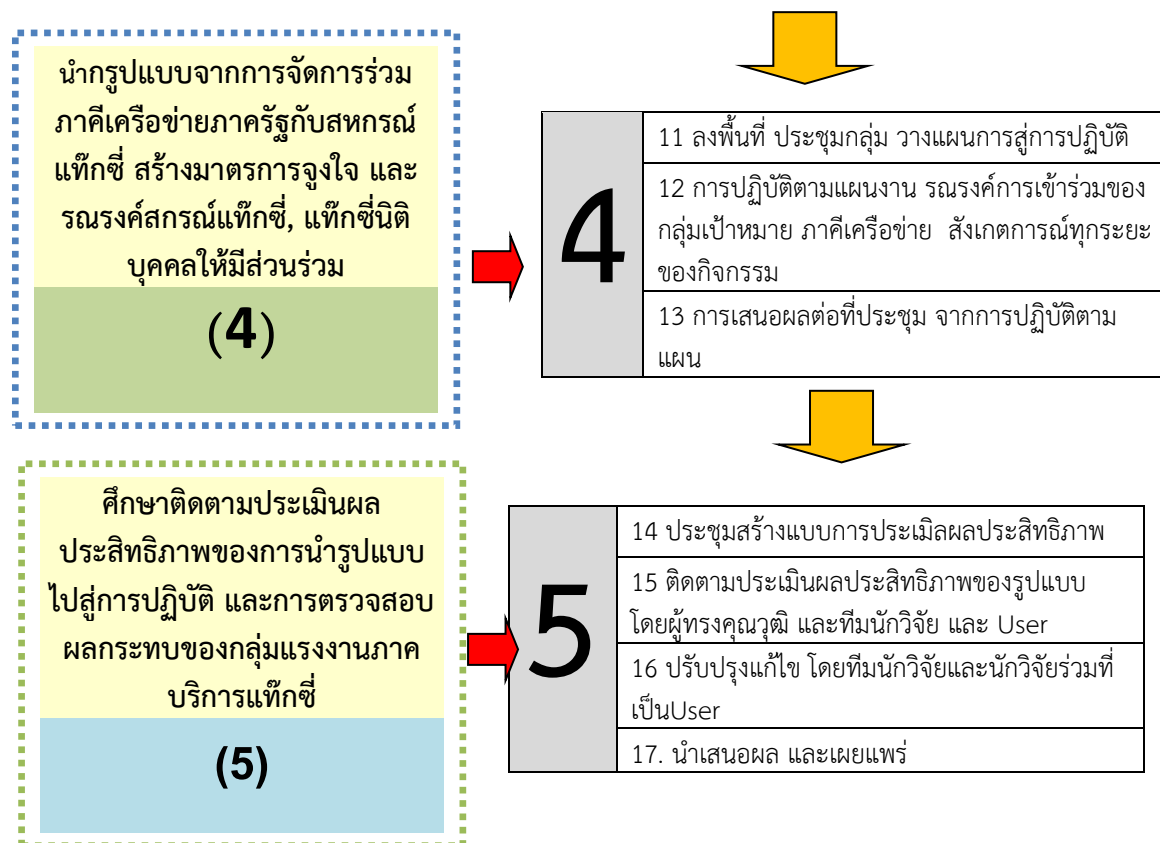
ขั้นตอนที่ 3 ระยะการจัดทำแผน ให้กลุ่ม ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ เพื่อสนับสนุนภาคการบริการ ผู้ขับรถแท็กซี่ เกิดทัศนคติที่ดี ความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเป็นเจตคติ และทัศนคติเชิงบวกเพื่อนำไปปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป สร้าง แผนรณรงค์สร้างความเข้าใจเรื่องบริการที่ดี ที่มีสำคัญในการพัฒนาตนเองสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้นจัดทำโปรแกรมการสร้างแรงจูงใจ ประชาสัมพันธ์ คัดเลือก ดำเนินกิจกรรม การประชุมร่วมกับภาคีเครือข่าย วิเคราะห์ผลการดำเนินกิจกรรมที่มีศักยภาพพัฒนากลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 4 นำรูปแบบจากการจัดการร่วมภาคีเครือข่ายภาครัฐกับสหกรณ์แท็กซี่ สร้างมาตรการจูงใจ และรณรงค์สรณณ์แท็กซี่, แท็กซี่นิติบุคคลให้มีส่วนร่วมลงพื้นที่ ประชุมกลุ่ม วาง

แผนการสู่การปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงาน วรรณกรรมการเข้าร่วมของกลุ่มเป้าหมาย ภาคีเครือข่าย สังเกตการณ์ทุกระยะของกิจกรรม การเสนอผลต่อที่ประชุม จากการปฏิบัติตามแผนของ

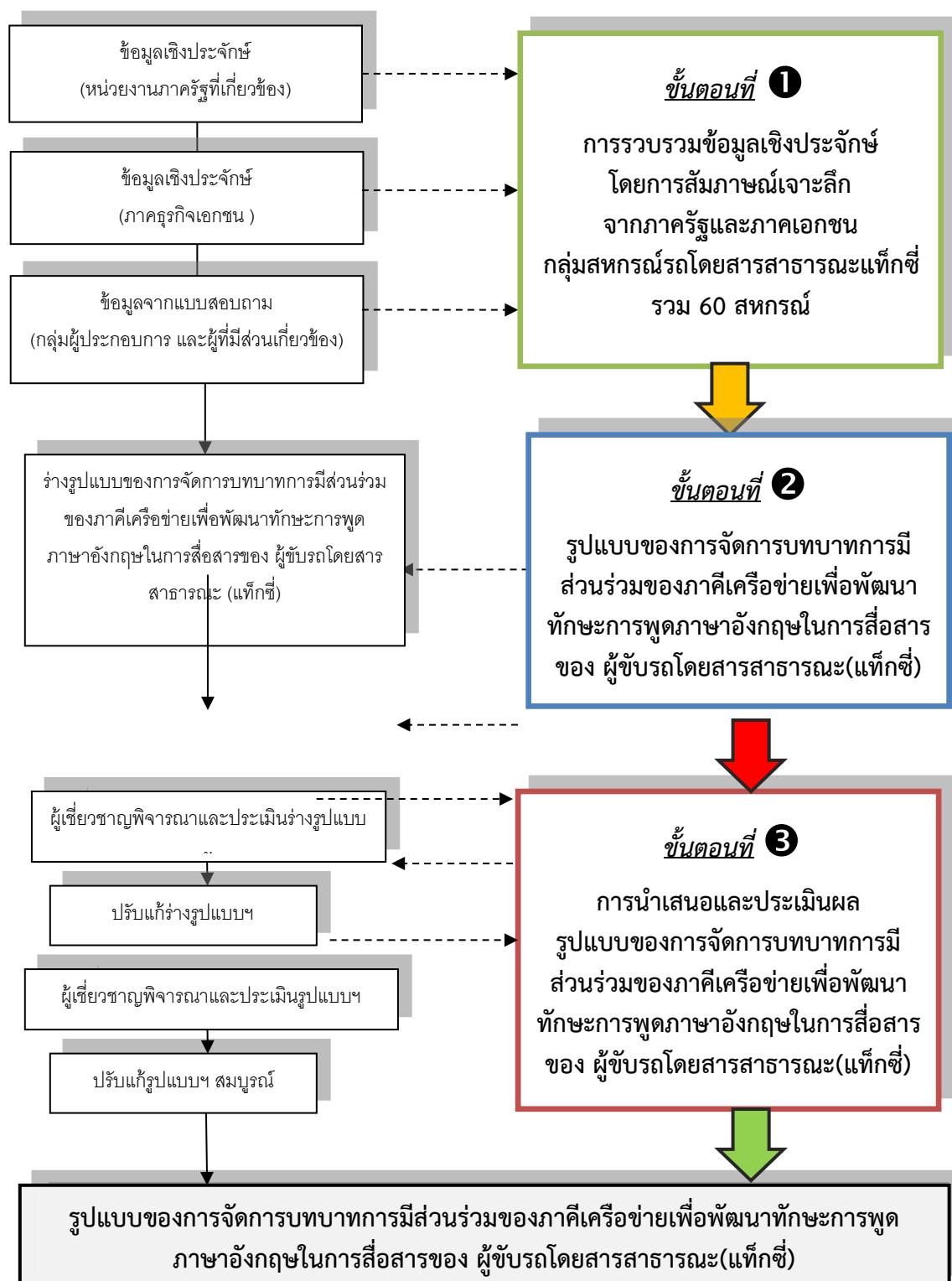
ขั้นตอนที่ 5 ศึกษาติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการนำรูปแบบไปสู่การปฏิบัติ และการตรวจสอบผลกระทบของกลุ่มเป้าหมาย ประชุมสร้างแบบการประเมินผลประสิทธิภาพ ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทีมนักวิจัย และ User ปรับปรุงแก้ไข โดยทีมนักวิจัยและนักวิจัยร่วมที่เป็น User นำเสนอผล และเผยแพร่ รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเน้นการวิจัยแบบมีส่วนร่วมหรือ “Participation Action Research” (PAR) ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัยกำหนดดังแผนภาพที่ 3.3





ภาพที่ 3.3 : วิธีการดำเนินการวิจัยและสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล
ที่มา: ผู้วิจัย

สำหรับงานวิจัย“การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2).เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ดังแสดงในภาพ 3.4



ภาพที่ 3.4 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

จากภาพที่ 3.4 ผู้วิจัยดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่รวม 60 สหกรณ์ ภาศีเครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ. ชมรมรวมใจภักดิ์รักประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ.91 สถานีวิทยุ 99.5 ภาคธุรกิจเอกชน

1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน ดังนี้

- 1.1) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
- 1.2) กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 1.3) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 1.4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย
- 1.5) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

- กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ไม่สังกัด สหกรณ์

- กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ สังกัดสหกรณ์

2.2) กลุ่มภาศีเครือข่าย ได้แก่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ.91 สถานีวิทยุ 99.5

2.3) กลุ่มธุรกิจเอกชน ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 5 หน่วยงานภาครัฐ

(อย่างน้อยหน่วยงานละ 2 คน) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่จำนวน 10 คน กลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 10 คน กลุ่มภาคีเครือข่าย จำนวน 10 คน รวมเป็น 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

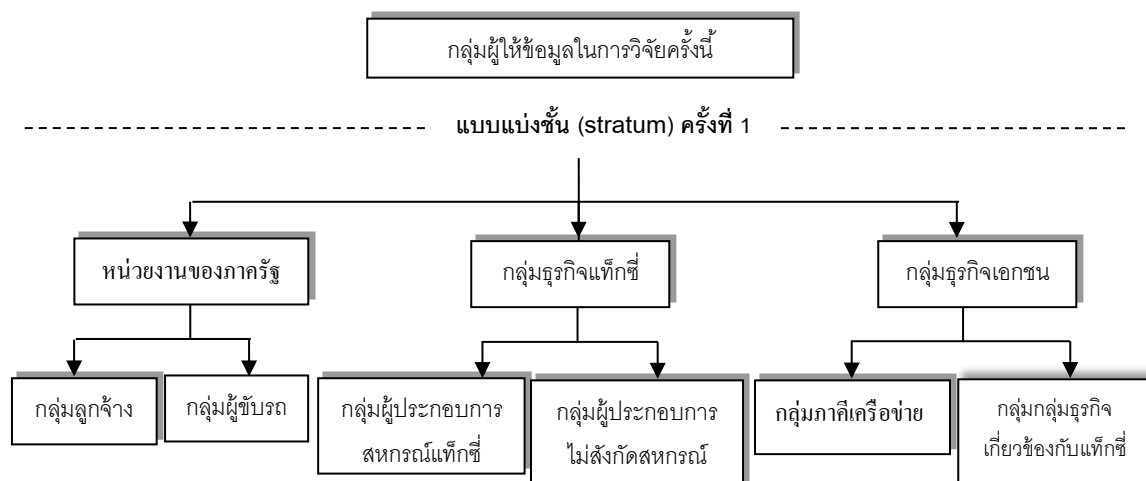
2.1) ใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 100 คน

2.2) ใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ ไม่สังกัดสหกรณ์ จำนวน 100 คน

3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะกลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน

3.1) กลุ่มธุรกิจเอกชน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่ และไม่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งเริ่มจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังแสดงในภาพที่ 3.5



ภาพที่ 3.5 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1.2 แหล่งข้อมูลสำคัญ / เครื่องมือการวิจัย

1.2.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากภาครัฐในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ จาก 5 หน่วยงาน ดังนี้

- 1.1) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
- 1.2) กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 1.3) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 1.4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย
- 1.5) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1.2.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากภาคเอกชน โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มภาคีเครือข่าย และกลุ่มธุรกิจเอกชน

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรวม 60 สหกรณ์ ของกรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกภาครัฐและภาคเอกชน แบบสอบถามนี้ได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องตามเนื้อหา วัตถุประสงค์และข้อคำถาม ก่อนนำไปใช้จริง โดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้ดัชนี IOC (Item Objective Congruence) ซึ่งมีเงื่อนไขให้ ผู้เชี่ยวชาญตัดสินอย่างเป็นระบบ มีลักษณะการให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

หลังจากให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการของแบบสอบถามแล้ว จึงนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนี IOC เป็นรายข้อและคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.60 โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งหมด (TOC) เท่ากับ 0.98 (ข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนี IOC $\geq$ 0.50 ผู้วิจัยจึงคัดเลือกไว้ทั้งหมด) (ศิริชัย กาญจนวสี, 2541) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนี้ ไปให้กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยตาม ข้อ 1.1.2 จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ ตามสูตรการหาความเที่ยงของ Cronbach (1970) ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.938

1.2.4 การประเมินผลกระทบปัญหาและอุปสรรค. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่).

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในระยะก่อนการวิจัยได้ทำการศึกษาสภาพจริงของ สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ วิเคราะห์ความต้องการและผลกระทบทางสังคมกับกระทรวงแรงงาน และเครือข่ายซึ่งเดิมนั้นการพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของผู้ขับรถสหกรณ์แท็กซี่ และธุรกิจของสหกรณ์แท็กซี่ถูกมองว่าเป็นหน้าที่ของภาคธุรกิจเอง เป็นการเพิ่มภาระด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายของกิจการ แต่ด้วยปัญหาที่มีมากขึ้นและซับซ้อนขึ้น ความกดดันจากผู้ให้บริการโดยสารสาธารณะ การผลักดันในระดับของสังคม ทำให้ภาคส่วนต่าง ๆ เห็นความสำคัญมากขึ้นในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะภาครัฐบาล หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง นักวิจัยจึงเข้ามาร่วมกับนักพัฒนา กลุ่มสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ (หลัก) ผู้ประกอบการ

ธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองการท่องเที่ยว กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ กระทรวงแรงงาน กรมการขนส่งทางบก ภาคีเครือข่ายรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย สถาบันวิทยุจราจรเพื่อสังคม คลื่นความถี่ 99.5 เมกะเฮิรต และ สถาบันวิทยุจราจรเพื่อสังคม สวพ.91 และเครือข่ายฯ เพื่อสนับสนุนแรงงานภาคบริการในทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และการตรวจสอบผลกระทบปัญหาทางสังคมของพื้นที่ศึกษา

1. วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ แนวทางร่วมกันกับภาครัฐ และสร้างมาตรการจูงใจ, สร้างทัศนคติที่ดี มุมมอง ร่วมกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ ประกอบกับการใช้เทคนิค Concept Mapping เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย นักวิจัยได้มองเห็นภาพรวมทั้งระบบเรื่องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อสร้างเสริมสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2. คัดเลือกสหกรณ์ต้นแบบ และวิเคราะห์สภาพปัญหาพร้อมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และใช้เทคนิคของกิจกรรม SWOT เป็นวิธีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร โดยการประชุมระดมความคิดโดยใช้เทคนิค Brainstorming เพื่อนำจุดแข็งมาพัฒนา และนำจุดอ่อนมาดำเนินการแก้ไข ประกอบกับการใช้เทคนิค Concept Mapping เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย นักวิจัยได้มองเห็นภาพรวมทั้งระบบ ใช้เทคนิค Focus Group เป็นวิธีการสนทนาเพื่อระดมความคิดเห็นจากสมาชิกด้วยการประชุมบุคคลที่เกี่ยวข้อง การสนทนาของกลุ่มเป็นการสนทนาแบบธรรมชาติ บุคคลที่สนทนากลุ่มจะมีประมาณ 6-12 คน ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี สามารถเป็นผู้แทนของกลุ่มทั้งหมดได้ ในการสนทนาจะต้องแต่งตั้งผู้นำการสนทนา มีบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสนทนา มีผู้จัดบันทึกการสนทนาและมีผู้ช่วยอำนวยความสะดวกขณะสนทนา อีกทั้ง กิจกรรม In-Depth Interview เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นวิธีการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาคำตอบ ความรู้ หรือข้อมูลที่ผู้วิจัยนั้นมีประเด็นหรือมีแบบแผนโครงสร้างของคำถาม ได้ถูกเตรียมเอาไว้แล้วล่วงหน้าแล้วนำมาใช้ในการสนทนาเพื่อทราบความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รู้จริงซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้นั้นจะมีความสำคัญเพื่อใช้เป็นตัวแทนคำตอบของกลุ่มเป้าหมาย เครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่, นิติบุคคล

3. การบูรณาการนักวิจัยเข้าสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ และการแพร่แนวคิดแบบ PAR ซึ่งเน้นการวิจัยแบบมีส่วนร่วม

4. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาพร้อมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนดแผนงาน เพื่อจัดทำรูปแบบของกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของกลุ่มแรงงานภาคบริการ ด้วยการดำเนินการระดมสมอง (Brainstorming) ตามแผน ระหว่างที่นักวิจัยกับตัวแทนของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อร่วมกันอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เกี่ยวกับสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ



ภาพที่ 3.6 อภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) กับ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ



ภาพที่ 3.7 ประชุมแนวทางการพัฒนาร่วมกับประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ



ภาพที่ 3.8 ประชุมแนวทางการพัฒนาร่วมกับ ประธานสหกรณ์แท็กซี่สยามและรับฟังแนวคิดจาก
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยแบ่งได้ ดังนี้

1 ส่งจดหมายอย่างเป็นทางการในนามคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่อย่างชัดเจน และจัดส่งแนวข้อคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์ 2 สัปดาห์

2 สัมภาษณ์ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน จาก 5 หน่วยงานของภาครัฐ (อย่างน้อยหน่วยงานละ 2 คน) และสัมภาษณ์ตัวแทนจากภาคเอกชน จำนวน 20 คน (กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กลุ่มภาคีเครือข่าย กลุ่มธุรกิจเอกชน) ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2559

3 การนำแบบสอบถาม “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตอบแบบสอบถามที่ตรวจสอบคุณภาพแล้ว ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2559 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน จากการลงพื้นที่ของผู้วิจัยและคณะผู้ช่วยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถาม จากมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคะแนน ที่กำหนดในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน (ดังแสดงภาคผนวก .ค.) ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.1 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐกับภาคเอกชน (ผู้ประกอบการสหกรณ์)

2.2 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐกับภาคเอกชน (ภาคีเครือข่าย)

2.3 บทบาทและหน้าที่ของเอกชน (ผู้ประกอบการสหกรณ์) กับเอกชน (ภาคีเครือข่าย)

2.4 บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายเอกชน (ผู้ประกอบการสหกรณ์) กับภาคีเครือข่ายเอกชน เอกชน (ภาคธุรกิจ)

ตอนที่ 3 ด้านการความเข้าใจ ปัญหา อุปสรรคของภาคีเครือข่ายต่างๆ ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.1 ปัญหา อุปสรรคของภาคีเครือข่ายต่างๆ ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.2 ความเข้าใจ ทักษะของภาคีเครือข่ายต่างๆ ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ตอนที่ 4 ด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสาร

4.1 ด้านบุคคล / ทรัพยากรมนุษย์

4.2 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และเทคโนโลยี

4.3 ด้านสวัสดิการ และแรงจูงใจ

4.4 ด้านการเงินและงบประมาณ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน รวมเป็น 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 100 คน กลุ่มผู้ประกอบการ ไม่สังกัดสหกรณ์ จำนวน 100 คน 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะกลุ่มภาคีเครือข่าย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน และกลุ่มธุรกิจเอกชน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่ และไม่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน เป็นต้น ดังรายละเอียดข้างต้น

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบสอบถาม มีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น	เห็นด้วยในระดับ <u>มากที่สุด</u>
4	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น	เห็นด้วยในระดับ <u>มาก</u>
3	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น	เห็นด้วยในระดับ <u>ปานกลาง</u>
2	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น	เห็นด้วยในระดับ <u>น้อย</u>
1	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น	เห็นด้วยในระดับ <u>น้อยที่สุด</u>

และได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย (ประคอง กรรณสูตร, 2538) ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.50 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยในระดับ <u>มากที่สุด</u>
ช่วงคะแนน	3.50 – 4.49	หมายถึง เห็นด้วยในระดับ <u>มาก</u>
ช่วงคะแนน	2.50 – 3.49	หมายถึง เห็นด้วยในระดับ <u>ปานกลาง</u>
ช่วงคะแนน	1.50 – 2.49	หมายถึง เห็นด้วยในระดับ <u>น้อย</u>

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับ **น้อยที่สุด**

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.4.1 ผู้วิจัยนำภาพรวมของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสาร ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” มาสรุปผลเป็นภาพรวมของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบที่สำคัญอย่างครบถ้วนและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และการแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.4.3 วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยง (Reliability) ตามสูตรการหาค่าความเที่ยงของ Cronbach (1970)

1.4.4 วิเคราะห์ความสอดคล้องตามเนื้อหา วัตถุประสงค์และข้อคำถามของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้ดัชนี IOC (Item Objective Congruence)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.1 รวบรวมและสรุปภาพรวมของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่างๆ ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน

2.2 ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.3 พัฒนาการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในระยะการทบทวน วิเคราะห์ ปัญหา ความต้องการ แนวทางร่วมกันกับภาครัฐ และสร้างมาตรการจูงใจ, ร่วมกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ออกแบบกระบวนการวิจัยและเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ ลงพื้นที่ การกำหนดประเด็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อติดตามผลและแก้ไขปรับปรุง เป็นระยะการจัดทำแผน /รูปแบบให้กลุ่ม สหกรณ์แท็กซี่

เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเป็นเจตคติ และทัศนคติเชิงบวกเพื่อนำไปปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การนำเสนอและประเมินผลของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.1 นำเสนอรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.2 ตรวจสอบและประเมินรูปแบบของการบริหารจัดการสำหรับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม

3.3 สรุปข้อมูลทั้งหมดเพื่อสรุปรวบรวมเป็นรายงานการวิจัยที่สมบูรณ์

ทั้งนี้ เมื่อได้ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะนำสู่การตรวจสอบและประเมินรูปแบบ ศึกษาติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการนำรูปแบบไปสู่การปฏิบัติ และการตรวจสอบผลกระทบของกลุ่มเป้าหมาย ประชุมสร้างแบบการประเมินผล ประสิทธิภาพ ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทีมนักวิจัย และ User ปรับปรุงแก้ไข โดยทีมนักวิจัยและนักวิจัยร่วมที่เป็นUser นำเสนอผล และเผยแพร่

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่ใช้กระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ มุ่งพัฒนาทางเลือกหรือวิธีการ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารฯ โดยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มาร่วมกันในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่องเดียว (Single Study) ด้วยการผสมผสานขั้นตอนของการวิจัยอย่างเป็นเหตุเป็นผล ตามกรอบประเด็นเชิงปรัชญาด้านวิธีวิทยา (Methodology) หมายถึง ขั้นตอน วิธีแบบแผน กระบวนการของการหาความรู้ และความจริงที่เชื่อถือได้ เพื่อที่จะเชื่อมโยงไปยังรูปแบบการศึกษา (Design) และวิธีการ (Method) ตามแนวทางของกระบวนการทัศน์แบบมีส่วนร่วม (Advocacy or Participatory) การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ โดยมีแนวคิดเชิงการเมือง (Politics) เพื่อพัฒนาสังคม และคนในสังคมประเด็นในการศึกษาเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างนักวิจัย และผู้ถูกวิจัย (นิทรา กิจธีระวุฒิมวงษ์, 2555: 132-133) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Change Oriented) เนื่องด้วยงานวิจัยนี้เป็นโครงการย่อยที่ 3 ซึ่งอยู่ภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งแผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

สำหรับการวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นโครงการย่อยที่ 3 มีวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ (เพื่อนำข้อมูลที่ค้นพบมาประกอบแผนงานวิจัยฯ)

ในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นการบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการจากการ การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยผู้วิจัยสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ อาทิเช่น กรรมการสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ สมาชิกสหกรณ์ฯ (ผู้ขับรถแท็กซี่) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบก) ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพีทีทศสันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีจำนวนในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน ผู้วิจัยใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบ คือ กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ค้นหาคำตอบเฉพาะในประเด็นที่บูรณาการสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ก) กระบวนการจัดการเรียนการสอน (โครงการย่อยที่ 1)

สาระเนื้อหาทางภาษาที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์การสื่อสารในการให้บริการ ผู้โดยสารชาวต่างชาติ แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูด แบ่งออกเป็นประเด็นภายใต้คำถามหลัก ต่อไปนี้

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

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

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, เชิญชวน ใช้บริการเพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ, ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสม หรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

ข) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ (โครงการย่อยที่ 2)

1. ด้านสถานที่ ควรจะเป็นสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ จำนวนมากเพียงพอสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น เครื่องฉาย โปรเจคเตอร์ บอร์ดกระดานฟลิปชาร์ต ไมโครโฟน คอมพิวเตอร์

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

3. ครอบครัว การเรียนรู้ภาษาอังกฤษช่วยยกระดับของความอยู่ดีกินดีของครอบครัว ช่วยสร้างความมั่นใจ การเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านของความใฝ่รู้ การพัฒนาตน การปลูกฝังค่านิยม ความคิด วิถีคิด ในการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว

4. การวางแผนชีวิต สามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่วางแผนความก้าวหน้าในชีวิตจากการเริ่มต้นเป็นผู้ขับแท็กซี่จนได้รับผู้โดยสาร ยกระดับความก้าวหน้ามาเป็นผู้ขับแท็กซี่ที่มีสังกัดกลุ่มที่สามารถเข้ารับผู้โดยสารตามโรงแรม หรือจุดจอดรถที่มีเครือข่ายขององค์กรใดองค์กรหนึ่งรองรับ มีผู้โดยสารเป็นขาประจำ และยังสามารถพัฒนาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อการท่องเที่ยว หรือขับรถลู่ขึ้นได้ในอนาคต ตลอดจนสามารถขับรถให้กับบริษัทต่างชาติในประเทศไทย ทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

5. การเดินทางไปต่างประเทศ ในโครงการย่อยที่ 2 นี้ มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงาน การบริการแท็กซี่ในต่างประเทศเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ การฝึกใช้ภาษาอังกฤษในต่างแดน หรือการสร้างแรงกระตุ้นให้มีความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษ

6. ทักษะติดต่อภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติได้ ยกระดับความมั่นใจเมื่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

7. พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของคนขับแท็กซี่ จะความสนใจในการเรียนภาษา เข้าร่วมอบรมทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ด้วยเหตุผลที่ทำให้ชอบพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ คือ เหตุผลเกี่ยวกับตัวผู้สอน เครือข่ายที่สังกัด ชมรม สหกรณ์ การสนับสนุนค่าเดินทาง อาหาร เครื่องดื่ม หลักสูตรที่อบรม ความยากง่าย การนำไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการเข้าถึงสื่อการสอนได้อย่างง่ายดาย ไม่ยุ่งยาก ตัวภาษาและเนื้อหาวิชาที่เรียน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ทั้งถึง

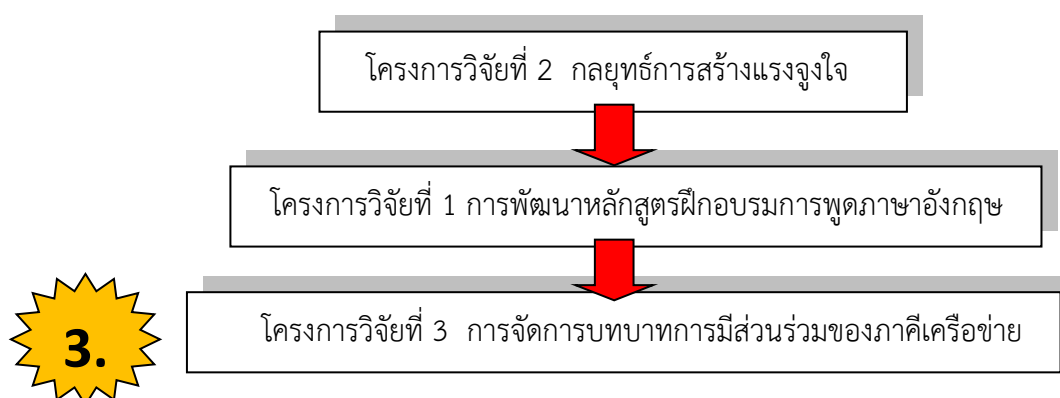
ค) การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายฯ (โครงการย่อยที่ 3)

ผู้เข้ารับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการบูรณาการความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งส่วนของสหกรณ์แท็กซี่ ดังภาพที่ 3.1 ดังนี้

1. ปัญหาที่พบคือ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 2 กลุ่มใหญ่คือ สังกัดสหกรณ์ กับ ไม่ได้สังกัดสหกรณ์ กรณีนี้จะเป็นรถแท็กซี่นิติบุคคล (เขียว-เหลือง) มีรายได้น้อย และต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพอยู่บนท้องถนนเป็นส่วนมากในแต่ละวัน เหลือรายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วประมาณ 300-800 บาทต่อวัน

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

3. แนวทางนำไปสู่การความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนที่จะเกิดจากภาคีเครือข่าย คือเรื่องของการสนับสนุนทางการเงิน และงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เช่นจาก สหกรณ์รถแท็กซี่เป็นผู้สนับสนุน (กรณีรถสังกัดสหกรณ์) และการสนับสนุนจากภาครัฐ- เอกชน (กรณีรถแท็กซี่มิได้สังกัดสหกรณ์) สื่อมวลชนที่มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการสนับสนุนจากทางสถาบันการศึกษา นักวิจัย นักพัฒนา เป็นต้น ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยในโครงการย่อยที่ 3 เกิดขึ้นถัดมาจากการดำเนินโครงการวิจัยของกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ ละ โครงการย่อยที่ 1 ด้านการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ ดังภาพ ที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 การบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ
ที่มา: ผู้วิจัย

โครงการวิจัยนี้ (โครงการวิจัยย่อยที่ 3 จากชุดโครงการ) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2) เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ซึ่งก่อนจะดำเนินกระบวนการวิจัย ที่มีการแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่รวม 60 สหกรณ์ ภาคีเครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ. ชมรมรวมใจภักดิ์รักประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ. 91 สถานีวิทยุ 99.5 ภาคธุรกิจเอกชน

1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน ดังนี้
 - 1.1) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
 - 1.2) กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 - 1.3) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
 - 1.4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย
 - 1.5) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
- 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์โดยสภาสหกรณ์แห่งชาติ 2 กลุ่ม ดังนี้
 - 2.1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์โดยสภาสหกรณ์แห่งชาติ
 - กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการโดยสภาสหกรณ์ ไม่สังกัดสหกรณ์
 - กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการโดยสภาสหกรณ์ สังกัดสหกรณ์
 - 2.2) กลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษาราชการไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ.91 สถานีวิทยุ 99.5
 - 2.3) กลุ่มธุรกิจเอกชน ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

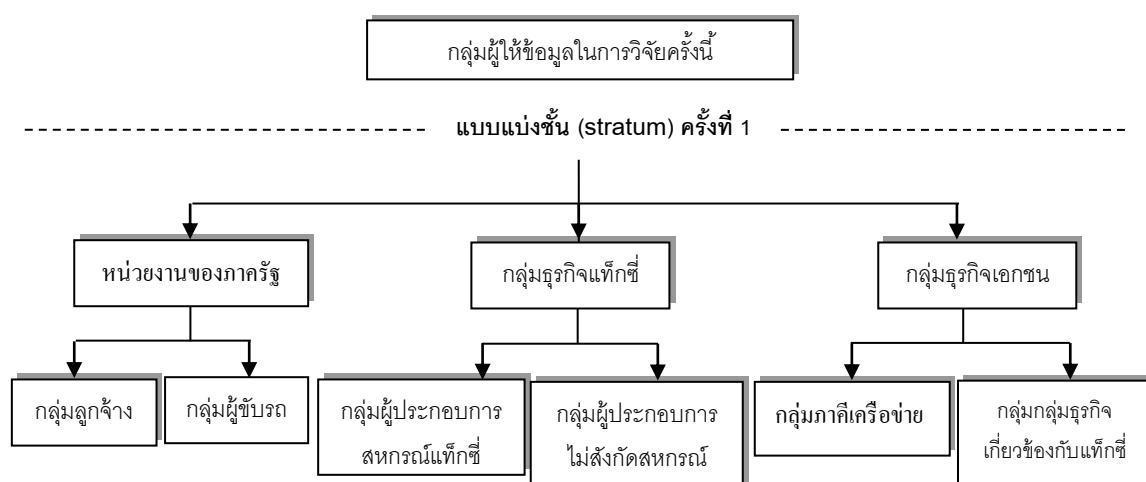
1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 5 หน่วยงานภาครัฐ (อย่างน้อยหน่วยงานละ 2 คน) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก
- 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์โดยสภาสหกรณ์แห่งชาติจำนวน 10 คน กลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 10 คน กลุ่มภาคีเครือข่าย จำนวน 10 คน รวมเป็น 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 2.1) ใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แห่งชาติ จำนวน 10 คน
 - 2.2) ใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ ไม่สังกัดสหกรณ์ จำนวน 10 คน
- 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะกลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษาราชการไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน

3.1) กลุ่มธุรกิจเอกชน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่ และไม่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งเริ่มจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังแสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.1 รวบรวมและสรุปภาพรวมของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่างๆ ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน

2.2 ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.3 พัฒนาการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในระยะการทําวิจัย วิเคราะห์ ปัญหา ความต้องการ แนวทางร่วมกันกับภาครัฐ และสร้างมาตรการจูงใจ, ร่วมกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ออกแบบกระบวนการวิจัยและเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ ลงพื้นที่ การกำหนดประเด็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อติดตามผลและแก้ไขปรับปรุง เป็นระยะการจัดทำแผน /รูปแบบให้กลุ่ม สหกรณ์แท็กซี่ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเป็นเจตคติ และทัศนคติเชิงบวกเพื่อนำไปปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การนำเสนอและประเมินผลของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.1 นำเสนอรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.2 ตรวจสอบและประเมินรูปแบบของการบริหารจัดการสำหรับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม

3.3 สรุปข้อมูลทั้งหมดเพื่อสรุปรวบรวมเป็นรายงานการวิจัยที่สมบูรณ์

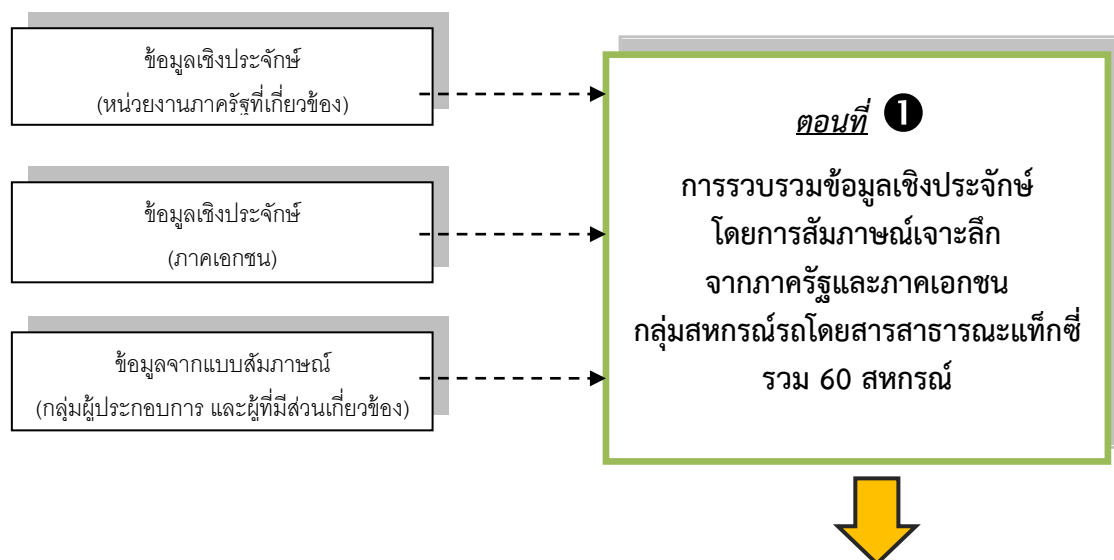
ทั้งนี้ เมื่อได้ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะนำสู่การตรวจสอบและประเมินรูปแบบ ศึกษาติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการนำรูปแบบไปสู่การปฏิบัติ และการตรวจสอบผลกระทบของกลุ่มเป้าหมาย ประชุมสร้างแบบการประเมินผล ประสิทธิภาพ ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทีมนักวิจัย และ User ปรับปรุงแก้ไข โดยทีมนักวิจัยและนักวิจัยร่วมที่เป็นUser นำเสนอผล และเผยแพร่

ตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่รวม 60 สหกรณ์

ตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้ประกอบการ ภาครัฐและภาคเอกชน ภาคีเครือข่าย ผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง)

ขั้นตอนที่ 2: ข้อมูลจากแบบสอบถาม (กลุ่มผู้ประกอบการ ภาครัฐและภาคเอกชน ภาคีเครือข่าย ผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง)



ภาพที่ 4.3 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย ตอนที่ 1

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ และแนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการแท็กซี่ สหกรณ์แท็กซี่ แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนี้ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนที่มีต่อการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม ที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบความคิดการสัมภาษณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่จำนวน 10 คน กลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 10 คน กลุ่มภาคีเครือข่าย จำนวน 10 คน รวมเป็น 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นสำคัญที่ 1. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นายสุพล ศรีพันธุ์ อธิบดีกรมการท่องเที่ยว การกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีผลจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบ 5,000 คน ที่ได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในหลาย ๆ พื้นที่ พบว่าปัญหาที่ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ 14.9% ประเทศไทยมีจำนวนรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนไว้กับกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ประมาณ 100,000 คัน แต่มีรถที่ออกมาขับจริงประมาณ 80,000 คัน โดยวิ่งให้บริการภายในสนามบินดอนเมือง ประมาณ 2,000-3,000 คัน สนามบินสุวรรณภูมิ 7,000 คัน และวิ่งให้บริการทั่วไป อีกประมาณ 60,000 คันจึงเป็นปัญหาของภาครัฐในการส่งเสริมทักษะการ

พูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งนี้ปัญหาของภาครัฐคือ การขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ หรือแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน

ความต้องการ ให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้เกิดความประทับใจ ส่วนมากมีการอบรมและผ่านการประเมินในการขับชั้รถยนต์สาธารณะ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และมีคุณสมบัติเป็นที่ยอมรับได้ในสังคม ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

บทบาทและหน้าที่

ภาครัฐควรจะเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทและหน้าที่ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และมีส่วนในการขับเคลื่อนโครงการ หรือกิจกรรมที่ดี เช่น

1. กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการนำผลการสอบถามความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น เช่น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ร่วมกันจัดทำ “มาตรฐานวิชาชีพ สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน อาชีพขับชั้รถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดย ม.ล.ปยุตตพรก รมิต อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) ได้จัดโครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ หลักสูตรบทสนทนาภาษาอังกฤษทางวิทยุ เพื่อยกระดับภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานขับรถแท็กซี่ โดยพิจารณาจากหน้าที่การทำงาน พนักงานขับรถแท็กซี่อาจจะไม่เอื้ออำนวยในการฝึกอบรมในห้องเรียน จึงนำบทสนทนาภาษาอังกฤษมาออกอากาศทางสถานีวิทยุสวพ. 91 MHz ช่วงเวลา 05:25 น. 17:25 น. และ 22:25 น. ทุกวันโดยในบทสนทนาจะเกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่เข้าใจง่ายสามารถฝึกได้ด้วยตนเอง เพื่อนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวเป็นการรองรับเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) ในปี 2558 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย

3. กรุงเทพมหานครมีนโยบายพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อรองรับเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 พนักงานขับรถแท็กซี่ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ดังนั้น สำนักพัฒนาสังคม จึงจัด “โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่คนขับรถแท็กซี่” เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่พนักงานขับรถแท็กซี่ในมีทักษะในด้าน ต่างๆ อาทิ การฟัง พูด

แนวทางของภาครัฐที่ควรมีบทบาทและหน้าที่ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ดังต่อไปนี้

- 1) ประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการจัดการอบรมความรู้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

- 2) สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐเพื่อผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นค่าเดินทางในการประสานงานจัดกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย
- 3) พัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงาน ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง
- 4) ให้ความสำคัญกับเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการทำงานเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
- 5) สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงาน ที่มีการประสานและร่วมมือกับเครือข่ายจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
- 6) กำหนดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
- 7) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
- 8) มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- 9) จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์ แท็กซี่ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
- 10) ส่งเสริมการ พัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ในการเข้าถึงและการมีส่วนร่วมในเรียนรู้ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยรวม

ประเด็นสำคัญที่ 2. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) การส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าปัญหาของผู้ประกอบการ สหกรณ์ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ก็คือ สหกรณ์และผู้ประกอบการ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อบ่งชี้ในความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพคนขับรถสาธารณะแท็กซี่ ด้วยทักษะภาษาอังกฤษ อีกทั้งคุณภาพการบริการ ปัญหาจากการถูกร้องเรียนการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารจากการที่คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ เพื่อเตรียมพร้อมเรียนเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ความต้องการ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับ

คนขับรถสาธารณะแท็กซี่ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเต็มไปด้วยรถแท็กซี่ที่ไม่เพียงเรียกใช้ได้อย่างสะดวกเท่านั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะเลือกแท็กซี่เป็นพาหนะเดินทางจากสนามบินไปยังโรงแรมที่พัก เป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด นักท่องเที่ยวเหล่านั้นพูดไทยไม่ได้เลย หรือพูดได้บ้างแต่น้อยมาก ภาษากลางที่ใช้เป็นภาษาอังกฤษ แม้ว่าคน(ไทย)ในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่นั้น มีมุมมองต่อบริการของแท็กซี่ในกรุงเทพฯ ที่ค่อนข้างติดลบโดยเฉพาะกับปัญหาอันดับหนึ่ง คือการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารคนไทย

บทบาทและหน้าที่

- 1) ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
- 2) การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
- 3) การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- 4) สร้างโปรแกรมจูงใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ที่มีพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษที่ดี เช่นการพัฒนาเลื่อนระดับของการขับรถจากแท็กซี่ เป็นรถลิμουซีน รับส่งผู้โดยสารตามโรงแรม ระดับห้าดาว หรือบริการผู้โดยสารตามหน่วยงาน องค์กรที่มีความมั่นคง และรายได้ดี
- 5) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้ในการทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

ประเด็นสำคัญที่ 3. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าปัญหาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ก็คือ แท็กซี่บางคนจะไม่ค่อยรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง การขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่ตระหนักถึงความสำคัญ อีกทั้งปัญหาการขาดโอกาส เนื่องจากต้องขับรถแท็กซี่เพื่อประกอบอาชีพที่มีเวลาเป็นข้อจำกัด วันใดไม่ได้วิ่งรถบริการผู้โดยสารก็จะขาดรายได้เข้าบ้านและดูแลครอบครัว และขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน การสื่อสารบกพร่องอันเกิดจากข้อจำกัดทางภาษาในการพูดอธิบายความ ปัญหารายได้ที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพต้องเร่งรีบประกอบอาชีพในแต่ละวัน เนื่องจากรายได้น้อย เพื่อบริหารในความสำเร็จของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพพวกขับรถแท็กซี่ ด้วยทักษะภาษาอังกฤษ อีกทั้งคุณภาพการบริการ เพื่อเตรียมพร้อมเรียนเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ความต้องการ ให้มีโอกาสนในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของคนขับ และเป็น การเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น ต้องการมี โครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ โดยคนขับแท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการต่างมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรียนรู้ เต็มใจที่ พัฒนาตัวเองเพื่อโอกาสในการฟัง พูด และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น สำหรับผู้ผ่านการ ทดสอบและประเมินสมรรถนะเข้ารับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมี การมอบประกาศนียบัตร ให้เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจทำให้ รู้สึกดี ถือเป็นเกียรติสำหรับอาชีพคนขับแท็กซี่ เพราะการ รักษาความดีและมาตรฐานตรงนี้ไว้ เป็นประโยชน์ในการให้บริการแท็กซี่สาธารณะ เพื่อผู้โดยสารจะ ได้มั่นใจในการให้บริการแท็กซี่ของไทยเรา เชื่อว่าหลังรับใบประกาศนี้แล้ว คุณค่าบริการจะเป็น มาตรฐานที่ดีขึ้นให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รวมทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ คนขับรถแท็กซี่ที่ดีมีคุณภาพในการรักษาคุณภาพการให้บริการด้วย

บทบาทและหน้าที่

1.) การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี ขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นให้กับคนขับรถแท็กซี่ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย สร้าง อุดมการณ์การทำงานบริการให้กับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ ซึ่งต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับ ภาคีเครือข่ายโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติในเกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่ คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

2) กำหนดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับ เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

3) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างภาคีเครือข่ายในกาทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

4) มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลง ร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพ

5) ผู้บริหารสหกรณ์แท็กซี่ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมร่วมกับภาคี เครือข่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างกัลยาณมิตรร่วมกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ประเด็นสำคัญที่ 4. .ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการ ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ปัญหาของภาคีเครือข่ายในการส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ความต้องการ ตามที่ชมรมรวมใจภักดี รักษาประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะ แท็กซี่ และ หัวหน้าโครงการวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผนึกกำลัง สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้อง พี่ ภาคีเครือข่าย สมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ครั้งแรกของประเทศไทย 15

ตุลาคม 2558 : ชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย ภาควิชาครีเอทีฟผู้ขับเคลื่อนสาธารณะแท็กซี่ โดย ดร. วราวุธ ตีระนันท์ ประธานชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย และหัวหน้าโครงการวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยดร.ดวงกมล จิตติเวส หัวหน้าโครงการวิจัย จากคณะครุศาสตร์ ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือเป็นพันธมิตรทางวิชาการ ระหว่างชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย ภาควิชาครีเอทีฟผู้ขับเคลื่อนสาธารณะแท็กซี่ การนำผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ไปใช้ อันเกิดประโยชน์ ในเชิงวิชาการ เชิงสาธารณะ เชิงพาณิชย์ และเชิงนโยบาย โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายนักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษาฯ กับภาควิชาครีเอทีฟของชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทยผู้ประกอบการ และ ผู้ขับเคลื่อนสาธารณะแท็กซี่ ในการสนับสนุนการบูรณาการการวิจัยสู่คุณภาพการให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาควิชาครีเอทีฟ เครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย

โดยทางชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย ก็มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งของจิตอาสา พัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับขี่แท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาบุคลากรภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมารยาทขับขี่ให้มีความปลอดภัย, เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย รวมไปถึง พัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งความสำเร็จของการทำงานด้านจิตอาสานั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง นับเป็นโอกาสดีที่สถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเข้าใจ และตระหนักถึงคุณค่าของการบริการทางวิชาการสู่สังคมอย่างจริงจังด้วยองค์ความรู้ ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา จึงได้เข้ามาร่วมสร้าง ร่วมพัฒนาไปด้วยกันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่ดี

บทบาทและหน้าที่

- 1.) ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ ซึ่งต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาควิชาครีเอทีฟโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติให้เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่
- 2) ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น
- 3) พัฒนฐานข้อมูลของภาควิชาครีเอทีฟให้ครอบคลุมกับภารกิจงานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยภาควิชาครีเอทีฟมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล
- 4) สำรวจความพร้อม ความต้องการของภาควิชาครีเอทีฟในการมีส่วนร่วมส่งเสริมการจัดการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตได้

5) ให้ความสำคัญกับภาคีเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลการสร้างเครือข่ายการทำงานของกลุ่มเพื่อส่งเสริมการจัดการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

6) สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่ายและกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน สหกรณ์แท็กซี่ที่มีการประสานและร่วมมือกับภาคีเครือข่ายจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

7) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการสร้างกิจกรรมด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ไทยที่มีความยั่งยืนต่อไป อาจจัดให้มีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

8) ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ อย่างหลากหลาย และควรมีลักษณะมุ่งมั่นทุ่มเท และมีความเต็มใจในการร่วมดำเนินงาน

9) ควรส่งเสริมให้ภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ จัดโครงการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคม

10) ควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคลากรของภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กับภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี และสามารถประสานประโยชน์ให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของจิตอาสาพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับขี่แท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาบุคลิกภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการขับขี่ให้มีความปลอดภัย, เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย การพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งความสำเร็จของการทำงานด้านจิตอาสานั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ต้องมีการสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้วิจัยได้รวบรวมตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับ รถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาครัฐบาล)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1.ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ 2.ขาดการสร้างจิตสำนึกที่ถูกต้อง 3.สหกรณ์แท็กซี่ละเลยการสนับสนุนให้ผู้ขับแท็กซี่เข้าอบรมตามโครงการที่มี	1.ให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดี 2.เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ 3.นารายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าประเทศ 4.สร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวโดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก	1. กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการนำผลการสอบถามความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น 2.สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 3.กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดโครงการ ภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ทางวิทยุ 4. กรุงเทพมหานครจัด “โครงการฝึกอบรม ภาษาอังกฤษให้แก่คนขับรถแท็กซี่” เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่พนักงานขับรถแท็กซี่ในมีทักษะในด้าน ต่างๆ อาทิ การฟัง พูด 5.ประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วม 6.สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ 7.สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และ กำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน 8. กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริม ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 9.มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงาน ให้ชัดเจน 10.จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ 11.ส่งเสริมการ พัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับ รถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของสหกรณ์หรือ ผู้ประกอบการ)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1.สหกรณ์และผู้ประกอบการยังขาดความรู้ ความเข้าใจเพื่อบ่งชี้เห็นในความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพคนขับรถสาธารณะแท็กซี่ด้วยทักษะภาษาอังกฤษ 2.คุณภาพการบริการ ปัญหาจากการถูกร้องเรียนการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารจากการที่คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถสื่อสารกับ ผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ เพื่อเตรียมพร้อมเรียนเป็นเจ้าบ้านที่ดี	ความต้องการ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิทูเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	1.ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2) การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายสถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทางการร่วมมือด้านทรัพยากร การส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 3.การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆอย่างต่อเนื่อง 4.กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การในการทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ 5. จูงใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ที่มีพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษที่ดี
ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับ รถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่))	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. การปฏิเสธรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากไม่สามารถสื่อสารได้ 2.การขาดความรู้ ความเข้าใจไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษ 3.การขาดโอกาส เนื่องจากต้องขับรถแท็กซี่เพื่อประกอบอาชีพที่มีเวลาเป็นข้อจำกัด วันใดไม่ได้วิ่งรถบริการ	1. ให้มีโอกาสนในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของคนขับ และเป็นเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น 2.โครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ โดยคนขับแท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการต่างมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรียนรู้ เต็มใจที่พัฒนาตัวเองเพื่อโอกาสในการ	1. การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น 2.ผู้ขับรถแท็กซี่ ต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ 3.ให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

ผู้โดยสารก็จะขาดรายได้เข้าบ้านและดูแลครอบครัว 4.ขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน	ฟัง พูด และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น 3. ต้องการเงินค่าตอบแทนรายได้ที่สูญเสียไปจากการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาศูนย์เอง	
ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาคีเครือข่าย)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1.ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นปัญหาที่ขาดการแก้ไขมานาน 2. หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้มีการดูแล กวดขันอย่างจริงจัง 3. ขาดการบูรณาการความร่วมมือของภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการและสหกรณ์	พัฒนาคุณภาพ มาตรฐานทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้องพี่ ภาคีเครือข่ายสมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ 2.วิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองมีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น คุณภาพชีวิตดีขึ้น 2. สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่าย เครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย 3.ตระหนักถึงคุณค่าของการบริการทางวิชาการสู่สังคมอย่างจริงจังด้วยองค์ความรู้ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา จึงได้เข้ามาร่วมสร้าง ร่วมพัฒนาไปด้วยกันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่ดี	1. เสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงานคนขับรถแท็กซี่ 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.ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง 8.ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วม เป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ 9.ควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคลากรของ

		ภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ กับ ภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี
--	--	--

ตอนที่ 2: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 100 คน
- 2) กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจ ไม่สังกัดสหกรณ์ จำนวน 100 คน
- 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะกลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน
- 4) กลุ่มธุรกิจเอกชน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่ และไม่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน เป็นต้น รวมกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

n	หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์
mean	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
C.V.	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
X^2	หมายถึง ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
df	หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
TE	หมายถึง ขนาดอิทธิพลรวม (total effect)
ID	หมายถึง ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)
DE	หมายถึง ขนาดอิทธิพลทางตรง (direct effect)
R^2	หมายถึง สัมประสิทธิ์การทำนาย (coefficient of determination)
GFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit index)
AGFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index)
RMR	หมายถึง ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (root mean squared residual)
p	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

Gov	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ
Priv	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของเอกชน
Network	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของภาคีเครือข่าย
GPN	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ เอกชน และภาคีเครือข่าย
Leader	หมายถึง	ภาวะผู้นำ
Motiv	หมายถึง	แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม
Awarenes	หมายถึง	ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม
Need	หมายถึง	ความต้องการในการมีส่วนร่วม
Part	หมายถึง	การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ (Gov)

GSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
GReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
GConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาคเอกชน (Priv)

PSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
PReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
PConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาคภาคีเครือข่าย (Network)

NSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
NReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
NConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมภาคเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN)

GPNSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
GPNReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
GPNConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยภาวะผู้นำ (Leader)

Lead1	หมายถึง	มีคุณธรรมและจริยธรรม
Lead2	หมายถึง	รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
Lead3	หมายถึง	มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่

Lead4	หมายถึง	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ
-------	---------	-----------------------------------

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv)

Motv1	หมายถึง	ความสำเร็จในการทำงาน
Motv2	หมายถึง	การได้รับความยอมรับนับถือ
Motv3	หมายถึง	ความก้าวหน้าในการทำงาน
Motv4	หมายถึง	ค่าตอบแทน

ตัวแปรปัจจัยความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness)

AweN1	หมายถึง	การพัฒนาตนเองจะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น
AweN2	หมายถึง	การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ทักษะเพิ่มมากขึ้น
AweN3	หมายถึง	การพัฒนาภาษาทำให้ได้เปรียบผู้อื่น
AweN4	หมายถึง	การมีส่วนร่วมการพัฒนาทักษะทำให้ได้รับความรู้มากขึ้น

ตัวแปรปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need)

Need1	หมายถึง	ความต้องการในการพัฒนาตนเอง
Need2	หมายถึง	ความต้องการในด้านรายได้ที่มากขึ้น
Need3	หมายถึง	ความต้องการในเชื่อมความสัมพันธ์
Need4	หมายถึง	ความต้องการการยกย่อง

ตัวแปรปัจจัยการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part)

Decis	หมายถึง	ด้านการตัดสินใจ
Opert	หมายถึง	ด้านการปฏิบัติการ
Prott	หมายถึง	ด้านการร่วมรับผิดชอบและปกป้องผลประโยชน์
Mornt	หมายถึง	ด้านการติดตามและประเมินผล

ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรดังกล่าวแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของกลุ่มตัวอย่าง

บทบาทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความคิดเห็น
2.1 บทบาทของภาครัฐ			
ด้านการสนับสนุน	3.55	1.223	มาก
1.มีแนวทางการใช้เครื่องมือการวัดที่มีประสิทธิภาพ	3.78	0.994	มาก
2 มีแนวทางการประเมินและกำกับติดตาม	3.60	1.17	มาก
3 มีการจัดเตรียมข้อมูลสนับสนุนและโครงการฝึกอบรม ทีมงานให้ความรู้	3.40	1.353	ปานกลาง
4.ทางด้านข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ แนวคิดในการพูด ภาษาอังกฤษ	3.40	1.375	ปานกลาง
5.ทางการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ สนับสนุน	4.41	1.175	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	4.22	0.993	มาก
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนา ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	4.40	1.17	มาก
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนา ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	4.60	1.353	มากที่สุด
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะ ในการพูดภาษาอังกฤษ	4.60	1.375	มากที่สุด
ด้านความร่วมมือ	4.23	0.986	มาก
1.ด้านนโยบาย ควรมีเผยแพร่ความรู้แก่องค์กรในการ พัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	4.35	1.266	มาก
2. ควรมีการมาตรฐานในการในการพัฒนาทักษะในการ พูดภาษาอังกฤษ	3.72	1.168	มาก
2.2 บทบาทของภาคเอกชน			
ด้านการสนับสนุน	3.78	0.993	มาก
1.นโยบายในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	1.286	มาก
2. ระบบบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.54	1.406	มาก
3. ระบบประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ	3.69	1.206	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	3.40	1.375	ปานกลาง

บทบาหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความคิดเห็น
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	0.986	มาก
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.78	0.993	มาก
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	1.286	มาก
ด้านความร่วมมือ	3.74	1.391	มาก
1.ให้ความร่วมมือเมื่อพนักงานต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.64	0.966	มาก
2. ช่วยแก้ปัญหาการเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.59	0.948	มาก
2.3 บทบาทของภาคีเครือข่าย			
ด้านการสนับสนุน	3.75	0.921	มาก
1.กำหนดนโยบายในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.74	0.932	มาก
2.กำหนดระบบบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.47	1.064	ปานกลาง
3. กำหนดระบบประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ	3.81	1.174	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	3.74	1.391	มาก
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	0.986	มาก
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.92	1.144	มาก
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.82	1.177	มาก
ด้านความร่วมมือ	3.74	1.414	มาก
1.ให้ความร่วมมือเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	0.986	มาก
2. ช่วยแก้ปัญหาการเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.95	1.132	มาก
2.4 บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย			
ด้านการสนับสนุน	3.89	1.527	มาก
1. ร่วมกันกำหนดมาตรฐานด้านทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่)	3.88	1.151	มาก

บทบาทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความคิดเห็น
2.กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ที่จะพัฒนาทักษะทาง ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่)	3.95	1.132	มาก
3. ทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีการบูรณาการช่องทาง ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน	3.86	1.059	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	3.77	0.986	มาก
1.ด้านทัศนคติให้มองการพัฒนาทักษะด้านภาษาเป็น สิ่งสำคัญในการให้บริการ มีการศึกษา วิเคราะห์ความ ต้องการของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ร่วมกัน	3.95	1.132	มาก
2. บูรณาการด้านด้านแรงจูงใจการพัฒนาทักษะด้าน ภาษาร่วมกัน	4.09	.954	มาก
3. บูรณาการด้านการตระหนักรู้เข้าใจการพัฒนาทักษะ ด้านภาษาร่วมกัน	3.97	.969	มาก
ด้านความร่วมมือ	4.36	.847	มาก
1.จัดทำข้อมูลรายงานที่กระชับ ตรงไปตรงมา และสรุป การดำเนินงานทั้งด้านดีและไม่ดี ตามข้อเท็จจริง และมี แหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้	3.27	1.138	ปานกลาง
2. บูรณาการด้านการแก้ปัญหาาร่วมกัน	3.28	.965	ปานกลาง
3 บูรณาการการพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อสร้างการ ยอมรับ ให้เป็นมาตรฐาน	3.29	.957	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วม
เอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ใน
การสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$)
โดยบทบาทของภาครัฐ ($\bar{X} = 4.06$) บทบาทของภาคเอกชน ($\bar{X} = 3.63$) บทบาทของภาคี
เครือข่าย ($\bar{X} = 3.73$) บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย ($\bar{X} = 3.73$) และภาคี
เครือข่าย กับ ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมี
ส่วนร่วม ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ภาวะผู้นำ	3.33	.560	ปานกลาง

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีคุณธรรมและจริยธรรม	3.32	.860	ปานกลาง
2. รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.12	.791	ปานกลาง
3. มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่	3.28	.700	ปานกลาง
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	3.33	.801	ปานกลาง
แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม	3.29	.803	ปานกลาง
1. ความสำเร็จในการทำงาน	3.50	.778	ปานกลาง
2. การได้รับความยอมรับนับถือ	3.48	.788	ปานกลาง
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.59	.484	มาก
4. ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น	3.47	.744	ปานกลาง
ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม	3.45	.818	ปานกลาง
1. การพัฒนาตนเองจะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.57	.886	มาก
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ทักษะเพิ่มมากขึ้น	3.88	.769	มาก
3. การพัฒนาภาษาทำให้ได้เปรียบผู้อื่น	3.73	.820	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะทำให้ได้รับความรู้มากขึ้น	3.60	.864	มาก
ความต้องการในการมีส่วนร่วม	3.64	.797	มาก
1. ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	3.68	.673	มาก
2. ความต้องการในด้านรายได้ที่มากขึ้น	3.32	.842	มาก
3. ความต้องการในเชื่อมความสัมพันธ์	3.68	.574	มาก
4. ความต้องการการยกย่อง	3.60	.726	มาก
ภาพรวม	3.69	.968	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) โดยเมื่อจำแนกตามปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.45$) ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.33$) และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการตัดสินใจ	3.80	.868	มาก
1 ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการ	3.74	.855	มาก
2 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการเตรียมความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.837	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้	3.77	.796	มาก
ด้านการปฏิบัติการ	3.67	.836	มาก
1 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนด้านการอำนวยความสะดวกในการจัดโครงการ	3.66	.679	มาก
2 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนในส่วนของกิจกรรม	3.58	.866	มาก
3 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนในด้านการประสานงาน	3.75	.812	มาก
การใช้ประโยชน์ร่วมกัน	3.69	.870	มาก
1. ท่านได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาทักษะทางภาษา	3.58	.975	มาก
2 ท่านได้รับผลประโยชน์จากรายได้ที่เพิ่มขึ้น	3.67	.882	มาก
3 ท่านได้รับผลประโยชน์จากการเข้าร่วมในการพัฒนาทักษะทางภาษา	3.73	.923	มาก
การติดตามและประเมินผล	3.42	.628	ปานกลาง
1 ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาทักษะทางภาษา	3.51	.926	มาก
2 ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านข้อมูลสถิติต่าง ๆ	3.46	1.052	ปานกลาง
3 ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของโครงการ	3.28	1.278	ปานกลาง
ภาพรวม	3.62	1.004	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) โดยเมื่อจำแนกตามด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.67$) และด้านการติดตามและประเมินผล ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและระดับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ
บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของ
ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (n= 400)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.927
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3253.249
	df	105
	Sig.	.000

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

	Gov	Priv	Network	GPN	Lead1	Lead2	Lead3	Lead4	Motv1	Motv2	Motv3	Motv4	AweN1	AweN2	AweN3	AweN4	Need1	Need2	Need3	Need4	Decis	Opert	Prott	Mornt
Gov	1	.631"	.478"	.436"	.412"	.408"	.382"	.256"	.430"	.496"	.395"	.382"	.425"	.405"	.451"	.508"	.536"	.466"	.412"	.484"	.460"	.449"	.450"	.513"
Priv	.631"	1	.602"	.593"	.495"	.444"	.465"	.271"	.420"	.591"	.524"	.559"	.561"	.583"	.610"	.632"	.625"	.607"	.563"	.586"	.621"	.570"	.577"	.533"
Network	.478"	.602"	1	.649"	.631"	.454"	.446"	.303"	.423"	.540"	.499"	.523"	.523"	.494"	.477"	.523"	.597"	.531"	.361"	.415"	.484"	.514"	.483"	.415"
GPN	.436"	.593"	.649"	1	.647"	.425"	.505"	.380"	.467"	.516"	.525"	.567"	.536"	.527"	.519"	.550"	.558"	.525"	.498"	.530"	.538"	.608"	.501"	.515"
Lead1	.412"	.495"	.631"	.647"	1	.397"	.460"	.316"	.425"	.486"	.457"	.498"	.548"	.538"	.529"	.522"	.559"	.538"	.350"	.393"	.527"	.538"	.488"	.443"
Lead2	.408"	.444"	.454"	.425"	.397"	1	.321"	.197"	.292"	.419"	.274"	.419"	.443"	.398"	.393"	.472"	.595"	.445"	.335"	.413"	.436"	.487"	.405"	.453"
Lead3	.382"	.465"	.446"	.505"	.460"	.321"	1	.514"	.369"	.461"	.347"	.405"	.515"	.397"	.374"	.386"	.429"	.360"	.313"	.366"	.454"	.440"	.403"	.468"
Lead4	.256"	.271"	.303"	.380"	.316"	.197"	.514"	1	.263"	.251"	.167"	.286"	.313"	.300"	.199"	.211"	.339"	.206"	.204"	.302"	.303"	.325"	.293"	.350"
Motv1	.430"	.420"	.423"	.467"	.425"	.292"	.369"	.263"	1	.600"	.444"	.456"	.350"	.360"	.405"	.435"	.424"	.422"	.346"	.362"	.412"	.380"	.341"	.443"
Motv2	.496"	.591"	.540"	.516"	.486"	.419"	.461"	.251"	.600"	1	.464"	.552"	.444"	.483"	.554"	.510"	.501"	.538"	.454"	.489"	.506"	.493"	.470"	.526"
Motv3	.395"	.524"	.499"	.525"	.457"	.274"	.347"	.167"	.444"	.464"	1	.675"	.378"	.478"	.507"	.571"	.494"	.458"	.501"	.429"	.487"	.428"	.494"	.402"
Motv4	.382"	.559"	.523"	.567"	.498"	.419"	.405"	.286"	.456"	.552"	.675"	1	.528"	.514"	.509"	.602"	.523"	.503"	.500"	.467"	.459"	.584"	.518"	.494"
AweN1	.425"	.561"	.523"	.536"	.548"	.443"	.515"	.313"	.350"	.444"	.378"	.528"	1	.800"	.719"	.634"	.600"	.571"	.497"	.583"	.490"	.662"	.518"	.453"
AweN2	.405"	.583"	.494"	.527"	.538"	.398"	.397"	.300"	.360"	.483"	.478"	.514"	.800"	1	.805"	.677"	.567"	.721"	.631"	.594"	.588"	.613"	.508"	.464"
AweN3	.451"	.610"	.477"	.519"	.529"	.393"	.374"	.199"	.405"	.554"	.507"	.509"	.719"	.805"	1	.709"	.665"	.647"	.635"	.657"	.632"	.655"	.576"	.519"
AweN4	.508"	.632"	.523"	.550"	.522"	.472"	.386"	.211"	.435"	.510"	.571"	.602"	.634"	.677"	.709"	1	.715"	.683"	.650"	.623"	.613"	.615"	.646"	.602"
Need1	.536"	.625"	.597"	.558"	.559"	.595"	.429"	.339"	.424"	.501"	.494"	.523"	.600"	.567"	.665"	.715"	1	.679"	.593"	.689"	.657"	.662"	.640"	.621"
Need2	.466"	.607"	.531"	.525"	.538"	.445"	.360"	.206"	.422"	.538"	.458"	.503"	.571"	.721"	.647"	.683"	.679"	1	.720"	.683"	.702"	.585"	.554"	.577"
Need3	.412"	.563"	.361"	.498"	.350"	.335"	.313"	.204"	.346"	.454"	.501"	.500"	.497"	.631"	.635"	.650"	.593"	.720"	1	.712"	.633"	.566"	.548"	.614"
Need4	.484"	.586"	.415"	.530"	.393"	.413"	.366"	.302"	.362"	.489"	.429"	.467"	.583"	.594"	.657"	.623"	.689"	.683"	.712"	1	.670"	.667"	.585"	.646"
Decis	.460"	.621"	.484"	.538"	.527"	.436"	.454"	.303"	.412"	.506"	.487"	.459"	.490"	.588"	.632"	.613"	.657"	.702"	.633"	.670"	1	.696"	.659"	.695"
Opert	.449"	.570"	.514"	.608"	.538"	.487"	.440"	.325"	.380"	.493"	.428"	.584"	.662"	.613"	.655"	.615"	.662"	.585"	.566"	.667"	.696"	1	.733"	.685"
Prott	.450"	.577"	.483"	.501"	.488"	.405"	.403"	.293"	.341"	.470"	.494"	.518"	.518"	.508"	.576"	.646"	.640"	.554"	.548"	.585"	.659"	.733"	1	.710"
Mornt	.513"	.533"	.415"	.515"	.443"	.453"	.468"	.350"	.443"	.526"	.402"	.494"	.453"	.464"	.519"	.602"	.621"	.577"	.614"	.646"	.695"	.685"	.710"	1

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์นำเสนอไว้ ดังตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ค่าสถิติ Bartlett' test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) หรือไม่ มีค่าสถิติเท่ากับ 3253.249 ($p < .05$) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.927 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกัน เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์โมเดลอิสระต่อไป 24 ตัวแปรพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 552 คู่ และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกคู่

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรแฝง (Latent variable) ที่เกิดจากการวัดโดยตัวแปรโครงสร้าง (Construct variable) ให้เป็นไปตามทฤษฎีการวัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent validity) และความตรงแบบแตกต่าง (Discriminant validity)

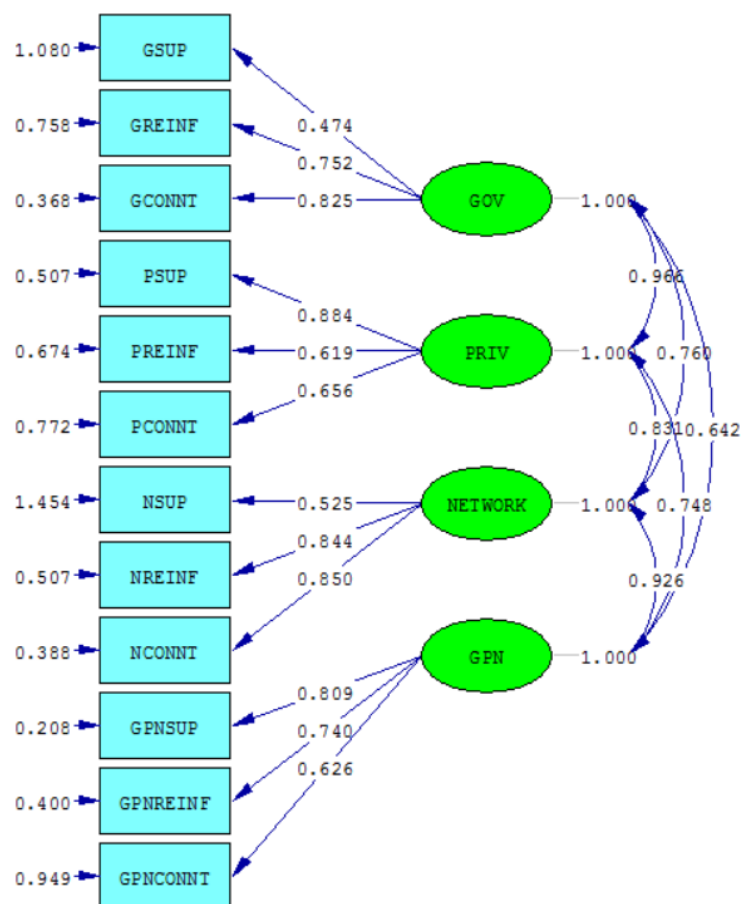
ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม ที่เป็นตัวแปรแฝง มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดได้โดยตรง ประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่งผ่านปัจจัย ตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) โดยผ่านตัวแปร ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ที่มีต่อตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้ตัวอย่าง จำนวน 380 คน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงในรูปโมเดลการวัด (measurement model) ประกอบด้วยโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่ง ส่วนโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยตัว

แปรรูปด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) โดยผ่านตัวแปร ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ที่มีต่อตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ดังแสดงในภาพที่ 4.2 ถึงภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.5 ถึงตารางที่ 4.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้แก่ GSup, GReinf, GConnt, PSup, PReinf, PConnt, NSup, NReinf, NConnt, GPNSup, GPNReinf และ GPNConnt

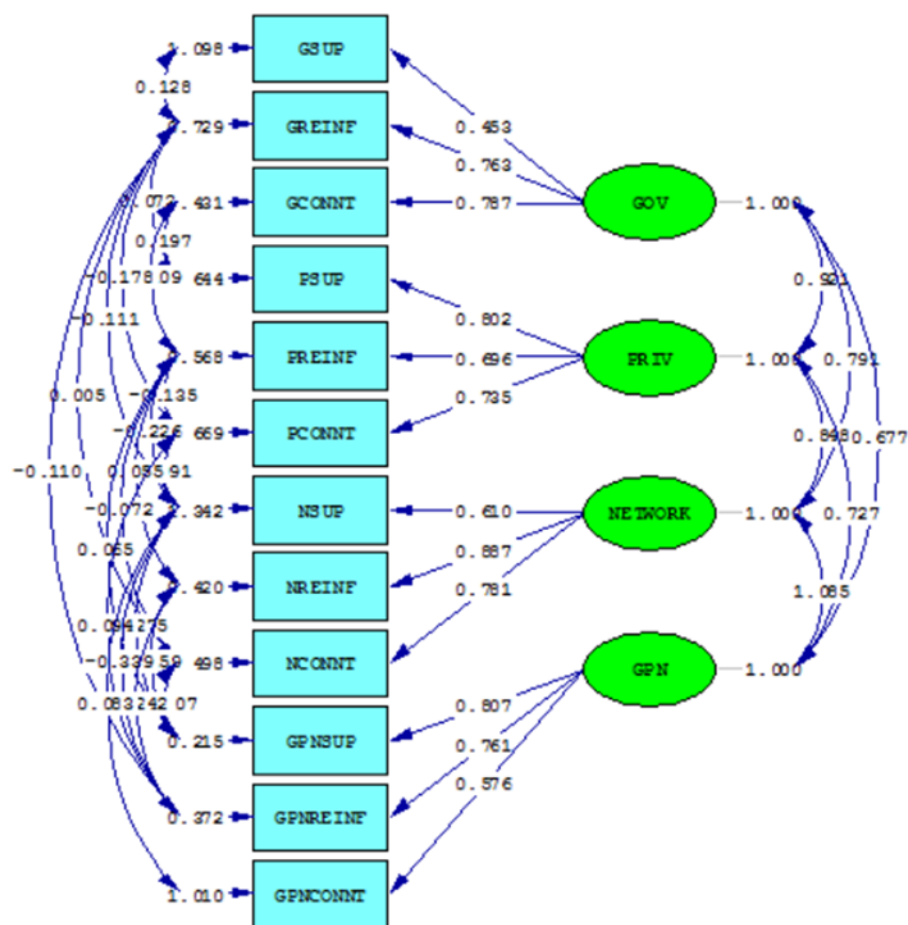
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่งได้ในครั้งแรกพบว่า เกณฑ์ที่กำหนด โดยค่า VE ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงทำการ Run โดยการปรับ (modified model) ใหม่ พบว่า The Model is Fit



Chi-Square=241.19, df=48, P-value=0.00000, RMSEA=0.103

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.236 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.0219 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.986 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.960 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ DUTY มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 7



Chi-Square=31.89, df=27, P-value=0.23618, RMSEA=0.022

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
GSup	0.898	0.039	10.562	0.807
GReinf	0.915	0.039	15.576	0.837
GConnt	0.876	0.040	15.998	0.767
PSup	0.924	0.038	24.259	0.853
PReinf	0.869	0.040	21.906	0.756

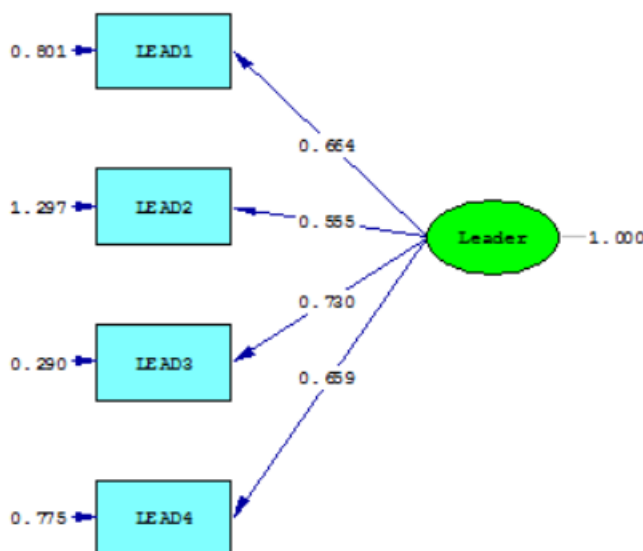
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
PConnt	0.652	0.045	14.501	0.425
NSup	0.893	0.039	22.887	0.797
Neinf	0.853	0.040	22.887	0.728
NConnt	0.534	0.051	10.562	0.285
GPNSup	0.893	0.039	22.887	0.797
GPNReinf	0.853	0.040	22.887	0.728
GPNConnt	0.534	0.051	10.562	0.285
The Model is Fit !				

จากภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.7 โมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย PSup มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.924 รองลงมาคือ GReinf มีค่าเท่ากับ 0.915 และน้อยที่สุดคือ GPConnt มีค่าเท่ากับ 0.534 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า PSup มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.853 รองลงมาคือ GReinf มีค่าเท่ากับ 0.837 และน้อยที่สุดคือ GPConnt มีค่าเท่ากับ 0.285

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Lead1, Lead2, Lead3 และ Lead4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Lead1, Lead2, Lead3 และ Lead4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

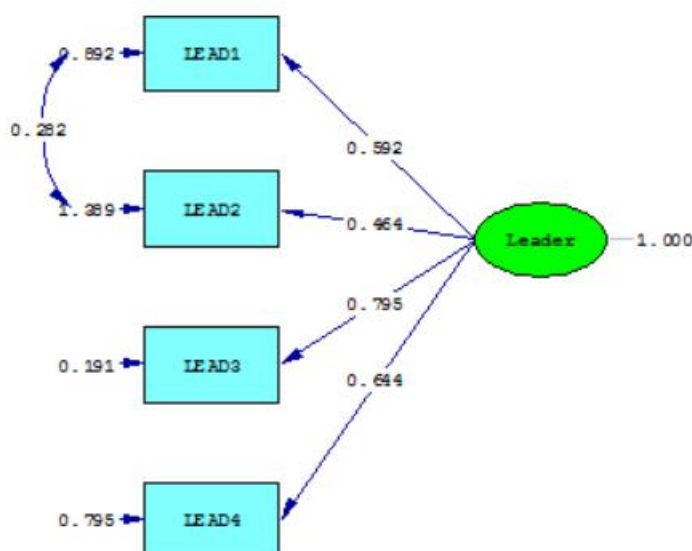
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)



Chi-Square=20.38, df=2, P-value=0.00004, RMSEA=0.156

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดภาวะผู้นำ (Leader) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.577 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.996 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Leader มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.8



Chi-Square=0.31, df=1, P-value=0.57681, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้วยโปรแกรม ลิสเรล ดูตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
Lead1	0.859	-	-	0.737
Lead2	0.769	0.078	11.162	0.591
Lead3	0.778	0.077	12.129	0.606
Lead4	0.770	0.067	13.454	0.593
The Model is Fit !				

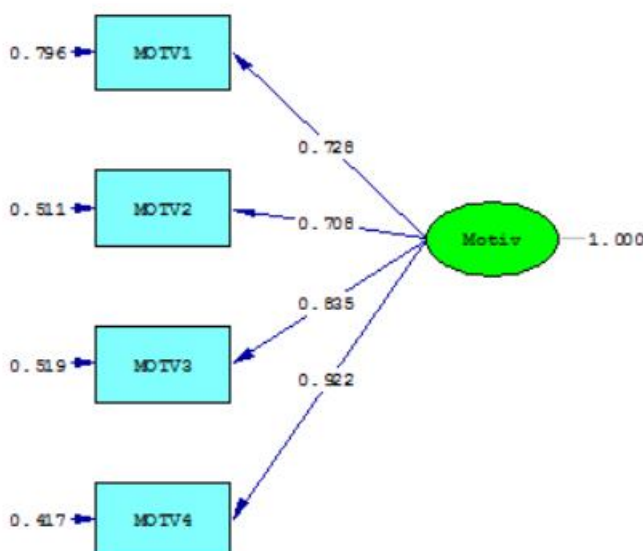
จากตารางที่ 4.8 โมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย Lead1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.859 รองลงมาคือ Lead3 มีค่าเท่ากับ 0.778 และน้อยที่สุดคือ Lead2 มีค่าเท่ากับ 0.769 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่ง

เป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม(communalities) พบว่า Lead1 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.737 รองลงมาคือ Lead3 มีค่าเท่ากับ 0.606 และน้อยที่สุดคือ Lead2 มีค่าเท่ากับ 0.591

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Motiv1, Motiv2, Motiv3 และ Motiv4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Motiv1, Motiv2, Motiv3 และ Motiv4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)

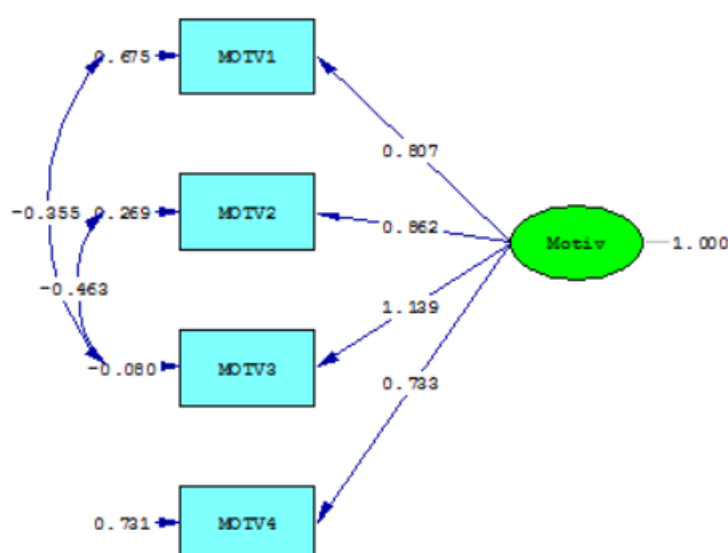


Chi-Square=54.96, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.264

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 1.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้อง

จากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.996 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Motiv มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.9



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Motiv1	0.608	-	-	0.369
Motiv2	0.810	0.125	10.067	0.656
Motiv3	0.826	0.121	11.100	0.682

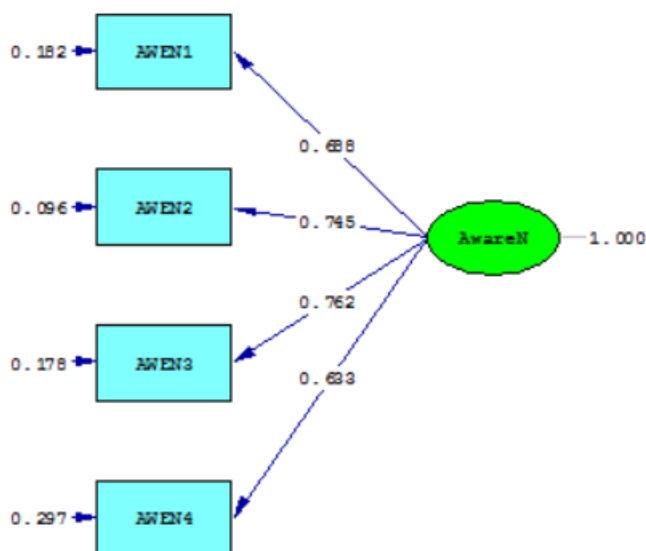
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
Motiv4	0.735	0.106	10.363	0.540
The Model is Fit !				

จากตารางที่ 4.9 โมเดลการวัดความตั้งใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย **Motiv3** มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.826 รองลงมาคือ **Motiv2** มีค่าเท่ากับ 0.810 และน้อยที่สุดคือ **Motiv1** มีค่าเท่ากับ 0.608 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า **Motiv3** มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.682 รองลงมาคือ **Motiv2** มีค่าเท่ากับ 0.656 และน้อยที่สุดคือ **Motiv1** มีค่าเท่ากับ 0.369

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ AweN1, AweN2, AweN3 และ AweN4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ AweN1, AweN2, AweN3 และ AweN4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

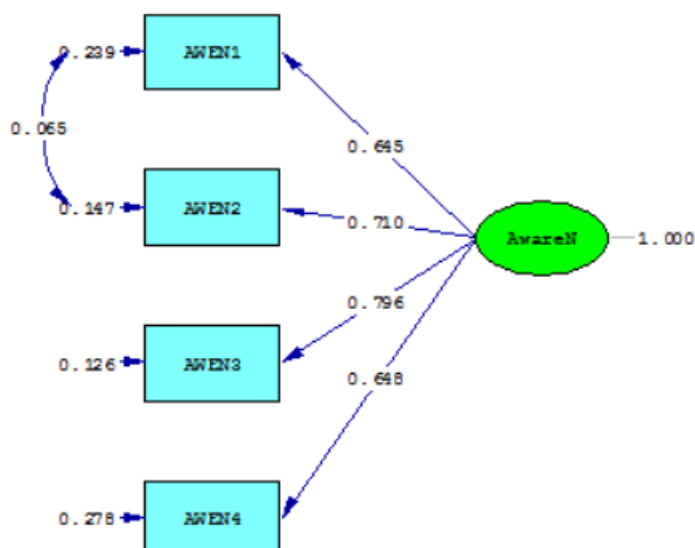
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)



Chi-Square=16.63, df=2, P-value=0.00024, RMSEA=0.139

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.215 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.0376 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.998 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.980 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.645 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Awareness มีค่าเท่ากับ 0.678 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.10



Chi-Square=1.54, df=1, P-value=0.21516, RMSEA=0.038

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 14

ตารางที่ 4.10: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
AweN1	0.694	-	-	0.482
AweN2	0.711	0.074	13.149	0.506
AweN3	0.775	0.085	12.945	0.601
AweN4	0.834	0.093	12.901	0.696
The Model is Fit !				

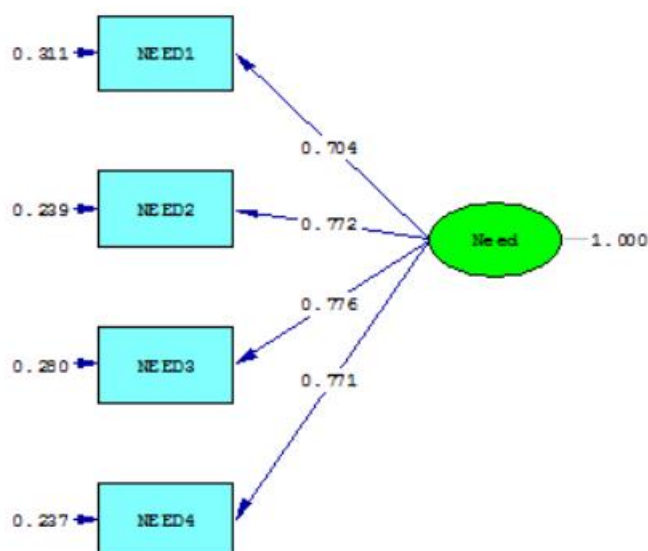
จากตารางที่ 4.10 โมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย AweN4 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.834 รองลงมาคือ AweN3 มีค่าเท่ากับ 0.775 และน้อยที่สุดคือ AweN1 มีค่าเท่ากับ 0.694 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ *t* พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า AweN4 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.696 รองลงมาคือ AweN3 มีค่าเท่ากับ 0.601 และน้อยที่สุดคือ AweN1 มีค่าเท่ากับ 0.482

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Need1, Need2, Need3 และ Need4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Need1, Need2, Need3 และ Need4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

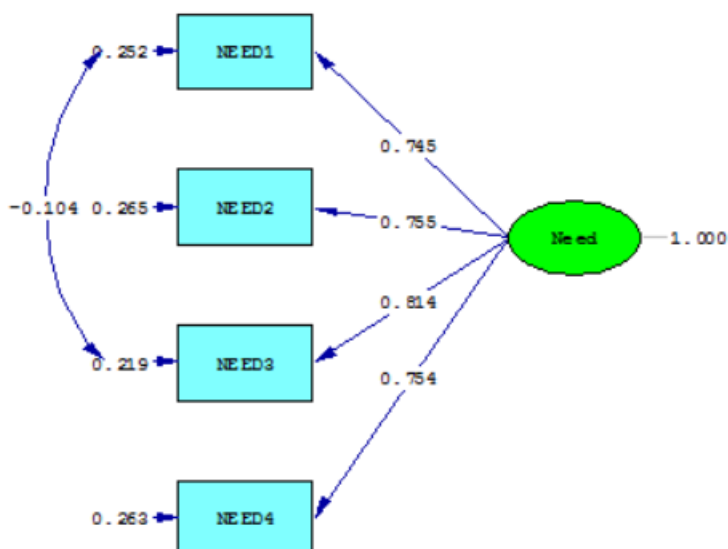
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)



Chi-Square=19.46, df=2, P-value=0.00006, RMSEA=0.152

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.675 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.000 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.998 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.746 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Need มีค่าเท่ากับ 0.732 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 15



Chi-Square=0.18, df=1, P-value=0.67536, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

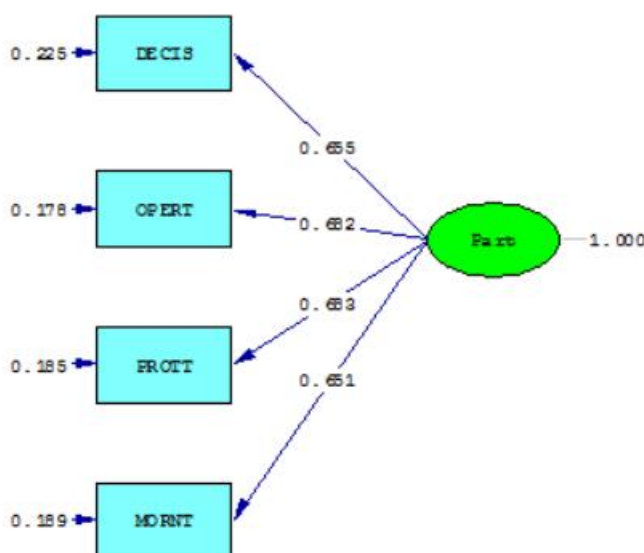
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Need1	0.745	-	-	0.461
Need2	0.755	0.090	14.260	0.869
Need3	0.814	0.080	14.505	0.640
Need4	0.754	0.072	14.101	0.712
The Model is Fit !				

จากตารางที่ 4.11 โมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย Need3 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.814 รองลงมาคือ Need2 มีค่าเท่ากับ 0.755 และน้อยที่สุดคือ Need1 มีค่าเท่ากับ 0.745 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า Need2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.869 รองลงมาคือ Need4 มีค่าเท่ากับ 0.712 และน้อยที่สุดคือ Need1 มีค่าเท่ากับ 0.461

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Decis, Opert, Prott และ Mornt เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Decis, Opert, Prott และ Mornt เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)

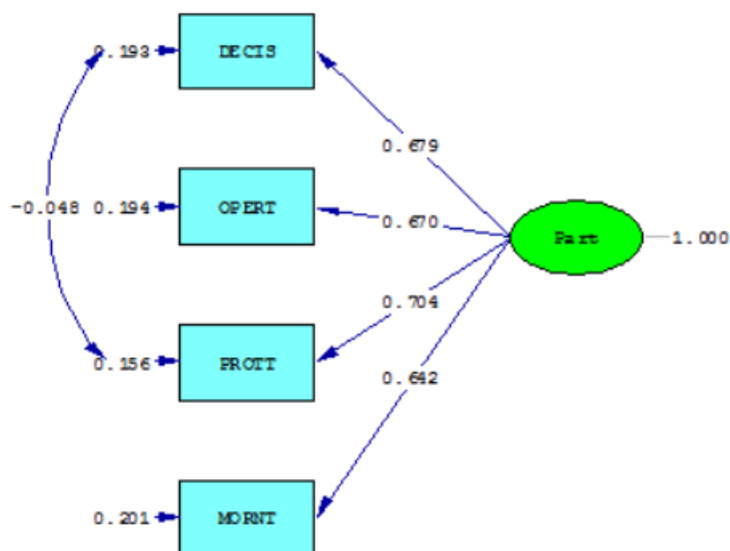


Chi-Square=7.67, df=2, P-value=0.02162, RMSEA=0.086

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่า

ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.519 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.999 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.995 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.721 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Part มีค่าเท่ากับ 0.823 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.12



Chi-Square=0.42, df=1, P-value=0.51910, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Decis	0.679	-	-	0.698
Opert	0.670	0.053	18.914	0.764
Prott	0.704	0.063	16.411	0.668

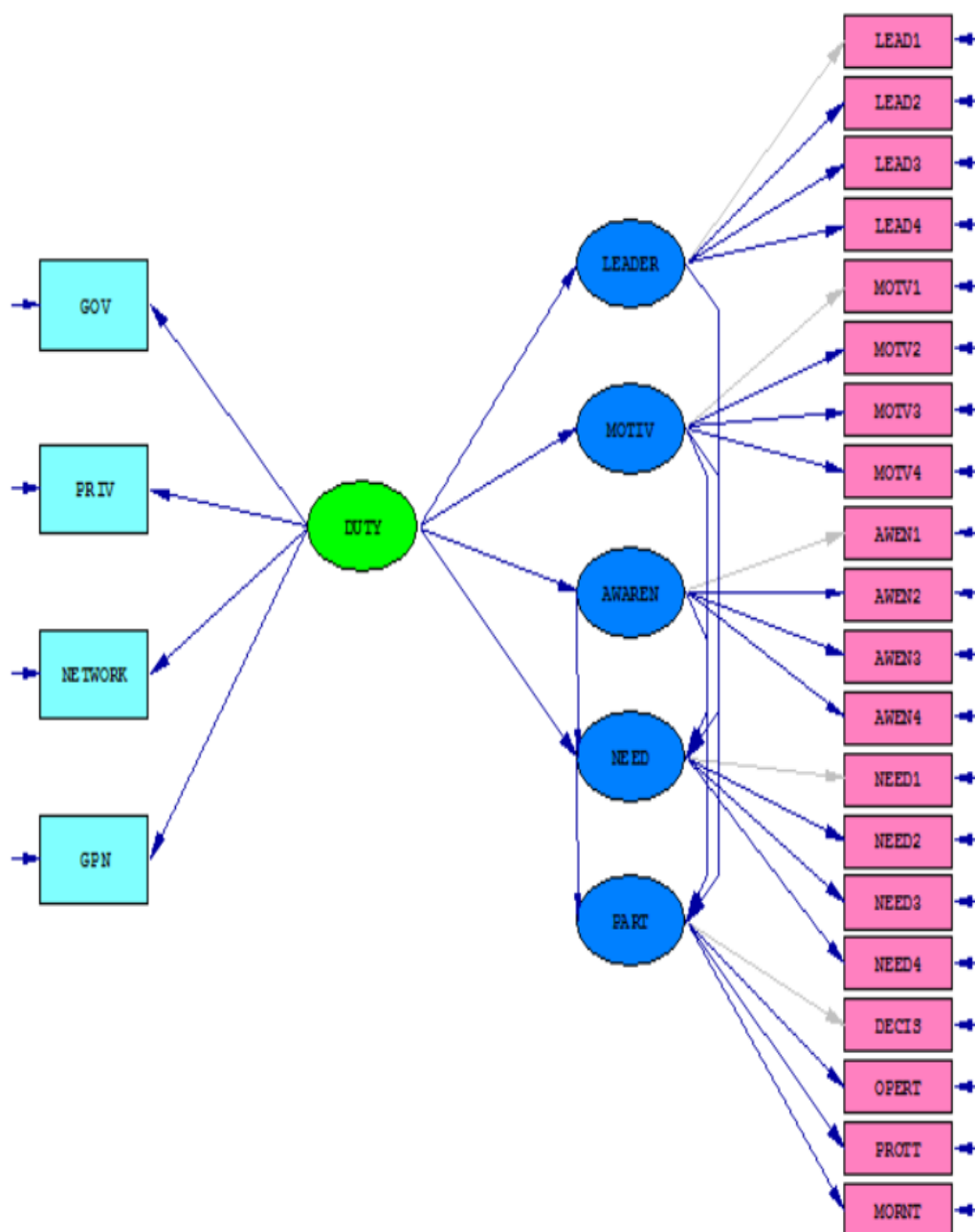
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
Mornt	0.642	0.051	17.777	0.433
The Model is Fit !				

จากตารางที่ 4.12 โมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย Prot t มีค่า น้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.704 รองลงมาคือ Decis มีค่าเท่ากับ 0.679 และน้อยที่สุดคือ Opert มีค่าเท่ากับ 0.670 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (communalities) พบว่า Opert มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.764 รองลงมาคือ Decis มีค่าเท่ากับ 0.698 และน้อยที่สุดคือ Mornt มีค่าเท่ากับ 0.433

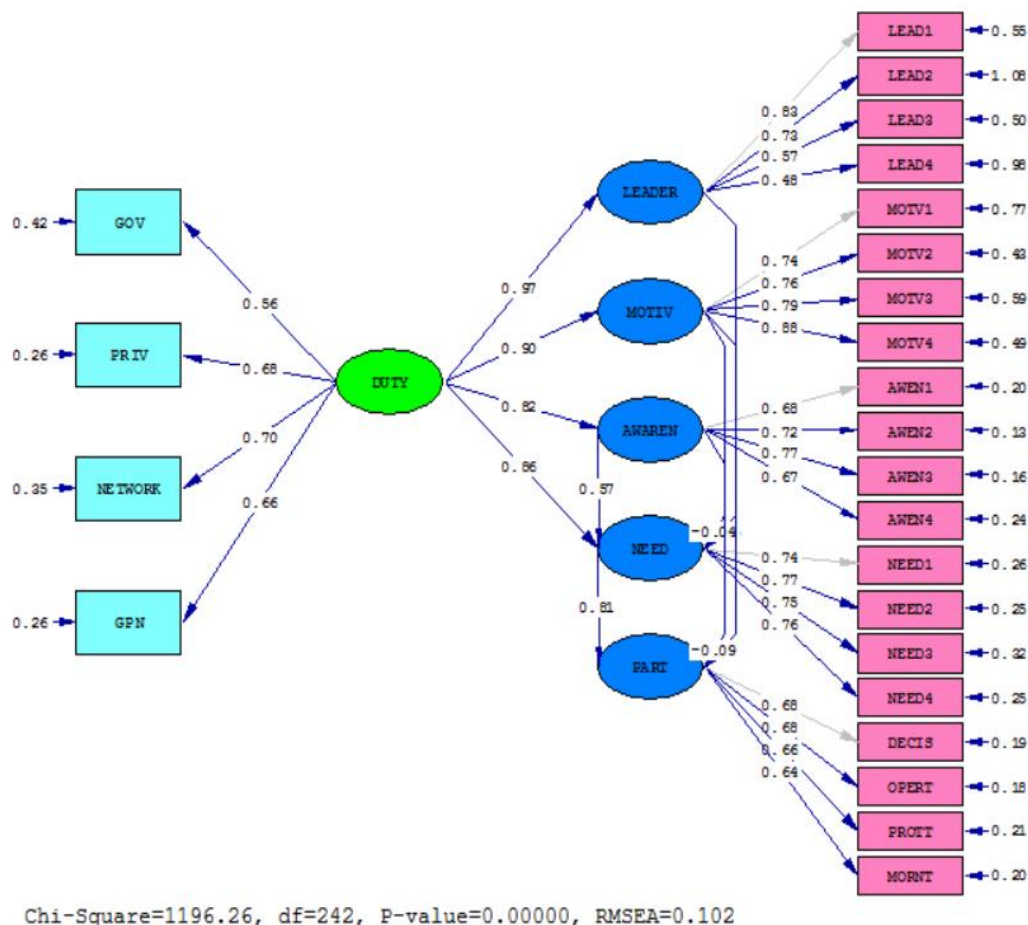
ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์การวิจัยครั้งนี้มี ตัวแปรแฝง จำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ (Gov) ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของเอกชน (Priv) ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาคีเครือข่าย (Network) ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ เอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) ตัวแปรปัจจัยภาวะผู้นำ (Leader) ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ตัวแปรปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awarenes) ตัวแปรปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) และตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการที่บทบาทการมีส่วนร่วม (Part)

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์วิเคราะห์โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดไม่สัมพันธ์กัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า โมเดลตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1196.260 ค่าองศาอิสระเท่ากับ 242 และค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.792 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.742 และค่าดัชนีกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0481



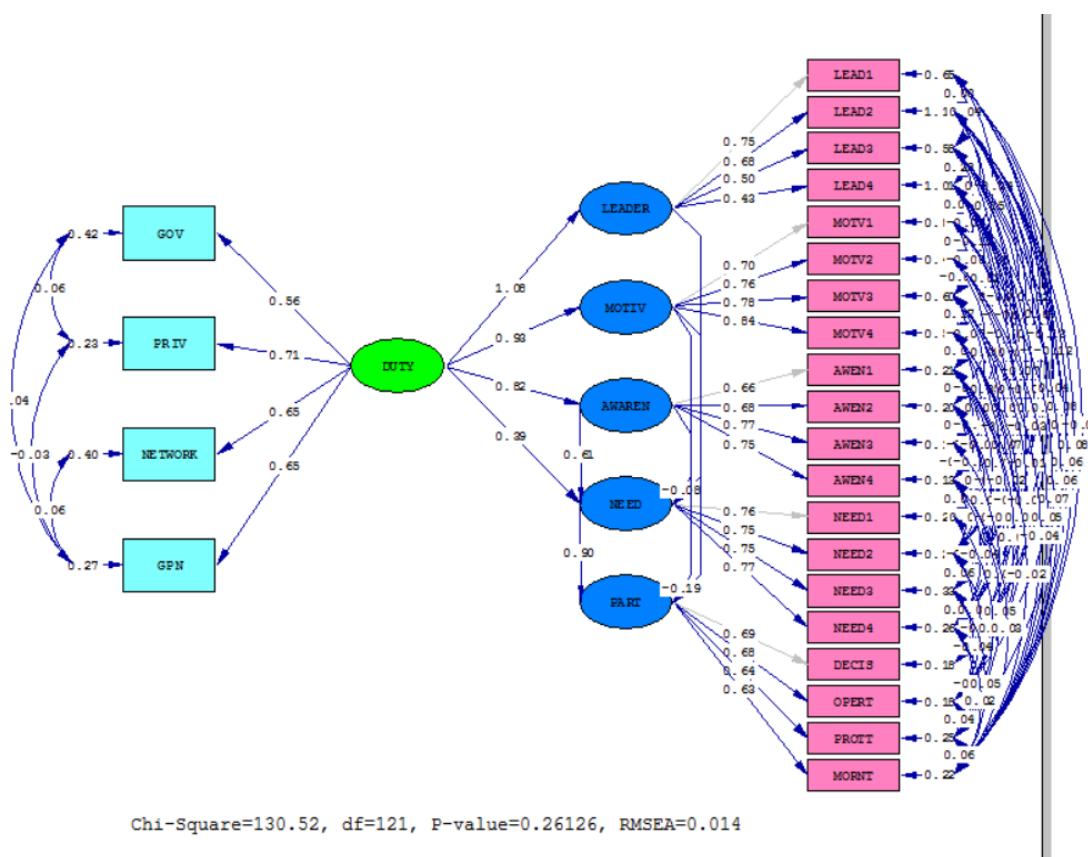
ภาพที่ 4.4 โมเดลปัจจัยเชิงโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)



ภาพที่ 4.5 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ก่อนทำการปรับโมเดล)

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยทำการปรับโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งการปรับโมเดลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากดัชนีดัดแปรโมเดล (Modification Indices) และผลจากการปรับโมเดล ที่ได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 130.52 องศาอิสระเท่ากับ 121 ที่ระดับความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.261 ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ (χ^2) แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความ

กลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.972 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.931 และค่าดัชนีกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.200 ดังภาพ 4.6



ภาพที่ 4.6 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การเปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างโมเดลที่สร้างตามสมมติฐาน (hypothesized model) และโมเดลที่ปรับใหม่ (modified model)

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ทั้งสองโมเดลมาเปรียบเทียบกันพบว่า หลังจากปรับโมเดลตามข้อกำหนดเบื้องต้นของการวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อน (error variance) มีความสัมพันธ์กันได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 312) ส่งผลทำให้โมเดลที่ได้รับการปรับใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.13 :เปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่าง
hypothesized model และ modified model

test statistics	hypothesized model	modified model	ค่ามาตรฐาน
chi-square (χ^2)	1196.26	130.52	-
df	242	121	-
p-value	0.000	0.261	มากกว่า 0.05
χ^2/df	4.943	1.079	น้อยกว่า 2.0
NFI	0.957	0.995	มากกว่า 0.9
CFI	0.965	1.000	มากกว่า 0.9
IFI	0.965	1.000	มากกว่า 0.9
RFI	0.951	0.984	มากกว่า 0.9
RMR	0.0481	0.0200	น้อยกว่า 0.05
GFI	0.792	0.972	มากกว่า 0.9
AGFI	0.742	0.931	มากกว่า 0.9
RMSEA	0.102	0.014	น้อยกว่า 0.05

โดยสรุปแล้วภาพรวมของโมเดลหลังจากได้รับการปรับใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้น และผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นในการศึกษาโมเดลนี้ จึงใช้โมเดลที่ปรับใหม่ (modified model) อธิบายอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ผลการทดสอบสมมติฐานจากโมเดลที่ปรับแล้ว โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝงต่าง ๆ ดูตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แยกค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและการวิเคราะห์หือทธิพลของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้เข้ารับโดยสาธารณสุข (แท็กซี)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสาเหตุ	LEADER			MOTIV			AWAREN			NEED			PART		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
DUTY	1.083**	-	1.083*	0.925**	-	0.925**	0.823**	-	0.823**	-	0.459*	0.854**	-	0.840**	0.840*
	(0.070)	-	(0.070)	(0.079)	-	(0.079)	(0.055)	-	(0.055)	-	(0.203)	(0.053)	-	(0.053)	(0.053)
LEADER	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.029		0.029	-	0.026	0.026
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0.170)		(0.170)	-	(0.152)	(0.152)
MOTIV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.080		-0.080	0.246**	-	0.174*
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0.155)		(0.155)	(0.110)	(0.141)	(0.150)
AWAREN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.610**		0.610**	-0.187	0.547	0.360*
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0.082)		(0.082)	(0.181)	(0.118)	(0.081)
NEED	0.029	-	0.029	-0.080	-	-0.080	0.610**	-	0.610**	-	-	-	0.897**	-	0.897*
	(0.170)	-	(0.170)	(0.155)	-	(0.155)	(0.082)	-	(0.082)	-	-	-	(0.138)	-	(0.138)

หมายเหตุ: DE = direct effect, IE = indirect effect, TE = total effect

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$)

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t\text{-value} \geq 2.576$)

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รายละเอียดของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละเส้นทางนำมาตอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับดังนี้

ปัจจัยบทบาทหน้าที่ (DUTY) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม และปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leader) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

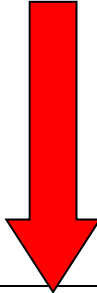
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awaren) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

ปัจจัยปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

นอกจากนี้ ผลของการศึกษาวิจัยจาก โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ยังแสดงถึงความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ ในกระบวนการวิจัย ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ

โครงการวิจัยที่ 2	กระบวนการ
กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 	โครงการย่อยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีกระบวนการ (Process) เริ่มจาก การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ทำให้ทราบว่า กระบวนการของการสร้างแรงจูงใจนั้น นอกจากจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในของบุคคลแล้ว เช่น การได้รับยอมรับ การถูกมองเห็นคุณค่า ทักษะคิด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นตัวกระตุ้นแล้ว ยังมีแรงจูงใจภายนอก ซึ่งในส่วนนี้ภาคีเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐบาลและ องค์กร ห้างร้าน เอกชน ตลอดจนสื่อมวลชนต่างๆ สามารถที่จะ เข้ามาศึกษา และวิเคราะห์ถึงความต้องการ เพื่อช่วยกันสร้างโปรแกรมหรือโครงการ ตลอดจนกิจกรรมสร้างเสริมแรงจูงใจในการสอนภาษาอังกฤษ เช่น การสนับสนุนของ รางวัลในเกม กิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษ และสิ่งสนับสนุนนี้ก็ต้องเกิดจากการศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการจากผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ว่ามีความต้องการในลักษณะใด เป็นสิ่งของสนับสนุนประเภทไหน ใบประกาศนียบัตร รางวัลสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ และได้รับการคัดเลือกให้ร่วมการเดินทางไปหาประสบการณ์ และการศึกษาดูงานการบริการแท็กซี่ ณ ต่างประเทศ การได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการตรวจสอบสุขภาพ อีกทั้งค่าตอบแทนการเดินทาง การยกเว้นเรียกเก็บค่าเช่ารถเพื่อสนับสนุนการอบรม
โครงการวิจัยที่ 3	กระบวนการ
การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 	โครงการย่อยที่ 2 → โครงการย่อยที่ 3 จากโครงการย่อยที่ 2 ที่กล่าวมาทั้งหมดนำมาสู่ โครงการย่อยที่ 3 โดย ภาคีเครือข่าย ได้มาประชุมร่วมกัน เพื่อขอความร่วมมือ ด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนต่างๆไปยัง องค์กรภาคี เครือข่ายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการ และสหกรณ์แท็กซี่ต่อไป เป็นต้น
โครงการวิจัยที่ 1	กระบวนการ
การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)	โครงการย่อยที่ 3 → โครงการย่อยที่ 1 จากโครงการย่อยที่ 3 ภาคีเครือข่าย ได้มาประชุมร่วมกัน เพื่อขอความร่วมมือ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้านการจัดคนเข้ารับการอบรม งบประมาณ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาอบรม ค่าเช่ารถแท็กซี่ การประชาสัมพันธ์ ใบประกาศนียบัตร การสนับสนุนต่างๆไปยัง องค์กรภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการ และสหกรณ์แท็กซี่ต่อไป เป็นต้น

คำอธิบายจากตารางที่ 4.15 ความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ ดังนี้

1. โครงการวิจัยย่อยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เชื่อมโยงกับ โครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้านกระบวนการ (Process) คือ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การประชุมหาความร่วมมือกับ ผู้ประกอบการรถสาธารณะแท็กซี่ และคณะกรรมการบริหารของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิซึ่งเป็นสหกรณ์ต้นแบบในการให้การสนับสนุนเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้ารับการอบรม การคัดสรรสมาชิกของสหกรณ์เข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษ อย่างเป็นรูปธรรม การประชาสัมพันธ์ของสื่อมวลชน สถานีวิทยุ เพื่อจัดหากลุ่มผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ส่วนบุคคล เชี่ยว-เหลื่อง ในการเข้ารับการอบรม เป็นต้น

นอกจากนี้ สิ่งที่ภาคีเครือข่ายสำหรับตัวแทนองค์กรเอกชน บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัท คาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคมจะได้รับ คือ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับด้านภาพลักษณ์ทางสังคม สำหรับนักวิชาการสถาบันการศึกษา คือ การได้เสนอนโยบายเพื่อบริการทางวิชาการให้แก่สังคม ท้องถิ่น และชุมชน อีกด้วย

2. โครงการย่อยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีความเชื่อมโยงโครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เชื่อมโยงด้านกระบวนการ (Process) เริ่มจาก การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ทำให้ทราบว่า กระบวนการของการสร้างแรงจูงใจนั้น นอกจากจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในของบุคคลแล้ว เช่น การได้รับยอมรับ การถูกมองเห็นคุณค่า ทักษะคติแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นตัวกระตุ้นแล้ว ยังมีแรงจูงใจภายนอก ซึ่งในส่วนนี้ภาคีเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐบาลและ องค์กร ห้างร้าน เอกชนตลอดจนสื่อมวลชนต่างๆ สามารถที่จะเข้ามาศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการ เพื่อช่วยกันสร้างโปรแกรมหรือโครงการตลอดจนกิจกรรมสร้างเสริมแรงจูงใจในการสอนภาษาอังกฤษ เช่นการสนับสนุนของ รางวัลในเกม กิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษ และสิ่งสนับสนุนนี้ก็ต้องเกิดจากการศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการจากผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ว่ามีความต้องการในลักษณะใด เป็นสิ่งของสนับสนุนประเภทไหน ใบประกาศนียบัตร รางวัลสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ และได้รับการคัดเลือกให้ร่วมการเดินทางไปหาประสบการณ์ และการศึกษาดูงานบริการแท็กซี่ ณ ต่างประเทศ การได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการตรวจสอบสุขภาพ อีกทั้งค่าตอบแทนการเดินทาง การยกเว้นเรียกเก็บค่าเช่ารถเพื่อสนับสนุนการอบรม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่ใช้กระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ มุ่งพัฒนาทางเลือกหรือวิธีการ การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารฯ โดยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มาร่วมกันในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่องเดียว (Single Study) ด้วยการผสมผสานขั้นตอนของการวิจัยอย่างเป็นเหตุเป็นผล ตามกรอบประเด็นเชิงปรัชญาด้านวิธีวิทยา (Methodology) หมายถึง ขั้นตอน วิธีแบบแผน กระบวนการของการหาความรู้ และความจริงที่เชื่อถือได้ เพื่อที่จะเชื่อมโยงไปยังรูปแบบการศึกษา (Design) และวิธีการ (Method) ตามแนวทางของกระบวนการทัศน์แบบมีส่วนร่วม (Advocacy or Participatory) การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ โดยมีแนวคิดเชิงการเมือง (Politics) เพื่อพัฒนาสังคม และคนในสังคมประเด็นในการศึกษาเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างนักวิจัย และผู้ถูกวิจัย (นิทรา กิจธีระวุฒิมวงษ์, 2555: 132-133) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Change Oriented) เนื่องด้วยงานวิจัยนี้เป็นโครงการย่อยที่ 3 ซึ่งอยู่ภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งแผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

สำหรับการวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นโครงการย่อยที่ 3 มีวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ (เพื่อนำข้อมูลที่ค้นพบมาประกอบแผนงานวิจัยฯ)

ในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นการบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการจากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยผู้วิจัยสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ อาทิเช่น กรรมการสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ สมาชิกสหกรณ์ฯ (ผู้ขับรถแท็กซี่) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบก) ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพีทีทศสันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีจำนวนในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน ผู้วิจัยใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบ คือ กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ค้นหาคำตอบเฉพาะในประเด็นที่บูรณาการสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ก) กระบวนการจัดการเรียนการสอน (โครงการย่อยที่ 1)

สาระเนื้อหาทางภาษาที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์การสื่อสารในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดแบ่งออกเป็นประเด็นภายใต้คำถามหลัก ต่อไปนี้

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 เพื่อช่วยการพิจารณาอุปประโยคและการเลือกใช้ศัพท์

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, เชิญชวนใช้บริการเพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ, ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสม หรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

ข) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ (โครงการย่อยที่ 2)

1. ด้านสถานที่ ควรจะเป็นสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทาง 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 การเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านของความใฝ่รู้ การพัฒนาตน การปลูกฝังค่านิยม ความคิด วิถีคิด ในการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว

4. การวางแผนชีวิต สามารถทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่วางแผนความก้าวหน้าในชีวิตจากการเริ่มต้นเป็นผู้ขับแท็กซี่จนได้รับผู้โดยสาร ยกระดับความก้าวหน้ามาเป็นผู้ขับแท็กซี่ที่มีสังกัดกลุ่มที่สามารถเข้ารับผู้โดยสารตามโรงแรม หรือจุดจอดรถที่มีเครือข่ายขององค์กรใดองค์กรหนึ่งรองรับ มีผู้โดยสารเป็นขาประจำ และยังสามารถพัฒนาเป็นผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อการท่องเที่ยว หรือขับรถลู่ลื่นได้ในอนาคต ตลอดจนสามารถขับรถให้กับบริษัทต่างชาติในประเทศไทย ทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

5. การเดินทางไปต่างประเทศ ในโครงการย่อยที่ 2 นี้ มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงาน การบริการแท็กซี่ในต่างประเทศเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ การฝึกใช้ภาษาอังกฤษในต่างแดน หรือการสร้างแรงกระตุ้นให้มีความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษ

6. ทักษะติดต่อภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติได้ ยกระดับความมั่นใจเมื่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

7. พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของคนขับแท็กซี่ จะความสนใจในการเรียนภาษา เข้าร่วมอบรมทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ด้วยเหตุผลที่ทำให้ชอบพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ คือ เหตุผลเกี่ยวกับตัวผู้สอน เครือข่ายที่สังกัด ชมรม สหกรณ์ การสนับสนุนค่าเดินทาง อาหาร เครื่องดื่ม หลักสูตรที่อบรม ความยากง่าย การนำไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการเข้าถึงสื่อการสอนได้อย่างง่ายดาย ไม่ยุ่งยาก ตัวภาษาและเนื้อหาวิชาที่เรียน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ทั้งถึง

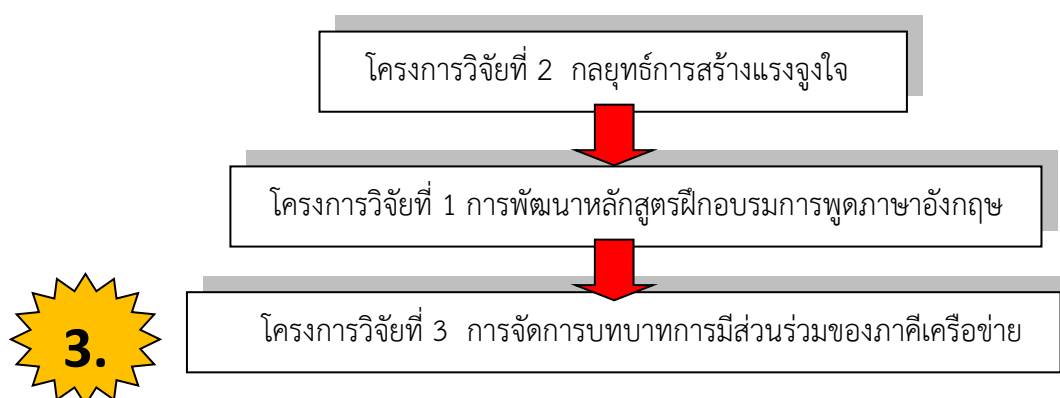
ค) การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายฯ (โครงการย่อยที่ 3)

ผู้เข้ารับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการบูรณาการความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งส่วนของสหกรณ์แท็กซี่ ดังภาพที่ 3.1 ดังนี้

1. ปัญหาที่พบคือ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มี 2 กลุ่มใหญ่คือ สังกัดสหกรณ์ กับ ไม่ได้สังกัดสหกรณ์ กรณีนี้จะเป็นรถแท็กซี่นิติบุคคล (เขียว-เหลือง) มีรายได้น้อย และต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพอยู่บนท้องถนนเป็นส่วนมากในแต่ละวัน เหลือรายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วประมาณ 300-800 บาทต่อวัน

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

3. แนวทางนำไปสู่การความร่วมมือในหลากหลายภาคส่วนที่จะเกิดจากภาคีเครือข่าย คือเรื่องของการสนับสนุนทางการเงิน และงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เช่นจาก สหกรณ์รถแท็กซี่เป็นผู้สนับสนุน (กรณีรถสังกัดสหกรณ์) และการสนับสนุนจากภาครัฐ- เอกชน (กรณีรถแท็กซี่มิได้สังกัดสหกรณ์) สื่อมวลชนที่มีส่วนร่วมในการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการสนับสนุนจากทางสถาบันการศึกษา นักวิจัย นักพัฒนา เป็นต้น ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยในโครงการย่อยที่ 3 เกิดขึ้นถัดมาจากการดำเนินโครงการวิจัยของกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ ละ โครงการย่อยที่ 1 ด้านการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ ดังภาพ ที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 การบูรณาการร่วมกันของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ
ที่มา: ผู้วิจัย

โครงการวิจัยนี้ (โครงการวิจัยย่อยที่ 3 จากชุดโครงการ) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2) เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ซึ่งก่อนจะดำเนินกระบวนการวิจัย ที่มีการแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่รวม 60 สหกรณ์ ภาคีเครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ. ชมรมรวมใจภักดิ์รักประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ. 91 สถานีวิทยุ 99.5 ภาคธุรกิจเอกชน

1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน ดังนี้
 - 1.1) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
 - 1.2) กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 - 1.3) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
 - 1.4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย
 - 1.5) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
- 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์โดยสาธารณะแท็กซี่ 2 กลุ่ม ดังนี้
 - 2.1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์โดยสาธารณะแท็กซี่
 - กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการรถโดยสารแท็กซี่ ไม่สังกัดสหกรณ์
 - กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ สังกัดสหกรณ์
 - 2.2) กลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษาราชการไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ.91 สถานีวิทยุ 99.5
 - 2.3) กลุ่มธุรกิจเอกชน ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

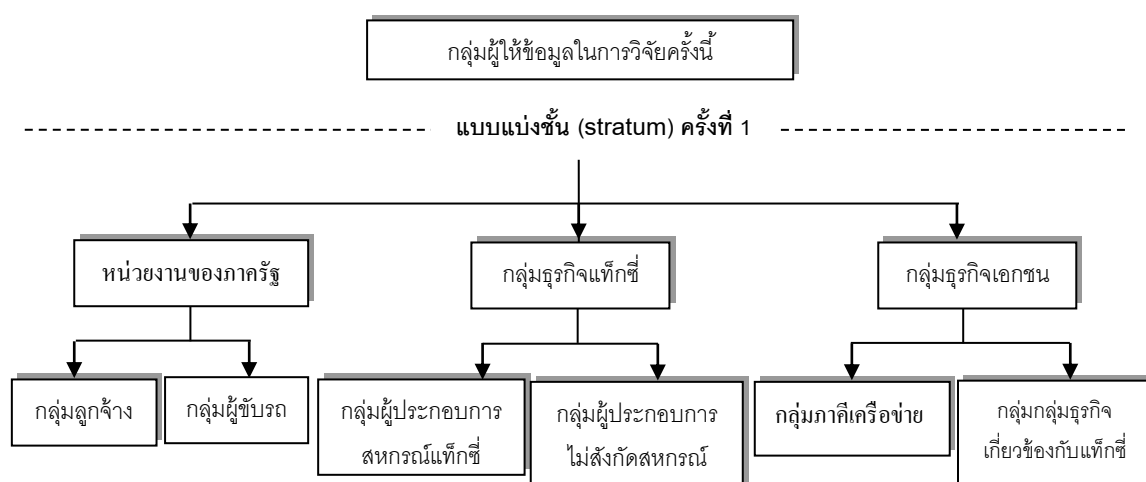
1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานของภาครัฐ จาก 5 หน่วยงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 5 หน่วยงานภาครัฐ (อย่างน้อยหน่วยงานละ 2 คน) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก
- 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์โดยสาธารณะแท็กซี่จำนวน 10 คน กลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 10 คน กลุ่มภาคีเครือข่าย จำนวน 10 คน รวมเป็น 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 2.1) ใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 100 คน
 - 2.2) ใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ประกอบการ ไม่สังกัดสหกรณ์ จำนวน 100 คน
- 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะกลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษาราชการไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน

3.1) กลุ่มธุรกิจเอกชน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่ และไม่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งเริ่มจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังแสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 วิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.1 รวบรวมและสรุปภาพรวมของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่างๆ ในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน

2.2 ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.3 พัฒนาการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในระยะการทําวิจัย วิเคราะห์ ปัญหา ความต้องการ แนวทางร่วมกันกับภาครัฐ และสร้างมาตรการจูงใจ, ร่วมกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ออกแบบกระบวนการวิจัยและเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ ลงพื้นที่ การกำหนดประเด็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อติดตามผลและแก้ไขปรับปรุง เป็นระยะการจัดทำแผน /รูปแบบให้กลุ่ม สหกรณ์แท็กซี่ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเป็นเจตคติ และทัศนคติเชิงบวกเพื่อนำไปปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การนำเสนอและประเมินผลของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.1 นำเสนอรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3.2 ตรวจสอบและประเมินรูปแบบของการบริหารจัดการสำหรับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม

3.3 สรุปข้อมูลทั้งหมดเพื่อสรุปรวบรวมเป็นรายงานการวิจัยที่สมบูรณ์

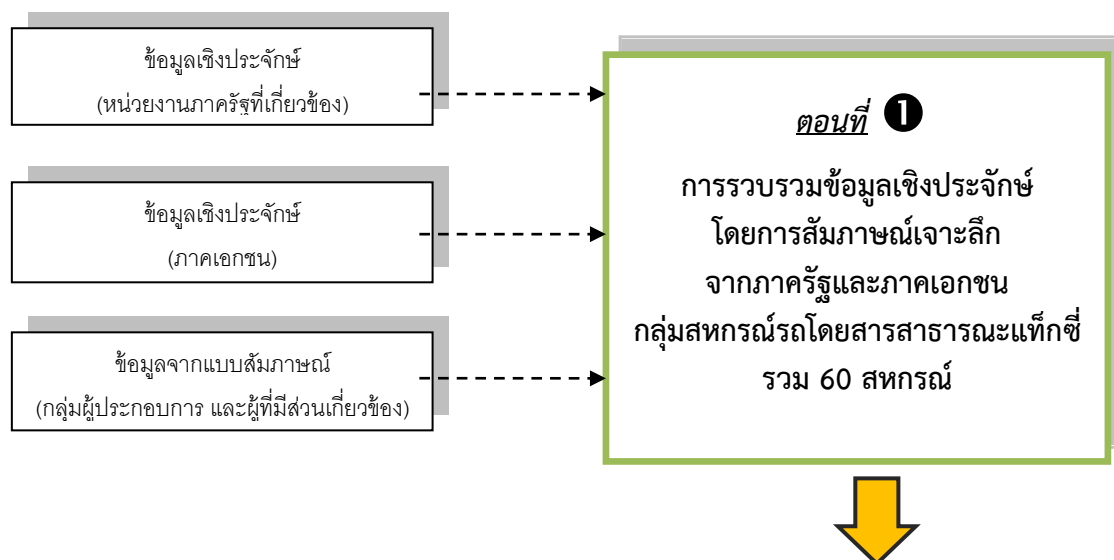
ทั้งนี้ เมื่อได้ร่างรูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะนำสู่การตรวจสอบและประเมินรูปแบบ ศึกษาติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการนำรูปแบบไปสู่การปฏิบัติ และการตรวจสอบผลกระทบของกลุ่มเป้าหมาย ประชุมสร้างแบบการประเมินผล ประสิทธิภาพ ติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทีมนักวิจัย และ User ปรับปรุงแก้ไข โดยทีมนักวิจัยและนักวิจัยร่วมที่เป็นUser นำเสนอผล และเผยแพร่

ตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่รวม 60 สหกรณ์

ตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้ประกอบการ ภาครัฐและภาคเอกชน ภาคีเครือข่าย ผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง)

ขั้นตอนที่ 2: ข้อมูลจากแบบสอบถาม (กลุ่มผู้ประกอบการ ภาครัฐและภาคเอกชน ภาคีเครือข่าย ผู้ขับรถแท็กซี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง)



ภาพที่ 4.3 กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย ตอนที่ 1

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ และแนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการแท็กซี่ สหกรณ์แท็กซี่ แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนี้ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนที่มีต่อการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่แบบมีส่วนร่วม ที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบความคิดการสัมภาษณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่จำนวน 10 คน กลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน 10 คน กลุ่มภาคีเครือข่าย จำนวน 10 คน รวมเป็น 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นสำคัญที่ 1. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นายสุพล ศรีพันธุ์ อธิบดีกรมการท่องเที่ยว การกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีผลจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบ 5,000 คน ที่ได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในหลาย ๆ พื้นที่ พบว่าปัญหาที่ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ 14.9% ประเทศไทยมีจำนวนรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนไว้กับกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ประมาณ 100,000 คัน แต่มีรถที่ออกมาขับจริงประมาณ 80,000 คัน โดยวิ่งให้บริการภายในสนามบินดอนเมือง ประมาณ 2,000-3,000 คัน สนามบินสุวรรณภูมิ 7,000 คัน และวิ่งให้บริการทั่วไป อีกประมาณ 60,000 คันจึงเป็นปัญหาของภาครัฐในการส่งเสริมทักษะการ

พูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งนี้ปัญหาของภาครัฐคือ การขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ หรือแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน

ความต้องการ ให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้เกิดความประทับใจ ส่วนมากมีการอบรมและผ่านการประเมินในการขับชั้รถยนต์สาธารณะ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และมีคุณสมบัติเป็นที่ยอมรับได้ในสังคม ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

บทบาทและหน้าที่

ภาครัฐควรจะเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทและหน้าที่ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และมีส่วนในการขับเคลื่อนโครงการ หรือกิจกรรมที่ดี เช่น

1. กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการนำผลการสอบถามความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น เช่น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ร่วมกันจัดทำ “มาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน อาชีพขับชั้รถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดย ม.ล.ปยุตตพรก รมิต อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) ได้จัดโครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ หลักสูตรบทสนทนาภาษาอังกฤษทางวิทยุ เพื่อยกระดับภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานขับรถแท็กซี่ โดยพิจารณาจากหน้าที่การทำงาน พนักงานขับรถแท็กซี่อาจจะไม่เอื้ออำนวยในการฝึกอบรมในห้องเรียน จึงนำบทสนทนาภาษาอังกฤษมาออกอากาศทางสถานีวิทยุสวพ. 91 MHz ช่วงเวลา 05:25 น. 17:25 น. และ 22:25 น. ทุกวันโดยในบทสนทนาจะเกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่เข้าใจง่ายสามารถฝึกได้ด้วยตนเอง เพื่อนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวเป็นการรองรับเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) ในปี 2558 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย

3. กรุงเทพมหานครมีนโยบายพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อรองรับเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 พนักงานขับรถแท็กซี่ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ดังนั้น สำนักพัฒนาสังคม จึงจัด “โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่คนขับรถแท็กซี่” เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่พนักงานขับรถแท็กซี่ในมีทักษะในด้าน ต่างๆ อาทิ การฟัง พูด

แนวทางของภาครัฐที่ควรมีบทบาทและหน้าที่ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ดังต่อไปนี้

- 1) ประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการจัดการอบรมความรู้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

- 2) สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐเพื่อผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นค่าเดินทางในการประสานงานจัดกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย
- 3) พัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงาน ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง
- 4) ให้ความสำคัญกับเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการทำงานเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
- 5) สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงาน ที่มีการประสานและร่วมมือกับเครือข่ายจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
- 6) กำหนดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
- 7) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
- 8) มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- 9) จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์ แท็กซี่ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
- 10) ส่งเสริมการ พัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ในการเข้าถึงและการมีส่วนร่วมในเรียนรู้ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยรวม

ประเด็นสำคัญที่ 2. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) การส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าปัญหาของผู้ประกอบการ สหกรณ์ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ก็คือ สหกรณ์และผู้ประกอบการ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อบ่งชี้ให้เห็นใน ความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพคนขับรถสาธารณะแท็กซี่ ด้วย ทักษะภาษาอังกฤษ อีกทั้งคุณภาพการบริการ ปัญหาจากการถูกร้องเรียนการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร จากการที่คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ เพื่อเตรียมพร้อมเรียนเป็นเจ้า บ้านที่ดี

ความต้องการ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับ

คนขับรถสาธารณะแท็กซี่ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเต็มไปด้วยรถแท็กซี่ที่ไม่เพียงเรียกใช้ได้อย่างสะดวกเท่านั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะเลือกแท็กซี่เป็นพาหนะเดินทางจากสนามบินไปยังโรงแรมที่พัก เป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด นักท่องเที่ยวเหล่านั้นพูดไทยไม่ได้เลย หรือพูดได้บ้างแต่น้อยมาก ภาษากลางที่ใช้เป็นภาษาอังกฤษ แม้ว่าคน(ไทย)ในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่นั้น มีมุมมองต่อบริการของแท็กซี่ในกรุงเทพฯ ที่ค่อนข้างติดลบโดยเฉพาะกับปัญหาอันดับหนึ่ง คือการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารคนไทย

บทบาทและหน้าที่

- 1) ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
- 2) การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
- 3) การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- 4) สร้างโปรแกรมจูงใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ที่มีพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษที่ดี เช่นการพัฒนาเลื่อนระดับของการขับรถจากแท็กซี่ เป็นรถลิμουซีน รับส่งผู้โดยสารตามโรงแรม ระดับห้าดาว หรือบริการผู้โดยสารตามหน่วยงาน องค์กรที่มีความมั่นคง และรายได้ดี
- 5) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้ในการทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

ประเด็นสำคัญที่ 3. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าปัญหาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ก็คือ แท็กซี่บางคนจะไม่ค่อยรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง การขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่ตระหนักถึงความสำคัญ อีกทั้งปัญหาการขาดโอกาส เนื่องจากต้องขับรถแท็กซี่เพื่อประกอบอาชีพที่มีเวลาเป็นข้อจำกัด วันใดไม่ได้วิ่งรถบริการผู้โดยสารก็จะขาดรายได้เข้าบ้านและดูแลครอบครัว และขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน การสื่อสารบกพร่องอันเกิดจากข้อจำกัดทางภาษาในการพูดอธิบายความ ปัญหารายได้ที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพต้องเร่งรีบประกอบอาชีพในแต่ละวัน เนื่องจากรายได้น้อย เพื่อบริหารในความสำเร็จของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพพวกขับรถแท็กซี่ ด้วยทักษะภาษาอังกฤษ อีกทั้งคุณภาพการบริการ เพื่อเตรียมพร้อมเรียนเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ความต้องการ ให้มีโอกาสนในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของคนขับ และเป็น การเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น ต้องการมี โครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ โดยคนขับแท็กซี่ที่เข้าร่วมโครงการต่างมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรียนรู้ เต็มใจที่ พัฒนาตัวเองเพื่อโอกาสในการฟัง พูด และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น สำหรับผู้ผ่านการ ทดสอบและประเมินสมรรถนะเข้ารับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมี การมอบประกาศนียบัตร ให้เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจทำให้ รู้สึกดี ถือเป็นเกียรติสำหรับอาชีพคนขับแท็กซี่ เพราะการ รักษาความดีและมาตรฐานตรงนี้ไว้ เป็นประโยชน์ในการให้บริการแท็กซี่สาธารณะ เพื่อผู้โดยสารจะ ได้มั่นใจในการให้บริการแท็กซี่ของไทยเรา เชื่อว่าหลังรับใบประกาศนี้แล้ว คุณค่าบริการจะเป็น มาตรฐานที่ดีขึ้นให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รวมทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ คนขับรถแท็กซี่ที่ดีมีคุณภาพในการรักษาคุณภาพการให้บริการด้วย

บทบาทและหน้าที่

- 1.) การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี ขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นให้กับคนขับรถแท็กซี่ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย สร้าง อุดมการณ์การทำงานบริการให้กับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ ซึ่งต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับ ภาคีเครือข่ายโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติในเกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่ คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่
- 2) กำหนดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับ เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
- 3) กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างภาคีเครือข่ายในกาทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่
- 4) มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลง ร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพ
- 5) ผู้บริหารสหกรณ์แท็กซี่ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมร่วมกับภาคี เครือข่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างกัลยาณมิตรร่วมกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ประเด็นสำคัญที่ 4. .ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการ ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ปัญหาของภาคีเครือข่ายในการส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ความต้องการ ตามที่ชมรมรวมใจภักดี รักษาประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะ แท็กซี่ และ หัวหน้าโครงการวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผนึกกำลัง สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้อง พี่ ภาคีเครือข่าย สมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ครั้งแรกของประเทศไทย 15

ตุลาคม 2558 : ชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย ภาศิเครือข่ายผู้ขับรธาธารณะแท็กซี่ โดย ดร. วรารุช ตีระนันท์ ประธานชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย และหัวหน้าโครงการวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยดร.ดวงกมล จิตติเวส หัวหน้าโครงการวิจัย จากคณะครุศาสตร์ ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือเป็นพันธมิตรทางวิชาการ ระหว่างชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย ภาศิเครือข่ายผู้ขับรธาธารณะแท็กซี่ การนำผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ไปใช้ อันเกิดประโยชน์ ในเชิงวิชาการ เชิงสาธารณะ เชิงพาณิชย์ และเชิงนโยบาย โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายนักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษาฯ กับภาศิเครือข่ายของชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทยผู้ประกอบการ และ ผู้ขับรธาธารณะแท็กซี่ ในการสนับสนุนการบูรณาการการวิจัยสู่คุณภาพการให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาศิเครือข่าย เครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย

โดยทางชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย ก็มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งของจิตอาสา พัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับแท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาบุคลากรภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมารยาทให้มีความปลอดภัย, เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย รวมไปถึง พัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งความสำเร็จของการทำงานด้านจิตอาสานั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามี ส่วนเกี่ยวข้อง นับเป็นโอกาสดีที่สถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเข้าใจ และตระหนักถึงคุณค่าของการบริการทางวิชาการสู่สังคมอย่างจริงจังด้วยองค์ความรู้ ทุนมนุษย์ ทุน ทางปัญญา จึงได้เข้ามาร่วมสร้าง ร่วมพัฒนาไปด้วยกันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่ดี

บทบาทและหน้าที่

- 1.) ให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงาน คนขับรธาแท็กซี่ ซึ่งต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาศิ เครือข่ายโดยมีบทบาทเป็นผู้เชื่อมประสานงานในทุกมิติให้เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่ คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรธาแท็กซี่
- 2) ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรธาโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรม ภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น
- 3) พัฒนาฐานข้อมูลของภาศิเครือข่ายให้ครอบคลุมกับภารกิจงานส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรธาโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยภาศิเครือข่ายมีส่วนร่วมในการ ให้ข้อมูล
- 4) สสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาศิเครือข่ายในการมีส่วนร่วมส่งเสริมการจัดการ ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรธาโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อนำไปสู่ การเรียนรู้ตลอดชีวิตได้

5) ให้ความสำคัญกับภาคีเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลการสร้างเครือข่ายการทำงานของกลุ่มเพื่อส่งเสริมการจัดการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

6) สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่ายและกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน สหกรณ์แท็กซี่ที่มีการประสานและร่วมมือกับภาคีเครือข่ายจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

7) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการสร้างกิจกรรมด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ไทยที่มีความยั่งยืนต่อไป อาจจัดให้มีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

8) ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ อย่างหลากหลาย และควรมีลักษณะมุ่งมั่นทุ่มเท และมีความเต็มใจในการร่วมดำเนินงาน

9) ควรส่งเสริมให้ภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ จัดโครงการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคม

10) ควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคลากรของภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กับภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี และสามารถประสานประโยชน์ให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของจิตอาสาพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับขี่แท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาบุคลิกภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการขับขี่ให้มีความปลอดภัย, เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย การพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งความสำเร็จของการทำงานด้านจิตอาสานั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ต้องมีการสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้วิจัยได้รวบรวมตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับ รถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาครัฐบาล)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ 2. ขาดการสร้างจิตสำนึกที่ถูกต้อง 3. สหกรณ์แท็กซี่ละเลยการสนับสนุนให้ผู้ขับแท็กซี่เข้าอบรมตามโครงการที่มี	1. ให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดี 2. เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ 3. นำรายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าประเทศ 4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวโดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก	1. กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการนำผลการสอบถามความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น 2. สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 3. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดโครงการ ภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ทางวิทยุ 4. กรุงเทพมหานครจัด “โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่คนขับรถแท็กซี่” เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่พนักงานขับรถแท็กซี่ในมีทักษะในด้าน ต่างๆ อาทิ การฟัง พูด 5. ประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจและมีส่วนร่วม 6. สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ 7. สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน 8. กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 9. มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน 10. จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ 11. ส่งเสริมการ พัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น

ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับ รถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของสหกรณ์หรือ ผู้ประกอบการ)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1.สหกรณ์และผู้ประกอบการ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อมองเห็นในความสำคัญ ของการใช้ภาษาอังกฤษใน การสื่อสารเพื่อพัฒนาอาชีพ คนขับรถสาธารณะแท็กซี่ ด้วยทักษะภาษาอังกฤษ 2.คุณภาพการบริการ ปัญหา จากการถูกร้องเรียนการ ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารจากการ ที่คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถ สื่อสารกับผู้โดยสาร ชาวต่างชาติได้ เพื่อ เตรียมพร้อมเรียนเป็นเจ้าบ้าน ที่ดี	ความต้องการ ได้รับความ ร่วมมือเป็นอย่างดีจากกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน และ ภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของ ธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิทูเพื่อ การจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	1.ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและ งบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและ กิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ ประกอบอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2) การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และ หน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การส่งเสริมความรู้ ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่ในการพัฒนา ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 3.การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่า เวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบ อาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตาม โครงการต่างๆอย่างต่อเนื่อง 4.กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ ความรู้การในการทำงาน การพัฒนา ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับ คนขับรถแท็กซี่ 5. จูงใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการแท็กซี่ที่มี พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษที่ดี
ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับ รถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่))	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1. การปฏิเสธรับผู้โดยสาร ชาวต่างชาติ เนื่องจากไม่ สามารถสื่อสารได้ 2.การขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่ตระหนักถึงความสำคัญใน การพัฒนาตนเองด้าน ภาษาอังกฤษ 3.การขาดโอกาส เนื่องจาก ต้องขับรถแท็กซี่เพื่อประกอบ อาชีพที่มีเวลาเป็นข้อจำกัด วันใดไม่ได้วิ่งรถบริการ	1. ให้มีโอกาสนในการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนา ศักยภาพของคนขับ และเป็น การเพิ่มโอกาสในการรับ ผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้ สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น 2.โครงการที่ดีด้าน ภาษาอังกฤษ โดยคนขับแท็กซี่ ที่เข้าร่วมโครงการต่างมุ่งมั่นที่ จะศึกษาเรียนรู้ เต็มใจที่ พัฒนาตัวเองเพื่อโอกาสในการ	1. การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพ ด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น 2.ผู้ขับรถแท็กซี่ ต้องมีจิตอาสาในการทำงาน ร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนา ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับ คนขับรถแท็กซี่ 3.ให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับ เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

ผู้โดยสารก็จะขาดรายได้เข้าบ้านและดูแลครอบครัว 4.ขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน	ฟัง พูด และสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น 3. ต้องการเงินค่าตอบแทนรายได้ที่สูญเสียไปจากการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาศูนย์เอง	
ปัญหาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) (มุมมองของภาคีเครือข่าย)	ความต้องการ	บทบาทและหน้าที่
1.ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นปัญหาที่ขาดการแก้ไขมานาน 2. หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้มีการดูแล กวดขันอย่างจริงจัง 3. ขาดการบูรณาการความร่วมมือของภาค รัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการและสหกรณ์	พัฒนาคุณภาพ มาตรฐานทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้องพี่ ภาคีเครือข่ายสมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ 2.วิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองมีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น คุณภาพชีวิตดีขึ้น 2. สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่าย เครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย 3.ตระหนักถึงคุณค่าของการบริการทางวิชาการสู่สังคมอย่างจริงจังด้วยองค์ความรู้ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา จึงได้เข้ามาร่วมสร้าง ร่วมพัฒนาไปด้วยกันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่ดี	1. เสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงานคนขับรถแท็กซี่ 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.ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง 8.ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วม เป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ 9.ควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคลากรของ

		ภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ กับ ภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี
--	--	--

ตอนที่ 2: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่ จำนวน 100 คน
- 2) กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจ ไม่สังกัดสหกรณ์ จำนวน 100 คน
- 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนจากภาคเอกชน ในฐานะกลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการสาธารณะแท็กซี่ อาทิ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน
- 4) กลุ่มธุรกิจเอกชน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่ และไม่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัทคาราบาวแดง) บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน เป็นต้น รวมกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

n	หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์
mean	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
C.V.	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
X^2	หมายถึง ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
df	หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
TE	หมายถึง ขนาดอิทธิพลรวม (total effect)
ID	หมายถึง ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)
DE	หมายถึง ขนาดอิทธิพลทางตรง (direct effect)
R^2	หมายถึง สัมประสิทธิ์การทำนาย (coefficient of determination)
GFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit index)
AGFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index)
RMR	หมายถึง ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (root mean squared residual)
p	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

Gov	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ
Priv	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของเอกชน
Network	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของภาคีเครือข่าย
GPN	หมายถึง	บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ เอกชน และภาคีเครือข่าย
Leader	หมายถึง	ภาวะผู้นำ
Motiv	หมายถึง	แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม
Awarenes	หมายถึง	ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม
Need	หมายถึง	ความต้องการในการมีส่วนร่วม
Part	หมายถึง	การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ (Gov)

GSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
GReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
GConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาคเอกชน (Priv)

PSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
PReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
PConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาคภาคีเครือข่าย (Network)

NSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
NReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
NConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมภาคเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN)

GPNSup	หมายถึง	บทบาทในด้านการสนับสนุน
GPNReinf	หมายถึง	บทบาทในด้านการสร้างเสริม
GPNConnt	หมายถึง	บทบาทในด้านความร่วมมือ

ตัวแปรปัจจัยภาวะผู้นำ (Leader)

Lead1	หมายถึง	มีคุณธรรมและจริยธรรม
Lead2	หมายถึง	รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
Lead3	หมายถึง	มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่

Lead4	หมายถึง	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ
-------	---------	-----------------------------------

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv)

Motv1	หมายถึง	ความสำเร็จในการทำงาน
Motv2	หมายถึง	การได้รับความยอมรับนับถือ
Motv3	หมายถึง	ความก้าวหน้าในการทำงาน
Motv4	หมายถึง	ค่าตอบแทน

ตัวแปรปัจจัยความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness)

AweN1	หมายถึง	การพัฒนาตนเองจะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น
AweN2	หมายถึง	การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ทักษะเพิ่มมากขึ้น
AweN3	หมายถึง	การพัฒนาภาษาทำให้ได้เปรียบผู้อื่น
AweN4	หมายถึง	การมีส่วนร่วมการพัฒนาทักษะทำให้ได้รับความรู้มากขึ้น

ตัวแปรปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need)

Need1	หมายถึง	ความต้องการในการพัฒนาตนเอง
Need2	หมายถึง	ความต้องการในด้านรายได้ที่มากขึ้น
Need3	หมายถึง	ความต้องการในเชื่อมความสัมพันธ์
Need4	หมายถึง	ความต้องการการยกย่อง

ตัวแปรปัจจัยการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part)

Decis	หมายถึง	ด้านการตัดสินใจ
Opert	หมายถึง	ด้านการปฏิบัติการ
Prott	หมายถึง	ด้านการร่วมรับผิดชอบและปกป้องผลประโยชน์
Mornt	หมายถึง	ด้านการติดตามและประเมินผล

ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรดังกล่าวแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของกลุ่มตัวอย่าง

บทบาทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความคิดเห็น
2.1 บทบาทของภาครัฐ			
ด้านการสนับสนุน	3.55	1.223	มาก
1.มีแนวทางการใช้เครื่องมือการวัดที่มีประสิทธิภาพ	3.78	0.994	มาก
2 มีแนวทางการประเมินและกำกับติดตาม	3.60	1.17	มาก
3 มีการจัดเตรียมข้อมูลสนับสนุนและโครงการฝึกอบรม ทีมงานให้ความรู้	3.40	1.353	ปานกลาง
4.ทางด้านข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ แนวคิดในการพูด ภาษาอังกฤษ	3.40	1.375	ปานกลาง
5.ทางการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ สนับสนุน	4.41	1.175	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	4.22	0.993	มาก
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนา ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	4.40	1.17	มาก
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนา ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	4.60	1.353	มากที่สุด
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะ ในการพูดภาษาอังกฤษ	4.60	1.375	มากที่สุด
ด้านความร่วมมือ	4.23	0.986	มาก
1.ด้านนโยบาย ควรมีเผยแพร่ความรู้แก่องค์กรในการ พัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	4.35	1.266	มาก
2. ควรมีการมาตรฐานในการในการพัฒนาทักษะในการ พูดภาษาอังกฤษ	3.72	1.168	มาก
2.2 บทบาทของภาคเอกชน			
ด้านการสนับสนุน	3.78	0.993	มาก
1.นโยบายในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	1.286	มาก
2. ระบบบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.54	1.406	มาก
3. ระบบประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ	3.69	1.206	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	3.40	1.375	ปานกลาง

บทบาบทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความคิดเห็น
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	0.986	มาก
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.78	0.993	มาก
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	1.286	มาก
ด้านความร่วมมือ	3.74	1.391	มาก
1.ให้ความร่วมมือเมื่อพนักงานต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.64	0.966	มาก
2. ช่วยแก้ปัญหาการเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.59	0.948	มาก
2.3 บทบาทของภาคีเครือข่าย			
ด้านการสนับสนุน	3.75	0.921	มาก
1.กำหนดนโยบายในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.74	0.932	มาก
2.กำหนดระบบบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.47	1.064	ปานกลาง
3. กำหนดระบบประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ	3.81	1.174	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	3.74	1.391	มาก
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	0.986	มาก
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.92	1.144	มาก
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.82	1.177	มาก
ด้านความร่วมมือ	3.74	1.414	มาก
1.ให้ความร่วมมือเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.77	0.986	มาก
2. ช่วยแก้ปัญหาการเมื่อผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.95	1.132	มาก
2.4 บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย			
ด้านการสนับสนุน	3.89	1.527	มาก
1. ร่วมกันกำหนดมาตรฐานด้านทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่)	3.88	1.151	มาก

บทบาทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ความคิดเห็น
2.กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ที่จะพัฒนาทักษะทาง ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่)	3.95	1.132	มาก
3. ทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีการบูรณาการช่องทาง ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน	3.86	1.059	มาก
ด้านการเสริมสร้าง	3.77	0.986	มาก
1.ด้านทัศนคติให้มองการพัฒนาทักษะด้านภาษาเป็น สิ่งสำคัญในการให้บริการ มีการศึกษา วิเคราะห์ความ ต้องการของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ร่วมกัน	3.95	1.132	มาก
2. บูรณาการด้านด้านแรงจูงใจการพัฒนาทักษะด้าน ภาษาร่วมกัน	4.09	.954	มาก
3. บูรณาการด้านการตระหนักรู้เข้าใจการพัฒนาทักษะ ด้านภาษาร่วมกัน	3.97	.969	มาก
ด้านความร่วมมือ	4.36	.847	มาก
1.จัดทำข้อมูลรายงานที่กระชับ ตรงไปตรงมา และสรุป การดำเนินงานทั้งด้านดีและไม่ดี ตามข้อเท็จจริง และมี แหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้	3.27	1.138	ปานกลาง
2. บูรณาการด้านการแก้ปัญหาาร่วมกัน	3.28	.965	ปานกลาง
3 บูรณาการการพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อสร้างการ ยอมรับ ให้เป็นมาตรฐาน	3.29	.957	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วม
เอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ใน
การสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$)
โดยบทบาทของภาครัฐ ($\bar{X} = 4.06$) บทบาทของภาคเอกชน ($\bar{X} = 3.63$) บทบาทของภาคี
เครือข่าย ($\bar{X} = 3.73$) บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย ($\bar{X} = 3.73$) และภาคี
เครือข่าย กับ ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมี
ส่วนร่วม ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ภาวะผู้นำ	3.33	.560	ปานกลาง

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีคุณธรรมและจริยธรรม	3.32	.860	ปานกลาง
2. รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.12	.791	ปานกลาง
3. มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่	3.28	.700	ปานกลาง
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	3.33	.801	ปานกลาง
แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม	3.29	.803	ปานกลาง
1. ความสำเร็จในการทำงาน	3.50	.778	ปานกลาง
2. การได้รับความยอมรับนับถือ	3.48	.788	ปานกลาง
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.59	.484	มาก
4. ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น	3.47	.744	ปานกลาง
ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม	3.45	.818	ปานกลาง
1. การพัฒนาตนเองจะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.57	.886	มาก
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ทักษะเพิ่มมากขึ้น	3.88	.769	มาก
3. การพัฒนาภาษาทำให้ได้เปรียบผู้อื่น	3.73	.820	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะทำให้ได้รับความรู้มากขึ้น	3.60	.864	มาก
ความต้องการในการมีส่วนร่วม	3.64	.797	มาก
1. ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	3.68	.673	มาก
2. ความต้องการในด้านรายได้ที่มากขึ้น	3.32	.842	มาก
3. ความต้องการในเชื่อมความสัมพันธ์	3.68	.574	มาก
4. ความต้องการการยกย่อง	3.60	.726	มาก
ภาพรวม	3.69	.968	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) โดยเมื่อจำแนกตามปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.45$) ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.33$) และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการตัดสินใจ	3.80	.868	มาก
1 ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการ	3.74	.855	มาก
2 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการเตรียมความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.837	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้	3.77	.796	มาก
ด้านการปฏิบัติการ	3.67	.836	มาก
1 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนด้านการอำนวยความสะดวกในการจัดโครงการ	3.66	.679	มาก
2 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนในส่วนของกิจกรรม	3.58	.866	มาก
3 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนในด้านการประสานงาน	3.75	.812	มาก
การใช้ประโยชน์ร่วมกัน	3.69	.870	มาก
1. ท่านได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาทักษะทางภาษา	3.58	.975	มาก
2 ท่านได้รับผลประโยชน์จากรายได้ที่เพิ่มขึ้น	3.67	.882	มาก
3 ท่านได้รับผลประโยชน์จากการเข้าร่วมในการพัฒนาทักษะทางภาษา	3.73	.923	มาก
การติดตามและประเมินผล	3.42	.628	ปานกลาง
1 ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาทักษะทางภาษา	3.51	.926	มาก
2 ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลด้านข้อมูลสถิติต่าง ๆ	3.46	1.052	ปานกลาง
3 ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของโครงการ	3.28	1.278	ปานกลาง
ภาพรวม	3.62	1.004	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) โดยเมื่อจำแนกตามด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.67$) และด้านการติดตามและประเมินผล ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและระดับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ
บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของ
ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (n= 400)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.927
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3253.249
	df	105
	Sig.	.000

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

	Gov	Priv	Network	GPN	Lead1	Lead2	Lead3	Lead4	Motv1	Motv2	Motv3	Motv4	AweN1	AweN2	AweN3	AweN4	Need1	Need2	Need3	Need4	Decis	Opert	Prott	Mornt
Gov	1	.631"	.478"	.436"	.412"	.408"	.382"	.256"	.430"	.496"	.395"	.382"	.425"	.405"	.451"	.508"	.536"	.466"	.412"	.484"	.460"	.449"	.450"	.513"
Priv	.631"	1	.602"	.593"	.495"	.444"	.465"	.271"	.420"	.591"	.524"	.559"	.561"	.583"	.610"	.632"	.625"	.607"	.563"	.586"	.621"	.570"	.577"	.533"
Network	.478"	.602"	1	.649"	.631"	.454"	.446"	.303"	.423"	.540"	.499"	.523"	.523"	.494"	.477"	.523"	.597"	.531"	.361"	.415"	.484"	.514"	.483"	.415"
GPN	.436"	.593"	.649"	1	.647"	.425"	.505"	.380"	.467"	.516"	.525"	.567"	.536"	.527"	.519"	.550"	.558"	.525"	.498"	.530"	.538"	.608"	.501"	.515"
Lead1	.412"	.495"	.631"	.647"	1	.397"	.460"	.316"	.425"	.486"	.457"	.498"	.548"	.538"	.529"	.522"	.559"	.538"	.350"	.393"	.527"	.538"	.488"	.443"
Lead2	.408"	.444"	.454"	.425"	.397"	1	.321"	.197"	.292"	.419"	.274"	.419"	.443"	.398"	.393"	.472"	.595"	.445"	.335"	.413"	.436"	.487"	.405"	.453"
Lead3	.382"	.465"	.446"	.505"	.460"	.321"	1	.514"	.369"	.461"	.347"	.405"	.515"	.397"	.374"	.386"	.429"	.360"	.313"	.366"	.454"	.440"	.403"	.468"
Lead4	.256"	.271"	.303"	.380"	.316"	.197"	.514"	1	.263"	.251"	.167"	.286"	.313"	.300"	.199"	.211"	.339"	.206"	.204"	.302"	.303"	.325"	.293"	.350"
Motv1	.430"	.420"	.423"	.467"	.425"	.292"	.369"	.263"	1	.600"	.444"	.456"	.350"	.360"	.405"	.435"	.424"	.422"	.346"	.362"	.412"	.380"	.341"	.443"
Motv2	.496"	.591"	.540"	.516"	.486"	.419"	.461"	.251"	.600"	1	.464"	.552"	.444"	.483"	.554"	.510"	.501"	.538"	.454"	.489"	.506"	.493"	.470"	.526"
Motv3	.395"	.524"	.499"	.525"	.457"	.274"	.347"	.167"	.444"	.464"	1	.675"	.378"	.478"	.507"	.571"	.494"	.458"	.501"	.429"	.487"	.428"	.494"	.402"
Motv4	.382"	.559"	.523"	.567"	.498"	.419"	.405"	.286"	.456"	.552"	.675"	1	.528"	.514"	.509"	.602"	.523"	.503"	.500"	.467"	.459"	.584"	.518"	.494"
AweN1	.425"	.561"	.523"	.536"	.548"	.443"	.515"	.313"	.350"	.444"	.378"	.528"	1	.800"	.719"	.634"	.600"	.571"	.497"	.583"	.490"	.662"	.518"	.453"
AweN2	.405"	.583"	.494"	.527"	.538"	.398"	.397"	.300"	.360"	.483"	.478"	.514"	.800"	1	.805"	.677"	.567"	.721"	.631"	.594"	.588"	.613"	.508"	.464"
AweN3	.451"	.610"	.477"	.519"	.529"	.393"	.374"	.199"	.405"	.554"	.507"	.509"	.719"	.805"	1	.709"	.665"	.647"	.635"	.657"	.632"	.655"	.576"	.519"
AweN4	.508"	.632"	.523"	.550"	.522"	.472"	.386"	.211"	.435"	.510"	.571"	.602"	.634"	.677"	.709"	1	.715"	.683"	.650"	.623"	.613"	.615"	.646"	.602"
Need1	.536"	.625"	.597"	.558"	.559"	.595"	.429"	.339"	.424"	.501"	.494"	.523"	.600"	.567"	.665"	.715"	1	.679"	.593"	.689"	.657"	.662"	.640"	.621"
Need2	.466"	.607"	.531"	.525"	.538"	.445"	.360"	.206"	.422"	.538"	.458"	.503"	.571"	.721"	.647"	.683"	.679"	1	.720"	.683"	.702"	.585"	.554"	.577"
Need3	.412"	.563"	.361"	.498"	.350"	.335"	.313"	.204"	.346"	.454"	.501"	.500"	.497"	.631"	.635"	.650"	.593"	.720"	1	.712"	.633"	.566"	.548"	.614"
Need4	.484"	.586"	.415"	.530"	.393"	.413"	.366"	.302"	.362"	.489"	.429"	.467"	.583"	.594"	.657"	.623"	.689"	.683"	.712"	1	.670"	.667"	.585"	.646"
Decis	.460"	.621"	.484"	.538"	.527"	.436"	.454"	.303"	.412"	.506"	.487"	.459"	.490"	.588"	.632"	.613"	.657"	.702"	.633"	.670"	1	.696"	.659"	.695"
Opert	.449"	.570"	.514"	.608"	.538"	.487"	.440"	.325"	.380"	.493"	.428"	.584"	.662"	.613"	.655"	.615"	.662"	.585"	.566"	.667"	.696"	1	.733"	.685"
Prott	.450"	.577"	.483"	.501"	.488"	.405"	.403"	.293"	.341"	.470"	.494"	.518"	.518"	.508"	.576"	.646"	.640"	.554"	.548"	.585"	.659"	.733"	1	.710"
Mornt	.513"	.533"	.415"	.515"	.443"	.453"	.468"	.350"	.443"	.526"	.402"	.494"	.453"	.464"	.519"	.602"	.621"	.577"	.614"	.646"	.695"	.685"	.710"	1

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์นำเสนอไว้ ดังตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ค่าสถิติ Bartlett' test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) หรือไม่ มีค่าสถิติเท่ากับ 3253.249 ($p < .05$) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.927 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกัน เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์โมเดลอิสระต่อไป 24 ตัวแปรพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 552 คู่ และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกคู่

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรแฝง (Latent variable) ที่เกิดจากการวัดโดยตัวแปรโครงสร้าง (Construct variable) ให้เป็นไปตามทฤษฎีการวัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent validity) และความตรงแบบแตกต่าง (Discriminant validity)

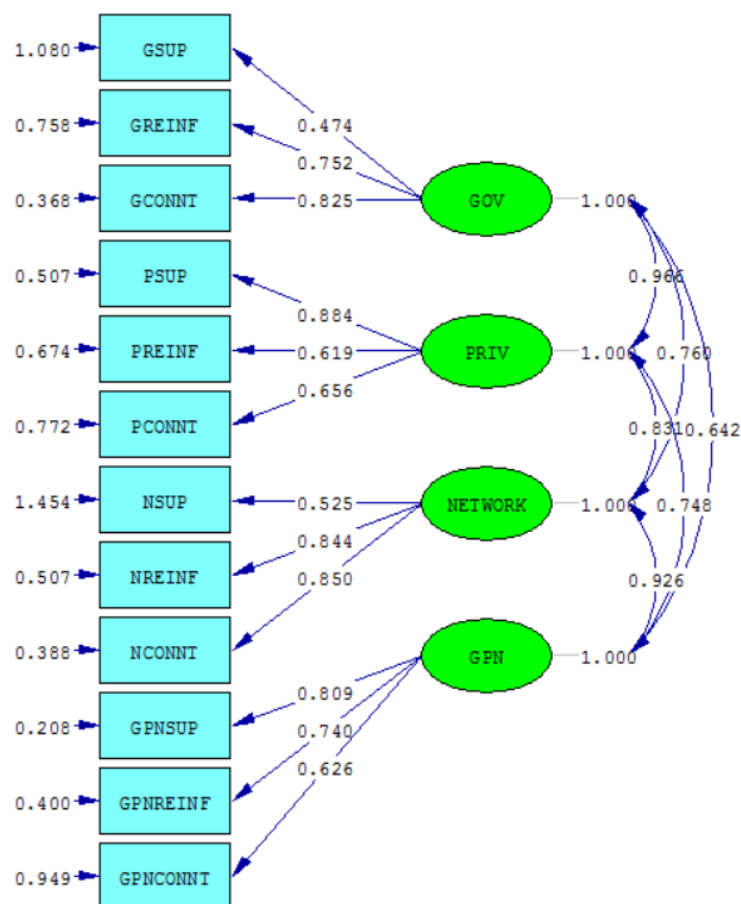
ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม ที่เป็นตัวแปรแฝง มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดได้โดยตรง ประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่งผ่านปัจจัย ตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) โดยผ่านตัวแปร ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ที่มีต่อตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้ตัวอย่าง จำนวน 380 คน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงในรูปโมเดลการวัด (measurement model) ประกอบด้วยโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่ง ส่วนโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยตัว

แปรรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) โดยผ่านตัวแปร ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ที่มีต่อตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ดังแสดงในภาพที่ 4.2 ถึงภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.5 ถึงตารางที่ 4.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้แก่ GSup, GReinf, GConnt, PSup, PReinf, PConnt, NSup, NReinf, NConnt, GPNSup, GPNReinf และ GPNConnt

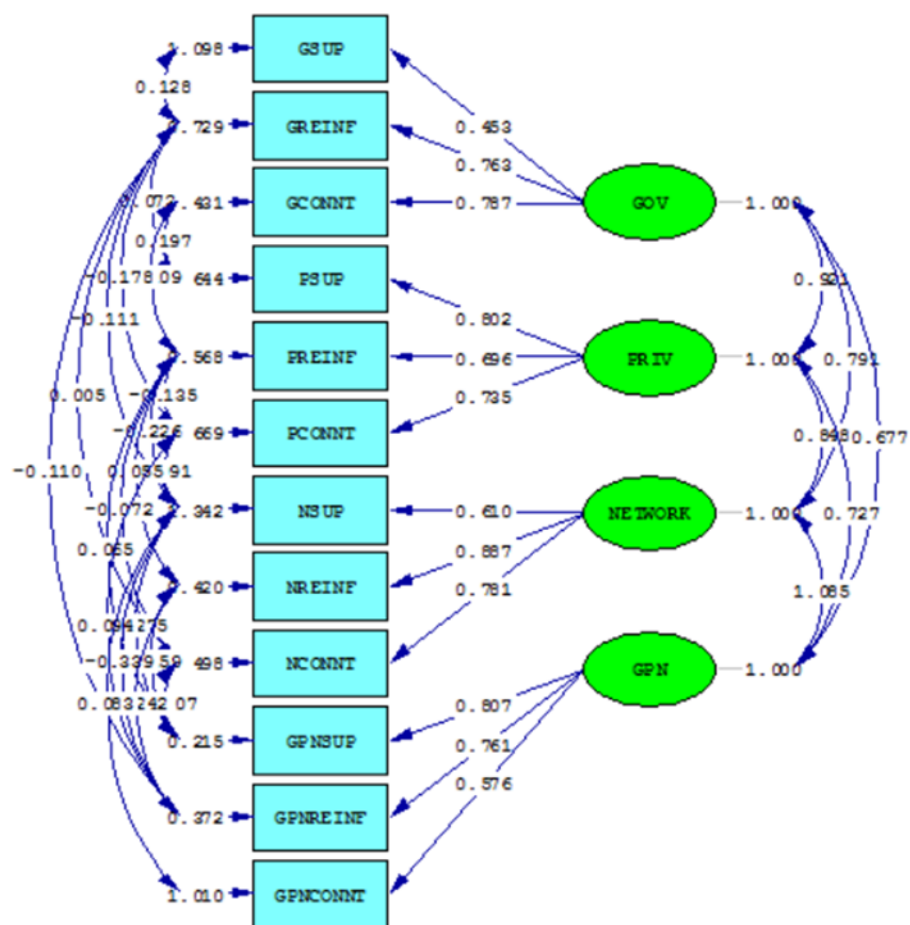
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (DUTY) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงอันดับสอง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ (Gov) ตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาคเอกชน (Priv) ด้านบทบาทหน้าที่ภาคภาคีเครือข่าย(Network) และตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐ ร่วมเอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) เป็นตัวแปรแฝงอันดับหนึ่งได้ในครั้งแรกพบว่า เกณฑ์ที่กำหนด โดยค่า VE ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงทำการ Run โดยการปรับ (modified model) ใหม่ พบว่า The Model is Fit



Chi-Square=241.19, df=48, P-value=0.00000, RMSEA=0.103

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.236 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.0219 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.986 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.960 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ DUTY มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 7



Chi-Square=31.89, df=27, P-value=0.23618, RMSEA=0.022

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
GSup	0.898	0.039	10.562	0.807
GReinf	0.915	0.039	15.576	0.837
GConnt	0.876	0.040	15.998	0.767
PSup	0.924	0.038	24.259	0.853
PReinf	0.869	0.040	21.906	0.756

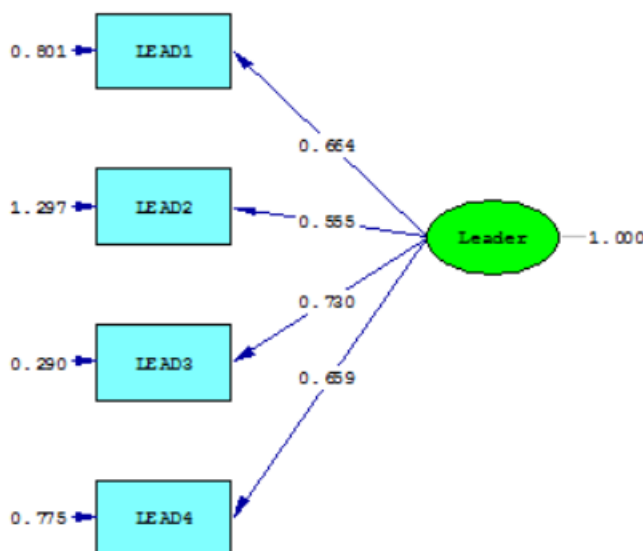
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
PConnt	0.652	0.045	14.501	0.425
NSup	0.893	0.039	22.887	0.797
Neinf	0.853	0.040	22.887	0.728
NConnt	0.534	0.051	10.562	0.285
GPNSup	0.893	0.039	22.887	0.797
GPNReinf	0.853	0.040	22.887	0.728
GPNConnt	0.534	0.051	10.562	0.285
The Model is Fit !				

จากภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.7 โมเดลการวัดด้านบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชน (DUTY) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย PSup มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.924 รองลงมาคือ GReinf มีค่าเท่ากับ 0.915 และน้อยที่สุดคือ GPConnt มีค่าเท่ากับ 0.534 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า PSup มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.853 รองลงมาคือ GReinf มีค่าเท่ากับ 0.837 และน้อยที่สุดคือ GPConnt มีค่าเท่ากับ 0.285

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Lead1, Lead2, Lead3 และ Lead4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Lead1, Lead2, Lead3 และ Lead4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

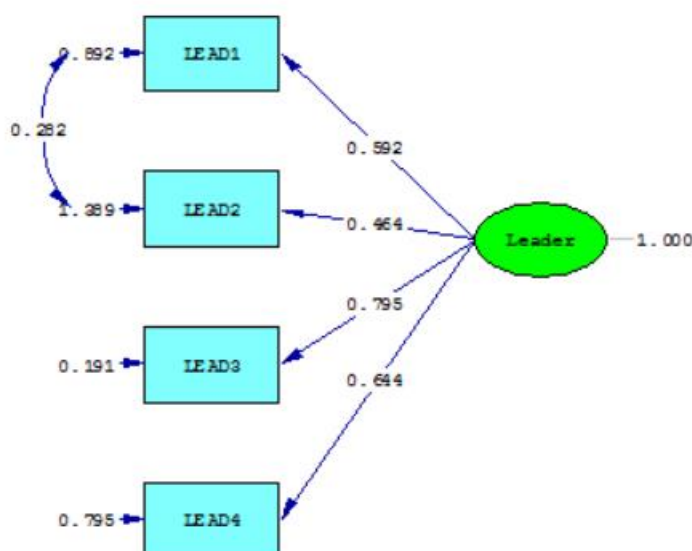
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (Leader) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)



Chi-Square=20.38, df=2, P-value=0.00004, RMSEA=0.156

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดภาวะผู้นำ (Leader) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.577 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.996 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Leader มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.8



Chi-Square=0.31, df=1, P-value=0.57681, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้วยโปรแกรม ลิสเรล ดูตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
Lead1	0.859	-	-	0.737
Lead2	0.769	0.078	11.162	0.591
Lead3	0.778	0.077	12.129	0.606
Lead4	0.770	0.067	13.454	0.593
The Model is Fit !				

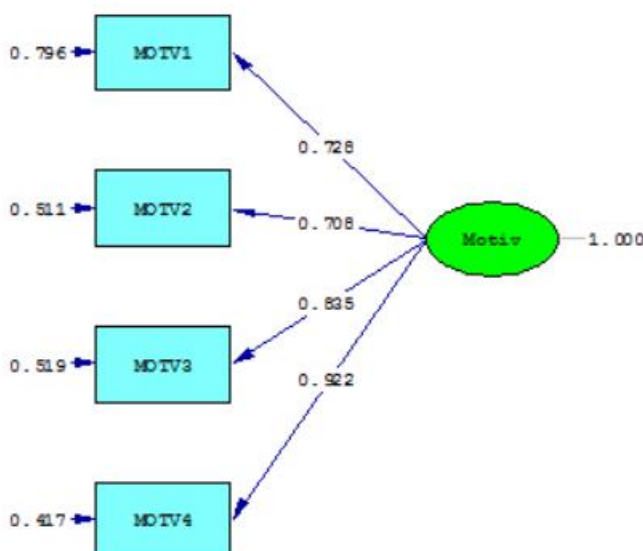
จากตารางที่ 4.8 โมเดลการวัดด้านภาวะผู้นำ (Leader) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย Lead1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.859 รองลงมาคือ Lead3 มีค่าเท่ากับ 0.778 และน้อยที่สุดคือ Lead2 มีค่าเท่ากับ 0.769 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่ง

เป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม(communalities) พบว่า Lead1 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.737 รองลงมาคือ Lead3 มีค่าเท่ากับ 0.606 และน้อยที่สุดคือ Lead2 มีค่าเท่ากับ 0.591

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Motiv1, Motiv2, Motiv3 และ Motiv4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Motiv1, Motiv2, Motiv3 และ Motiv4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)

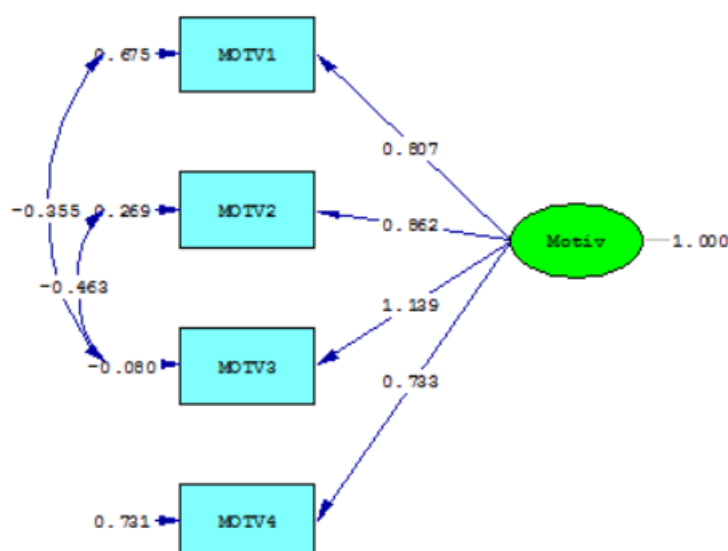


Chi-Square=54.96, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.264

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 1.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้อง

จากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.996 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Motiv มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.9



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Motiv1	0.608	-	-	0.369
Motiv2	0.810	0.125	10.067	0.656
Motiv3	0.826	0.121	11.100	0.682

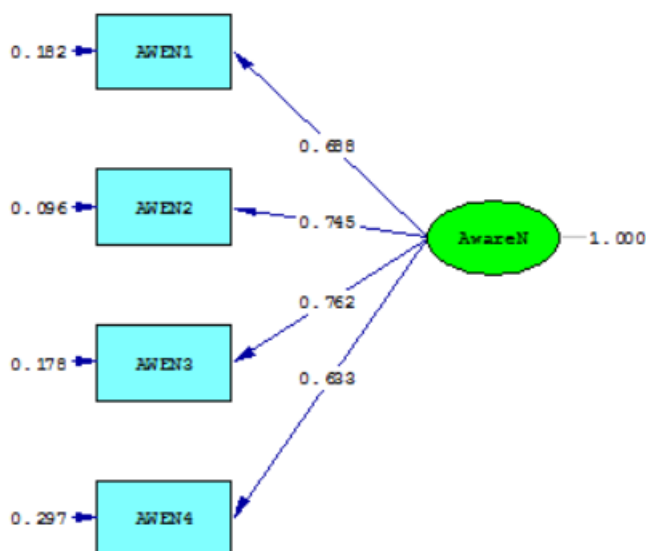
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
Motiv4	0.735	0.106	10.363	0.540
The Model is Fit !				

จากตารางที่ 4.9 โมเดลการวัดความตั้งใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย **Motiv3** มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.826 รองลงมาคือ **Motiv2** มีค่าเท่ากับ 0.810 และน้อยที่สุดคือ **Motiv1** มีค่าเท่ากับ 0.608 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า **Motiv3** มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.682 รองลงมาคือ **Motiv2** มีค่าเท่ากับ 0.656 และน้อยที่สุดคือ **Motiv1** มีค่าเท่ากับ 0.369

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ AweN1, AweN2, AweN3 และ AweN4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ AweN1, AweN2, AweN3 และ AweN4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

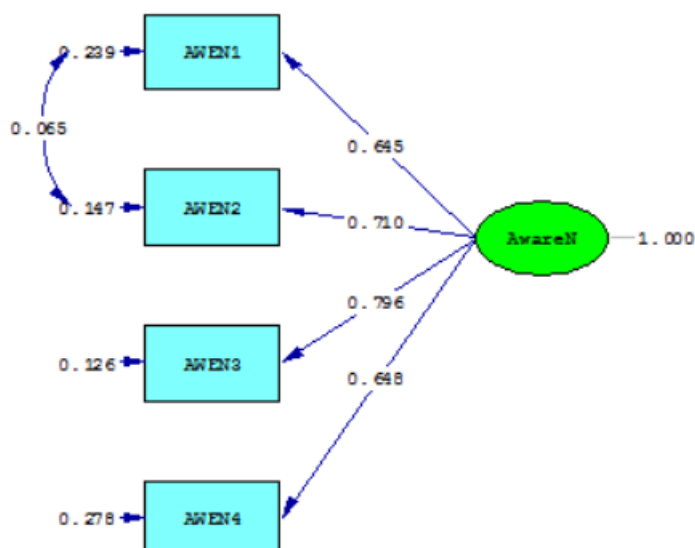
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)



Chi-Square=16.63, df=2, P-value=0.00024, RMSEA=0.139

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.215 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.0376 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.998 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.980 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.645 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Awareness มีค่าเท่ากับ 0.678 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.10



Chi-Square=1.54, df=1, P-value=0.21516, RMSEA=0.038

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 14

ตารางที่ 4.10: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
AweN1	0.694	-	-	0.482
AweN2	0.711	0.074	13.149	0.506
AweN3	0.775	0.085	12.945	0.601
AweN4	0.834	0.093	12.901	0.696
The Model is Fit !				

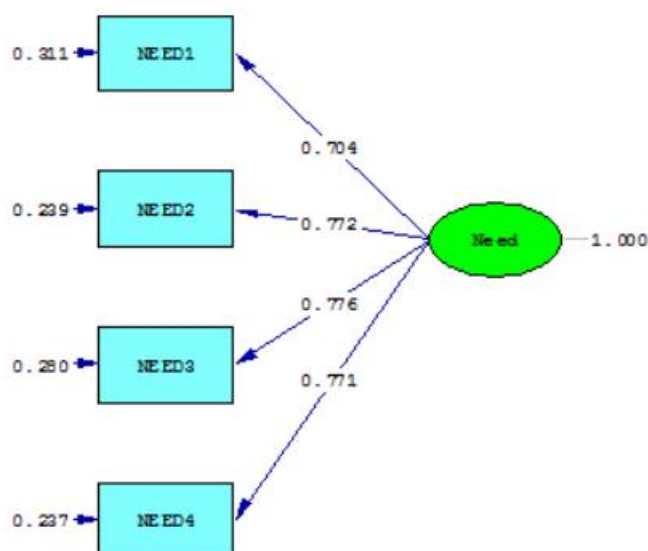
จากตารางที่ 4.10 โมเดลการวัดด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awareness) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย AweN4 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.834 รองลงมาคือ AweN3 มีค่าเท่ากับ 0.775 และน้อยที่สุดคือ AweN1 มีค่าเท่ากับ 0.694 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ *t* พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า AweN4 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.696 รองลงมาคือ AweN3 มีค่าเท่ากับ 0.601 และน้อยที่สุดคือ AweN1 มีค่าเท่ากับ 0.482

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Need1, Need2, Need3 และ Need4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Need1, Need2, Need3 และ Need4 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

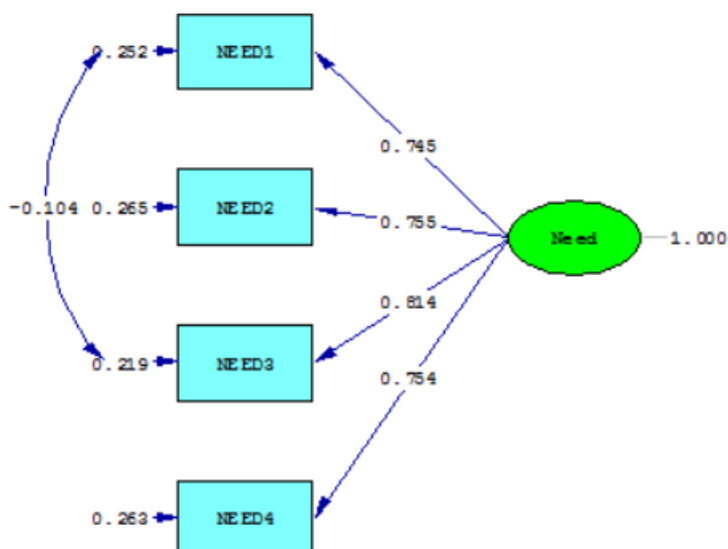
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)



Chi-Square=19.46, df=2, P-value=0.00006, RMSEA=0.152

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.675 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.000 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.998 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.746 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Need มีค่าเท่ากับ 0.732 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 15



Chi-Square=0.18, df=1, P-value=0.67536, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

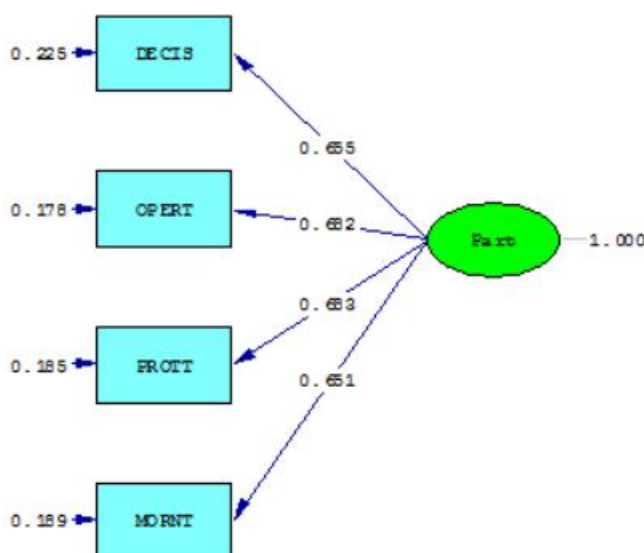
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Need1	0.745	-	-	0.461
Need2	0.755	0.090	14.260	0.869
Need3	0.814	0.080	14.505	0.640
Need4	0.754	0.072	14.101	0.712
The Model is Fit !				

จากตารางที่ 4.11 โมเดลการวัดความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย Need3 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.814 รองลงมาคือ Need2 มีค่าเท่ากับ 0.755 และน้อยที่สุดคือ Need1 มีค่าเท่ากับ 0.745 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (communalities) พบว่า Need2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.869 รองลงมาคือ Need4 มีค่าเท่ากับ 0.712 และน้อยที่สุดคือ Need1 มีค่าเท่ากับ 0.461

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Decis, Opert, Prott และ Mornt เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ Decis, Opert, Prott และ Mornt เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการ Run โมเดลใหม่โดยการปรับ (modified model)

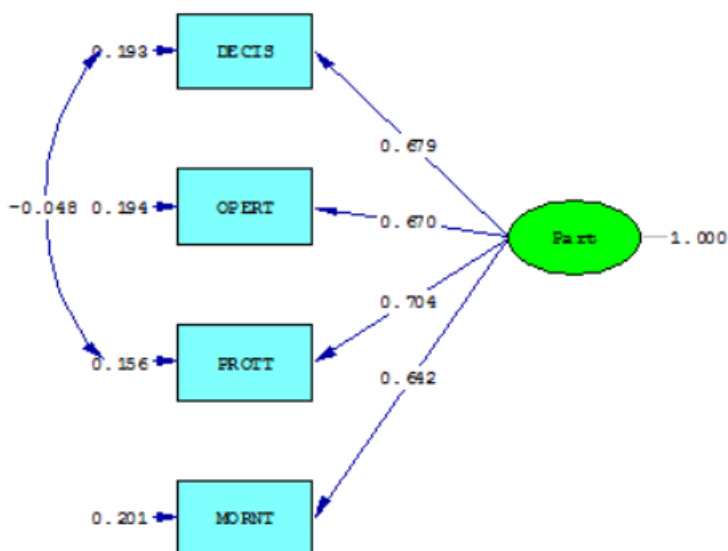


Chi-Square=7.67, df=2, P-value=0.02162, RMSEA=0.086

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่า

ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องมีค่าไม่เกิน ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.519 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.999 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.995 เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยค่า VE มีค่าเท่ากับ 0.721 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ Part มีค่าเท่ากับ 0.823 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.12



Chi-Square=0.42, df=1, P-value=0.51910, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Decis	0.679	-	-	0.698
Opert	0.670	0.053	18.914	0.764
Prott	0.704	0.063	16.411	0.668

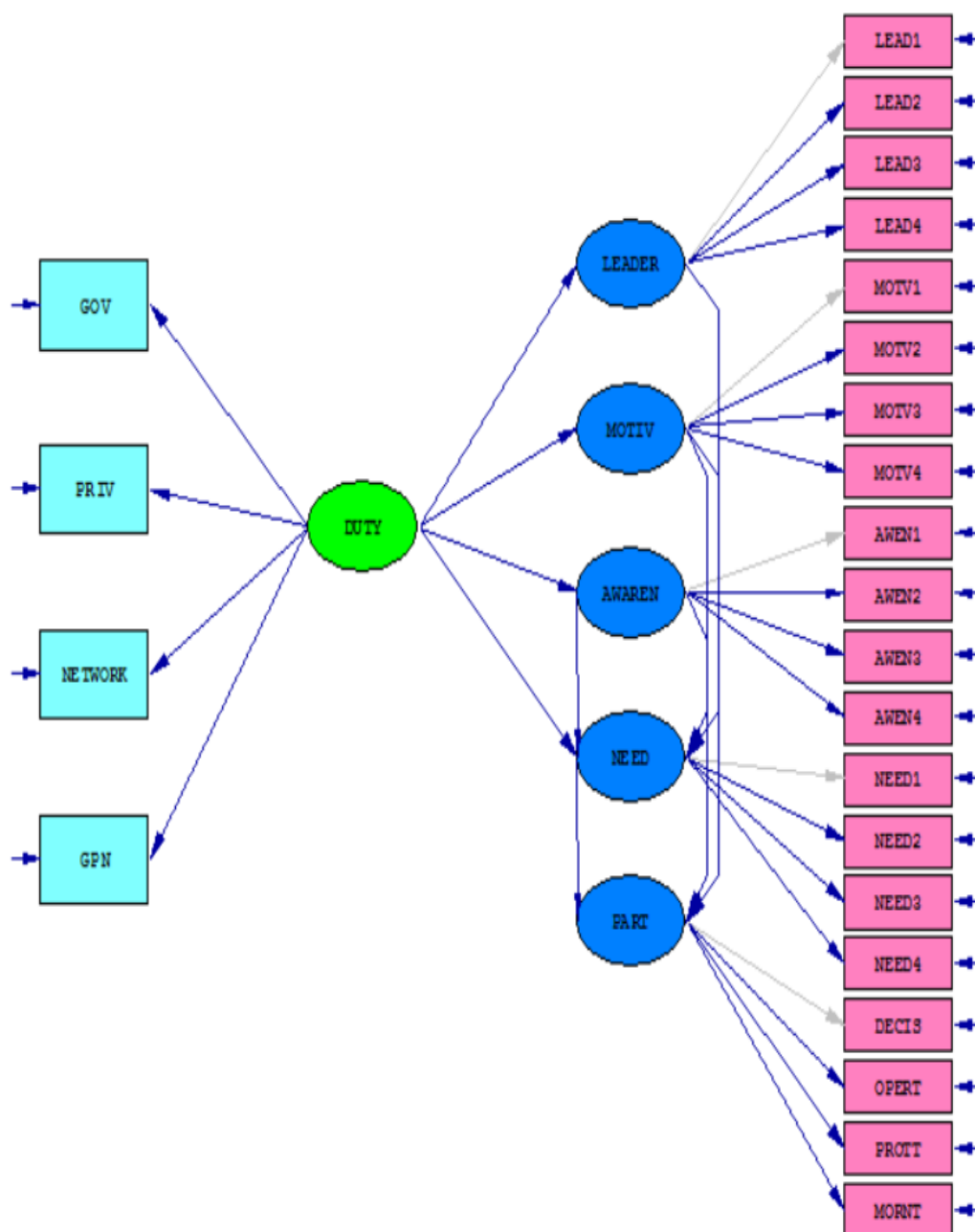
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
Mornt	0.642	0.051	17.777	0.433
The Model is Fit !				

จากตารางที่ 4.12 โมเดลการวัดการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วม (Part) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย Prot t มีค่า น้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.704 รองลงมาคือ Decis มีค่าเท่ากับ 0.679 และน้อยที่สุดคือ Opert มีค่าเท่ากับ 0.670 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R² ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (communalities) พบว่า Opert มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ 0.764 รองลงมาคือ Decis มีค่าเท่ากับ 0.698 และน้อยที่สุดคือ Mornt มีค่าเท่ากับ 0.433

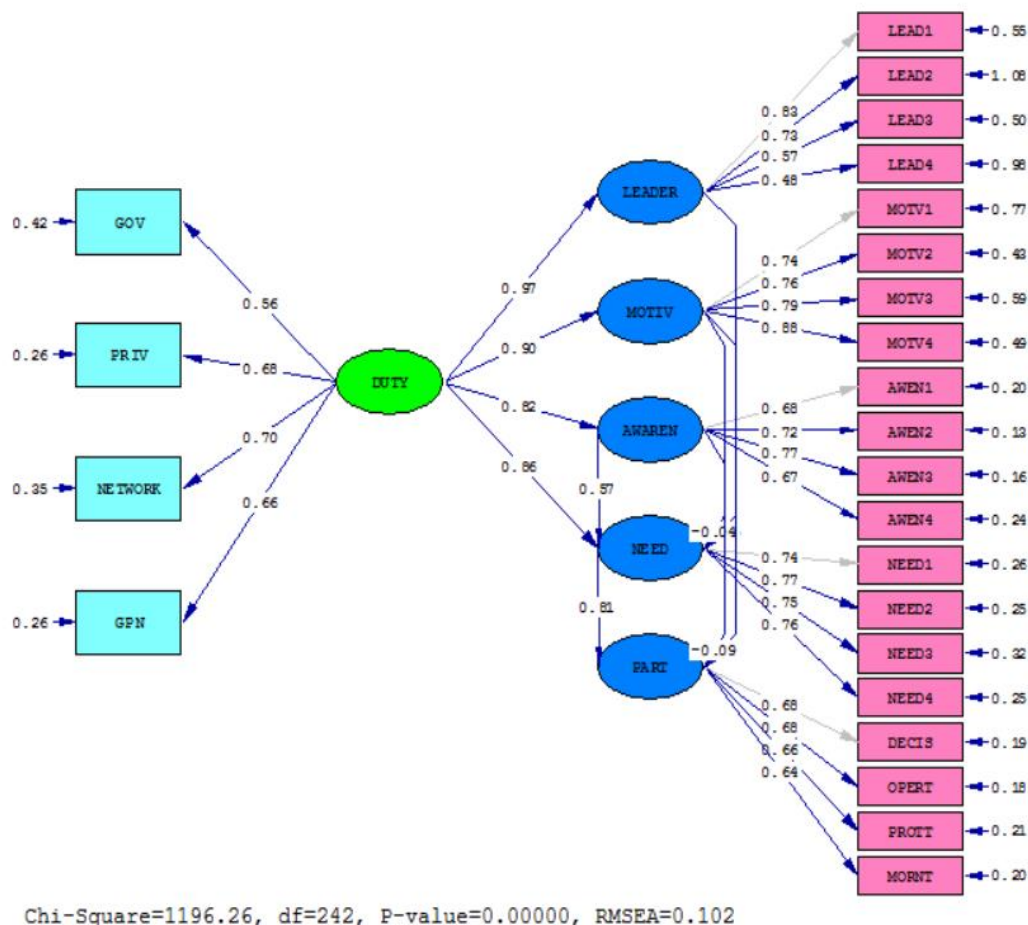
ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์การวิจัยครั้งนี้มี ตัวแปรแฝง จำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ (Gov) ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของเอกชน (Priv) ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาคีเครือข่าย (Network) ตัวแปรปัจจัยบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ เอกชน และภาคีเครือข่าย (GPN) ตัวแปรปัจจัยภาวะผู้นำ (Leader) ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) ตัวแปรปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awarenes) ตัวแปรปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) และตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการที่บทบาทการมีส่วนร่วม (Part)

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์วิเคราะห์โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดไม่สัมพันธ์กัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า โมเดลตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1196.260 ค่าองศาอิสระเท่ากับ 242 และค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.792 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.742 และค่าดัชนีกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0481



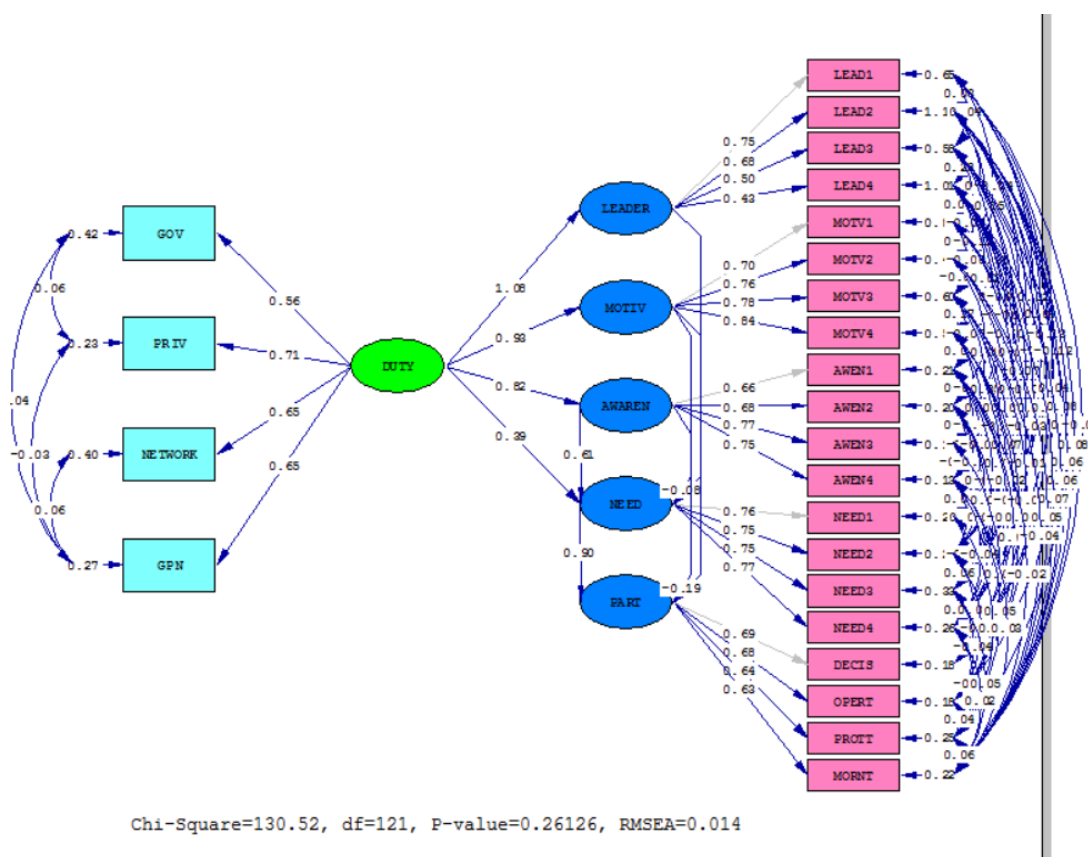
ภาพที่ 4.4 โมเดลปัจจัยเชิงโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)



ภาพที่ 4.5 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (ก่อนทำการปรับโมเดล)

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยทำการปรับโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งการปรับโมเดลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากดัชนีดัดแปรโมเดล (Modification Indices) และผลจากการปรับโมเดล ที่ได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 130.52 องศาอิสระเท่ากับ 121 ที่ระดับความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.261 ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ (χ^2) แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความ

กลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.972 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.931 และค่าดัชนีกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.200 ดังภาพ 4.6



ภาพที่ 4.6 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

การเปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างโมเดลที่สร้างตามสมมติฐาน (hypothesized model) และโมเดลที่ปรับใหม่ (modified model)

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ทั้งสองโมเดลมาเปรียบเทียบกันพบว่า หลังจากปรับโมเดลตามข้อกำหนดเบื้องต้นของการวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อน (error variance) มีความสัมพันธ์กันได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 312) ส่งผลทำให้โมเดลที่ได้รับการปรับใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.13 :เปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่าง
hypothesized model และ modified model

test statistics	hypothesized model	modified model	ค่ามาตรฐาน
chi-square (χ^2)	1196.26	130.52	-
df	242	121	-
p-value	0.000	0.261	มากกว่า 0.05
χ^2/df	4.943	1.079	น้อยกว่า 2.0
NFI	0.957	0.995	มากกว่า 0.9
CFI	0.965	1.000	มากกว่า 0.9
IFI	0.965	1.000	มากกว่า 0.9
RFI	0.951	0.984	มากกว่า 0.9
RMR	0.0481	0.0200	น้อยกว่า 0.05
GFI	0.792	0.972	มากกว่า 0.9
AGFI	0.742	0.931	มากกว่า 0.9
RMSEA	0.102	0.014	น้อยกว่า 0.05

โดยสรุปแล้วภาพรวมของโมเดลหลังจากได้รับการปรับใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้น และผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นในการศึกษาโมเดลนี้ จึงใช้โมเดลที่ปรับใหม่ (modified model) อธิบายอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ผลการทดสอบสมมติฐานจากโมเดลที่ปรับแล้ว โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝงต่าง ๆ ดูตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แยกค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและการวิเคราะห์หือทธิพลของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสาเหตุ	LEADER			MOTIV			AWAREN			NEED			PART		
	DE	IE	TE	DE	I E	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
DUTY	1.083**	-	1.083*	0.925**	-	0.925**	0.823**	-	0.823**	-	0.459*	0.854**	-	0.840**	0.840*
	(0.070)	-	(0.070)	(0.079)	-	(0.079)	(0.055)	-	(0.055)	-	(0.203)	(0.053)	-	(0.053)	(0.053)
LEADER	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.029		0.029	-	0.026	0.026
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0.170)		(0.170)	-	(0.152)	(0.152)
MOTIV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.080		-0.080	0.246**	-	0.174*
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0.155)		(0.155)	(0.110)	(0.141)	(0.150)
AWAREN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.610**		0.610**	-0.187	0.547	0.360*
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0.082)		(0.082)	(0.181)	(0.118)	(0.081)
NEED	0.029	-	0.029	-0.080	-	-0.080	0.610**	-	0.610**	-	-	-	0.897**	-	0.897*
	(0.170)	-	(0.170)	(0.155)	-	(0.155)	(0.082)	-	(0.082)	-	-	-	(0.138)	-	(0.138)

หมายเหตุ: DE = direct effect, IE = indirect effect, TE = total effect

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$)

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t\text{-value} \geq 2.576$)

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รายละเอียดของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละเส้นทางนำมาตอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับดังนี้

ปัจจัยบทบาทหน้าที่ (DUTY) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม และปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leader) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

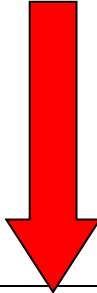
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awaren) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

ปัจจัยปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

นอกจากนี้ ผลของการศึกษาวิจัยจาก โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ยังแสดงถึงความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ ในกระบวนการวิจัย ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ

โครงการวิจัยที่ 2	กระบวนการ
กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 	โครงการย่อยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีกระบวนการ (Process) เริ่มจาก การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ทำให้ทราบว่า กระบวนการของการสร้างแรงจูงใจนั้น นอกจากจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในของบุคคลแล้ว เช่น การได้รับยอมรับ การถูกมองเห็นคุณค่า ทักษะคิด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นตัวกระตุ้นแล้ว ยังมีแรงจูงใจภายนอก ซึ่งในส่วนนี้ภาคีเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐบาลและ องค์กร ห้างร้าน เอกชน ตลอดจนสื่อมวลชนต่างๆ สามารถที่จะ เข้ามาศึกษา และวิเคราะห์ถึงความต้องการ เพื่อช่วยกันสร้างโปรแกรมหรือโครงการ ตลอดจนกิจกรรมสร้างเสริมแรงจูงใจในการสอนภาษาอังกฤษ เช่น การสนับสนุนของ รางวัลในเกม กิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษ และสิ่งสนับสนุนนี้ก็ต้องเกิดจากการศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการจากผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ว่ามีความต้องการในลักษณะใด เป็นสิ่งของสนับสนุนประเภทไหน ใบประกาศนียบัตร รางวัลสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ และได้รับการคัดเลือกให้ร่วมการเดินทางไปหาประสบการณ์ และการศึกษาดูงานการบริการแท็กซี่ ณ ต่างประเทศ การได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการตรวจสอบสุขภาพ อีกทั้งค่าตอบแทนการเดินทาง การยกเว้นเรียกเก็บค่าเช่ารถเพื่อสนับสนุนการอบรม
โครงการวิจัยที่ 3	กระบวนการ
การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 	โครงการย่อยที่ 2 → โครงการย่อยที่ 3 จากโครงการย่อยที่ 2 ที่กล่าวมาทั้งหมดนำมาสู่ โครงการย่อยที่ 3 โดย ภาคีเครือข่าย ได้มาประชุมร่วมกัน เพื่อขอความร่วมมือ ด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนต่างๆไปยัง องค์กรภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการ และสหกรณ์แท็กซี่ต่อไป เป็นต้น
โครงการวิจัยที่ 1	กระบวนการ
การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)	โครงการย่อยที่ 3 → โครงการย่อยที่ 1 จากโครงการย่อยที่ 3 ภาคีเครือข่าย ได้มาประชุมร่วมกัน เพื่อขอความร่วมมือ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้านการจัดคนเข้ารับการอบรม งบประมาณ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาอบรม ค่าเช่ารถแท็กซี่ การประชาสัมพันธ์ ใบประกาศนียบัตร การสนับสนุนต่างๆไปยัง องค์กรภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ตลอดจนผู้ประกอบการ และสหกรณ์แท็กซี่ต่อไป เป็นต้น

คำอธิบายจากตารางที่ 4.15 ความเชื่อมโยงกับโครงการย่อยอื่นๆ ดังนี้

1. โครงการวิจัยย่อยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เชื่อมโยงกับ โครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้านกระบวนการ (Process) คือ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การประชุมหาความร่วมมือกับ ผู้ประกอบการรถสาธารณะแท็กซี่ และคณะกรรมการบริหารของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิซึ่งเป็นสหกรณ์ต้นแบบในการให้การสนับสนุนเงินทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้ารับการอบรม การคัดสรรสมาชิกของสหกรณ์เข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษ อย่างเป็นรูปธรรม การประชาสัมพันธ์ของสื่อมวลชน สถานีวิทยุ เพื่อจัดหากลุ่มผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ส่วนบุคคล เชี่ยว-เหลื่อง ในการเข้ารับการอบรม เป็นต้น

นอกจากนี้ สิ่งที่ภาคีเครือข่ายสำหรับตัวแทนองค์กรเอกชน บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัท คาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคมจะได้รับ คือ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับด้านภาพลักษณ์ทางสังคม สำหรับนักวิชาการสถาบันการศึกษา คือ การได้เสนอนโยบายเพื่อบริการทางวิชาการให้แก่สังคม ท้องถิ่น และชุมชน อีกด้วย

2. โครงการย่อยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีความเชื่อมโยงโครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เชื่อมโยงด้านกระบวนการ (Process) เริ่มจาก การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ทำให้ทราบว่า กระบวนการของการสร้างแรงจูงใจนั้น นอกจากจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในของบุคคลแล้ว เช่น การได้รับยอมรับ การถูกมองเห็นคุณค่า ทักษะคติแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นตัวกระตุ้นแล้ว ยังมีแรงจูงใจภายนอก ซึ่งในส่วนนี้ภาคีเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐบาลและ องค์กร ห้างร้าน เอกชนตลอดจนสื่อมวลชนต่างๆ สามารถที่จะเข้ามาศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการ เพื่อช่วยกันสร้างโปรแกรมหรือโครงการตลอดจนกิจกรรมสร้างเสริมแรงจูงใจในการสอนภาษาอังกฤษ เช่นการสนับสนุนของ รางวัลในเกม กิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษ และสิ่งสนับสนุนนี้ก็ต้องเกิดจากการศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการจากผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ว่ามีความต้องการในลักษณะใด เป็นสิ่งของสนับสนุนประเภทไหน ใบประกาศนียบัตร รางวัลสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ และได้รับการคัดเลือกให้ร่วมการเดินทางไปหาประสบการณ์ และการศึกษาดูงานบริการแท็กซี่ ณ ต่างประเทศ การได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการตรวจสุขภาพ อีกทั้งค่าตอบแทนการเดินทาง การยกเว้นเรียกเก็บค่าเช่ารถเพื่อสนับสนุนการอบรม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปกระบวนการดำเนินการวิจัย นำเสนอข้อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และนำเสนอข้อเสนอแนะ ซึ่งการวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ครั้งนี้เป็น การวิจัยที่มุ่งค้นคว้าให้ได้มาซึ่งผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และมุ่งศึกษาเพื่อให้ได้ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนา ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีระเบียบวิธีวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถ โดยสาธารณะ (แท็กซี่)

2).เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.1.1 สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่)

ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่รวม 60 สหกรณ์ ภาคีเครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาทิ. ชมรมรวมใจภักดิ์รักษารักษาประเทศไทย และ เครือข่าย 12 องค์กร. สถานีวิทยุ สวพ.91 สถานีวิทยุ 99.5 ภาคธุรกิจเอกชน) ดังนี้

1.สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ

ภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ยังขาดความตระหนัก เจตคติ ความเข้าใจ เข้าถึง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ร่วมกันต่อการสนับสนุนผู้ขับรถ โดยสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เช่น

1.1 ปัญหาของภาครัฐคือ การขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ หรือแกนกลาง ในการดูแลรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างชัดเจน และมีความต้องการความต้องการให้ผู้ขับรถแท็กซี่มีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษใน การสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อเป็นหน้าต่างบานแรกในการต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้

เกิดความประทับใจ เป็นที่ยอมรับได้ในสังคม เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการนำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

1.2 ปัญหาของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) คือ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด และมุมมองในเรื่องของการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นต้นทุน และมักจะมองว่าเป็นภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา และมีความต้องการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อการจราจรและความปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับคนขับรถสาธารณะแท็กซี่

1.3 ปัญหาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) คือ ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ จึงทำให้เกิดการปฏิเสธผู้โดยสาร หรือมีปัญหากับผู้โดยสารชาวต่างชาติ การขาดความตระหนักถึงความสำคัญ ทักษะด้านภาษาพร้อมเรื่องเวลาในการเข้ารับการอบรม การไม่ได้รับข่าวสารเนื่องจากเข้าไม่ถึงแหล่งข่าวสาร ขาดแรงจูงใจผู้ขับรถแท็กซี่ในการพัฒนาตน และมีความต้องการ ให้มีโอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มโอกาสในการรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้สามารถมีรายรับที่เพิ่มมากขึ้น ต้องการมีโครงการที่ดีด้านภาษาอังกฤษ ต้องการการยอมรับในสังคม ต้องการได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมี การมอบประกาศนียบัตรให้เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจทำให้ รู้สึกดี ถือเป็นเกียรติสำหรับอาชีพคนขับแท็กซี่

1.4 ปัญหาของภาคีเครือข่าย คือ การขาดเอกภาพในการบูรณาการภาคีเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งในการรวมกลุ่มโดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายโดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก การให้ความไว้วางใจ และการยอมรับซึ่งกันและกัน ทักษะที่แตกต่างกัน การประชาสัมพันธ์ หนุนเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมกันพัฒนา และมีความต้องการให้เกิดความร่วมมือกันภายใต้ ชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้องพี่ ภาคีเครือข่าย สมาคม ชมรม องค์กร เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ สนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจ ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย รวมไปถึงพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่ายเครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย

2. กระบวนการมีส่วนร่วม

ภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

2.1 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐบาล คือ กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการศึกษา สำนวจความคิดเห็น เพื่อให้การสนับสนุน งบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ จัดสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนด

เป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนในโครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ส่งเสริมการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น

2.2 บทบาทและหน้าที่ของสหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ คือ ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่

2.3 บทบาทและหน้าที่ของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) คือ การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่ ต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ ตลอดจนให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

2.4 บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่าย คือ เสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดขึ้นกับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ ประชาสัมพันธ์และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น พัฒนาศูนย์ข้อมูลของภาคีเครือข่ายให้ครอบคลุมกับการปฏิบัติงานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) สำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายในการมีส่วนร่วมส่งเสริมการจัดการ ให้ความสำคัญกับภาคีเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลการสร้างเครือข่ายการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่ายและกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน สหกรณ์แท็กซี่ที่มีการประสานและร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ตลอดจนควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคลากรของภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กับภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของจิตอาสาพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับขี่แท็กซี่ให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาด้านทักษะภาษาอังกฤษ รวมถึง บุคลิกภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การขับขี่ให้มีความปลอดภัย, เพื่อสนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์

สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แก่อุตสาหกรรม โดยเฉพาอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งต้องเกิดจากความร่วมมือของหลายฝ่ายเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุน และช่วยเหลือไปด้วยกัน ทั้งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจิตอาสา ซึ่งความสำเร็จของการทำงานด้านจิตอาสานั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ต้องมีการสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทบาทและหน้าที่เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พบว่า

1. ด้านบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยบทบาทของภาครัฐ บทบาทของภาคเอกชน บทบาทของภาคีเครือข่าย บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย และภาคีเครือข่าย กับ ภาครัฐกิจที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

2. ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ตามลำดับ

3. ด้านการจัดการ บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตามด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ด้านการปฏิบัติการ และด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รายละเอียดของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละเส้นทางนำมาตอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับดังนี้

1. ปัจจัยบทบาทหน้าที่ (DUTY) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม และปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leader) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

4. ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awaren) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

5. ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

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

1.สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ

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

1.2 ปัญหาของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) คือ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด และมุมมองในเรื่องของการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นต้นทุน และมักจะมองว่าเป็นภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา และมีความต้องการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และภาคเอกชนคือ บริษัท เจ้าของธุรกิจ อีกทั้งสถานีวิจัยเพื่อการจราจรและความ

ปลอดภัย สวพ.91 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับคนขับรถสาธารณะแท็กซี่ การแก้ปัญหาจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับ ภคพนธ์ ศาลาทอง. (2556) พบว่า สหกรณ์รถแท็กซี่และเจ้าของรถแท็กซี่ ควรมีแนวทางดำเนินการด้านนโยบาย จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาตน จัดสวัสดิการทางเลือกอาจอยู่ในรูปมูลนิธิสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่

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

1.4 ปัญหาของภาคีเครือข่าย คือ การขาดเอกภาพในการบูรณาการภาคีเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งในการรวมกลุ่มโดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายโดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก การให้ความไว้วางใจ และการยอมรับซึ่งกันและกัน ทักษะที่แตกต่างกัน การประชาสัมพันธ์ รมรงค์ให้ภาคส่วนต่างๆเข้ามาร่วมกันพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับวิภาส (2552) ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมจะมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเป็นวิธีที่ยืดหยุ่น และสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดีกว่ารูปแบบการทำงานที่มีการรวมกลุ่มแบบดั้งเดิม สำหรับงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาไปในลักษณะของคู่ขนานกับความร่วมมือกันภายใต้ ชมรมรวมใจภักดิ์รักประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่จำนวน 12 องค์กร สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับ ผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ สนับสนุนด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะด้านการใช้ภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ เพื่อการประกอบธุรกิจ สนับสนุนแท็กซี่ที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แท็กซี่ไทย สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่ายเครือข่าย

2. กระบวนการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการธุรกิจแท็กซี่ และผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ผู้มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ เจ้าของโครงการหรือองค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรม และความสำเร็จร่วมกันจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเปิด

โอกาสให้บุคลากรมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับการดำเนินงานเกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์การหรือเครือข่าย เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาและที่สำคัญผู้มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการหรือองค์การ ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในกาขับเคลื่อนองค์การและหน่วยงานที่ดีที่สุด

2.1 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐบาล คือ กระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการศึกษา สำนวญความคิดเห็น เพื่อให้การสนับสนุน งบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ จัดสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ .มีการจัดทำ แผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนด เป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนในโครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ส่งเสริมการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด เช่นอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น



ภาพที่ 5.1 การประชุมความร่วมมือการเป็นเจ้าบ้านที่ดี วันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 ณ โรงแรมเอเชีย ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม



ภาพที่ 5.2 เยี่ยมคารวะและรับฟังแนวทางการพัฒนาของภาครัฐในระดับกระทรวง

2.2 บทบาทและหน้าที่ของสหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ คือ ผู้ประกอบการ หรือสหกรณ์ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร สอดคล้องกับ พิชาย (2552) ที่กล่าวว่าผู้นำจะสนับสนุนการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานเพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้มีการสังสรรค์และแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การเปิดกำแพงใจและลดความห่างเหินของสมาชิก ซึ่งจะทำให้บรรยากาศขององค์กรเป็นเสมือนครอบครัวที่สมาชิกในองค์กรมีความห่วงใย เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง กำกับ ติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ สอดคล้องกับ ชัยเสณัฐ (2557) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง ผู้นำที่สามารถนำเอาการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและจำเป็นมาสู่พนักงานและองค์กร สำหรับงานวิจัยนี้คือ สหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ ที่มีผู้นำให้ความใส่ใจต่อผู้ขับรถแท็กซี่ หรือสมาชิก นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่วิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กร รวมถึงการส่งเสริมหรือสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเทคโนโลยี



ภาพที่ 5.3 การให้ความร่วมมือของภาคเอกชนในระดับ สหกรณ์แท็กซี่ หรือผู้ประกอบการ

2.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) คือ การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่ ต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ ตลอดจนให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 5.4 ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ให้ความร่วมมือในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ

2.3 บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่าย คือ เสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่ ประชาสัมพันธ์ และ รณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบ เพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น พัฒนฐานข้อมูลของภาคีเครือข่ายให้ครอบคลุมกับการปฏิบัติงานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับหลักการบริหารงานที่ดีให้สำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ จอมพงศ์ มงคลวนิช (2554) ได้สรุปว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังสอดคล้องกับ ปริณัทร สุราช (2553) ได้สรุปว่า “การบริหาร” หรือ “การจัดการ” เป็นกระบวนการในการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามกระบวนการของการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การดำเนินการ (Doing) การประเมินผลหรือการตรวจสอบ(Checking) และการปรับปรุง (Action) เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การ เริ่มต้นจากสำรวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายในการมีส่วนร่วมส่งเสริมการจัดการ ให้ความสำคัญกับภาคีเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลการสร้างเครือข่ายการทำงาน สร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่ายและ กำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน สหกรณ์แท็กซี่ที่มีการประสานและร่วมมือกับภาคีเครือข่าย .ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการดำเนินงานด้านต่างๆ ตลอดจนควรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคลากรของภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กับภาคีเครือข่าย เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะมุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี สอดคล้องกับ อาศยา โชติพานิช (2553 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์การหมายถึงระดับความสามารถขององค์การในการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในองค์กรทั้งนี้ในการวัดผลในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการให้ความสำคัญของตัววัดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงิน เท่าเทียมกับตัววัดทางการเงินซึ่งในปี 2003 Garrison และ

Noreen (ปพฤกษ์ อูสาหะวานิชกิจ. 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 มุมมองทางด้านการกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) 4 มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

สำหรับงานวิจัยนี้ การมีส่วนร่วม หมายถึง การทำงานร่วมกันของภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ กับภาคีเครือข่าย รวมทั้งผู้ขับรถแท็กซี่ด้วย เพื่อปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งขององค์กร ภาคีเครือข่ายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ใน 5 มิติ คือ

1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา ร่วมรับทราบที่มาของปัญหา เสนอวิธีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหา และสำรวจความต้องการของภาคีเครือข่าย

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน ร่วมลำดับความสำคัญของปัญหากำหนดแผนงานและโครงการเพื่อแก้ปัญหา จัดทำแผนและโครงการ ศึกษาความเป็นไปได้ของแผนและโครงการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ และทบทวนแผนและโครงการ

3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติ ร่วมพัฒนาโดยการออกแรง ออกเงินงบประมาณ สิ่งของ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ร่วมป้องกัน และแก้ไขปัญหา

4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล รับทราบการแล้วเสร็จของโครงการและร่วมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ

5) การมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงปัญหา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เมื่อประสบปัญหาแนวเดียวกันในโอกาสต่อไป ดังภาพที่ 5.5



ภาพที่ 5.5 พิธีลงนามความร่วมมือของภาคีเครือข่ายพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

5.2.2 การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2) เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พบว่า

1. ด้านบทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยบทบาทของภาครัฐ จากผลการวิจัย พบว่าสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ต้องการรับการสนับสนุนจากภาครัฐ สอดคล้องกับ พินแสง ยุนแสวงา. (2556). พบว่า ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นธุรกิจต่างมีความต้องการการได้รับสนับสนุนจากภาครัฐในระดับมาก เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. เช่นสหกรณ์แท็กซี่เองต่างก็มีความคาดหวังและความต้องการให้ภาครัฐเป็นส่วนสำคัญที่มีบทบาทในการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ ให้ทันสมัยและเปิดกว้างต่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต เป็นต้น บทบาทของภาคเอกชน บทบาทของภาคีเครือข่าย บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย และภาคีเครือข่าย กับ ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ ศิริบุญ (2546) ที่กล่าวว่าวิธีบริหารจัดการในระดับประเทศ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาภายใต้การบูรณาการที่มีเครือข่ายและกลไกทางสังคมรองรับไปพร้อมกันทุกองค์ประกอบ โดยมิได้พัฒนาแบบแยกส่วน ย่อมเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่า สำหรับงานวิจัยนี้คือ การบูรณาการบทบาทหน้าที่ภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ลักษณะของการมีส่วนร่วม

ภาครัฐโดยกระทรวงที่เกี่ยวข้องมีการศึกษา สำนวจความคิดเห็นเพื่อให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ จัดสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงาน การถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่าย การทำงาน การจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน การจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน ส่งเสริมการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่นอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ลักษณะที่ใช้ในการขับเคลื่อนด้านบทบาทหน้าที่ คือ

1. ภาครัฐ กับ ภาคีเครือข่าย
2. ภาคีเครือข่าย กับ ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้าน
3. ภาคีเครือข่าย กับ สหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ

2. ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามปัจจัยความต้องการในการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ตามลำดับ สอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา (2556) การทำงานเป็นทีมร่วมกันเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเข้าใจถึงธรรมชาติของกลุ่มในองค์กร คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม การที่บุคคลมารวมกันมีมิตรไมตรีกันมีความเข้าใจและการยอมรับการเป็นสมาชิกของกลุ่มแต่ละกลุ่มของแต่ละคน มีการสื่อสารระหว่างกันมีอิทธิพลต่อกลุ่มอื่น ๆ และองค์กรซึ่งจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จโดยใช้เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

ลักษณะของการมีส่วนร่วม

1. ภาครัฐโดยกระทรวงที่เกี่ยวข้อง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบก) มีการกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน ในการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ผู้มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ เช่นมาตรการด้านการจัดเก็บภาษี
2. สหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อส่งเสริมให้ผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ที่ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อยจะได้รับโอกาสที่ดีและไม่เป็นภาระส่วนตัว
3. ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) คือ การให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น
4. ภาศึเครือข่าย เช่น บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัท คาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม คือ การได้รับการยอมรับ การเป็นสมาชิกที่ดีในสังคมไทย

3. ด้านการจัดการ บทบาทการมีส่วนร่วมของภาศึเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตามด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ด้านการปฏิบัติการ และด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับประโยชน์ในด้านการนำเอาความรู้ ความสามารถ (Talent) และทักษะ (Skill) ของคนในองค์กรหรือท้องถิ่นแล้วแต่กรณีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ผลวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาศึเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) รายละเอียดของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละเส้นทางนำมาตอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับดังนี้

1. ปัจจัยบทบาทหน้าที่ (DUTY) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม และปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leader) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Motiv) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

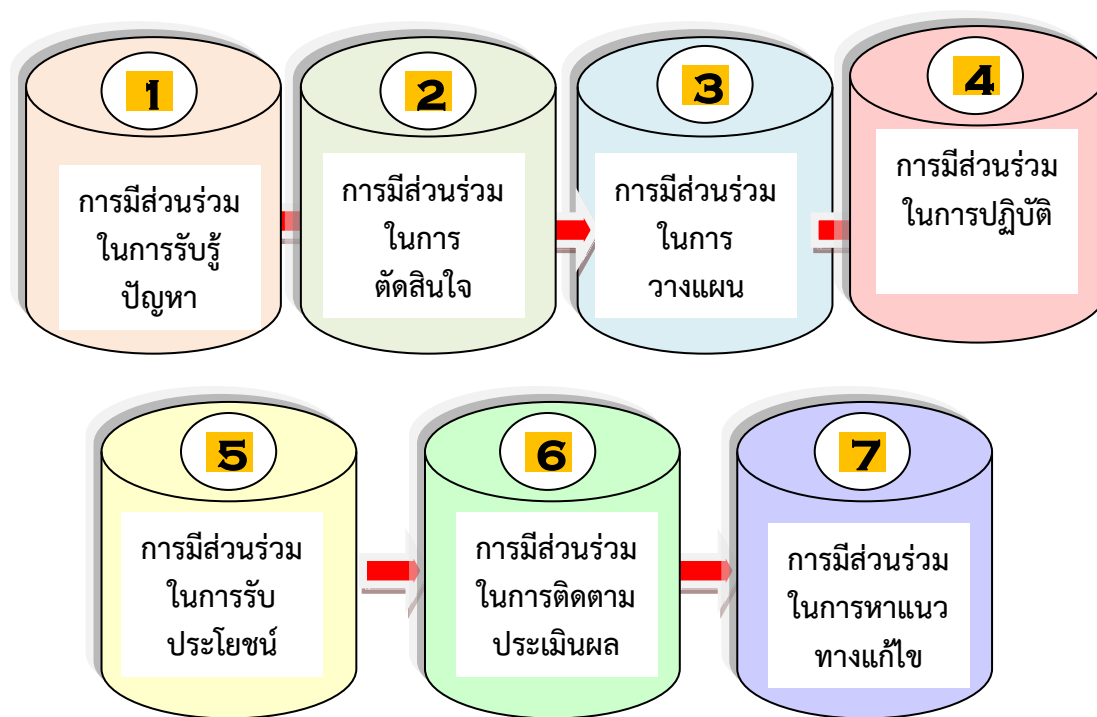
4. ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม (Awaren) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม และมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม

5. ปัจจัยด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม (Need) มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งเกิดจากความตระหนักถึงความสำคัญและการรับรู้ เข้าใจในปัญหา จึงต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับ จรัส สติวิทยากรณ์ (2553) ได้ประมวลและสรุปลักษณะของการมีส่วนร่วมจากการศึกษาแนวคิดการมีส่วนร่วม ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา ร่วมรับทราบที่มาของปัญหา เสนอวิธีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหา และสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์กร
- 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน ร่วมลำดับความสำคัญของปัญหากำหนดแผนงานและโครงการเพื่อแก้ปัญหา จัดทำแผนและโครงการ ศึกษาความเป็นไปได้ของแผนและโครงการ และทบทวนแผนและโครงการ
- 3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติ ร่วมพัฒนาโดยการออกแรง ออกเงินงบประมาณ สิ่งของ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ร่วมป้องกัน และแก้ไขปัญหา
- 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล รับทราบการแล้วเสร็จของโครงการและร่วมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ
- 5) การมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงปัญหา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เมื่อประสบปัญหาแนวเดียวกันในโอกาสต่อไป

จากการสังเคราะห์ลักษณะ หรือ รูปแบบการมีส่วนร่วมในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนะ บัวสนธ์ (2552) ได้ให้ความหมายของรูปแบบ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ความหมาย ดังนี้ 1) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริงรูปแบบในความหมายนี้มักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” ได้แก่โมเดลบ้าน โมเดลรถยนต์ โมเดลเสื้อ เป็นต้น 2) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันในชื่อที่เรียกว่า “Mathematical Model” และ 3) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รูปแบบในความหมายนี้บางทีเรียกกันว่าภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบการบริหาร รูปแบบการประเมิน เป็นต้น สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 4) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 5) การมีส่วนร่วม

รับประโยชน์ 6) การมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผล และ 7) การมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข ดังภาพที่ 5.6



ภาพที่ 5.6 รูปแบบของการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา ร่วมรับทราบที่มาของปัญหา เสนอวิธีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหา และสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์กร

2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ และจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งแบ่งเป็นการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ สำหรับงานวิจัยนี้ คือ การประชุม รดมสมองร่วมกัน เพื่อการตัดสินใจกิจกรรม และโครงการต่างๆ

3) การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดแผนงานและโครงการ การจัดทำแผนงานและโครงการศึกษาความเป็นไปได้ของแผนงานและโครงการ และทบทวนแผนงานและโครงการ

4) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการจัดการ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร งบประมาณ และการร่วมมือ รวมทั้งการเข้าร่วมแรงร่วมใจ ในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ สำหรับงานวิจัยนี้ เช่น กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปี การเข้าร่วมประชุม การให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัย การสัมภาษณ์ การประสานงานการตอบแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย การ

ระดมสมอง การร่วมพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ การทดลองใช้หลักสูตร การประสานงานการจัดอบรม ภาษาอังกฤษ การวิพากษ์หลักสูตรภาษาอังกฤษ การสร้างแรงจูงใจ การเชิญชวน ผู้ขับรถแท็กซี่ และภาคีเครือข่าย มาร่วมในโครงการพัฒนาภาษาอังกฤษ ตลอดจนการ เป็นตัวแทน และเป็นตัวกลางในการประสานกิจกรรมต่างๆ การแลกเปลี่ยน การลงนามบันทึกความตกลงร่วมมือทางวิชา การการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา การวิจัย การ อนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ เป็นต้น

5) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับการแจกจ่าย ผลประโยชน์ที่เกิดจากการร่วมกันปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคมหรือโดยส่วนตัว สำหรับ งานวิจัยนี้ คือ โครงการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ได้รับ สื่อการสอนภาษาอังกฤษ รางวัล ในเกม กิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษ ใบประกาศนียบัตร รางวัลสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ และได้รับการคัดเลือกให้ ร่วมการเดินทางไปหาประสบการณ์ และการศึกษาดูงานการบริการแท็กซี่ ณ ต่างประเทศ (ประเทศสิงคโปร์ ประเทศฮ่องกง) การได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการตรวจสอบสภาพ อีกทั้งค่าตอบแทนการเดินทาง การยกเว้นเรียกเก็บ ค่าเช่ารถเพื่อสนับสนุนการอบรม เป็นต้น และสำหรับตัวแทนองค์กรเอกชน คือ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ องค์กรให้เป็นที่ยอมรับด้านภาพลักษณ์ทางสังคม สำหรับนักวิชาการ สถาบันการศึกษา คือ การได้เสนอแนะนโยบาย เพื่อบริการทางวิชาการให้แก่สังคม ท้องถิ่น และชุมชน

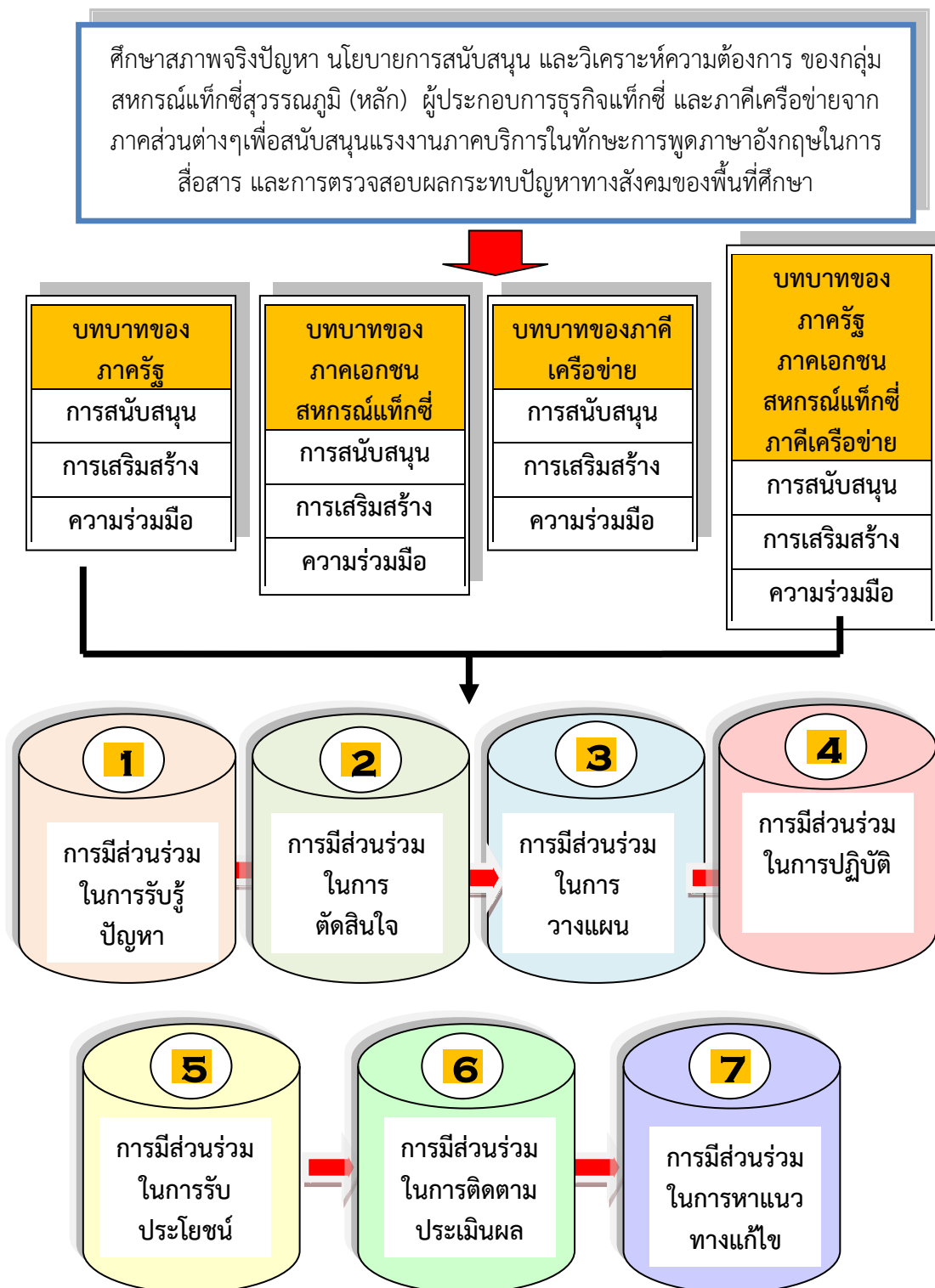
6) การมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินกิจกรรมที่ได้ดำเนินการหรือปฏิบัติไปแล้ว เพื่อหาข้อสรุป สำหรับงานวิจัยนี้ คือ การ ประชุมประจำปีเพื่อประเมินผลกิจกรรม และโครงการต่างๆ

7) การมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงปัญหา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เมื่อประสบปัญหาแนวเดียวกันในโอกาสต่อไป สำหรับงานวิจัยนี้ คือ การประชุมเพื่อประเมินผลกิจกรรม และ โครงการต่างๆ

ลักษณะของการมีส่วนร่วม

1. ภาครัฐโดยกระทรวงที่เกี่ยวข้องกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการ ท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบก) คือ การวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการ การหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ปัญหา การมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผล
2. สหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ คือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง การมีส่วนร่วมใน จัดการ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร งบประมาณ และการร่วมมือ
3. ผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) คือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
4. ภาคีเครือข่าย เช่น บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเทเวศประกันภัย บริษัท คาราบาวแดง) กลุ่มสื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม คือ การวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการ การ หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงปัญหา การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

โดยสรุปผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ดังแสดงในภาพที่ 5.7 ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากข้อมูลที่ศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างรอบด้านขึ้นในบทที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 5.7 รูปแบบการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

5.3 การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้

การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ดังนี้

ตารางที่ 5.1 การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้

สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ	กระบวนการมีส่วนร่วม
1.1 ปัญหาของภาครัฐ คือขาดการบูรณาการหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพหรือแกนกลางในการดูแลรับผิดชอบ	2.1 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐบาล ควรให้การสนับสนุน งบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ จัดสร้างขวัญกำลังใจ ให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่าย และกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน กำกับติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีการจัดทำแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนในโครงการภาษาอังกฤษสำหรับแท็กซี่ จัดมาตรการด้านภาษีอากรและด้านอื่นๆ ให้กับหน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน สหกรณ์แท็กซี่ ส่งเสริมการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ รวมทั้งการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของภาครัฐบาล ดังนี้ ☒ ด้านบทบาทหน้าที่ ☒ ด้านการจัดการ บทบาทของภาครัฐต่อ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย

สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการ	กระบวนการมีส่วนร่วม
1.2 ปัญหาของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) คือ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญ ถือเป็นต้นทุนมองว่าเป็นภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา	2.2 บทบาทและหน้าที่ของสหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ ควรจัดสรรเงินและงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดโครงการและกิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การให้ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และหน่วยงานภาครัฐในการประชุม การหาแนวทาง ความร่วมมือด้านทรัพยากร การสนับสนุนค่าเช่ารถแท็กซี่ ค่าอาหาร ค่าเวลา ในการส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพแท็กซี่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม ตามโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง กำกับติดตาม ประเมินผล มีการถอดองค์ความรู้การทำงาน การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสหกรณ์ หรือผู้ประกอบการ ดังนี้ ☒ ด้านบทบาทหน้าที่ ☒ ด้านการจัดการ ☒ ด้านภาวะผู้นำ
1.3 ปัญหาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ คือ ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ จึงทำให้เกิดการปฏิเสธผู้โดยสาร หรือมีปัญหากับผู้โดยสารชาวต่างชาติ การขาดความตระหนักถึงความสำคัญ ทักษะการขาดความพร้อมเรื่องเวลาในการเข้ารับการอบรม การไม่ได้รับค่าโดยสาร	2.3 บทบาทและหน้าที่ของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ควรให้ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ผู้ขับรถแท็กซี่ ต้องมีจิตอาสาในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตให้กับคนขับรถแท็กซี่ ตลอดจนให้ความร่วมมือในกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับภาคีเครือข่าย และประสานงานกับเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่) ดังนี้ ☒ ด้านความต้องการในการมีส่วนร่วม ☒ ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม
1.4 ปัญหาของภาคีเครือข่าย คือคือ การขาดเอกภาพในการบูรณาการภาคีเครือข่าย	2.3 บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่าย ควรเสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และสหกรณ์แท็กซี่ สร้างอุดมการณ์การทำงานบริการให้เกิดกับ พนักงาน คนขับรถแท็กซี่

ความไว้วางใจ การยอมรับซึ่งกันและกัน ทัศนคติที่แตกต่างกัน การ ประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ และรณรงค์งานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทุกรูปแบบเพื่อให้เครือข่ายเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น พัฒนาฐานข้อมูลของภาคีเครือข่ายให้ครอบคลุมกับภารกิจงานส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) สํารวจความพร้อม ความต้องการของภาคีเครือข่ายในการมีส่วนร่วมส่งเสริมการจัดการ ให้ความสำคัญกับภาคีเครือข่าย กำหนดระดับความสำคัญของภาคีเครือข่าย เพื่อประเมินผลการสร้างเครือข่ายการทำงาน สร้างขวัญ กำลังใจให้กับภาคีเครือข่าย โดยการให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชูภาคีเครือข่ายและกำหนดมาตรการจูงใจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน สหกรณ์แท็กซี่ที่มีการประสานและร่วมมือกับภาคีเครือข่าย .ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคีเครือข่ายกับภาครัฐบาล และ สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะ แท็กซี่ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ควรจัดให้มีการสรรหาบุคคลร่วมเป็นคณะกรรมการหรือ การนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาคีเครือข่าย ดังนี้ ☒ ด้านบทบาทหน้าที่ ☒ ด้านการจัดการ ☒ ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม
---	--

นอกจากนี้ โครงการย่อยที่ 3 เรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนความต้องการทางภาษาในการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ยังพบว่า ภาคีเครือข่ายมิได้มีบทบาทช่วยสนับสนุนทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) แต่เพียงเท่านั้น ภาคีเครือข่ายยังสามารถช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน
2. ใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้
3. การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร
4. การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ
5. การใช้เครือข่าย เพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

อีกทั้ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากบทที่ 2 และได้นำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย มีความสอดคล้อง ตามตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 การเชื่อมโยงวรรณกรรมกับข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มเป้าหมาย	ข้อค้นพบที่ได้นำไปใช้
1.แนวคิดและการบริหารและการจัดการ	☒ ภาครัฐบาล ☒ ภาคเอกชน บริษัท ☐ ผู้ประกอบการ สหกรณ์ ☒ ภาคีเครือข่าย ☐ ผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่)	การดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหน่วยงานด้านการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ การจัดการค้นหาวิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ความรู้ ตลอดจนการถอดบทเรียนที่ดีของสมาชิกภาคีเครือข่ายจากผลสำเร็จที่ผ่านมาของกิจกรรมของหน่วยงาน เพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง เช่น การบริหารของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นสหกรณ์ต้นแบบในการให้การสนับสนุนเงินทุนการเข้ารับการอบรมของสมาชิกเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษ อย่างเป็นรูปธรรม การประชาสัมพันธ์ของสื่อมวลชน สถานีวิทยุ เป็นต้น
2.แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน	☒ ภาครัฐบาล ☒ ภาคเอกชน บริษัท ☒ ผู้ประกอบการ สหกรณ์ ☒ ภาคีเครือข่าย ☐ ผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่)	ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในองค์กร สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จึงได้รับการพิจารณาเข้ารับรางวัลการเป็นสหกรณ์ดีเด่นประจำปี จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นต้น
3.แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม 3.1 ลักษณะการมีส่วนร่วม 3.2 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม 3.3 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม	☒ ภาครัฐบาล ☒ ภาคเอกชน บริษัท ☒ ผู้ประกอบการ สหกรณ์	ภาคเอกชน ให้การสนับสนุน เช่นบริษัท โตโยต้ามอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทกรุงเทพประกันภัย บริษัทเครื่องดื่มชูกำลังคาราบาวแดง บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมู

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มเป้าหมาย	ข้อค้นพบที่นำไปใช้
	☒ ภาคีเครือข่าย ☐ ผู้ خبرโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี)	นิเคชั่น หรือ DTAC บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มภาคีเครือข่าย ได้แก่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ خبرโดยสารสาธารณะแท็กซี อาทิชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย และเครือข่าย 12 องค์กร. สถาบันวิทยุ สวพ.91 สถาบันวิทยุ 99.5 มีส่วนร่วมในการเป็นองค์กรภาคีสมาชิกที่ดีของสังคม เป็นการสร้างภาพลักษณ์การรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น
4.การพัฒนาและประเมินรูปแบบ 4.1 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ 4.2 แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบ	☒ ภาครัฐบาล ☒ ภาคเอกชน บริษัท ☒ ผู้ประกอบการ สหกรณ์ ☒ ภาคีเครือข่าย ☐ ผู้ خبرโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี)	ผู้วิจัย รวบรวมและสรุปภาพรวมของการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายร่างรูปแบบ นำเสนอ ตรวจสอบและประเมินรูปแบบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทีมนักวิจัย และ User ปรับปรุงแก้ไข โดยทีมนักวิจัยและนักวิจัยร่วมที่เป็นUser นำเสนอผล และเผยแพร่
5 แนวความคิดเกี่ยวกับเครือข่าย	☒ ภาครัฐบาล ☒ ภาคเอกชน บริษัท ☒ ผู้ประกอบการ สหกรณ์ ☒ ภาคีเครือข่าย ☐ ผู้ خبرโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี)	กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ภาคีเครือข่ายประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ ลงพื้นที่ การกำหนดประเด็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อติดตามผลและแก้ไขปรับปรุง เป็นระยะการจัดทำแผน /รูปแบบให้กลุ่ม สหกรณ์แท็กซี เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเป็นเจตคติ และทัศนคติเชิงบวกเพื่อนำไปปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป
6.ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย 6.1ทฤษฎีการมีส่วนร่วม 6.2ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม 6.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ	☒ ภาครัฐบาล ☒ ภาคเอกชน บริษัท ☒ ผู้ประกอบการ สหกรณ์ ☒ ภาคีเครือข่าย ☒ ผู้ خبرโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี)	การสนับสนุนทางสังคม การสร้างแรงจูงใจ 1.ด้านบุคคล / ทรัพยากรมนุษย์ 2 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และเทคโนโลยี 3 ด้านสวัสดิการ และแรงจูงใจ 4 ด้านการเงินและงบประมาณ

5.4 ข้อเสนอแนะ

บทบาทหน้าที่ของภาครัฐร่วมเอกชนในการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ภาครัฐยังขาดการบูรณาการเพื่อเชื่อมโยง มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.4.1.1 ภาครัฐบาลและภาคเอกชนควรร่วมกันส่งเสริมให้มีการก่อตั้งหน่วยงาน ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้เกิดมาตรฐาน และ ผู้ผ่านการทดสอบได้รับการประเมินและรับรองจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพโดยให้ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5.4.1.2 ยกระดับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ และปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ไปสู่การเป็นธุรกิจผู้ให้บริการที่ดีตามโครงการเจ้าบ้านที่ดีของ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้บริการผู้โดยสารชาวไทย และต้อนรับผู้โดยสารชาวต่างชาติเพื่อนำนานาชาติได้รับรู้และเห็นถึงความตั้งใจของสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ไทยที่ตระหนักถึงปัญหาคุณภาพการบริการต่างๆ และการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่จะส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ

5.4.1.3 สนับสนุนการพัฒนา การคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่

5.3.1.4 ภาครัฐให้การสนับสนุนสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ องค์กร ภาคีเครือข่าย ที่ให้ความร่วมมือ และเป็นต้นแบบในการพัฒนา โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการต่างๆ ที่ส่งเสริมและวิธีการสนับสนุนที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.1.5 ภาครัฐให้การสนับสนุน สหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ องค์กร ภาคีเครือข่าย ที่ให้ความร่วมมือ และเป็นต้นแบบในการพัฒนาโดยการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับ

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้ทรงคุณวุฒิและการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในประเด็นคำถามเดียวกัน เพื่อศึกษาความคิดเห็นในภาพรวมที่มีต่อรูปแบบของบทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งนี้ หากมีการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นในลักษณะพหุกรณีข้ามกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นในรูปแบบของการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน ระหว่างสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบสหกรณ์ และแบบไม่ได้สังกัด

สหกรณ์ คือรูปแบบรายนต์สาธารณะแท้ที่ขึ้นส่วนบุคคล ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆ ซึ่งมีความแตกต่างทางสภาพสังคม รูปแบบการดำเนินธุรกิจ บริบทของแต่ละสหกรณ์ และสภาพเศรษฐกิจ จะทำให้ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยที่เห็นถึงความแตกต่างทางความคิดที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่ชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น

5.4.2.2 การนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนี้ไปปฏิบัติจริงภาคสนาม พร้อมทั้งติดตามผลการนำรูปแบบบทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในระยะยาว (Long term) เพื่อศึกษาผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) หลังจากการบริหารจัดการตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น จากนั้นจึงนำกลับมาพัฒนารูปแบบให้มีความเหมาะสมต่อไป

5.4.2.3 รูปแบบบทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่พัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบในภาพรวมทั้งระบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป หากผู้วิจัยสามารถพัฒนาเป็นแบบย่อยที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะที่สอดคล้องเหมาะสมกับความเหมาะสมของบริบทธุรกิจรูปแบบการจัดตั้ง จัดระเบียบรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน อาทิ รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว คือแท็กซี่ส่วนบุคคลที่ไม่ได้สังกัดสหกรณ์ ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาและปัจจัยแวดล้อมในด้านต่างๆ ที่ผู้วิจัยนำมาพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อให้รูปแบบบทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่พัฒนาขึ้นใหม่มีความเหมาะสมและนำไปสู่การนำไปปฏิบัติจริง

ภาคผนวก

ก.

แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์



แบบสอบถามฉบับที่.....

แบบสอบถาม

ชื่อโครงการวิจัย การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนักวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2) เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)”
 --- สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 3 ระดับ ---

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 บทบาทหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

- 2.1 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐ
- 2.2 บทบาทและหน้าที่ของภาคเอกชน
- 2.3 บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่าย
- 2.4 บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐ ภาคเอกชนร่วมกับภาคีเครือข่าย

ตอนที่ 3 ด้านการปฏิบัติปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

- 3.1 มิติที่ 1 ภาวะผู้นำ
- 3.2 มิติที่ 2 แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม
- 3.3 มิติที่ 3 ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม
- 3.4 มิติที่ 4 ความต้องการในการมีส่วนร่วม

ตอนที่ 4 ด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

- 4.1 ด้านการตัดสินใจ
- 4.2 ด้านการปฏิบัติการ
- 4.3 ด้านการร่วมรับผิดชอบและปกป้องผลประโยชน์
- 4.4 ด้านการติดตามและประเมินผล

ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอเพียงผลสรุปในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยประเมินตามความคิดเห็นและประสบการณ์ของท่าน คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งในการพัฒนาการศึกษาและสนับสนุนงานวิจัยทางวิชาการ หากมีข้อสงสัยประการใด หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ท่านสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่ หมายเลข 0816802222 หรือ yananda_nam@hotmail.com ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาพับใส่ซองที่แนบมา ซึ่งติดแสตมป์เรียบร้อยแล้ว พร้อมส่งทางไปรษณีย์ที่อยู่ที่กำหนดไว้บนซอง...ขอขอบพระคุณอย่างสูงค่ะ

ขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบกลับภายในวันที่ 30 พฤษภาคม 2559

.....

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ที่ตรงกับสภาพทั่วไปของธุรกิจมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานที่ทำงาน/ที่อยู่/สถานประกอบการ ตั้งอยู่ในจังหวัด.

☐ กรุงเทพมหานคร ☐ ปทุมธานี

3. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

☐ 1-5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 11-15 ปี

☐ 16-20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปี

4. ระดับการศึกษา

☐ 1.ประถมศึกษา

☐ 2.มัธยมศึกษา / ปวช/ปวส

☐ 3.มหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 2 บทบาทหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมของภาคี
เครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสาร
สาธารณะ (แท็กซี่)**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมของภาคี
เครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยทำ
เครื่องหมาย **●** ล้อมรอบตัวเลือกในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น

โปรดทำเครื่องหมาย **✓** ลงในช่องรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (โปรดตอบทุกข้อ) ดังนี้

- | | | |
|---|---------------------------|-----------------------------------|
| 5 | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด |

บทบาทหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อการพูดภาษาอังกฤษการพูด ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 บทบาทของภาครัฐ					
ด้านการสนับสนุน					
1.มีแนวทางการใช้เครื่องมือการวัดที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
2 มีแนวทางการประเมินและกำกับติดตาม	5	4	3	2	1
3 มีการจัดเตรียมข้อมูลสนับสนุนและโครงการฝึกอบรม ทีมงานให้ความรู้	5	4	3	2	1
4.ทางด้านข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ แนวคิดในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
5.ทางด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุน	5	4	3	2	1
ด้านการเสริมสร้าง					
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการ พูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูด ภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูด ภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
ด้านความร่วมมือ					
1.ด้านนโยบาย ควรมีเผยแพร่ความรู้แก่องค์กรในการพัฒนาทักษะ	5	4	3	2	1

บทบาทหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อการพูดภาษาอังกฤษการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ในการพูดภาษาอังกฤษ					
2. ควรมีการมาตรฐานในการในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2.2 บทบาทของภาคเอกชน					
ด้านการสนับสนุน					
1.นโยบายในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2.ระบบบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
3. ระบบประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ	5	4	3	2	1
ด้านการเสริมสร้าง					
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
ด้านความร่วมมือ					
1.ให้ความร่วมมือเมื่อพนักงานต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2. ช่วยแก้ปัญหาการเมื่อพนักงานต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2.3 บทบาทของภาคีเครือข่าย					
ด้านการสนับสนุน					
1.กำหนดนโยบายในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2.กำหนดระบบบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
3. กำหนดระบบประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับ	5	4	3	2	1
ด้านการเสริมสร้าง					
1.ด้านทัศนคติ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2. ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
3. ด้านการตระหนักรู้ ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการพูด	5	4	3	2	1

บทบาทหน้าที่ของภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดการการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อการพูดภาษาอังกฤษการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาษาอังกฤษ					
ด้านความร่วมมือ					
1.ให้ความร่วมมือเมื่อพนักงานต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2. ช่วยแก้ปัญหาการเมื่อพนักงานต้องการพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2.4 บทบาทของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคีเครือข่าย					
ด้านการสนับสนุน					
1. ร่วมกันกำหนดมาตรฐานด้านทักษะทางภาษาอังกฤษของรถสาธารณะ (แท็กซี่)	5	4	3	2	1
2. กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ที่จะพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษของรถสาธารณะ (แท็กซี่)	5	4	3	2	1
3. ทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีการบูรณาการช่องทางข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน	5	4	3	2	1
ด้านการเสริมสร้าง					
1.ด้านทัศนคติให้มองการพัฒนาทักษะด้านภาษาเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ มีการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับร่วมกัน	5	4	3	2	1
2. บูรณาการด้านด้านแรงจูงใจการพัฒนาทักษะด้านภาษาร่วมกัน	5	4	3	2	1
3. บูรณาการด้านการตระหนักรู้เข้าใจการพัฒนาทักษะด้านภาษาร่วมกัน	5	4	3	2	1
ด้านความร่วมมือ					
1.จัดทำข้อมูลรายงานที่กระชับ ตรงไปตรงมา และสรุปการดำเนินงานทั้งด้านดีและไม่ดี ตามข้อเท็จจริง และมีแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
2. บูรณาการด้านการแก้ปัญหาร่วมกัน	5	4	3	2	1
3 บูรณาการการพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อสร้างการยอมรับ ให้เป็นมาตรฐาน	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาเกี่ยวกับด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยทำเครื่องหมาย **●** ล้อมรอบตัวเลือกในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น

โปรดทำเครื่องหมาย **✓** ลงในช่องรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (โปรดตอบทุกข้อ) ดังนี้

- | | | | |
|---|---------|-------------------|-----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด |

ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มิติที่ 1 ภาวะผู้นำ					
1. มีคุณธรรมและจริยธรรม	5	4	3	2	1
2. รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	5	4	3	2	1
3. มีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่	5	4	3	2	1
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	5	4	3	2	1
มิติที่ 2 แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม					
1. ความสำเร็จในการทำงาน	5	4	3	2	1
2. การได้รับความยอมรับนับถือ	5	4	3	2	1
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน	5	4	3	2	1
4. ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น	5	4	3	2	1
มิติที่ 3 ความตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม					
1. การพัฒนาตนเองจะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	5	4	3	2	1
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ทักษะเพิ่มมากขึ้น	5	4	3	2	1
3. การพัฒนาภาษาทำให้ได้เปรียบผู้อื่น	5	4	3	2	1
4. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะทำให้ได้รับความรู้มากขึ้น	5	4	3	2	1
มิติที่ 4 ความต้องการในการมีส่วนร่วม					
1. ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	5	4	3	2	1
2. ความต้องการในด้านรายได้ที่มากขึ้น	5	4	3	2	1
3. ความต้องการในเชื่อมความสัมพันธ์	5	4	3	2	1

ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความต้องการการยกย่อง	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **●** ล้อมรอบตัวเลขในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น ด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โปรดทำเครื่องหมาย **✓** ลงในช่องรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (โปรดตอบทุกข้อ) ดังนี้

- | | | | |
|---|---------|-------------------|-----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็น | เห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด |

ด้านการจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	ระดับของความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ด้านการตัดสินใจ					
1 ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการต่างๆ	5	4	3	2	1
2 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการเตรียมความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3. ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้	5	4	3	2	1
4.2 ด้านการปฏิบัติการ					
1 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนด้านการอำนวยความสะดวกในการจัดโครงการ	5	4	3	2	1
2 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนในส่วนของกิจกรรม	5	4	3	2	1

เครื่องมือการวิจัย ชุดที่ 1

แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

--- สำหรับนักวิจัย ---

กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย (1) ผู้ประกอบการให้เช่ารถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) (2) สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด (3) ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่จากภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) (4) ภาาติเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

วัตถุประสงค์

แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสำหรับการวิจัยเรื่อง “การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการแท็กซี่ สหกรณ์แท็กซี่ แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนี้ มีวัตถุประสงค์ 1).เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 2.)เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ความหมายของคำที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์

การจัดการ หมายถึง การนำนโยบาย แผนงาน ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ การดำเนินงาน การควบคุม ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ บุคลากร ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน เป็นระบบเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ได้รับการปฏิบัติการอย่างครบถ้วน สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึงการดำเนินการของตามความต้องการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ทั้งรูปแบบของสหกรณ์ (รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ นิติบุคคล) และเจ้าของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ที่ต้องการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษ เพื่อมีความมั่นคงในอาชีพ มีรายได้เพิ่ม และคุณภาพชีวิตที่ดี

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิดตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้เสีย ในลักษณะของความร่วมมือที่ีระหว่างกัน

ภาคีเครือข่าย หมายถึง บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และองค์กรอื่นรวมทั้งสถานศึกษาอื่นที่มีได้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีส่วนร่วมหรือมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในงานวิจัยนี้จะหมายถึง ภาครัฐบาล ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานต่าง ๆ

รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ หมายถึงรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งสำหรับผู้โดยสารคนเดียว หรือกลุ่มเล็ก ๆ รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ถูกโดยสารอยากจะไป ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ทั้งนิติบุคคล และส่วนบุคคล

แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

1. ข้อมูลสำคัญที่จะได้รับ

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2. กรอบความคิดการสัมภาษณ์

มุ่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3. ผู้สัมภาษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภักดิ์ธาดา และคณะผู้ช่วย จำนวน 22 คน

4. ประเด็นคำถาม ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นสำคัญ	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ปัญหา และ ความ ต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของ ภาครัฐการส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	ปัญหา
	ความต้องการ

	บทบาทและหน้าที่
2.ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของ ภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์)การส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	ปัญหา ความต้องการ บทบาทและหน้าที่
3.ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของผู้ ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษใน การสื่อสารของผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่)	ปัญหา ความต้องการ

แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

1. ข้อมูลสำคัญที่จะได้รับ

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2. กรอบความคิดการสัมภาษณ์

มุ่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของภาคีเครือข่ายที่มีต่อการสนับสนุนผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) และกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการสร้างรูปแบบการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3. ผู้สัมภาษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภักดิ์ธาดา และคณะผู้ช่วย จำนวน 22 คน

4. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	หน่วยงาน / องค์กร / ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
ภาครัฐ		
1. นางลักษณ์ วงศ์สุขศิริเดชา	ผู้อำนวยการกองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม	22 กุมภาพันธ์ 2559
2. นายจิรุตม์ วิศาลจิต	รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม	28 กุมภาพันธ์ 2559
3. นางสาวชนกวรรณ ชัยเสนา	นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม	22 มีนาคม 2559
4. นายปรเมษฐ์ บุญถม	นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม	23 มีนาคม 2559
5. นายบุญเสริม ไกรสินธุ์	ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	5 กุมภาพันธ์ 2559
6. นายจิรศักดิ์ เงินแสง	ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบสนับสนุนการ สหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์	12 กุมภาพันธ์ 2559
7. นางสาววิลาวัลย์ ศรีประเสริฐ	เลขานุการกรมส่งเสริมสหกรณ์	12 กุมภาพันธ์ 2559

4. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายชื่อ	หน่วยงาน / องค์กร / ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
---------	-----------------------------	----------------

ภาครัฐ		
8. พันตำรวจเอกฉลาด ศรีศิริ	ผกก.สภ.พระโขนง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย	18 กุมภาพันธ์ 2559
9. นางสาวณัฐชุตา นันทิ	หัวหน้ากลุ่มพัฒนาบุคลากรด้าน การท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว	25 มีนาคม 2559
10. ตัวแทนหน่วยงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน	26 มีนาคม 2559
11. ตัวแทนหน่วยงาน	กระทรวงแรงงาน	26 มีนาคม 2559
12. ร้อยตำรวจเอกหญิงวัชรินทร์ นิลมนี	รองสารวัตร กองกำกับการ กองปราบ 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	18 กุมภาพันธ์ 2559
13. พ.ต.อ.นิติธร จินตกานนท์	รองผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว	18 กุมภาพันธ์ 2559
14. นายสุพล ศรีพันธุ์	อธิบดีกรมการท่องเที่ยว	18 กุมภาพันธ์ 2559
ภาคเอกชน		
1. นายเดโช เอี่ยมชีรางกูร	ประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	15 มีนาคม 2559
2. ดร.สิริสินทร์ ชินทองรัตน์	รองประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	15 มีนาคม 2559
3. นางสาวกรวิภา ปั่นแห่งเพ็ชร	กรรมการและเลขานุการสหกรณ์แท็กซี่ สุวรรณภูมิ จำกัด	15 มีนาคม 2559
4. นายหัสตินทร์ เอี่ยมชีรางกูร	รองประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	15 มีนาคม 2559
5. นายชัยพร จิระพุทธมัย	กรรมการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	17 มีนาคม 2559
6. นายณัฐวุฒิ พอก่อสุข	กรรมการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	17 มีนาคม 2559
3. นายวิฑูรย์ แนวนพานิช	ประธานสหกรณ์แท็กซี่สยาม	18 มีนาคม 2559
4. นายวิชัย ม่วงกลิน	กรรมการและเลขานุการสหกรณ์แท็กซี่ สยาม	18 มีนาคม 2559
5. นายบุญเสริม สมพงษ์	รองประธานสหกรณ์แท็กซี่สยาม	18 มีนาคม 2559
6. นายองอาจ ทรัพย์เจริญกุล	ประธานสหกรณ์แท็กซี่ไทย	19 มีนาคม 2559
7. นายวิโรจน์ เรืองบุรพ	รองประธานสหกรณ์แท็กซี่ปทุมวัน	20 มีนาคม 2559
8. นายประเสริฐ ศรียากรณ์	รองประธานสหกรณ์แท็กซี่สมมิตร	21 มีนาคม 2559

9. นายประจัน คำมูลพันธ์	สหกรณ์ราชพลฤกษ์แท็กซี่	21 มีนาคม 2559
10. นายสมชาติ บ้านกรวด	สหกรณ์แหลมทองแท็กซี่	21 มีนาคม 2559
11. นายอภิชาติ เฉลิมสาน	สหกรณ์พรพัฒนา แท็กซี่	21 มีนาคม 2559
12. นายชัยรัตน์ ทวีศิลปกุล	สหกรณ์บวรแท็กซี่	22 มีนาคม 2559
13. นายนกตล นราอินทร์	สหกรณ์แท็กซี่อาสาสมัคร	22 มีนาคม 2559
14. นายประจวบ บุตรขุนทอง	สหกรณ์แท็กซี่เพชรเกษม	23 มีนาคม 2559
15. นายวัฒนา ไทยเจริญ	สหกรณ์แท็กซี่เจ้าพระยา	23 มีนาคม 2559
16. นายโอภาส วรรณเมธี	สหกรณ์พรพัฒนา แท็กซี่	24 มีนาคม 2559
17. นายวิเชียร กลิ่นเกสร	สหกรณ์บริการเอื้ออาทรเพชรเกษม 81	24 มีนาคม 2559
18. นายประหยัด ทรงธรรม	สหกรณ์บัวทองแท็กซี่	25 มีนาคม 2559
19. นายวิทยา ใหม่กระสังข์	สหกรณ์แท็กซี่มหานคร	25 มีนาคม 2559
20. นายบุญธรรม เกิดนิล	สหกรณ์แท็กซี่ราษฎร์บูรณะ	25 มีนาคม 2559
21.นางสาวยุพารมณ์ เลิศศรีธธา กิจ	สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม 99.5 เมกะเฮิร์ต TRS	28 มีนาคม 2559
22. นายนิพนธ์ สุยะสุนานนท์	ผจก. สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม 99.5 เมกะเฮิร์ต TRS	28 มีนาคม 2559
23. นายสุวรรณฉัตร พรหมชาติ	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
24. นายสมชาย จิระเจริญ	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
25. นายธนา นากาศ	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
26. นายอริรัช พิสุทธิเจริญ	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
27. นายวุฒิวังศ์ สุจิตพิริยกิจ	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
28. นายประจวบ อุดชาชน	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
29. นายพัฒนิต สนั่นประสิทธิ์	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
30. นายสุพจน์ ประสมศรี	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
31. นายจิระวัฒน์ พิกุล	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
32. นายชัยชนะ วะโลหะ	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
33. นายนฤธีร์ จรัสจารุมนต์	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
34. นายมนูญ สงเคราะห์	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
35. นายทวีศักดิ์ สมทรัพย์	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
36. นายนิคม เป้าขารี	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
37. นายทองใบ สายสั้น	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
38. นายเพชร สายศรี	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
39. นายนิรุทธิ์ แฮต้อย	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
40. นายยูรณ์ เปียบสม	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559

41. นายธงชัย สุทธิเศียร	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
42. นายทองสุข สงค์พิมพ์	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
43. นายทิพากร ดวงดี	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
44. นายสุรศักดิ์ รัตนสงฆ์	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
45. นายพล โคตรทุม	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
46. นายอ้าย ลาเถิน	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
47. นายสงกรานต์ เกตุชรา	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
48. นายอุดร ชาวทองสา	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
49. นายอังกูร วรารังกูร	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559
50. นายชัยยา ร่วมสายทอง	กลุ่มแท็กซี่ไทยหัวใจอินเตอร์	30 มีนาคม 2559

ภาคภาคีเครือข่าย

1. ดร.วราวุธ ติระนันท์	ประธานชมรมรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย	15 กุมภาพันธ์ 2559
2. นางอุทัยวรรณ สว่างอรุณ	ประธานชมรมแท็กซี่ไทยอินเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	15 กุมภาพันธ์ 2559
3. นางสาวกรวิภา ปั่นเหน่งเพชร	กรรมการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	16 กุมภาพันธ์ 2559
4. นายหัตถินทร เอี่ยมชีรางกูร	รองประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด	16 กุมภาพันธ์ 2559
5. นายวรพล แกมขุนทด	นายกสมาคมวิชาชีพผู้ขับรถยนต์สาธารณะแท็กซี่	17 กุมภาพันธ์ 2559
6. นายสมพงษ์ สวัสดิสุข	ประธานชมรมเพื่อเข้าร่วมดูแลสังคม	17 กุมภาพันธ์ 2559
7. นายวิสุทธิ รุ่งโรจน์สกุลพร	นายทะเบียนชมรมแท็กซี่ไทยอินเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	17 กุมภาพันธ์ 2559
8. นายศดิศ ใจเที่ยง	นายกสมาคมแท็กซี่สาธารณะแห่งประเทศไทย	17 กุมภาพันธ์ 2559
9. นายคมน์นคร มณีแก้ว	ประธานชมรมชมรมวิชาชีพแท็กซี่ไทย	17 กุมภาพันธ์ 2559
10. นายปฐวี มีราช	ประธานชมรมศูนย์วิทยุสภา	17 กุมภาพันธ์ 2559
11. นายพัลลภ ฉายาสินธุ์	ประธานชมรมแท็กซี่พอเพียง	17 กุมภาพันธ์ 2559
12. นายนิพนธ์ สุยะสุนานนท์	ผจก. สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม 99.5 เมกะเฮิร์ต TRS	18 กุมภาพันธ์ 2559
13. นายวีระยุทธ ยิ่งยวด	สถานีวิทยุตำรวจแห่งชาติ 91 เมกะเฮิร์ต (สวพ.91)	18 กุมภาพันธ์ 2559
14. นางจิตต์ผ่องใส ศรีวังพล	สถานีวิทยุตำรวจแห่งชาติ 91	18 กุมภาพันธ์ 2559

เมกะเฮิร์ต (สวพ.91)		
15. นายสมชาติ แก้วทรายศรี	บริษัท โอสดสภา จำกัด	19 กุมภาพันธ์ 2559
16. นายชูศิริ คัยนันท์	ประธานกรรมการบริหาร บริษัท สถานีวิทยุจรรยาเพื่อสังคม จำกัด	19 กุมภาพันธ์ 2559
17. ดร.ศักรินทร์ ภูมิรัตน์	18. นายคมน์นคร มณีแก้ว	20 กุมภาพันธ์ 2559
18. นายวิทวัส ทองอร่าม	บริษัท ที.ซี.ฟาร์มาซูติคอลอุตสาหกรรม จำกัด (เครื่องดื่มกระทิงแดง)	20 กุมภาพันธ์ 2559
20. นายเทพรัตน์ สุธีธรรม	บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด	20 กุมภาพันธ์ 2559
21. นายกรกฤษณ์ อิ่มแสง	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	21 กุมภาพันธ์ 2559
22. นายวิรัตน์ชาติ กุศลทร	บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	21 กุมภาพันธ์ 2559
23. นางศรีวรรณ เจริญธรรมกุล	บริษัท มอคโคน่า (ประเทศไทย) จำกัด	17 กุมภาพันธ์ 2559
24. นายสุธรรม ตีร์รัตน์อมร	บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)	17 กุมภาพันธ์ 2559
25. นายวิชาญ โล่ห์สถาพร	บริษัท สิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด	17 กุมภาพันธ์ 2559

5. ประเด็นคำถาม ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

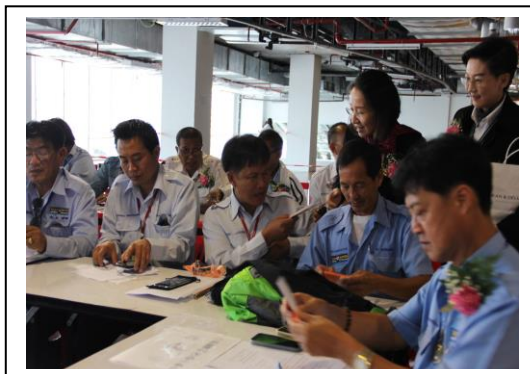
2. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคเอกชน (ผู้ประกอบการ สหกรณ์) การส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

3. ปัญหาและความต้องการ ตลอดจน บทบาทและหน้าที่ของภาคีเครือข่ายการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

๐๐๐๐๐๐๐ ๐๐๐๐๐๐๐๐

ข

ภาพงานวิจัยภาคสนาม

































แก้วเจ้าจอม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปรัชญา : ทรงปัญญา ศรีทศธรรม นำสังคม
วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน

ข่าวประชาสัมพันธ์
SSRU NEWS
[http://www.ssrุ.ac.th](http://www.ssrु.ac.th)

ISSN 1513 - 6930

ฉบับที่ 1385 ภาคเรียนที่ 1/2558 วันพฤหัสบดีที่ 22 ตุลาคม 2558

ว.พยาบาลร่วมพิธีวางพานพุ่มถวายราชสักการะสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องในวันพยาบาลแห่งชาติ



วานนี้ 21 ตุลาคม 2558 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลักขณา ยอดกล อาจารย์จันทนา แจ่มเจนเวทย์ และตัวแทนนักศึกษาพยาบาลเข้าร่วมวางพานพุ่มถวายราชสักการะสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องในวันพยาบาลแห่งชาติ ณ พระราชานุสาวรีย์สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก และสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี พระทรงสารณสุข และร่วมกิจกรรมวันพยาบาลแห่งชาติ ณ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี

ธัญลดา เคียงอยู่ : รายงาน

สวนสุนันทา MOU ร่วมภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่

เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดย อาจารย์ ดร.ดวงกมล อู่อิตเวส ในฐานะหัวหน้าโครงการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา และอาจารย์คณะครุศาสตร์ อาจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา และอาจารย์ปรเมษฐ์ แสงอ่อน รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับชมรมรวมใจรักดี รักษาประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ อาจารย์ ดร.วรารุณ ศิริระนันท์ ศิระนันท์ ในฐานะประธานชมรมรวมใจรักดี รักษาประเทศไทย เป็นผู้ร่วมลงนามในครั้งนี้ เพื่อสร้างพันธมิตรทางวิชาการในการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน และทักษะทางวิชาชีพให้กับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ นับเป็นการผนึกกำลังสร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้องน้องพี่



อานต์อ้วน

อ่านทุกวัน ทันทุกข่าว เข้าใจสถานการณ์ : อ่านแก้วเจ้าจอม





ชมรมรวมใจภักดี รักประเทศไทย

ภาคีเครือข่าย ผู้ซบรธาธารณะแท้กซี่
OUR BELOVED THAILAND
โดย ดร. วรารุท ตีระนันท์ ประธานชมรมฯ

รายนามคณะกรรมการ



นายวรพล แกมขุนทด 081-041-5603



นายศติศ ใจเที่ยง 081-286-1161



นายปฐวี มีราช 081-726-1268



นายวิสุทธิ รุ่งโรจน์สกุลพร 081-915-8002



นายพัลลภ ฉายินรุ 081-559-4189



นายยงยุทธ เอกเขียวชาญ 089-209-7503



นายอธิวัฒน์ อมรวิวัฒน์ (ฟ้ามี่ตา) 087-927-2131



นายคุณสมพงษ์ สวัสดิสุข 089-667-1384



นายสุดใจ เชื้อม้น 080-430-2065



นายเจริญ สุวรรณทอง 089-897-6979



นายคุณมณี บุญรอด 089-814-1067



น.ส.จุลี สว่างอรุณ 091-098-4553



ผู้สนับสนุนอย่างเป็นทางการ ศูนย์การค้า วอร์เกต พาววิลเลียน (ประตูนี้)



ภาคีเครือข่ายของชมรมรวม
ใจภักดีรักประเทศไทย



คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และภาคีเครือข่าย
โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
การพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่
18-19 มิถุนายน 2559
ณ สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์
วิทยากร ดร.ดวงกมล รุธิติเวส




ขอมอบวุฒิบัตรนี้ไว้เพื่อแสดงว่า
นายฉัตรกวิณท์ บุญตาเสถียรพงษ์
ได้ผ่านการอบรม “โครงการฝึกอบรมปฏิบัติการการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติสำหรับผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่)”
ภายใต้แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)”
จัดโดย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) งบประมาณแผ่นดินปี ๒๕๕๘
วันที่ ๑๘-๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๙
ณ สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ขอให้มีความสุข ความเจริญและบำเพ็ญตนเป็นประโยชน์ต่อสังคมสืบไป
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆะข้า)
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุกฤษฏ์ เกิดวิชัย)
อธิการบดี

ข่าวประชาสัมพันธ์



1

ข่าวประชาสัมพันธ์ คณะครุศาสตร์



ชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย ภาสึเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ และ หัวหน้าโครงการวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผนึกกำลัง สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อนพ้อง น้องพี่ ภาสึเครือข่าย สมาคม ชมรม องค์การ เพื่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ครั้งแรกของประเทศไทย 15 ตุลาคม 2558 : ชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย ภาสึเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ โดย ดร.วรารุณ ธีระนันท์ ประธานชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย และหัวหน้าโครงการวิจัย ภายใต้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดย ดร.ดวงกมล จูติเวช หัวหน้าโครงการวิจัย จากคณะครุศาสตร์ ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือเป็นพันธมิตรทางวิชาการ ระหว่างชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย ภาสึเครือข่ายผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ การนำผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปใช้ อันเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ เชิงสาธารณะ เชิงพาณิชย์ และเชิงนโยบาย โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายนักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษา กับภาสึเครือข่ายของชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย ผู้ประกอบการ และ ผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ในการสนับสนุนการบูรณาการการวิจัยสู่คุณภาพการให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบ

ข่าวประชาสัมพันธ์



2

ข่าวประชาสัมพันธ์ คณะครุศาสตร์



ธุรกิจ สนับสนุนความร่วมมือด้านภาคีเครือข่ายเครือข่าย และร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย โดยเตรียมเปิดตัวอย่างเป็นทางการในไตรมาส 4 ปีนี้ ดร.วรารุณ ตีระนันท์ ประธานชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย กล่าวว่า “ ชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งของจิตอาสาพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมพร้อมผู้ขับเคลื่อนให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เน้นการพัฒนาบุคลากรคุณภาพ มารยาท การบริการที่ดี, ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การขับขี่ให้มีความปลอดภัย, เพื่อสนับสนุนนักศึกษาที่มีความตั้งใจดี ทำมาหากินสุจริต ช่วยสร้างสรรค์สังคม และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แก่ทักษิไทย รวมไปถึงพัฒนาทักษะด้านภาษา เพื่อเปิดประตูต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองให้เกิดความประทับใจ ซึ่งความสำเร็จของการทำงานด้านจิตอาสานั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง นับเป็นโอกาสดีที่สถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการบริการทางวิชาการสู่สังคมอย่างจริงจังด้วยความรู้ ทุณมนุษย์ ทุณทางปัญญา จึงได้เข้ามาร่วมสร้าง ร่วมพัฒนา เคียงบ่าเคียงไหล่ไปด้วยกัน ”

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ 0-2160-1061-2, 081-584-7550 website : <http://edu.ssu.ac.th>



ค.

- หนังสือขอความร่วมมือกับพื้นที่
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล
- หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

ใบรับรองความร่วมมือกับพื้นที่







บันทึกความร่วมมือ

ระหว่าง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กับ ภาควิชาช่วยแก้ไขหัวใจอินเตอร์

.....วันที่ 15 ตุลาคม 2558

บันทึกความร่วมมือเพื่อสร้างส่วนร่วมในการนำผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปใช้ อันเกิดประโยชน์ ในเชิงวิชาการ เศรษฐกิจ สังคม และเชิงนโยบาย โดยจัดทำขึ้น ณ ที่ทำการสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อสังคมเลขที่ : 33 - 35 ถนนพิษณุโลก แขวงตลาด เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โดย นายณัฏฐพร สุธะศุภานนท์ ผู้จัดการสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อสังคม เลขที่ 33-35 ถนนพิษณุโลก แขวงตลาด เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันเพื่อ ส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ของเครือข่ายสื่อมวลชน นักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษา กับ ภาควิชาช่วยแก้ไขหัวใจอินเตอร์ กลุ่มนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และ ผู้บริหารสาธารณะที่ใกล้ชิด โดยที่บันทึกความร่วมมือนี้ ทั้งสองฝ่ายมีความเห็นร่วมกันในการกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ซึ่งทั้งสองฝ่ายต้องปฏิบัติ

1. ความร่วมมือด้านภาควิชาช่วยแก้ไขหัวใจอินเตอร์
3. สนับสนุนการบูรณาการการวิจัยสู่คุณภาพการให้บริการ

ลงชื่อ.....
(ดร.ญาณัญญา ศรีภักดิ์ธาดา)
หัวหน้าโต๊ะ: การวิจัย

2. ร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย
4. สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ

ลงชื่อ.....
(นายณัฏฐพร สุธะศุภานนท์)
ผู้จัดการสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อสังคม

ใบรับรองความร่วมมือกับพื้นที่



บันทึกความร่วมมือ

ระหว่าง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กับ ภาควิชาครีเอชันผู้สร้างสรรค์
.....วันที่ 15 ตุลาคม 2558

บันทึกความร่วมมือเพื่อสร้างส่วนร่วมในการนำผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปใช้ อันเกิดประโยชน์ ในเชิงวิชาการ
เชิงสาธารณะ เจริญก้าวหน้า มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจัดทำขึ้น ณ ที่ทำการภาควิชาครีเอชัน ผู้สร้างสรรค์ไทย ภาควิชาครีเอชันผู้สร้างสรรค์ไทย ภาควิชาครีเอชัน
กรุงเทพมหานคร โดย ดร. วราวุธ ศีระนันท์ ประสานความร่วมมือกันเพื่อ ส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายนักวิจัย
ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา หัวหน้าโครงการวิจัย โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันเพื่อ ส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายนักวิจัย
นักวิชาการ สถาบันการศึกษา กับ ภาควิชาครีเอชันผู้สร้างสรรค์ไทย ชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย กลุ่มนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และ
ผู้สร้างสรรค์สาธารณะแห่งชาติ โดยที่บันทึกความร่วมมือนี้ ทั้งสองฝ่ายมีความเห็นร่วมกันในการกำหนดบทบาทและการดำเนินการที่ของทั้งสองแห่ง
ดังต่อไปนี้

1. ความร่วมมือด้านภาควิชาครีเอชันผู้สร้างสรรค์
3. สนับสนุนการบูรณาการการวิจัยสู่คุณภาพการให้บริการ
2. ร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย
4. สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ

ลงชื่อ.....
(ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา)
หัวหน้าโครงการวิจัย

ลงชื่อ.....
(ดร. วราวุธ ศีระนันท์)
ประธานชมรมรวมใจรักดี รักประเทศไทย

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๑.๘



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทัยนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณจิตต์มิ่งใส ศรีวังพล (ผู้จัดการสถานีวิจัยพืชผักสันติราษฎร์ สวพ. FM๘๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทกรรมมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้บริหารโดยสาธารณะ (แท็กซี่)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวว่า อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วจิตร์ธาดา

(ผศ.ดร.ประทีป วจิตร์ธาดา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
21 ก.ค. 59 เวลา 20:21:56 Non-PKI Server Sign
Signature Code : NGA1A-EIAMA-A4ADQ-ARQBG

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๕๕๑

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๕๔.๔

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุททองนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณเดโช เอี่ยมชีรางกูร (กรรมการผู้จัดการบริษัทโฮวา อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จบปริญญาตรีโดยสาธารณะ (แท้กซ์)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวว่า อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผศ.ดร.ประทีป วิจิตรธรรมา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
21 ก.ค. 59 เวลา 20:23:04 Non-PKI Server Sign
Signature Code : QWAXA-DMARQ-AZAEU-ACQAO

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๕๙๑

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๑.๗



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทัยนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณชาติชาย ชินเวชกิจวานิชย์ (กรรมการผู้จัดการบริษัท เทเวศรประกันภัย (มหาชน) จำกัด)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **'การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)'** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามสัมภาษณ์และการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวว่า อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วรพริ้ง วัชรทองรัตน์

(ผศ.ดร. ประทีป วรพริ้ง วัชรทองรัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

21 ก.ค. 59 เวลา 20:20:05 Non-PKI Server Sign
Signature Code: RgAya-EQAQA-BGADg-AMg BE

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๙๑

<http://eofficeread.doc.ssu.ac.th/VDRMo41h/GrPS0236/DVIEW-GAXcZ4oK6hRu9VLTTrfR20168185042....> 1/8/2559

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๑.๙



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทธรณ์นอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณนันทพร สุธะสุนานท์ (ผู้จัดการสถานีวิทยุกระจายเพื่อสังคม เครือข่ายแท็กซี่หัวใจอินเตอร์)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนากิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวฯ อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.ประทีป วิฑูรธิตนา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
21 ก.ค. 59 เวลา 20:20:49 Non-PKI Server Sign
Signature Code : QwAyA-EIANG-BCADU-AQgA1

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร.๐๙-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๙๑

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๔.๒



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณวิฑูรย์ แนวพานิช (ประธานสหกรณ์แท็กซี่สยาม)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนากิจกรรมพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวฯ อันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วรภัทรธาดา

(มศ.ดร.ประทีป วรภัทรธาดา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
21 ก.ค. 59 เวลา 20:22:18 Non-PKI Server Sign
Signature Code : QQ8FA-DAAQg-BCADQ-AMgAy

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๙๑

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๔.๑



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน ดร.สิรินธร ชินทองรัตน์ (ประธานสหกรณ์แม่ไก่สุวรรณภูมิ)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภักธธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จบรศโดยสาธารณะ (แม่ไก่)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผศ.ดร.ประทีป วชิทองรัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

21 ก.ค. 59 เวลา 20:21:16 Non-PKI Server Sign
Signature Code : CQ42A-EMAMW-A1ADM-AQAAW

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๙๑

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๔.๓

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุททองนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณหัสตินทร์ เอี่ยมศรีราษฎร์ (รองประธานสหกรณ์แม่ทัพสุวรรณภูมิ)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จัดโดยสาธารณะ (แท็กซี่)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วรจิตต์นา

(ผศ.ดร.ประทีป วรจิตต์นา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
21 ก.ค. 59 เวลา 20:22:40 Non-PKI Server Sign
Signature Code : NQBGGA-EIACQ2-BFADK-ANWA4

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๔๑

■ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๑.๖

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก
เขตคูสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัย

เรียน คุณอุทัยวรรณ สว่างอรุณ (เลขานุการชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย และภาคีเครือข่ายผู้ขับเคลื่อน
สาธารณะแท้ทุกชี)

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับเคลื่อนโดยสาธารณะ
(แท้ทุกชี)"** ซึ่งในการวิจัยเรื่องดังกล่าว มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกภายในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็น
กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามและการประสานงานความร่วมมือเครือข่าย เพื่อให้
การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวฯ อันจะ
เป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วจิตองรัตน์

(มศ.ดร.ประทีป วจิตองรัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

21 ก.ค. 59 เวลา 20:19:50 Non-PKI Sanvar Sign
Signature Code : 0AA1A-E1ACA-ASADM-AQWAw

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร.๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๙๑

■ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๗.๒

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทัยนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา อีระวิทย์เลิศ

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา อีระวิทย์เลิศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **'การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จัดโดยสาธารณะ (แท็กซี่)'** ซึ่งใช้ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย เป็นส่วนสำคัญให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ในการนี้ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวฯ อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วชิรพงษ์รัตน์

(ผศ.ดร. ประทีป วชิรพงษ์รัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

21 ก.ค. 59 เวลา 12:17:29 Non-PKI Server Sign
Signature Code : 0AAZA-EYAMg-A1ADK-ACABE

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร. ๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๕๑

■ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๔๗.๑

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอยู่ทองนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **'การจัดการบริหารการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้จบระดับโดยสาธารณะ (แท็กซี่)'** ซึ่งใช้ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย เป็นส่วนสำคัญให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ในการนี้ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวฯ อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วุฒิทองรัตน์

(ผศ.ดร.ประทีป วุฒิทองรัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
21 ก.ค. 59 เวลา 12:17:12 Non-PKI Server Sign
Signature Code : MwBEA-EMAMR-BFAEQ-ARAA0

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร.๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๔๕๑

■ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 2

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๕๖.๘



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุททองนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณหัสตินทร์ เอี่ยมชีรางกูร

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **"การจิตกรบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้เข้ารับโดยสาธารณะ (แท็กซี่)"** ซึ่งใช้ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย เป็นส่วนสำคัญให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ในการนี้ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วจิตองรัตน์

(ผศ.ดร.ประทีป วจิตองรัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

21 ก.ค. 59 เวลา 12:16:30 Non-PKI Server Sign
Signature Code : QgAyl-DcAMQ-BEAEM-AMuBF

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร.๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒

■ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย วันที่ 21 กรกฎาคม 2559

Page 1 of 1



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๕/ ๑๖๕๖.๙

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทัยนอก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอุทัยวรรณ สว่างอรุณ

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภัทรธาดา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง **'การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้บริหารโดยสาธารณะ (แท็กซี่)'** ซึ่งใช้ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย เป็นส่วนสำคัญให้การดำเนินการวิจัยตามโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ในการนี้ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย ในการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

 วรจิตร์ธนา

(ผศ.ดร.ประทีป วรจิตร์ธนา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

21 ก.ค. 59 เวลา 12:16:48 Non-PKI Saver Sign
Signature Code : NWBCA-DcAMW-A1ADU-AQQ8B

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โทร.๐๘-๑๖๘๐-๒๒๒๒
โทรสาร. ๐-๒๑๖๐-๑๕๕๑

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น น. กรุงเทพฯ: อัคราพัฒนา.
กรมการขนส่งทางบก, จำนวนรถแท็กซี่ที่มีการจดทะเบียน. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557, สืบค้น
จาก <http://apps.dlt.go.th>
- กรมการขนส่งทางบก, เรื่องร้องเรียนมากที่สุดของรถแท็กซี่. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2557, สืบค้น
จาก <http://apps.dlt.go.th>
- คมกฤช จันทร์ขจร. (2552). การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต.
รวมบทความการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ปี 2552. กรุงเทพฯ:
หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.
- จรัส อติวิทยากรณ์. (2553). หลักการและทฤษฎีทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา:
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2554). การศึกษาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน : การบริหารองค์การและ
บุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีสยาม.
- ชัยญา อภิปาเลกุล. (2544). รูปแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการการศึกษาระดับ
พื้นฐานในการบริหารและการจัดการศึกษาภายใต้โครงการกระจายอำนาจการบริหาร
การศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศปด., มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- ฐิติมาภรณ์ พงศ์จันทร์. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการพัฒนา
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. สถาบัน
สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคเหนือ..
- ณัฐ ชาติมูล ฉันทนา จันทร์บรรจง ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์ และอนุชา กอนพวง (2556). รูปแบบการ
พัฒนาภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนผ่านทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ 15 ฉบับ
ที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2556.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ณัฐจิ สุวรรณภัก. (2546). แท็กซี่: กระบวนการเข้าสู่อาชีพและประสบการณ์ชีวิตประจำวัน.
วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล, สาขาวิชาสังคมวิทยา, คณะสังคมวิทยา
และมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงจันทร์ วิรุณพันธ์. (2555). การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ทิศนา แคมมณี และคณะ. (2547). การวิจัยและพัฒนาแบบการปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งโรงเรียน.
ในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, การประชุมทางวิชาการ: การวิจัยทางการศึกษา
ครั้งที่ 11 (หน้า 1-10). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ธีรพร ทองชะโชค. (2556). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การ
กำกับดูแลกิจการ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม.

- วารสารนักบริหาร ปีที่ 33 ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน 2556. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธรรมรส โชติบุญขร. (2544). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**, ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 12. นนทบุรี: โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธัญธรณ์ สุขพานิช. (2559). ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายเศรษฐกิจชุมชนของกลุ่มผู้นำสตรีในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม มจพ. ปีที่ 7, ฉบับที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 59), หน้า 12-20
- นิทรา กิจธีระวุฒิจ. (2555). **วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานสำหรับงานสาธารณสุข**. วารสารสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยบูรพา. 7 (2) กรกฎาคม-ธันวาคม 2555.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์.(2552). **ก้าวทันกระแส CSR: ความพร้อมสู่มาตรฐาน ISO 26000**.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 29(3) : 195.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2553). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2533). **การพัฒนาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ**. วารสารการวิจัยทางการศึกษา, 20(2), 1-6. ที่มา : <http://www.watpon.com/boonchom/development.pdf> .
- บุษราภรณ์ พรหมพินิจ. (2558). **ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของคนขับรถแท็กซี่ที่ใช้กับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่องานอาชีพ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- บรรจง อมรชีวิน. (2556). **THINKING SCHOOL** สอนให้คิด.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรจง อมรชีวิน
- ปรีฉัตร สุราช. (2553). **กระบวนการการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ เจริญกิจ.
- พงศ์วิทย์ เขียวมนรัตน์. (2557). **การบริหารจัดการให้ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน แนวคิดและวิธีการทำให้ชุมชนเข้มแข็งได้อย่างไร**.กรุงเทพฯ. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- พิจิตรา ศุภสวัสดิ์กุล (2555), **แท็กซี่มีอาชีพที่เราต้องการ**, กรุงเทพธุรกิจ, 28 มีนาคม 2555, สืบค้นจาก www.bangkokbiznews.com
- พิชาย รัตนดิถ ฌ ภูเก็ต (2552). **องค์การและการบริหารจัดการ**.กรุงเทพฯ: ธิงค์ บิยอนด์ บุ๊คส์.
- พินแสง ยุนแสวงวา. (2556). **สภาพปัญหาและความต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. ปีที่ 5, ฉบับที่ 1 (ม.ค.-เม.ย. 2556), หน้า 79-105
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2542). **การพัฒนาแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีวชนอกระบบโรงเรียน**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภคพนธ์ ศาลาทอง. (2556). **การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มคนขับรถแท็กซี่เขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). **การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์การ**

- ปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ: บุ๊คพอยท์.
- มณีรัตน์ สุกุลศิริจิตร. **ความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบองค์รวมกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2544). **การประเมินโครงการ : แนวคิดแนวปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์ บัณฑิต. (2552). **การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา.** กรุงเทพฯ ฯ: คำสมัย.
- ลดาวลัย มหะศรี. (2550). **การมีส่วนร่วมการบริหารการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1.** รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2553). **การวิจัยพัฒนารูปแบบ.** วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม – ธันวาคม 2553.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ:อินทภาษ.
- วันทนา สมภักดี. **การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์ การศึกษา มหาคณิศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.
- ศิริดา ศักดิ์สุนทรศิริ. (2554). **สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** (2551). **รายงานวิจัยระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคงหรับแรงงานนอกระบบ.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). **การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). **ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (2552 - 2561).** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2553). **กศน.กับการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย.** ค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2554, จาก <http://docs.google.com/>
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดขอนแก่น. (2554). **แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2554.** ขอนแก่น: สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดขอนแก่น.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). **การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2552.** กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้. (2553). **รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยในภาคใต้.**
- สงขลา:** สถาบันสถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้.
- สมภูมิ แสงกุล. (2553). **แรงงานนอกระบบ...เสาหลักเศรษฐกิจไทย.** วารสารประชากรศาสตร์. 26(1), 60-78.

- สมยศ นาวิการ. (2525). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเพชร สุขเกษม. (2550). **ความคิดเห็นของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอำเภอเขาสนวงวาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุมาลี สังข์ศรี, และคณะ. (2553). **รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบ/แนวทางการจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับประชากรกลุ่มอายุ 15-59 ปี ที่อยู่นอกกระบบโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สุวเนตร ธงยศ. **ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2549). “**บทที่ 3 แบบตรวจสอบรายการประเมิน: วิธีวิทยาและเครื่องมือประเมิน,**” ใน สุวิมล ว่องวานิช (บก.). **การประเมินอภิมาน : วิธีวิทยาและการประยุกต์ใช้**. (หน้า 49-76). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล. (2554). **บทบาทการศึกษาตลอดชีวิตต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในยุคสังคมแห่งการเรียนรู้**. ธีรภัฏษณ์ ศรีมิชัย, รวบรวมความคิดทางวิชาการ เรื่องความเป็นผู้นำทางการศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 224-257. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- 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 : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). “**โมเดลคืออะไร**” . วารสารวิชาการ. มีนาคม, 22-25.

Andriof, J., & Waddock, S.A. (2002). **Unfolding stakeholder engagement**. In J. Andriof et al. (eds.), **Unfolding Stakeholder Thinking: Theory, responsibility and engagement**. (pp. 19-42). Sheffield, UK: Greenleaf Publishing.

Brülde, B. 2007. **Happiness Theory of the Good Life**. Journal of Happiness Studies. 8 (1): 15- 49.

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
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological testing (3rd ed.)**. New York: University of Chicago Press.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill.
- Hauser, D.L. (1980). **Comparison of Different Model for Organizational Analysis. In Organizational Assessment Perspective on the Measurement of Organizational Behavior and the Quality of Work Life**, (pp.132-161.). New York: John Wiley & Son.
- 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.
- Kast. Fremont E. and Rosenzweig. James E. (1985). **Organization and Contingency Approach**. 4th ed. Singapore : McGraw – Hill.
- 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)
- Pengsawat, W. (2010). **A Research & Development Model**. *Journal of SakolNakhon Rajabhat University*. July-December, 2(4), 79-83. [in Thai]
- Phillips RA, Xavier JC, Croxall JP. (2003). **Effects of satellite transmitters on albatrosses and petrels**. *Auk* 120:1082 –109
- Manetti, G. (2011). **The quality of stakeholder engagement in sustainability reporting: empirical evidence and critical points**. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 18(2), 110-122.
- 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)
- Post, J. E., Lawrence, A. T., & Weber, J. (2002). **Business and society: Corporate strategy, public policy, ethics**. Boston, MA: McGraw-Hill
- 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)

- Verissimo, J. M., & Lacerda, T. (2012). **Using transformational leadership to enhance the development of corporate strategy focused on a community's common interests** [working paper]. Lisboa, Portugal: Technical University of Lisbon.
- Willer, D. (1976). *Scientific sociology theory and method*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wohlstetter, P. (1995). **Getting School-based Management Right**: What Works and What Doesn't. *Phi Delta Kappan*. 77(1), (September 1995), pp. 22-25.