

การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์  
สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

นางพญศิริ รัตนกาฬ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียนภาควิชาการศึกษาดลอดชีวิต  
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2554  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

DEVELOPMENT OF A NON-FORMAL EDUCATION ACTIVITY MODEL BASED ON  
NEO-HUMANIST CONCEPT AND CONSTRUCTIVISM THEORY TO  
ENHANCE CREATIVE SERVICES FOR PERSONNEL  
IN TELECOMMUNICATION ORGANIZATIONS

Mrs. Patusiree Rattanakarn

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Non-Formal Education

Department of Lifelong Education

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน  
ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้  
เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร  
ในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

โดย

นางพญัสรี รัตนกาฬ

สาขาวิชา

การศึกษานอกระบบโรงเรียน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.พสชนัน นิรมิตไชนนนท์

---

คณะกรรมการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
(ดร.พสชนัน นิรมิตไชนนนท์)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพล สกลเกียรติ)

พจตุสิริ รัตนกาฬ : การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม . (DEVELOPMENT OF A NON-FORMAL EDUCATION ACTIVITY MODEL BASED ON NEO-HUMANIST CONCEPT AND CONSTRUCTIVISM THEORY TO ENHANCE CREATIVE SERVICES FOR PERSONNEL TELECOMMUNICATION ORGANIZATIONS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ดร. พสขันธ์ นิรมิตรไชยนนท์, 484 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม 2) ศึกษาผลการใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม และ 3) ศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ไปใช้ประชากรคือบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งเป็นพนักงานใหม่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงพัฒนาแบบทดลองที่ดำเนินการทดลองกลุ่มเดียวมีการวัดผลก่อนการทดลองและหลังการทดลอง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

- 1) รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีองค์ประกอบคือ (1) หลักการ (2) วัตถุประสงค์ (3) กระบวนการดำเนินกิจกรรม 6 ขั้นตอน "CREATED Model" คือ 1. ขั้นปฐมนิเทศสร้างเป้าหมาย (Click Learning Goal) 2. ขั้นประสบการณ์เป็นประโยชน์ (Recall Experience) 3. ขั้นปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนปัญหาเป็นปัญญา (Enter to Wisdom) 4. ขั้นประยุกต์ปัญญาไปแก้ปัญหา (Apply) 5. ขั้นปลดปล่อยการเปลี่ยนแปลง (Transfer) และ 6. ขั้นประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน (Ensure) และ (4) การประเมินผล
- 2) ผลการใช้รูปแบบกิจกรรมที่สร้างขึ้นสามารถเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.68$ ) พิจารณาจากองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ ทักษะการติดต่อสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ เรียงลำดับจากมากมาน้อย สำหรับการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.63$ ) พิจารณาจากองค์ประกอบด้าน บุคลิกภาพ ทักษะการติดต่อสื่อสาร และการมีความคิดสร้างสรรค์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย
- 3) ปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมไปใช้ ได้แก่ นโยบายการพัฒนาบุคลากร ผู้นำองค์กร และผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญ มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร และการสร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม จึงสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในบุคลากรและองค์กร ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมของสินค้าและบริการที่เป็นพลั้งแห่ง การขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน โดยรูปแบบกิจกรรมมีความเหมาะสมในการพัฒนาความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

ภาควิชา .....การศึกษาดลอดชีวิต.....ลายมือชื่อ.....

สาขาวิชา .....การศึกษานอกระบบโรงเรียน.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา 2554.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

## 5084264627 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEYWORDS : NON-FORMAL EDUCATION ACTIVITY / NEO-HUMANIST CONCEPT / CONSTRUCTIVISM THEORY / CREATIVE SERVICES / TELECOMMUNICATION ORGANIZATIONS

PATUSIREE RATTANAKARN : DEVELOPMENT OF A NON-FORMAL EDUCATION ACTIVITY MODEL BASED ON NEO-HUMANIST CONCEPT AND CONSTRUCTIVISM THEORY TO ENHANCE CREATIVE SERVICES FOR PERSONNEL TELECOMMUNICATION ORGANIZATIONS. ADVISOR : ASST PROF.WIRATHEP PATHUMCHAROENWATTANA , Ph.D., CO-ADVISOR : POSCHANAN NIRAMITCHAINONT, Ph.D., 484 pp.

The purposes of this study were : 1) to develop a non-formal education activity model based on neo-humanist concept and constructivism theory to enhance creative services for personnel telecommunication organizations, 2) to implement a non-formal education activity model based on neo-humanist concept and constructivism theory to enhance creative services for personnel telecommunication organizations, and 3) to study factors and conditions of using a non-formal education activity model based on neo-humanist concept and constructivism theory to enhance creative services for personnel telecommunication organizations. The population of this study were personnel telecommunication organizations and the subjects of this experiment were 20 new customer services in True Corporation Public. This study based on the Experimental Research One Group Pretest – Posttest design.

The research findings were as follows :

1. A non-formal education activity model based on neo-humanist concept and constructivism theory to enhance creative services for personnel telecommunication organizations were (1) concepts, (2) purpose , (3) activities process consisted 6 steps of “ CREATE Model ” . Which were : 1. Click learning goals (orientation to the target , 2. Recall experiences (experiences are useful for learning) 3. Enter to Wisdom (practice) 4. Apply (apply wisdom to real life situation) 5. Transfer (release wisdom to share with other) and 6. Ensure (wisdom self assess progress together) , and (4) the evaluation of model.

2) The results of the implementation of using a non-formal education activity model were : the experimental group had the scores of creative services knowledge in pretest were higher than the scores of post test with statistical significant at level of 0.05 . Attitude scales and expression to enhance creative services were at the high level (  $\bar{x}$  = 4.68 ,  $\bar{x}$  = 4.63) considering the element of personality , communication and creativity sorted in descending order.

3) The factors of using a model were: the policy of administrators , involvement of employees to share together. The conditions were opening the employees opportunity to share their wisdom.

Department : ..... Lifelong Education ..... Student's Signature .....

Field of Study : ..... Non-Formal Education ..... Advisor's Signature .....

Academic Year : 2011 ..... Co-advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก และ ดร. พสขนัน นิรมิตรไชยนนท์วัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้อง ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย และให้กำลังใจในการก้าวข้ามปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อาชัญญา รัตนอุบล ที่เมตตาเป็นประธานการ สอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร .เกียรติวรรณ อมาตยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร .วุฒิพล สกลเกียรติ ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ .ดร.สุรกุล เจนอบรม ครูผู้เป็นแบบ อย่างของความ เสียสละ และศาสตราจารย์อุ้นตา นพคุณ ครูผู้เป็นแบบอย่างของความสง่างามทางวิชาการ

ขอขอบพระคุณ ดร. ปาน กิมปี และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาตรวจเครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ตลอดจนอาจารย์ทุกท่าน และเพื่อนนิสิตทั้งหมด ที่ทำให้ สาขา การศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นมากกว่าสถาบันการศึกษา หากเป็นแหล่งสรรพวิทยาการซึ่งบ่มเพาะความรู้และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นที่พึ่งและ ให้ ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตลอดมา

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่จัดสรรทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตในปี 2555

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและเข้าร่วมกิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณกฤตินัย ผลาชีวะ คุณบรรพต ฉายมุกดา และคุณคณิต พานิชวัฒนา ผู้เป็นแรงสนับสนุนสำคัญในการอำนวยความสะดวก การติดต่อประสานงาน และการช่วยเหลือสนับสนุนอย่างดีมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อร้อยตำรวจเอกสำอางค์ คุณแม่วรรณา กล้าสนอง และทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งพันเอกณัฐชาติ และเด็กชายอรันย์ รัตนกาฬ ผู้เป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญที่สุดในการผลักดันให้ผู้วิจัยเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความเชื่อมั่น และมีพลังในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา. ....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย .....	10
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	14
ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	14
1.1 รูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	14
1.2 ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	18
1.3 ประเภทของการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	21
1.4 หลักการสำคัญในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	24
1.5 การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	29
ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีหลักการนีโอฮิวแมนนิส.....	39
2.1 ความหมายของหลักการนีโอฮิวแมนนิส.....	39
2.2 หลักการนีโอฮิวแมนนิส.....	42
2.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส.....	44
ตอนที่ 3 ทฤษฎีการสร้างความรู้.....	56
3.1 ความหมายของทฤษฎีการสร้างความรู้.....	56

	หน้า
3.2 หลักการสำคัญของทฤษฎีการสร้างความรู้.....	58
3.3 ความแตกต่างของทฤษฎีการสร้างความรู้(Constructivism Theory) กับทฤษฎีการสร้างสรรค์ทางปัญญา (Constructionist Theory)...	62
3.4 ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้.....	66
3.5 การสรุปความสอดคล้องเชื่อมโยงของทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory ) และการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	69
ตอนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ .....	71
4.1 ความหมายของความคิด.....	71
4.2 ความหมายของความคิดสร้างสรรค์.....	72
4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์.....	75
4.4 องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์.....	76
4.5 กระบวนการคิดสร้างสรรค์.....	79
4.6 การวัดความคิดสร้างสรรค์.....	82
4.7 แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์.....	83
ตอนที่ 5 แนวคิดการให้บริการ.....	86
5.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	86
5.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	88
ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	91
6.1 งานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับหลักการนีโอฮิวแมนนิส .....	91
6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism).....	94
6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์.....	95
6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ .....	98
ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	100
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	107
ระยะที่ 1 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการ เชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม.....	107



<p>ระยะที่ 2 การทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตาม แนวคิดนี้โออีวีแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจไตรมาส ..</p>	128
<p>ระยะที่ 3 ศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขจากการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอก ระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โออีวีแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ไตรมาสไตรมาสไปใช้.....</p>	134
<p>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</p>	136
<p>ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตาม แนวคิดนี้โออีวีแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการ บริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจไตรมาส .....</p>	137
<p>ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตาม แนวคิดนี้โออีวีแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการ บริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจไตรมาส .....</p>	140
<p>ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โออีวีแมนนิสและ ทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจไตรมาสไตรมาสไปใช้.....</p>	167
<p>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</p>	171
<p>สรุปผลการวิจัย.....</p>	171
<p>อภิปรายผล.....</p>	183
<p>ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....</p>	209
<p>รายการอ้างอิง.....</p>	210
<p>ภาคผนวก.....</p>	220
<p>ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....</p>	221
<p>ภาคผนวก ข ผลการตรวจคุณภาพของเครื่องมือวิจัย.....</p>	222
<p>ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....</p>	239

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	484
---------------------------------	-----

## สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1	แสดงรูปแบบการพัฒนากิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	37
2	ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	90
3	การสังเคราะห์ขั้นตอนกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎี การสร้างความรู้.....	101
4	รายละเอียดแผนการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอ ฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม.....	119
5	แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์.....	122
6	แบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์.....	123
7	กำหนดการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม.....	129
8	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มทดลองซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม..	141
9	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความรู้ด้านการบริการเชิง สร้างสรรค์ในแต่ละด้านของกลุ่มทดลอง.....	142
10	แสดงคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลอง.....	144
11	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการ เชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลองในระยะก่อนจัดกิจกรรมและหลังจัดกิจกรรม.....	144
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายประเด็น (N = 20).....	145
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับเจตคติต่อการบริการเชิง สร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20)...	146
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้างการ บริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกราย ประเด็น (N = 20).....	151

ตารางที่	หน้า	
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายชื่อ (N = 20).....	151
16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาอบรมโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายด้าน (N = 20).....	156
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาอบรมโรงเรียนของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายชื่อ (N = 20).....	158

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์.....	80
2	แบบจำลองคุณภาพการบริการ.....	89
3	การสังเคราะห์หลักการและแนวคิดเพื่อการพัฒนา รูปแบบการจัดกิจกรรมตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้.....	103
4	การสังเคราะห์องค์ประกอบการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จากกรอบการวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติด้วย RATER....	103
5	การสังเคราะห์เนื้อหาสำหรับการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้.....	105
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	106
7	ภาพจำลององค์ประกอบการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม.....	113
8	การสังเคราะห์เนื้อหาการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม .....	114
9	ภาพจำลองการสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม.....	117
10	ภาพจำลองภาพรวมกำหนดการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมทั้ง 4 ระยะเวลา.....	118
11	การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม (CREATE Model).....	176

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ก่อให้เกิดกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ตลาดแรงงาน โครงสร้างอายุประชากร ได้กลายเป็นพลังผลักดันให้เกิดการยกระดับทักษะการทำงาน การใช้ชีวิตอย่างสมดุล การศึกษาจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะเป็นศูนย์กลางของการสร้างและกระจายความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรและสังคม ประชาชนจึงควรมีคุณลักษณะในการสร้างและใช้ความรู้จากการคิดเป็น การเลือกค้นคว้า การมีทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสารและการพัฒนาตนเองไปสู่การแข่งขันกับโลกภายนอกได้อย่างเท่าทันและสามารถบูรณาการความรู้เข้ากับการใช้ชีวิตจริง (ชัยอนันต์ สมุทรวณิช, 2547) ก่อให้เกิดการกระจายความรู้และการสร้างสังคมการเรียนรู้ที่เป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (LifeLong Learning) โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในทุกกระบวนการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบคือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตลอดชีวิต (การจัดโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน 2550)

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551) ได้ให้ความหมายการศึกษานอกระบบว่า เป็นกิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัด ระยะเวลาเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการหรือศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย มีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้หรือการรับคุณวุฒิทางการศึกษา (พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2551)

การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการจัดระบบการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายด้านรูปแบบ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นคนเป็นแกนกลางของการพัฒนาในฐานะของความเป็นมนุษย์และทรัพยากรมนุษย์ทุกกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่เด็กเยาวชน ผู้ประกอบอาชีพ ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เพื่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะการปฏิบัติงาน การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จระดับบุคคลชุมชน องค์กรและสังคมที่ยั่งยืน (อาชญญา รัตนอุบล 2550)

จากการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ได้ส่งผลต่อสังคมและการดำเนินธุรกิจ ทำให้บุคลากรทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและ สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร (อาภรณ์ ชีวะเกรียงไกร , 2552) และการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจไทยที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลักคือ 1) การค้าระหว่างประเทศ เช่น การส่งเสริมการส่งออก การพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่ระดับสากล การเปิดการค้าเสรี การเจรจาการค้าระหว่างประเทศเพื่อขยายโอกาสการค้าภายใต้เวทีระดับพหุภาคี ภูมิภาคและทวิภาคี 2) การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และ 3) การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไปสู่ระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรม (ภูมิทัศน์เศรษฐกิจโลกใหม่และการปรับตัวของไทย , 2552) สอดคล้องกับรายงานการประชุมประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2552) ที่กล่าวว่า ในอนาคตภายใต้กระแสของพัฒนาที่ต้องการความมั่นคงยั่งยืน เศรษฐกิจไทยควรที่มีการปรับโครงสร้างไปสู่ระดับสูงขึ้นคือ ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรม โดยทางเลือกหนึ่งเพื่อไปสู่เศรษฐกิจที่มีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้นคือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างจริงจัง

สำนักนโยบายเศรษฐกิจการพาณิชย์ (2552) กล่าวว่าแนวคิดระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์คือ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคม เทคโนโลยี และนวัตกรรมสมัยใหม่ ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการเป็นองค์ประกอบสำคัญคือ

1. ระบบนวัตกรรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี (Innovation System & Technological Adoption) หมายถึง การมีระบบนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพในทุกระดับ ทั้งในระดับกิจการผลิต ศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย กลุ่มคนที่มีความรู้ รวมทั้งองค์กรที่ปรึกษาจากภาครัฐและเอกชน ที่มีความสามารถในการจัดหา เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและรับเอาความรู้มาปรับใช้อย่างเหมาะสมกับความต้องการในท้องถิ่น ตลอดจนสามารถนำความรู้ต่างๆ มาใช้ปรับปรุงต่อยอดเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นมาใหม่

2. ประชากรที่มีการศึกษาและแรงงานที่มีความรู้ มีฝีมือจะเป็นตัวกลางในการสร้าง การใช้ และการกระจายความรู้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคม ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับคุณภาพจะต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานด้านการศึกษาทั้งในระบบ นอกโรงเรียน และการศึกษาดำเนินชีวิตที่เน้นการค้นคว้า ทดลอง เพื่อสร้างความเข้าใจและทักษะในเชิงปฏิบัติ ร่วมกับการฝึกอบรมที่มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสูง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เนื่องจากความรู้ความสามารถของบุคคลอาจถดถอยหรือหมดสิ้นไปหากขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม (Information & Communication Technologies) โลกปัจจุบันพึ่งพาเทคโนโลยีหลัก 3 สาขา ได้แก่ เทคโนโลยีชีวภาพ นาโนเทคโนโลยีและวัสดุศาสตร์ เมื่อนำมาผนวกกับเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมแล้ว จะเกิดเป็นพลังที่กระตุ้นให้มีการแพร่กระจายและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ประชาชนและธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศจากทั่วทุกมุมโลกได้ และนำข้อมูลนั้นมาสังเคราะห์ กลั่นกรองให้เป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สภาพแวดล้อมและสถาบันทางเศรษฐกิจ (Economic & Institutional Regime) เช่น กฎระเบียบข้อบังคับ ความเชื่อ ค่านิยมของสังคมที่เปิดกว้างยอมรับแนวความคิดใหม่ๆ ที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนในสังคมกล้าคิดค้นวิधिปฏิบัติ และความรู้ ความคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงนโยบายของรัฐที่ส่งเสริมให้ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันในการสร้าง และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม จึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพลังของการเข้าถึงและแพร่กระจายข้อมูลสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางรวดเร็วเพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและดำเนินธุรกิจได้อย่างสร้างสรรค์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552) การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม จึงมีความสำคัญในฐานะที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

สำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคม (2554) กล่าวว่า ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรับ - ส่งสัญญาณ ระหว่างผู้ใช้บริการสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย โดยอาศัยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือตัวกลางประเภทอื่นเป็นสื่อสัญญาณ ซึ่งหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในขอบเขตธุรกิจโทรคมนาคมได้จะต้องมีทั้งการรับและส่งสัญญาณระหว่างผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ที่มีการสนทนาระหว่างสองฝ่าย โทรเลขที่ทั้งสองฝ่ายสามารถส่งสัญญาณไปและกลับได้ และอินเทอร์เน็ต (internet) ที่มีการรับ-ส่งสัญญาณข้อมูลผ่านแม่ข่ายตลอดเวลา ซึ่งอาจแบ่งลักษณะการดำเนินธุรกิจออกเป็น 2 ด้านคือ (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544)

1) ธุรกิจด้านโครงข่ายโทรคมนาคม (network provider) หรือเรียกว่า bearer services เป็นการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารโทรคมนาคม ที่ทำให้มีการโทรคมนาคมระหว่างจุดปลายทางของเครือข่ายที่กำหนดไว้ เป็นส่วนที่เป็นฉากหลังของบริการโทรคมนาคมที่ผู้ใช้บริการอาจไม่ได้สัมผัสโดยตรง แต่มีบทบาทสำคัญในฐานะกระดูกสันหลังของธุรกิจโทรคมนาคม และถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่สำคัญ รวมทั้งอาจมีนัยยะด้านความมั่นคงด้วย



2) ธุรกิจด้านการบริการโทรคมนาคม (service provider) เป็นการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างสองจุดหรือหลายจุด เชื่อมต่อระหว่างผู้ใช้บริการ โดยไม่มีการเปลี่ยนรูปแบบหรือเนื้อหาของข้อมูลระหว่างผู้ใช้บริการต้นทางและปลายทาง เป็นส่วนที่เป็นฉากหน้าของบริการโทรคมนาคม ที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ในรูปแบบต่างๆ เช่น โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการรับ-ส่งข้อมูล และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การดำเนินธุรกิจบริการโทรคมนาคม จึง มีความสำคัญในฐานะเครื่องมือสื่อสารที่รองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการประกอบธุรกิจการค้าการลงทุนในยุคโลกไร้พรมแดน และการให้บริการในส่วนที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศทั่วทุกมุมโลกได้รวดเร็วเพื่อให้การนำข้อมูลนั้นมาสังเคราะห์คัดกรองให้เป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ เพิ่มพูนรายการค้าขายสินค้าบริการการลงทุน จึงเป็นการ สร้างงานให้แก่ประชาชนพลเมืองอย่างกว้างขวาง สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการทั้งขนาดใหญ่และเล็ก ซึ่งการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมมีการพัฒนาและมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว (สร้างเศรษฐกิจไทยด้วยความคิดสร้างสรรค์ , 2552) ทำให้การพัฒนาบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมให้มีความรู้ในการสร้าง การใช้ และกระจายความรู้ด้านนวัตกรรมของสินค้าบริการกลุ่ม โทรคมนาคม ไปสู่ผู้บริโภค ชุมชนและสังคม รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการสร้างนวัตกรรมโดยใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์ผลงานและการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรมหรือจุดแข็งขององค์กรที่ช่วยยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้สูงขึ้น ย่อมก่อให้เกิดพลังแห่งการขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมั่นคง

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจคือ ความมุ่งมั่นในการส่งมอบสินค้าบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความภักดีในสินค้าบริการจึงเกิดการซื้อซ้ำจึงสร้างผลกำไรที่ต่อเนื่องให้ธุรกิจ และนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่นำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน หาก การบริการขาดคุณภาพย่อมจะนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจเป็นอันมาก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2539) การบริการ (Service) จึงเป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่มีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอนหรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (จิตวิทยาการบริการ , 2551) ซึ่งฟิลิป คอตเลอร์ (2550) ได้แบ่งการบริการเป็น 5 ประเภทดังนี้ 1) สินค้าที่ไม่มีบริการเช่น สมู ยาสีฟัน เกลือ 2) สินค้าพร้อมบริการเช่น รถยนต์ คอมพิวเตอร์ 3) สินค้าและบริการอย่างละเท่ากัน เช่น ภัตตาคาร ร้านอาหาร 4) ผลิตภัณฑ์ด้วยทุนมหาศาลแต่บริการเป็นส่วนสำคัญ เช่น เครื่องบิน ธุรกิจโทรคมนาคม โรงแรม 5) บริการล้วนๆ เช่น ล้างรถ สถานรับเลี้ยงเด็ก ที่ปรึกษา สำนักกฎหมาย จิตแพทย์ ชักอบริด

อาบนํ้าสุ่นซ์ การนวด ฯลฯ การให้บริการจึง มุ่งเน้นการสร้างผลประโยชน์ตาม ข้อเสนอในการขายสินค้าบริการเพื่อตอบสนองของความต้องการ หรือสร้าง ความพึงพอใจ ให้ลูกค้า โดยมีความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นคุณภาพพื้นฐานของการบริการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จ ของการดำเนินธุรกิจและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การขยายตัวและการเติบโตทาง เศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคงอย่างยั่งยืน

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ หลากหลาย โดยหลักคุณภาพการบริการของ Gronroos, Berry, and Parasuraman (1990) เป็น ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการนำมาใช้วัดคุณภาพการบริการของการดำเนินธุรกิจภาครัฐ และเอกชน เพราะ นำหลักวิจัยและสถิติมาพัฒนาเครื่องมือที่มีค่าความน่าเชื่อถือ และความเที่ยงตรง มาใช้ในการ วัดการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติที่เรียกว่า SERVQUAL หรือ RATER ประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) 4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) ซึ่งมีหลักการวัดคุณภาพที่มุ่งเน้นการตรวจสอบสิ่งที่เป็นรูปธรรม การวัดคุณลักษณะและความสามารถผู้ให้บริการ ในการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน ได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว จึงเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ แบบตั้งรับที่ลูกค้ามีความคาดหวังไม่สูงมาก สภาวะการตลาด แข่งขันไม่รุนแรง คู่แข่ง น้อย ลงทุนไม่ สูง มีกระบวนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น ห้องสมุด ธนาคาร ร้านอาหาร ร้านนวดสปา สอดคล้องกับผลวิจัยของ อับษรศรี ม่วงคง (2552) พวงทอง พุ่มระย้า (2552) เกสร ธิตะจारी (2535) และ Bently (1965) ที่พบว่า การศึกษาส่วนใหญ่มุ่งเน้น การวัดระดับคุณภาพการบริ การเพื่อประเมินตนเองหรือพรรณนาให้ ทราบถึงคุณภาพของการบริการโดยรวมของธุรกิจ หรือเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ แตกต่างกันของธุรกิจ เท่านั้น แต่ยังไม่มีการวิจัยที่ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจ โทรคมนาคมที่มีลักษณะ การผลิตสินค้าด้วยทุนมหาศาลแต่มุ่งเน้นกา รให้บริการเป็นส่วนสำคัญ กล่าวคือ เมื่อลูกค้าตกลงใจซื้อซิมโทรศัพท์ (Product) และยินดีจ่ายค่าบริการ ใช้งานเป็นรายเดือน (Post Pay) หรือเติมเงิน (Pre Pay) จะทำให้ใช้บริการ (Service) ต่าง ๆ ได้ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถใช้งานรับสายและโทรออกได้ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (Upload & Download Data) ฯลฯ การให้บริการลูกค้าดังกล่าว ต้องใช้ขั้นตอนการทำงานที่มีความซับซ้อนที่มี ระบบสนับสนุนการ ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี ที่ลงทุนมหาศาล รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ ต้องปรับเปลี่ยนรวดเร็วตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการของผู้บริโภค และ การแข่งขันที่รุนแรง ด้วยกลยุทธ์ด้านราคาในตลาดของธุรกิจโทรคมนาคม

ผู้วิจัยจึงนำหลักการดำเนินธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ที่ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคว ามสามารถในการแข่งขันโดยการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ทางผลิตภัณฑ์ (สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา , 2552) และการสร้างคุณค่าหรือมูลค่าเพิ่มที่สร้างความแตกต่างให้กับสินค้า บริการอย่างสร้างสรรค์ ที่ไม่ต้องใช้ทรัพยากรมากนักแต่ใช้ความคิดสติปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลหรือพนักงานในองค์กรให้มากขึ้น (รุ่งเรือง ลิ้มชูปฏิภาณ , 2552) เพื่อสร้างนวัตกรรมด้านสินค้าบริการที่นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันที่เป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างยั่งยืน ดังที่ Edward De Bono (1980) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นจุดเริ่มต้นส่วนนวัตกรรมเป็นผล เมื่อองค์กรต้องการนวัตกรรมควรจะสนับสนุนบุคลากรให้คิดสร้างสรรค์ในงานให้ได้มากขึ้น เพื่อให้เกิดนวัตกรรมและบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันสมัยและล้ำสมัย สอดคล้องกับที่รัศมี ภัณฑธร (2553) กล่าวว่า การคิดสร้างสรรค์เป็นทักษะที่เรียนและฝึกฝนได้ มิใช่พรสวรรค์ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์จึงมีความจำเป็น หากองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และฝึกฝนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปใช้ได้อย่างถูกต้องก็จะก่อให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งเป็นโอกาสและขุมทรัพย์ในการสร้างความสำเร็จให้องค์กรที่ส่งเสริมอัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจให้ต่อเนื่องซึ่งส่งผลต่อความเจริญของสังคมและประเทศชาติต่อไป จึงเห็นได้ว่า การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรทวีความสำคัญมากขึ้นในฐานะปัจจัยหลักที่ช่วยเสริมสร้างความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน

อารี พันธุ์ณี (2545) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการทางสมอง จะเกิดขึ้นได้มิใช่เพียงแต่คิดในสิ่งที่เป็นไปได้หรือสิ่งที่เป็เหตุเป็นผลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ต้องมีจินตนาการ ความฝัน แรงบันดาลใจเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่ ความคิดสร ้างสรรค์และพัฒนาเป็นนวัตกรรมต่อไป จึงเห็นได้ว่า การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์จำเป็นต้องมีใช้กระบวนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนามนุษย์ในระดับจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก ที่ก่อให้เกิดจินตนาการมีความสอดคล้องกับ แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส (Neo – Humanism) ซึ่งมีหลักการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนา มนุษย์แบบองค์รวม (Holistic) คือ ร่างกาย จิตใจ และคุณธรรม เพื่อการนำความคิดสร้างสรรค์และ อัจฉริยภาพ ภายในที่ซ่อนเร้นของ มนุษย์ให้ปรากฏออกมาอย่างชัดเจนที่สุด (เกียรติวรรณ อมาตยกุล , 2542; 2543; 2545; 2546;2547) โดยมีหลักการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย การสร้างพลังด้านบวกและให้ความรัก การสร้างภาพพจน์ด้านบวก การสร้างคลื่นสมองต่ำที่ทำให้จิตใจสงบผ่อนคลาย จึงส่งผลต่อการมี อารมณ์

ด้านบวก ความจำดี มีจินตภาพ เกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ ผ่านการทำกิจกรรม เช่น การทำสมาธิ การเดินเกาซิกิ การทำโยคะและโยคะอาสนะ ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ สอดคล้องกับที่ บรรจง อมรชิวิน (2554) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานของระบบการคิดที่ประสานกันโดยมีจินตนาการเป็นแรงขับ และมีความเกี่ยวข้องกับปัญญา การสอนความคิดสร้างสรรค์จึงต้องใช้ฐานความรู้ ที่ก่อให้เกิดปัญญาผ่าน 4 กิจกรรมหลักคือ การสร้างแรงจูงใจ แรงบันดาลใจ การใช้เวลาพอสมควรในการบ่มเพาะความคิดทั้งในระดับจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก และการได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่นเป็นแหล่งเรียนรู้ ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิด การอภิปราย มีความสัมพันธ์ กับทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) ของ Jean Piaget (1980) และ Lev Vygotsky (1975) ที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีความสามารถในการ สร้างความรู้ใหม่ด้วย ตนเอง จาก วิธีการต่างๆ ผ่านการ เชื่อมโยงความรู้หรือ ประสบการณ์เดิม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหาที่เกี่ยวข้องกับตนเอง จึงไม่เน้นเนื้อหาที่จะต้องเรียน แต่เน้นตัวผู้เรียนและประสบการณ์ภายในของผู้เรียน การเปิดโอกาสให้ มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ช่วยใน การ กระตุ้นหรือขยาย โครงสร้างทางปัญญาของตนให้กว้างขึ้น

บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า นับว่า มีความสำคัญ ต่อการสร้าง การใช้ และการกระจายองค์ความรู้ขององค์กรเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการตาม บทบาทหน้าที่ และเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์การทำงานที่สั่งสมข้อมูลด้านความต้องการหรือ ความคาดหวังในการใช้สินค้าบริการของลูกค้า และมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบสินค้าบริการให้ลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรพัฒนา สักยภาพที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการส่งมอบสินค้าบริการให้มีคุณภาพเพื่อสร้าง ความพึงพอใจ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมด้านสินค้าบริการที่ตอบสนองวิถี ชีวิตที่ทันสมัยของลูกค้า หรือขั้นตอนการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่มาจากการใช้องค์ ความรู้ในตัวมาผสมผสานกับวัฒนธรรมและจุดแข็งขององค์กร เพื่อยกระดับมูลค่าสินค้าบริการจึง สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ได้อย่างมั่นคง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า หลักการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร ควร ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1998) ที่อธิบายสมมติฐานการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ไว้ 6 ประเด็นดังนี้ 1) ผู้ใหญ่มีความต้องการที่จะรู้ก่อนว่าทำไมเขาต้องเรียนรู้สิ่งนั้น 2) ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองในการมีความรับผิดชอบ ชี้นำตนเองได้ และต้องการได้รับการปฏิบัติที่ให้ เกียรติ 3) ประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ และการฝึกสมาธิ

เพื่อพัฒนาค่านิยม อคติความลำเอียงที่ติดตัวมา 4) เรียนรู้เพื่อนำไปใช้จริงได้ทันที 5) เป้าหมายการเรียนรู้จะเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต 6) เรียนรู้เพื่อตอบสนองแรงจูงใจภายในตนเองมากกว่าการเรียนรู้เพื่อตอบสนองแรงจูงใจภายนอก โดย Knowles (1980) ได้เสนอกระบวนการสอนผู้ใหญ่ บนพื้นฐานสมมติฐานข้างต้นไว้เป็น 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ทั้งด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตวิทยา 2) การสร้างกลไกเพื่อการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) การวินิจฉัยหรือวิเคราะห์ความต้องการ ค่านิยม ความสนใจ ในการเรียนรู้ร่วมกัน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการเรียนรู้ร่วมกัน 5) การออกแบบหรือกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) การประเมินผล

ทิสนา แคมมณี (2548) กล่าวว่า รูปแบบการเรียนการสอนหมายถึง สภาพหรือลักษณะที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อต่างๆ โดยมีการจัดกระบวนการหรือขั้นตอนในการเรียนการสอนโดยอาศัยวิธีสอน และเทคนิคการสอนต่างๆ เข้าไปช่วยทำให้สภาพการเรียนการสอนนั้น เป็นไปตามหลักการที่ยึดถือและได้รับการพิสูจน์และทดสอบแล้วว่ามีประสิทธิภาพสามารถใช้เป็นแบบแผนได้ สอดคล้องกับ อาชญญา รัตนอุบล (2542) ที่กล่าวว่า รูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้แก่บุคคลอย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิต จึงมีความยืดหยุ่น หลากหลาย ในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบหรือวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลา และการวัดประเมินผลตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัย จึงนำหลักการพัฒนารูปแบบกิจกรรมที่ มีองค์ประกอบคือ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดกิจกรรม และการประเมินผล มาให้เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม และเป็นแนวทางเพื่อนำไปปรับใช้กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคคลอย่างต่อเนื่องตามหลักการศึกษาตลอดชีวิต และพัฒนาศักยภาพบุคลากรในฐานะทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม
2. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้

### สมมติฐานการวิจัย

จากการวิจัยของ Slater (1993) ไพจิตร สดวกการ (2539) วิสุทธิ์ เวียงสมุทร (2546) ประดิษฐ์ เหล่าเนตร (2547) และสุขุมมา เอการัมย์ (2549) พบว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมและการจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) ของ Jean Piaget (1980) และ Lev Vygotsky (1975) ส่งผลให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นกว่ากลุ่มที่เรียนตามปกติ สามารถพัฒนาทักษะการคิดและการสร้างสรรค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และเป็นรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งผลให้ผู้เรียนมีความตื่นตัว กล้าแสดงความคิดเห็น สนุกสนาน และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมทำกิจกรรมเป็นอย่างดี

ในด้านการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ด้วยกิจกรรมตาม แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส จากการศึกษาของศตพร วิไลรัตน์ (2532) และสมศักดิ์ กิจชนวัฒน์ (2545) พบว่ารูปแบบกิจกรรม ส่งผลต่อการมีพัฒนาการด้านความคิดสร้างสรรค์สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองและสูงขึ้นมากกว่ากลุ่มที่เรียนด้วยกิจกรรมการสอนปกติ

การนำมิติของความคิดสร้างสรรค์ของ Gilford (1970) และเทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยหมวดหกทศของ Edward De Beno ซึ่งประยุกต์ ไทยธานี (2541) และพาทีศ พวงสัมฤทธิ์ (2545) ได้วิจัยพบว่า ผู้ผ่านการเข้าอบรมเพื่อฝึกฝนการคิดแบบหมวดหกทศ ของ Edward De Beno มีความคิดสร้างสรรค์สูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมอบรมและมีความคิดสร้างสรรค์มากกว่าผู้ที่ไม่ได้ รับการอบรม ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำหลักคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL หรือ RATER ซึ่งผ่านการสังเคราะห์อย่างเป็นระบบมาผสมผสานเป็นองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 มิติคือการมีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะการสื่อสารที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดเพื่อนำเสนอสินค้า

บริการได้รวดเร็วเหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า และกำหนดเป็นเนื้อหาเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

จากเหตุผลและผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน การวิจัยเพื่อศึกษาผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ดังนี้ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมที่ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ จะมีความรู้ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ สูงขึ้น จากผลคะแนนการทดสอบก่อนเข้าร่วมกิจกรรมและหลังเข้าร่วมกิจกรรม

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เพื่อการพัฒนารูปแบบกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา และขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ การจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์

#### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ความหมาย องค์ประกอบ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แนวคิดการวัดการประเมินคุณภาพการบริการ การเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการ

การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและภายนอกสำหรับผู้ให้บริการมืออาชีพ การสื่อสารเพื่อการส่งมอบบริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารอย่างสันติ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ ความหมาย องค์ประกอบ หลักการ กระบวนการและเทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยหมวด 6 ใบ การคิดแนวข้าง (Lateral thinking) การใช้แผนที่ความคิด รวมทั้งหลักการ แนวทาง ทิศทาง องค์ประกอบ รูปแบบ และกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**รูปแบบ** หมายถึง การประมวลสาระที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบตามหลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดกิจกรรม และการประเมินผลที่ช่วยให้การจัดกิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

**หลักการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ของ Knowles (1980)** หมายถึง สมมติฐานและกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ 2) การสร้างหรือกำหนดโครงสร้างในการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) การวินิจฉัยหรือวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ 4) กำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 5) การออกแบบเพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ 6) การดำเนินการบริหารกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) การประเมินผล

**แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส** หมายถึง แนวคิดที่มีเป้าหมายในการพัฒนามนุษย์แบบองค์รวมทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ คุณธรรม และจิตใจที่ลึกกลงไปถึงระดับจิต ตำนานและจิตใต้สำนึก เพื่อ ผลักดันอัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นภายในให้ปรากฏสมบูรณ์ มีหลักการจัดกิจกรรมคือ การรักษาค้น สมองดำ จากการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย การทำสมาธิ การทำโยคะท่าต่าง ๆ การจูงใจเพื่อ เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติและการฝึกฝนส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม อย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อการสร้าง ร่างกาย ให้แข็งแรงสมบูรณ์ มีคุณธรรม จิตใจมั่นคง ควบคุม ความคิดและการกระทำของตนเองได้ ดี มีความรักความเมตตาให้กับตนเองผู้อื่น มีระเบียบวินัย มี จินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้ทางด้านวิชาการและวิชาชีพ

**ทฤษฎีการสร้างความรู้** หมายถึง ทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองเพื่อใช้คลี่คลายสถานการณ์ที่เป็นปัญหา และเป็นเครื่องมือของการแก้ปัญหาต่างๆ โดย ผู้เรียนรับผิดชอบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้ วยตนเอง จากการขยาย ความคิดที่เชื่อมโยงกับความรู้หรือประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ และก่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่



**การบริการเชิงสร้างสรรค์** หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้ เจตคติ และการแสดงออก ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ใน 3 องค์ประกอบคือ 1) บุคลิกภาพคือ การแต่งกายสุภาพ สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร มีท่าทางกระตือรือร้นที่แสดงความพร้อมในการให้บริการ 2) ทักษะการสื่อสารคือ การฟังอย่างลึกซึ้ง การกล้านำเสนอความคิดหรือสินค้าบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองของลูกค้า และ 3) การมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิด ที่ขับเคลื่อนจากจินตนาการหรือแรงบันดาลใจ โดยนำมาผสมผสานความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ เพื่อการนำเสนอสินค้าบริการที่ ตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้า และต่อยอดเป็นนวัตกรรมใหม่ ด้านสินค้าบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองและหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

**บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม** หมายถึง บุคลากรหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ให้บริการขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทย

**ปัจจัยและเงื่อนไข** หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้ โดยอาจจะเป็นปัจจัยที่การสนับสนุนส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการนำรูปแบบไปใช้ได้แก่ ด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร ด้านผู้นำองค์กร ด้านผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นพื้นฐานของการขยายผล งานด้านวิชาการของการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ออกแบบ การจัดการโปรแกรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นพลังสำคัญของการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมั่นคง

2. รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม สามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นักฝึกอบรม วิทยากร และนักบริหารของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยนำไปดำเนินการพัฒนาบุคลากรในระดับปฏิบัติการ

ระดับบังคับบัญชา และระดับบริหาร เพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ในองค์กร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจนำไปศึกษาวิจัยต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา วิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและ ทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้าง การบริการเชิง สร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน
- ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีหลักการนีโอฮิวแมนนิส
- ตอนที่ 3 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory)
- ตอนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์
- ตอนที่ 5 แนวคิดการให้บริการ
- ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน

##### 1.1 รูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายเรื่องการศึกษา หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และกล่าวไว้ในมาตรา 15 ว่า การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

1. การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษากำหนดจุดมุ่งหมายวิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน
2. การศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดผลและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของ

การสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น ๆ พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) มาตรา 4 กล่าวถึงความหมายของการศึกษานอกระบบว่า กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาการเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพ ความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น และมีวิธีการวัดผลและประเมินผล การเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

วิชนี้ ศิลตระกูล และชัยศ อิมสุวรรณ (2547) ได้นำเสนอความแตกต่างของรูปแบบ การศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาในระบบโรงเรียน ดังนี้

1. ผู้เรียน ผู้เรียนในการศึกษานอกระบบโรงเรียนไม่มีการกำหนดเกณฑ์อายุเหมือนกับ การศึกษาในระบบโรงเรียน การเรียนขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ ไม่มีการบังคับ ผู้เรียนทุกเพศ ทุกวัย และทุกคุณวุฒิ สามารถสมัครเรียนได้ตามความต้องการและความสนใจที่ ตนเองมีต่อวิชานั้นๆ

2. ผู้เรียน ผู้สอนและบุคลากรการศึกษานอกระบบโรงเรียนอาจจะเป็นครูผู้สอนที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญในวิชาที่เรียนโดยตรง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์จากการ ประกอบอาชีพของตนมาเป็นวิทยากร และอาสาสมัคร

3. หลักสูตรและเนื้อหาวิชา หลักสูตรและเนื้อหาวิชาการศึกษาในระบบโรงเรียนยืดหยุ่น ได้มาก เนื้อหาสามารถปรับตามท้องถิ่นและความสนใจของผู้เรียน เรียนแล้วมุ่งให้นำไปใช้ ประโยชน์ได้ทันที

4. รูปแบบการจัด ไม่มีรูปแบบแน่นอน รูปแบบการจัดจะแตกต่างกันไป เพื่อให้บรรลุ จุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดและผู้รับบริการ

5. การเรียนการสอน วิธีการเรียนการสอนของการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีรูปแบบ แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ความจำเป็น บางครั้งจะจัดการเรียนการสอนเป็นชั้น และ บางครั้งจะไม่ใช่ชั้นเรียน แต่จัดในรูปกลุ่มพบปะ สนทนา การสาธิต การฝึกอบรม การใช้ สื่อทัศนูปกรณ์ และสื่อมวลชนการศึกษาทางไกล ฯลฯ

6. สถานที่ สถานที่จัดให้บริการการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะกระจายเปลี่ยนแปลง และโยกย้ายไปตามสถานที่ที่อำนวยให้ และเหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่น โดยอาจจะจัดขึ้นที่ศาลา วัด ชั้นเรียนของโรงเรียนภาคปกติ ศูนย์อนามัย ห้องสมุดประชาชนอำเภอหรือจังหวัด ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียน สถานประกอบการ สนามกีฬา ศาลาประชาคม ได้ร่วมไม้ ฯลฯ

7. ระยะเวลา ระยะเวลาเรียนของการศึกษานอกระบบโรงเรียนขึ้นอยู่กับชนิดและลักษณะของวิชา รวมทั้งความสนใจของผู้เรียนด้วย เช่น การเรียนวิชาตัดเย็บเสื้อผ้าในที่แห่งหนึ่งอาจจะใช้เวลามากกว่าการเรียนการสอนวิชาเดียวกันในอีกที่แห่งหนึ่งก็ได้

8. การรับรองความสามารถและคุณวุฒิ การประเมินผลการศึกษานอกระบบโรงเรียน มักจะประเมินในระยะสั้นๆ ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรที่ได้มีความหมายเพียงว่า ได้ผ่านการเรียนหรือการฝึกอบรมในเรื่องใดมาเท่านั้น มิได้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากนัก เพราะมิได้กำหนดให้เห็นว่ามีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับใดของมาตรฐานการเรียนในระบบภาคปกติ (ยกเว้นการเรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ซึ่งมีศักดิ์และสิทธิ์เท่ากับผู้เรียนตามหลักสูตรของโรงเรียนภาคปกติทุกประการ)

9. การยืดหยุ่นของการจัด กิจกรรมและโครงการต่างๆ ของการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีความยืดหยุ่นมาก เพื่อให้การจัดสอนของต่อความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่วนหลักสูตร เนื้อหา ระยะเวลา สถานที่ วิธีสอน และวิทยากรผู้สอนนั้น จะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมกับสภาพที่เป็นอยู่

ทิตินา แชมมณี (2545) ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของรูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ หมายถึง โครงสร้างหรือแผนหรือลักษณะของการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นอย่างมีระบบระเบียบแบบแผนตามปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือ ความเชื่อต่าง ๆ โดยอาศัยวิธีสอนหรือเทคนิคการสอนต่าง ๆ เข้ามาช่วย ให้สภาพการเรียนการสอนนั้น เป็นไปตามหลักการที่ยึดถือ แต่ละรูปแบบจะให้แนวทางในการออกแบบการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กัน คุณลักษณะสำคัญ (critical attributes) ของรูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ จะต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. มีปรัชญาหรือแนวคิดหรือความเชื่อพื้นฐานที่เป็นหลักของรูปแบบนั้น
2. มีการบรรยายหรืออธิบายภาพ หรือลักษณะของการจัดการเรียนการสอน
3. มีการจัดระบบ คือ องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการพิสูจน์ทดลองถึงประสิทธิภาพของระบบนั้น

4. มีการอธิบายกระบวนการสอน วิธีสอน และเทคนิคการสอน ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบย่อยที่สำคัญของระบบนั้น
5. ระบุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของเนื้อหาที่จะสอน
6. มีหลักการหรือสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะของผู้เรียนและกระบวนการเรียนการสอน
7. มีการวิจัยหรือประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบนั้น ๆ สั้นๆ

การพัฒนาแบบแผนการจัดกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาแบบแผนการจัดกระบวนการเรียนรู้สามารถสรุปขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาแบบแผนการสอนได้ ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อค้นพบจากการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน หรือปัญหาจากเอกสาร ผลการวิจัย หรือการสังเกต สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. การกำหนดหลักการ เป้าหมาย และองค์ประกอบอื่น ๆ ของรูปแบบการสอนให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบระเบียบ การกำหนดเป้าหมายของรูปแบบการสอน จะช่วยให้ผู้สอนสามารถเลือกรูปแบบการสอนไปใช้ให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการสอน เพื่อให้การสอนบรรลุผลสูงสุด
3. การกำหนดแนวทางในการนำรูปแบบการสอนไปใช้ ประกอบด้วย รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ใช้กับผู้เรียนกลุ่มใหญ่ หรือกลุ่มย่อย ผู้สอนจะต้องเตรียมงาน หรือจัดสภาพการเรียนการสอนอย่างไร เพื่อให้การใช้รูปแบบการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การประเมินรูปแบบการสอน เป็นการทดสอบความมีประสิทธิภาพของรูปแบบที่สร้างขึ้นโดยทั่วไป จะใช้วิธีการต่อไปนี้ คือ ประเมินความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีโดยคณะผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะประเมินความสอดคล้องภายในระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ และประเมินความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติการ โดยการนำรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ใน สถานการณ์จริง ในลักษณะของการวิจัยเชิงทดลองหรือกึ่งทดลอง
5. การปรับปรุงรูปแบบการสอนมี 2 ระยะ คือ ระยะก่อนนำรูปแบบการสอนไปทดลองใช้ การปรับปรุงรูปแบบการสอนในระยะนี้ ใช้ผลจากการประเมินความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และระยะหลังนำรูปแบบการสอนไป ทดลองใช้ การปรับปรุงรูปแบบการสอนในระยะนี้ อาศัยข้อมูลจากการทดลองใช้เป็นตัวนำในการปรับปรุง และอาจจะมีการนำรูปแบบการสอนไปทดลองใช้และปรับปรุงซ้ำ จนกว่าจะได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวว่า รูปแบบการเรียนการสอนทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง สภาพลักษณะของการเรียนการสอนทางการศึกษานอกระบบที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบตามปรัชญา ทฤษฎี แนวคิด หลักการ โดยประกอบด้วย กระบวนการหรือขั้นตอนในการเรียนการสอนที่สามารถช่วยให้สภาพการเรียนการสอนนั้นเป็นไปตามทฤษฎีหรือแนวคิดที่นำมาใช้ โดยได้รับการตรวจสอบและยอมรับว่า สามารถช่วยให้การเรียนการสอนนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ดังนั้นรูปแบบการเรียนการสอนทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้

1. ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน บริบททางการศึกษานอกระบบโรงเรียน
2. อธิบายลักษณะการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับทฤษฎี แนวคิด หลักการที่นำมาใช้และบริบททางการศึกษานอกระบบโรงเรียน
3. จัดระบบองค์ประกอบที่นำมาใช้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบดังกล่าวเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการเรียนการสอนทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้น ๆ
4. นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ และเงื่อนไขที่จะทำให้กระบวนการในการเรียนการสอนนั้น เกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพ

สรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีองค์ประกอบสำคัญคือ การนำปรัชญา ทฤษฎี แนวคิด หลักการทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน มากำหนดวัตถุประสงค์และเนื้อหาการเรียนรู้ เพื่อสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับความรู้และประสบการณ์เดิมของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งคู่มือการเรียนรู้หรือคู่มือการปฏิบัติด้วยตนเอง ภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตรและส่งเสริมการเรียนรู้ การให้ผลย้อนกลับหรือการประเมินผลการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนและบริบท และการนำเสนอผลหรือข้อมูลที่ได้รับอย่างเป็นระบบ เพื่อการนำรูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.2 ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ปฐม นิคมานนท์ (2528) ให้ความหมายของคำว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนหมายถึง กิจกรรมที่สังคมสนใจจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาโดยเฉพาะ นอกเหนือจากการเรียนตามปกติในโรงเรียน กิจกรรมดังกล่าวอาจจัดเป็นกิจกรรมเฉพาะ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่นใด ทั้งนี้เพื่อมุ่งสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ตามแต่ละบุคคลจะสนใจ

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2529) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบ ว่าเป็นกิจกรรมทางการศึกษาใดๆ ที่จัดขึ้นอย่างมีระบบ แต่จัดขึ้นนอกเหนือจากระบบโรงเรียนภาคปกติ ทั้งนี้ไม่ว่าจะแยกออกเป็นกิจกรรมหนึ่งต่างหาก หรือเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมหลักก็ตาม โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้บริการต่อประชากรให้ได้รับการเรียนรู้ ทั้งเยาวชนและผู้ใหญ่

รัตนา พุ่มไพศาล (2530) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า เป็นการศึกษสำหรับผู้ที่ขาดโอกาสที่จะศึกษาเล่าเรียนในโรงเรียนปกติ เป็นการศึกษที่จัดให้ประชาชนเพื่อเขาจะได้ศึกษาเล่าเรียนสิ่งต่างๆ ตามที่เขาต้องการเรียน

อาชัญญา รัตนอุบล (2542) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า หมายถึง การศึกษาและประมวลประสบการณ์ความรู้ใดๆ ก็ตามที่จัดขึ้นโดยบุคคล หน่วยงาน และสถาบันต่างๆ ในสังคม โดยมุ่งจัดขึ้น นอกเหนือไปจากการศึกษาในระบบโรงเรียนภาคปกติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่พึงประสงค์ของบุคคลต่างๆ ในสังคม โดยยึดหลักการที่ว่า กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้นๆ จะสนองตอบต่อความต้องการ ความสนใจและประยุกต์ใช้แก้ปัญหาให้แก่บุคคลนั้นได้ด้วย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นการศึกษที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษาโดยเนื้อหาหลักสูตร ต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

อุดม เขยแก้ว (2544) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นการศึกษที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษาโดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

อุณา นพคุณ (2546) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า กิจกรรมหรือโครงการใดๆ ที่สถาบันต่างๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและวัตถุประสงค์ที่จะให้การเรียนรู้แก่ประชาชนที่สามารถกำหนดเป้าหมายได้ ผู้รับการศึกษาเองก็มีเจตนาหรือวัตถุประสงค์ในการที่จะรับการเรียนรู้ กิจกรรมดังกล่าวจัดให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชน และทุกระดับการศึกษาเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้ ทักษะและทัศนคติค่านิยมที่ดี กิจกรรมทางการศึกษาที่



เรียกว่า เป็นการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะต้องจัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น ประหยัด และตอบสนองความต้องการความสนใจของผู้เรียนและปัญหาของชุมชน

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) มาตรา 4 กล่าวถึงความหมายของการศึกษานอกระบบว่า กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบหลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาการเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่น และหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น และมีวิธีการวัดผลและประเมินผล การเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

Brembeck (1973) กล่าวว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนหากจะให้คำจำกัดความที่ ดี ที่สุด ก็เห็นจะเป็นว่าเป็นการศึกษาที่ก่อให้เกิดทักษะและความรู้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนอกระบบโรงเรียน ตามปกติ เป็นการผสมผสานของกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่มีมาตรฐานแน่นอนและดูเหมือนว่าไม่สัมพันธ์ กันเลย โดยมีจุดมุ่งหมายไปสู่เป้าหมายนานับประการ บางที่การศึกษานอกระบบโรงเรียนอาจ ถือได้ว่าเป็นระบบที่ไม่มีระบบที่สุดของระบบต่างๆ แต่ในประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่แล้วบทบาทของการศึกษานอกระบบโรงเรียนในการก่อให้เกิดทักษะต่างๆ ในการสร้างอิทธิพลต่อทัศนคติของ ประชากร และในการหล่อหลอมค่านิยมทั้งหลายทั้งปวงนั้น มีความสำคัญเท่าเทียมกับระบบ โรงเรียนปกติ

Russell (1974) ได้กล่าวว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน คือ กิจกรรมทางการศึกษาที่จัด ขึ้นอย่างมีเจตนาและมีระบบ โดยปกติจัดขึ้นนอกระบบการศึกษาแบบประเพณีนิยม กิจกรรมซึ่ง เนื้อหา สื่อการเรียนการสอน ระยะเวลา หลักเกณฑ์รับผู้เรียน คณะเจ้าหน้าที่ และองค์ประกอบ อื่นๆ ได้ถูกคัดเลือกหรือมีการดัดแปลงสำหรับผู้เรียนแต่ละคน แต่ละกลุ่มประชากร หรือตามแต่ สภาพแวดล้อมเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้มากที่สุด และลดข้อจำกัดของระบบที่ปรากฏอยู่

Knowles (1984) นักการศึกษาผู้ใหญ่ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้ใหญ่ได้เรียนรู้ต่อไปหลังจากที่ได้ออกจากโรงเรียนภาคปกติไป แล้วและเป็น กิจกรรมที่จัดขึ้น สำหรับผู้ใหญ่ โดยสถาบันต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ

Dumitrescu (1999) ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่าการศึกษาที่มี กระบวนการตลอดชีวิต ที่ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคคลอย่างต่อเนื่องในฐานะส่วนหนึ่ง ของสังคม เป็นกิจกรรมทางการศึกษาที่ไม่มีโครงสร้างและอยู่นอกเหนือจากระบบการศึกษาใน

โรงเรียน ได้ให้คำจำกัดความของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นโปรแกรมที่ได้รับการวางแผนทางการศึกษา เพื่อปรับปรุงทักษะและความสามารถทางการศึกษาของบุคคลและสังคมนอกระบบการศึกษาแต่เป็นการเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นวิธีการหนึ่งในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการเห็นคุณค่าในสิทธิมนุษยชน

สรุปความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นระบบการศึกษาที่ ส่งเสริมการศึกษาในระบบสำหรับผู้ที่มีขาดโอกาส พลาดโอกาส และด้อยโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาในระบบ ซึ่งมีการกำหนด กลุ่มเป้าหมาย และวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของผู้เรียน โดยมีความยืดหยุ่นในจุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการ ระยะเวลา และการวัดประเมินผล ที่มีความเหมาะสม กับกลุ่มผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะ ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ใหญ่

### 1.3 ประเภทของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

รัตนา พุ่มไพศาล (2530) ได้แบ่งประเภทของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยพิจารณาจากจุดประสงค์และเนื้อหาของกิจกรรมออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การศึกษาด้านสามัญ หรือความรู้พื้นฐาน (General or Basic Education) ได้แก่ ความรู้ด้านหนังสือ การอ่านออกเขียนได้ คิดเลขเป็น ตลอดจนความสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การศึกษาประเภทนี้ ได้แก่ การศึกษาก่อนประถมศึกษา การศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญ การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ และมหาวิทยาลัยเปิด

2. การศึกษาด้านอาชีพ (Occupational Education) มุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และทักษะที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

3. การศึกษาสำหรับการพัฒนาชุมชน (Community Improvement Education) ได้แก่ การให้การศึกษากับกิจการของท้องถิ่น และสถาบันชาติ ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ในสังคม เช่น การปกครองในภูมิภาค การปกครองชาติ การร่วมมือสหกรณ์โครงการของชุมชนต่างๆ และกิจกรรมอื่น ที่เอื้อต่อการพัฒนาชุมชน

4. การศึกษาสำหรับปรับปรุงความเป็นอยู่ในครอบครัว (Family Improvement Education) ได้แก่ การปลูกฝังความรู้ ทักษะ ทศนคติที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพของชีวิตของบุคคลในครอบครัว เช่น ความรู้ ความสามารถในเรื่องสุขภาพอนามัย เป็นต้น

5. การศึกษาประเภทที่มุ่งเสริมสร้างความสมบูรณ์แห่งชาติ เช่น การดนตรี ศิลปะ สันทนาการ การศึกษาปรัชญาศาสนา เป็นต้น

6. การศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการและเพิ่มผลผลิต

สุนทร สุนันท์ชัย (2530) ได้กล่าวถึงการศึกษานอกระบบโรงเรียนไทยพบว่ามีขอบข่ายครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. สามัญศึกษาทั่วไป เป็นการศึกษายกเว้นระบบโรงเรียน ตั้งแต่ชั้นอ่านออกเขียนได้จนถึงระดับอุดมศึกษา โดยผู้เรียนได้รับคุณวุฒิตามระดับที่ศึกษา
2. การฝึกอาชีพ ได้แก่ การฝึกทักษะอาชีพตามต้องการของผู้เรียนในสาขาต่างๆ
3. การศึกษาด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และชีวิตในครอบครัว ได้แก่ การป้องกันรักษาโรคภัยไข้เจ็บ โภชนาการ สวัสดิศึกษา การจัดสิ่งแวดล้อม ฯลฯ
4. การศึกษาด้านการเมืองการปกครอง ได้แก่ การปกครองประเทศ การปกครองท้องถิ่น การออกเสียงเลือกตั้ง กิจกรรมสาธารณะ การเสียภาษีอากร สิทธิหน้าที่ของประชาชน องค์กรต่างๆ
5. การศึกษาเพื่อพัฒนาบุคคล ได้แก่ การศึกษาเสรี การดนตรี ศิลปะ นันทนาการ ศาสนา ฯลฯ
6. การศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชน ได้แก่ การศึกษาเพื่อมุ่งให้เกิดการมีส่วนร่วมในชุมชน

อาชญญา รัตนอุบล (2542) ได้แบ่งประเภทการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ 5 ประเภทตามกลุ่มเป้าหมายประชากร ดังนี้

1. การศึกษาแม่และเด็ก หรือการศึกษาครอบครัว (Mother and Child Education or Family Education) เป็นกิจกรรมมุ่งเน้นแม่และเด็ก
2. กิจกรรมองค์กรเยาวชน (Youth Organization Activity) เป็นการจัดการศึกษาให้แก่เยาวชนอันเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศ
3. การศึกษาผู้ใหญ่ (Adult Education) เป็นการจัดการศึกษาให้กับผู้ใหญ่ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป เพื่อให้โอกาสเสริมความรู้ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน
4. การศึกษาชุมชน (Community Education) เป็นการจัดการศึกษาให้แก่ชุมชนเพื่อเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในทุกๆ ด้าน
5. การศึกษาพิเศษ (Special Education Program and Continuing Education) เป็นการจัดการศึกษาให้กลุ่มชุมชนในสภาพแวดล้อมแตกต่างกันในสังคม เช่น กลุ่มชนในพื้นที่ห่างไกล

Dumitrescu (1999) ได้กล่าวถึงประเภทการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในประเทศยุโรป ซึ่งแบ่งออกตามสภาพแวดล้อมและความต้องการในแต่ละท้องถิ่น ดังนี้

1. Community work เป็นลักษณะชุมชนการเรียนรู้ในสก็อตแลนด์ โดยที่ประชากรในแต่ละชุมชนส่งเสริมและร่วมมือกันในการมีส่วนร่วมและพัฒนาท้องถิ่น พัฒนาองค์การในรูปแบบประชาธิปไตยเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

2. Youth work เป็นลักษณะงานที่เน้น การส่งเสริมกิจกรรมของเยาวชนในชุมชนเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

3. Social work เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยในประเทศเยอรมัน มุ่งเน้นการช่วยเหลือเยาวชนในท้องถิ่นในการพัฒนาตนเองในการเผชิญกับ ภาวะวิกฤติ ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชนกับพ่อแม่ผู้ปกครองการร่วมกลุ่มเพื่ออาชีพการงาน

4. Animation เป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนในฝรั่งเศสและอิตาลี โดยใช้ละครและการแสดงเพื่อส่งเสริมการแสดงออกของเด็กและเยาวชน โดยกำหนดเรื่องและเนื้อหาที่สนองความต้องการของชุมชน รูปแบบการจัดการศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ใช้สอนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการจัดการชุมชน ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ของคนในชุมชนให้เติบโตและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

5. Youth organization เป็นรูปแบบองค์กรด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่มีผลกระทบต่อเยาวชนมากที่สุด เพราะรูปแบบองค์กรเปิดโอกาสให้เยาวชนได้โอกาส ในการค้นพบ การวิเคราะห์ การเข้าใจคุณค่าของความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิตและการกำหนดวิถีชีวิต จึงเป็นรูปแบบการสร้างค่ายงาน การประชุม การสรรหาอาสาสมัคร การระดมเงินทุน การจัดทำบัญชี การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน และการจัดองค์การด้านกีฬา วัฒนธรรมและการเข้าไปมีส่วนร่วม เพื่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงของชุมชนใหญ่ต่อไป

สรุปได้ว่า ประเภทของการศึกษานอกระบบโรงเรียน สามารถแบ่งได้หลายประเภทตามกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะการดำเนินการ การบริหารจัดการ จุดประสงค์การดำเนินการ อาทิเช่น เมื่อองค์กรหรือชุมชนมีความต้องการ ความรู้และให้การศึกษาด้านสุขภาพก็สามารถจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการส่งเสริมสุขภาพได้ เนื่องจากเป็นประเภทการศึกษาที่มีความยืดหยุ่น จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้ การจัดกิจกรรม การบริหารจัดการได้อย่างหลากหลายและเป็นไปตามความต้องการของบุคคล / กลุ่มเป้าหมาย และท้องถิ่นได้ โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน / กลุ่มเป้าหมายและการพัฒนาสังคมเป็นสำคัญ

#### 1.4 หลักการสำคัญในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้เสนอหลักการสำคัญที่นำมาใช้เป็นหลักในการจัดการเรียนรู้ของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ดังนี้

1. หลักความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา ประชาชนทุกคนควรมีโอกาสที่จะรับบริการการศึกษานอกระบบโรงเรียนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผู้ที่พลาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียน

2. หลักการกระจายโอกาสทางการศึกษา ควรต้องหาวิธีการต่างๆ ที่กระจายการศึกษานอกระบบโรงเรียนให้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง แม้จะอยู่ในชนบทห่างไกล

3. หลักความต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต ควรจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เมื่อกลุ่มเป้าหมายต้องการจะเรียนรู้หรือมีความพร้อมเมื่อใด ควรจะเรียนได้เสมอ

4. หลักความยืดหยุ่น การศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีความยืดหยุ่นในเรื่องกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่น หลักสูตรสามารถปรับให้เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่นได้ ระยะเวลาเรียน สถานที่เรียน กิจกรรมการเรียนการสอนสามารถปรับให้เอื้อต่อสภาพของกลุ่มเป้าหมาย และอำนวยความสะดวกต่อกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

5. หลักการสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเน้นการสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ โดยจะมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายก่อนจึงจะกำหนดกิจกรรมกิจกรรมที่จัดให้กลุ่มเป้าหมายแต่ละพื้นที่อาจแตกต่างกัน

6. หลักความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิต เนื้อหาหลักสูตรของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนควรมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสภาพและปัญหาในชีวิตจริง เพื่อที่กลุ่มเป้าหมายจะสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปรับใช้ได้ในการดำเนินชีวิต

7. หลักความหลากหลาย กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนควรมีความหลากหลาย ทั้งประเภทของกิจกรรมและวิธี การจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายในเรื่องอายุ พื้นฐานความรู้ ความสนใจ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเลือกได้ตามความต้องการ

8. หลักความเป็นประชาธิปไตย ในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้น กลุ่มเป้าหมายควรมีอิสระในการเลือกกิจกรรมได้ตามความสนใจ เลือกเวลาเรียน เลือกวิธีเรียนได้ ตามความพร้อมและความสะดวก สามารถหยุดพักจากกิจกรรมได้เมื่อมีความจำเป็น และสามารถกลับเข้าร่วมกิจกรรมได้เมื่อมีความพร้อม

9. หลักการมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนนั้น ผู้จัดมิได้จำกัดอยู่เฉพาะโรงเรียนหรือสถานศึกษาเท่านั้น และจะมีทั้งหน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน สมาคม มูลนิธิ องค์กรต่างๆ ในชุมชน รวมทั้งประชาชนในชุมชนด้วย

10. หลักการพึ่งพาตนเอง เป้าหมายของการจัดกิจกรรม การศึกษาจากระบบโรงเรียนนั้น มุ่งให้ผู้เรียนพึ่งพาตนเองได้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต การปรับปรุงอาชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสม

สมประสงค์ วิทย์เกียรติ (2547) ได้เสนอหลักการศึกษจากระบบโรงเรียน 6 ประการคือ

1. ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียน ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การวางแผนการเรียนการสอน การเข้าร่วมกิจกรรม และการประเมินการเรียนการสอน ดังนี้

1.1 การพัฒนาหลักสูตร ที่คำนึงถึงความต้องการ ความสนใจ และปัญหาของผู้เรียน เพื่อให้เนื้อหาหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น สามารถเกิดประโยชน์ต่อชีวิต ผู้เรียนมากที่สุด เมื่อผู้เรียน เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน จะสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชีวิตได้จริง หลักสูตรที่สามารถสนองตอบความต้องการ ความสนใจ ย่อมกระตุ้นให้ผู้เรียน เกิดความสนใจและตั้งใจที่ เข้าร่วมกิจกรรม ตลอดหลักสูตร ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรจึงต้องสำรวจความต้องการของผู้เรียนก่อนเพื่อให้ได้หลักสูตรที่ผู้เรียน มีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนนั้น ๆ การพัฒนาหลักสูตรโดยคำนึงถึงผู้เรียน จึงเป็นการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

1.2 การวางแผนการเรียนการสอน ในการจัดแผนการเรียนการสอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกในสิ่งที่ต้องการศึกษา พัฒนาความรู้ โดยผู้เรียนอาจเลือกวิชาหรือชุดวิชาที่คิดว่า จะมีประโยชน์ต่อตัวเอง มีความพอใจในเนื้อหาวิชา มีความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้ ซึ่ง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้กำหนดแผนการเรียนการสอนด้วยการกำหนดความต้องการที่จะเลือกเรียน หรือ ลำดับการเรียนในชุดวิชาใดวิชาหนึ่งก่อนหลัง และปริมาณการเรียนที่มากหรือน้อยเพียงใด โดยผู้สอนควรมีส่วนช่วยในการแนะนำแนวทางว่า ควรจะกำหนดแผนการเรียน เป็นแบบใด ส่วนการตัดสินใจควรเป็นของผู้เรียน หรือเป็นการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

1.3 การร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน การให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในการเข้าร่วมกิจกรรมต้องเปิดโอกาสและส่งเสริม ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน ให้มากที่สุด โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนเท่านั้น กลวิธีการเรียนการสอนที่นำมาใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอนแบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เช่น การให้ที่ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อเดี่ยวและสื่อประสม การเรียนการสอนผ่านการทำกิจกรรมกลุ่ม ด้วยการ

อภิปรายกลุ่ม การระดมพลังสมอง การแสดงบทบาทสมมติ การประชุมสัมมนา การประชุมปฏิบัติการ ทัศนศึกษา เป็นต้น

1.4 การประเมินการเรียนการสอน เป็นสิ่งที่ผู้เรียนทุกคนวิตกกังวลและหวาดกลัวในการเรียนคือ การสอบวัดผล โดยเฉพาะ ผู้เรียนที่เป็น ผู้ใหญ่จะมีความวิตกกังวลหวาดกลัวมากกว่า ผู้เรียนที่เป็น เด็ก เนื่องจากผู้ใหญ่อาจ จะมีประสบการณ์ ในการสอบที่ ประสบความสำเร็จพลาด ในอดีต การ เสียหน้า และการสูญเสียความมั่นใจในตนเองเมื่อสอบไม่ผ่าน การประเมินผลการเรียนจึงต้องให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียนของตนเอง ที่มุ่งเน้นให้รับทราบ ความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นในการเรียนมากกว่า ผลลัพธ์ที่เป็นคะแนนจากการสอบและผลการสอบได้หรือสอบไม่ผ่าน เพราะการศึกษาหมายถึง ความเจริญงอกงาม เมื่อผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้แล้ว เกิดความเจริญงอกงาม ทางสติปัญญา วิถีคิดมุมมองความคิด ก็นับว่าได้ บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียน ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการประเมิน ตนเอง หรือการประเมินร่วมกับผู้สอนน่าจะเกิดผลดีมากกว่า การที่ผู้สอนเป็นผู้ประเมินผลเพียงฝ่ายเดียว

2. หลักสูตรที่เลือกได้ ผู้เรียนในระบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน จะเป็นผู้เรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบโรงเรียนแล้ว ซึ่งอาจสำเร็จการศึกษาจากระบบการศึกษาในโรงเรียน หรือเป็นผู้ที่อยู่ในวัยที่ต้องศึกษาเล่าเรียนแต่ด้วยเหตุผลบางประการ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสุขภาพ ปัญหาทางภาวะส่วนตัวหรือครอบครัว ทำให้ไม่สามารถเข้ารับการศึกษาในระบบโรงเรียนได้ ทำให้กลุ่มผู้เรียนของการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีความหลากหลายกว้างขวางมาก การเข้าร่วมการศึกษาเล่าเรียนหรือร่วมกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน จึงมักจะต้องเลือกในสิ่งที่ตนเองสนใจหรือเห็นว่าเกิดประโยชน์ต่อตนเอง ทำให้หลักสูตรหรือการเรียนรู้จะต้องมีมากพอในการให้ผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ทางการศึกษานอกระบบ สามารถ เลือกได้ ดังนั้นหลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงต้องพัฒนาขึ้นตาม ความแตกต่างของ แต่ละสภาพท้องถิ่นหรือตามสภาพของกลุ่มเป้าหมาย ที่มาจากการศึกษาสำรวจสภาพความเป็นอยู่ดี สภาพความสนใจและสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่นของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาวิเคราะห์พัฒนาเป็นหลักสูตร หรือมวลดประสบการณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ โดยหลักสูตรจะต้องพัฒนาปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม ตลอดเวลา มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพท้องถิ่น กลุ่มเป้าหมายและกาลเวลา

3. ความสัมพันธ์แนวราบ การเรียนการสอนในการศึกษา ทั่วไป มักประกอบด้วย ครู อาจารย์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยครูอาจารย์เป็นผู้สอนหรือ ผู้บอกเล่า และนักเรียน นิสิต นักศึกษาเป็นผู้ฟัง หรือผู้ปฏิบัติตาม ที่เป็นลักษณะ ของความสัมพันธ์แนวตั้ง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ของการศึกษานอกระบบควร มีความสัมพันธ์ในแนวราบคือ ผู้สอนมี

บทบาทช่วยจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และสร้างความรู้ในตนเอง ทำให้ผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้บรรยายในชั้นเรียนและผู้อำนวยความสะดวกการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อาทิเช่น เมื่อจัดกิจกรรมการป้องกันสิ่งเสพติด ผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการเล่าถึงเหตุการณ์หนึ่งของสภาพสังคม กรณีลูกชายคลั่งยาบ้าทำร้ายสมาชิกในบ้านบาดเจ็บและตาย จากนั้นเปิดประเด็นให้ผู้เรียน ได้อภิปรายร่วมกันถึงสภาพที่เป็นอยู่ในชุมชน ของผู้เรียนเองว่า มีความเหมือน ความต่างกันอย่างไร มีแนวทางป้องกันยาเสพติดหรือไม่อย่างไร หลักการจัดกิจกรรมเช่นนี้ จะทำให้ผู้เรียนได้โอกาสในการคิดอย่างมีเหตุผลที่สัมพันธ์กัน ผู้สอนกับผู้เรียนจะมีความสัมพันธ์ที่ เสริมสร้างบรรยากาศและ กระบวนการเรียนรู้ที่ดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันถือเป็นความสัมพันธ์ แนวราบ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้สอนและผู้เรียน บรรยากาศที่ดี ในการเรียนรู้ แนวการศึกษา ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียน ได้คิดอย่างมีเหตุผล และ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4. การพึ่งพาทรัพยากรท้องถิ่น การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกระบวนการศึกษาที่มุ่ง บริการแก่กลุ่มประชากรที่อยู่นอกระบบโรงเรียนเป็นสำคัญ และรวมถึงนักเรียนนักศึกษาในระบบ โรงเรียนด้วย ทำให้จำนวนกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบกว้างขวาง มากมาย กระจาย กระจายไปตามพื้นที่ ทั้งในเมือง นอกเมือง และถิ่นทุรกันดารห่างไกล การใช้ทรัพยากรจากรัฐเพื่อ จัดการศึกษาจึงข้อจำกัด แต่ความมุ่งหมายและปณิธานของการศึกษานอกระบบ คือ การให้บริการ การศึกษาให้กับทุกคนทุกพื้นที่ จึงต้องอาศัยพึ่งพาทรัพยากรจากท้องถิ่น ทั้งด้านบุคคล ทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก ในการเรียนการสอน และทรัพยากรท้องถิ่น มีมูลค่าสำคัญคือภูมิปัญญา ท้องถิ่นที่เป็นทรัพยากรบุคคล ที่มีความสำคัญและคุณค่าของท้องถิ่น โดยการเชิญชวนให้มาเป็น วิทยากรถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถร่วมด้วย ซึ่งเหตุผลสำคัญของการนำ ทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้คือ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในท้องถิ่น ช่วยสร้างความรู้สึกตื่นตัวในการ ช่วยเหลือพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของงานหรือโครงการ เกิดการบริหาร จัดการและดำเนินการร่วมกัน ดังนั้นการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนิน กิจกรรมการศึกษานอกระบบในท้องถิ่นให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอต่อไป

5. การใช้ประโยชน์ได้ทันที ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนส่วนใหญ่ มัก เป็นผู้ที่มิได้ศึกษาอยู่ในระบบโรงเรียน ประกอบอาชีพแล้ว แต่เข้ามา ศึกษาเพื่อเพิ่มเติม ความรู้ ประสบการณ์ หรือความชำนาญบางอย่าง จึงต้องการความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงทันที และเป็นประโยชน์ ในปัจจุบันทั้ง ต่อการดำเนินชีวิตและหน้าที่การงาน ดังนั้นกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้น จึงต้องมีความ สอดคล้องกับความต้องการหรือความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย มีความหลากหลาย พอเพียง ที่กลุ่มเป้าหมายจะเลือก สามารถศึกษาหรือเข้าร่วม



กิจกรรมได้ตามต้องการ และเปิดโอกาสให้สามารถศึกษาหาความรู้ที่เหมาะสมกับความต้องการใช้ประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ

6. การมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น โครงสร้างของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านสื่ออุปกรณ์ ด้านการบริหาร ด้านการประเมิน ควรมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าถึงและมีความยินดีพอใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้วยบรรยากาศที่มีความสุข สามารถศึกษาหรือเข้าร่วมกิจกรรมจนสำเร็จ เช่น โครงสร้างด้านหลักสูตรที่พัฒนามาจากความ ต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ร่วมกิจกรรมที่มีความหลากหลาย โครงสร้างด้าน การเรียนการสอน มีความหลากหลายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา ซึ่งผู้เรียนหรือผู้ร่วม กิจกรรมสามารถเข้าร่วมศึกษาเล่าเรียนได้อย่างมีความสุข ได้รับความรู้ ประสบการณ์ตามที่ตน ประารถนา โครงสร้างด้านสื่ออุปกรณ์ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา ควรเป็นสื่อประสมที่มี ความหลากหลาย เพื่อให้ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมกับ สถานการณ์ โครงสร้าง ด้านการบริหาร ที่ต้องจัดให้ยืดหยุ่นตาม ความต้องการของ ผู้สอนและ ผู้เรียน ซึ่งมาจากการร่วมกันวางแผน ส่วนโครงสร้างด้านการประเมิน ควรเน้นความยืดหยุ่นตาม กลุ่มเป้าหมาย สถานการณ์และระยะเวลา เช่น การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มเป้าหมายที่ไม่รู้ หนังสือ แต่มาศึกษาเรียนรู้เพื่อการอ่านออกเขียนได้ อาจใช้ระยะเวลาที่เข้าร่วมการศึกษาเพื่อ ประเมินความตั้งใจ ความพยายาม ความใฝ่รู้ร่วมกับผลลัพธ์ของความสามารถในการอ่านว่า ผ่าน หรือไม่ผ่าน มากกว่าการประเมินผลว่าสอบได้หรือสอบตก

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551) กำหนด ความหมายของการศึกษานอกระบบว่า เป็นกิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายและ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียนหรือฝึกอบรมที่ ยืดหยุ่น หลากหลาย ตามสภาพความต้องการ และศักยภาพการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายและ วิธีการวัดประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับรองคุณวุฒิทางการศึกษา หรือจัดระดับผลการ เรียนรู้ โดยมีแนวการจัดการศึกษาที่ยืดหลักผู้เรียนสำคัญที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ พัฒนาตนเองได้ กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติอย่างเต็ม ศักยภาพ ซึ่งการส่งเสริมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยให้ยึด หลักการดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ และความจำเป็นของผู้เรียนซึ่งเป็นกระบวนการ ที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย สอดคล้องกับวิถีชีวิตความต้องการ และความแตกต่างของแต่ละ บุคคลและชุมชน

2. หลักความต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เกิดจนตายเต็มศักยภาพและความสนใจ
3. หลักความเสมอภาคซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึง และรับการศึกษาอย่างกว้างขวาง ทัวถึง เป็นธรรม และมีคุณภาพ เหมาะสมกับสภาพชีวิตของประชาชน
4. หลักการกระจายอำนาจแก่สถานศึกษา และหลักการมีส่วนร่วมของสถาบันต่างๆ ของสังคมซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งให้ภาคีเครือข่ายและสถาบันอื่นของสังคม มีสิทธิและส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้
5. หลักการพัฒนาศักยภาพของกำลังคนและสังคมซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และภูมิปัญญา และเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการแข่งขันของประเทศ

สรุปได้ว่า หลักการสำคัญของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร การวางแผนการเรียนการสอน การเข้าร่วมกิจกรรม การประเมินผลและการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นความยืดหยุ่นในการออกแบบจัดทำหลักสูตรให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมาย สภาพแวดล้อม บริบท ทรัพยากรและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เป็นสำคัญ โดยมีปณิธานเพื่อการสร้าง ความเสมอภาคของบุคคล ทุกคนให้มีโอกาสในการศึกษา อย่างเท่าเทียมกันอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

### 1.5 การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

รูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มานำเสนอ เพื่อให้เห็นความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบการจัด กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน สำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เป็นสังเขปดังนี้

อาชัญญา รัตนอุบล (2542) กล่าวถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ว่าเป็นศิลป์และศาสตร์ในการเรียนรู้ คือ 1) มโนทัศน์ของผู้เรียน ผู้ใหญ่ที่เติบโตทั้งทางกายและจิตใจมีวุฒิภาวะสูงและมีมโนทัศน์ต่อตนเองสามารถนำตนเองได้ 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน เมื่อวุฒิภาวะสูงขึ้น ประสบการณ์ย่อมมากขึ้นและเป็นไปอย่างกว้างขวาง 3) ความพร้อมที่จะเรียน ต้องรู้สึกรู้ว่าจำเป็นต่อตนเองและสถานภาพทางสังคมและ 4) แนวทางการเรียนรู้ ผู้ใหญ่ยึดปัญหาเป็นศูนย์กลาง มุ่งการนำความรู้ไปใช้

อาชัญญา รัตนอุบล (2549) เสนอว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามและพัฒนาการส่วนบุคคลให้มีศักยภาพในตนเอง เป็นการ พัฒนาส่วนบุคคลและความก้าวหน้าของสังคม การเสริมสร้าง ประสิทธิภาพขององค์กร ให้บรรลุความสำเร็จ ด้วยการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ และการปลูกสร้างสติปัญญา จากการกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้มีคุณค่าในตัวเองเมื่อมีการถ่ายทอดความรู้ก็จะยิ่งสร้างคุณค่าให้ควมรู้ นั้น และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อนำไปสู่การปลดปล่อยจากการถูกกดขี่

อาชัญญา รัตนอุบล (2551) ได้เสนอแนวความคิดการเรียนรู้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นผลจากประสบการณ์ฝึกปฏิบัติ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ใน 3 ประการคือ 1) พฤติกรรมความรู้เปลี่ยนจากไม่รู้เป็นรู้ 2) พฤติกรรมทักษะเปลี่ยนจากทำไม่เป็นเป็นทำเป็น และ 3) พฤติกรรมเจตคติเปลี่ยนจากไม่ชอบเป็นชอบหรือชอบเป็นไม่ชอบ ซึ่งการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เกิดจากสภาพการณ์ใน 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้จากสภาพการณ์ธรรมชาติ จากธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว
2. การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพการณ์ทางสังคมที่มีอยู่โดยทั่วไป โดยเฉพาะการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน อาทิ ข่าวสาร สื่อต่าง ๆ หรือสิ่งที่พบเห็นในการใช้ชีวิตประจำวัน
3. การเรียนรู้ที่เกิดจากการจัดการเรียนกา รสอน เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีเป้าหมายแบบแผน ลำดับขั้นตอน และจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมอย่างจงใจ

Brookfield (1985) เสนอว่า กระบวนการเรียนรู้ผู้ใหญ่มีเอกลักษณ์เฉพาะ 4 ลักษณะคือ

1. การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ที่สามารถควบคุมการเรียนรู้ของตนเอง กำหนดวิธีการเรียนรู้ให้บรรลุเป้าหมายด้วยตนเอง กำหนดทรัพยากรที่เหมาะสม โดยสามารถตัดสินใจใช้วิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมด้วยตนเอง และการประเมินผลความก้าวหน้าได้ด้วยตนเอง
2. การไตร่ตรองอย่างมีวิจารณ์ญาณ (Critical Reflection) มีรายละเอียด 3 ประการคือ
  - 2.1 กระบวนการที่ผู้ใหญ่อ่านคำถามขึ้นและกำหนดกรอบสมมติฐานขึ้นใหม่ เมื่อพบคำถามหรือความสงสัยสิ่งที่ไม่เป็นที่ยอมรับการเกิดการสร้างความรู้ใหม่และถูกแทนที่ด้วยปัญญา
  - 2.2 กระบวนการที่ผู้ใหญ่อ่านมุมมองทางเลือกโดยอาศัยแนวคิด การปฏิบัติ รูปแบบของเหตุผลและมโนคติ
  - 2.3 กระบวนการที่ผู้ใหญ่อ่านรับถึงขอบเขตอำนาจของคุณค่าทางวัฒนธรรมและเข้าใจถึงความหมายที่เด่นชัดของสภาพที่เป็นธรรมชาติที่มีอยู่จริง

3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเกี่ยวกับภูมิหลังของ ประสบการณ์ที่สามารถนำมาใช้ เป็นทรัพยากรในการเรียนรู้ และใช้อ้างอิง โดยสิ่งที่สร้าง ประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีหลายประการ เช่น เกม กรณีศึกษา บทบาทสมมติ ขณะเดียวกัน การสะสมประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ก็อาจก่อให้เกิดสิ่ง ที่เป็นอันตรายต่อการเรียนรู้ด้วย อาทิเช่น ระยะเวลา ของการสะสมประสบการณ์ เช่น การมีอคติ ความลำเอียง เพราะเคยได้รับประสบการณ์ด้านลบ การมีประสบการณ์ที่มีกรอบขอบเขตจำกัดทำให้เกิดความ ยึดติดขาดความยืดหยุ่น การประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากกว่า 30 ปีแต่อาจมีความรู้ความ ชำนาญในการจำแนกพันธุ์ไก่ชนที่มีราคาสูง

4. ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ในวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองและอาจแตกต่างกัน

Knowles (1975) ได้เสนอแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ 5 ประการ ประกอบด้วย

1. ผู้ใหญ่มีความต้องการและความสนใจ (Needs and Interests) ผู้ใหญ่จะถูกชักจูงให้ เกิดการเรียนรู้ได้ดี ถ้าการเรียนรู้นั้นตรงกับความต้องการและความสนใจของตนเอง

2. ผู้ใหญ่จะสนใจสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของตน (Life Situation) การเรียนรู้ของ ผู้ใหญ่จะได้ผลดีหากให้ความใส่ใจในตัวผู้ใหญ่ ในฐานะเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน และ เป็นการ เรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้ใหญ่เอง

3. ผู้ใหญ่จะวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience) เนื่องจากประสบการณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากสำหรับผู้ใหญ่ หลักสำคัญของการจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่คือ การวิเคราะห์ประสบการณ์ ของผู้ใหญ่แต่ละคนอย่างละเอียดว่า มีประสบการณ์ใดเป็นประโยชน์ และสามารถนำมาเรียนรู้ หรือเป็นแหล่งวิทยาการเรียนรู้ได้

4. ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self-Directing) ผู้ใหญ่มีความรู้สึกและความต้องการ ที่จะนำตนเอง ในการเรียนรู้ การ เปิดโอกาสให้เรียนรู้ ด้วยตนเอง โดย ครูหรือผู้สอนมีบทบาท เป็น ผู้ให้คำแนะนำ ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ มากกว่าเป็นผู้นำการเรียนรู้ หรือให้เรียนรู้ผ่าน สื่อการสอน

5. ผู้ใหญ่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ซึ่งความแตกต่าง ระหว่างบุคคลนี้จะมีเพิ่มมากขึ้นเมื่อมีอายุสูงขึ้น โดยความถนัดและ ความสามารถในการเรียนรู้ ของผู้ใหญ่จะมีความแตกต่างกัน

Knowles (1980) กล่าวถึงวิธีการสอนผู้ใหญ่ตามหลักการศึกษผู้ใหญ่ มี 4 ขั้นตอน คือ

1. มโนทัศน์ผู้เรียน (Self-Concept) ประกอบด้วย การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้วิเคราะห์ ความต้องการเรียนรู้วางแผนนำประสบการณ์มาใช้ในการเรียนและประเมินผลการเรียนรู้

2. ประสบการณ์ผู้เรียน (Experience) ประกอบด้วย ความสำคัญของการนำประสบการณ์มาเป็นเทคนิคในการเรียน นำประสบการณ์ไปปฏิบัติ และ เรียนรู้จากประสบการณ์
3. ความพร้อมจะเรียน (Readiness) ประกอบด้วย เวลาและการจัดกลุ่มผู้เรียน
4. แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ประกอบด้วย แนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวทางการเรียนรู้ของหลักสูตร และการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้

Knowles (1980) กล่าวถึง กระบวนการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ไว้ 7 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การเสริมสร้างบรรยากาศที่ชี้นำการเรียนรู้ โดยการ สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง เป็นการแสดงการยอมรับในเอกลักษณ์ของผู้เรียนแต่ละคน แสดงความยินดีที่ได้รู้จักและยอมรับในความแตกต่างและความเป็นตัวเองของแต่ละคน ซึ่งเป็นการเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของแต่ละบุคคล ความรู้สึกนี้จะพัฒนาต่อไปเป็นความรู้สึกเคารพซึ่งกันและกัน เป็นความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 2 กำหนดโครงสร้าง ทางกายภาพ ของสถานที่จัดอบรมหรือองค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยการจัดลักษณะของห้องเรียนให้มีบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้เหมาะกับผู้ใหญ่ นั่งสบาย การจัดโต๊ะและเก้าอี้หลีกเลี่ยงการจัดแบบห้องบรรยาย ต้องจัดให้อยู่ในลักษณะล้อมวงคุยกัน เพื่อเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทางของสมาชิกทุกคน ขณะพูดทุกคนได้มองเห็นผู้พูด ทั้งนี้เพื่อมุ่งกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผู้เรียนรู้สึกสนิทสนมติดตัวมา

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการ และความสนใจเพื่อการวางแผนการเรียนรู้ โดยที่ ผู้สอนเปิดโอกาส ให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการของตัวเอง และหากติดขัดสิ่งใด ผู้สอนต้องช่วยแนะนำวิธีการหรือเครื่องมือในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน การที่ผู้เรียนระบุความต้องการของตนเอง มีข้อดีข้อแรกคือ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ได้ระบุความต้องการของตนเองข้อดีต่อมาคือ เกิดความมุ่งมั่นผูกพันต่อเป้าหมายที่ตนเองเป็นผู้กำหนด

ขั้นที่ 4 กำหนดหลักการเหตุผลและวัตถุประสงค์จากความต้องการและความสนใจในการเรียนรู้ โดยผู้สอนช่วยให้ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นจริงได้ในการเรียนรู้ ในการเขียนความต้องการให้อยู่ในรูปของวัตถุประสงค์ทางการศึกษาที่เหมาะสม ผู้เรียนผู้ใหญ่บางคนสามารถเขียนได้เอง หากติดขัดผู้สอนต้องช่วยแนะนำและให้ความสะดวก ข้อดีของการวิเคราะห์ความต้องการของตนเอง คือ ภูมิใจในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของตนเอง และความผูกพันมุ่งมั่นและการยอมรับในสิ่งที่ตนเองระบุเอง

ขั้นที่ 5 ออกแบบเพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกวิธีการเรียนรู้ เลือกกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนชอบและมั่นใจที่จะกระทำ หากติดขัดผู้สอนต้องแนะนำทางเลือก ช่วยบอกข้อดี ข้อจำกัดของวิธีการเรียนรู้ มอบการตัดสินใจให้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้เรียน สอดคล้องกับการรับรู้ของตนเอง ที่จะชี้แนะตนเองของผู้ใหญ่และเปิดโอกาสให้ได้ใช้ประสบการณ์เดิมมาใช้ในการเรียนรู้อย่างเต็มที่

ขั้นที่ 6 การดำเนินการบริหารกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้สอนเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้เกิดความมั่นใจเมื่อติดขัดหรือต้องการความช่วยเหลือ ผู้เรียนกับผู้สอนมีโอกาสเรียนรู้จากกันและกัน

ขั้นที่ 7 การประเมินผลและปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของกิจกรรมการเรียนรู้และ ความก้าวหน้าของ การเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถตรวจสอบด้วยตนเองเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้เรียน สามารถตัดสินใจในการกระทำของตนเอง จากการร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ได้ ซึ่งอาจดัดแปลงได้เมื่อจำเป็น สำหรับการประเมินในขั้นสุดท้ายเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะทำให้ผู้เรียนทราบว่า ตนเองมาถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ยังขาดอีกเท่าไร การประเมินตนเองขั้นนี้ มีข้อดีที่กลายเป็นการวิเคราะห์ความต้องการหรือสิ่งที่ขาดของผู้เรียนด้วยตนเองอีกครั้ง หากยังไม่ถึงจุดหมายที่ต้องการ ผู้เรียนจะทราบด้วยตนเองว่ายังขาดอีกเท่าไร เพื่อระบุความต้องการ ได้เอง ทำให้กลายเป็นความต้องการ ในการเรียนรู้ต่อไป เกิดเป็นวงจรของกระบวนการเรียนรู้จากขั้นตอนที่ 7 ย้อนไปบรรจบเป็นขั้นตอนที่ 3 ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนผู้ใหญ่ที่ต่อเนื่องด้วยการชี้แนะตนเอง ที่สมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

Rogers (1986) ได้เสนอลักษณะกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เพื่อเป็นแนวทางการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน 7 ขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ใหญ่โดยคำจำกัดความ วยผู้ใหญ่เป็นช่วงเวลาที่บุคคลมีความต้องการจะพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าและต้องการสนองศักยภาพส่วนตนให้มีความทัดเทียมกับ คนอื่นในสังคม ได้รับความเป็นอิสระภาพและเสรีภาพมากขึ้น ผู้ใหญ่จะเป็นบุคคลที่กำลังพัฒนาเข้าสู่วุฒิภาวะมีความเป็นตัวของตัวเอง
2. เป็นผู้ที่อยู่ในกระบวนการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผู้ใหญ่ส่วนมากที่เข้ารับการเรียนรู้อักเป็นผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่ง เป็นช่วงของการเจริญเติบโตและพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และจิตใจ
3. ผู้ใหญ่ได้นำประสบการณ์และค่านิยมติดตัวมาด้วย ผู้ใหญ่ส่วนมากจะนำประสบการณ์ติดตัวมาด้วย มีความเชื่อถือศรัทธา และมีค่านิยมทางสังคมอื่นๆ ร่วมอยู่ด้วยเช่น ทัศนคติ ความรู้สึก อคติ และความลำเอียง เป็นต้น

4. ผู้ใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความตั้งใจหลายประการ ผู้ใหญ่ที่มาเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเข้าร่วมด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ต้องการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องการความรู้ที่ได้รับไปแก้ไขปัญหาคำถามในการทำงานที่กำลังดำเนินอยู่ ต้องการวุฒิบัตรประกาศนียบัตร เพื่อนำไปปรับขึ้นเงินเดือน เลื่อนขั้นการทำงาน หรือต้องการได้พบเพื่อนใหม่หรือต้องการที่จะได้รับความรู้ในสิ่งที่ตนไม่ทราบหรือต้องการพัฒนาความชำนาญและทักษะต่างๆ เป็นต้น

5. ผู้ใหญ่มีความคาดหวังในกา รเข้าร่วมกิจกรรมต่างกัน และมีลักษณะที่แน่นอนเฉพาะบุคคล ทำให้มีผลต่อทัศนคติการทำงานเป็นกลุ่มของแต่ละบุคคลเช่น บางคนชอบการทำงานเป็นกลุ่ม บางคนชอบการทำงานด้วยตนเอง บางคนชอบการได้รับความรู้จากผู้สอนโดยตรง

6. ผู้ใหญ่มีความสนใจหลายประการที่ต้องทำไปพร้อมกัน ส่วนมากแล้วผู้ใหญ่จะไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างเต็มเวลา กล่าวคือ ส่วนมากจะต้องมีหน้าที่การงานประจำหรือมีภารกิจครอบครัว และกิจกรรมทางด้านสังคม เป็นต้น

7. ผู้ใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้เป็นของตนเอง ผู้ใหญ่มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยพัฒนาวิธีการเรียนรู้ของตนเองที่จะช่วยให้สามารถ เรียนรู้ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้เรียนบางคนก็จะมี ความชอบในด้านตัวเลขเป็นพิเศษ และมีอัตราเร็วในการเรียนรู้แตกต่างกันออกไป

Tyler (1986) ได้กำหนด หลักการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ทางการศึกษา (Choose Educational Objectives) การกำหนดวัตถุประสงค์นี้พิจารณาจากความต้องการและความสนใจของผู้เรียน สภาพชีวิตของผู้เรียนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมการเมืองหรือเศรษฐกิจ จากแนวคิด ทฤษฎี หลักการ หรือข้อเท็จจริงด้านเนื้อหา

2. การเลือกประสบการณ์เรียนรู้ (Select Learning Experience) หลักในการเลือกประสบการณ์เรียนรู้ ควรจะทำให้ผู้เรียน ในโอกาสฝึกฝนและนำไปใช้ได้จริง เกิดความพึงพอใจ ทำให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และทำให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ (Organize Learning Experience) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้จะต้องมีความต่อเนื่อง เป็นขั้นตอน และสามารถบูรณาการได้ โดยจัดทั้งในรูปแบบของการใช้ข้อมูลความรู้ แนวคิด ค่านิยม และทักษะ

4. การประเมินผลการเรียนรู้ (Evaluate Learning Outcome) จะให้ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยประเมินจากการกำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ระบบ

สถานการณ์ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถแสดงพฤติกรรมได้เลือกและออกแบบวิธีสำหรับรวบรวมข้อมูล  
หลักฐาน การกำหนดตัวอย่าง การสรุปและจัดกระทำข้อมูล

Taylor (1987) กำหนดวงจรการเรียนรู้ในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ  
โรงเรียนออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ระยะที่ยังไม่มีการกำหนดทิศทาง (Disorientataion) คือ ผู้เรียนได้รับประสบการณ์หรือ  
ความคิดที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน ทำให้มีผลต่อความเชื่อหรือความสามารถของผู้เรียน ผู้เรียน รู้สึกกลัว  
และไม่มั่นใจ ดังนั้นการที่ผู้สอนให้ความช่วยเหลือหรือขจัดความรู้สึกนี้ออกไปได้ จะช่วยกระตุ้น  
ให้เกิดการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมและความเชื่อมั่นในตนเองของผู้เรียน

2. ระยะการค้นหา (Exploration) ผู้สอนให้ความช่วยเหลือผู้เรียน ในการกำหนดปัญหา  
ที่เกิดจาก ในระยะแรกที่ยังไม่มีการกำหนดทิศทาง (Disorientataion) โดยอธิบายการหาวิธีการ  
แก้ไขปัญหาและความไม่เข้าใจในเนื้อหา ความซับซ้อนของเนื้อหาบทเรียน ไม่ใช่เกิดจากความ  
บกพร่องในตัวผู้เรียนเอง หลังจากนั้นผู้สอนช่วยผู้เรียนหาแหล่งข้อมูลในการแก้ไขปัญหา

3. ระยะการกำหนดทิศทางที่แน่นอน (Reorientation) เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก  
ขั้นการค้นหา (Exploration) ผู้สอนต้องแนะนำและให้กำลังใจผู้เรียนในการปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได  
รวมถึงช่วยให้ผู้เรียนยอมรับแนวคิดใหม่

4. ระยะสู่สมดุล (Equilibrium) ผู้เรียนจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่และ ยอมรับความคิดที่แตกต่าง  
จากเดิม ผู้สอนจะต้องส่งเสริมสนับสนุนผู้เรียนในการถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ใหม่  
รวมถึงการฝึกฝนและประยุกต์ใช้ความรู้หรือทักษะใหม่ให้คล่องแคล่วในสถานการณ์ต่างๆ ได้ อีกทั้ง  
ยังสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นได้ด้วย

Caffarella (1994) ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ  
โรงเรียนได้มีพื้นฐานจากการศึกษาความต้องการและปัญหาของบุคคลและชุมชน เพื่อนำมา  
กำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการ โดยลักษณะของโครงการต้องมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน  
และต้องช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนและของชุมชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่ง  
ประกอบไปด้วยจุดมุ่งหมายหลักที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมความเจริญและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของปัจเจกบุคคล
2. เพื่อช่วยประชาชนให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชีวิตได้
3. เพื่อเตรียมตัวสำหรับโอกาสในการทำงานในปัจจุบันและอนาคต
4. เพื่อช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงสังคม



สุมาลี สังข์ศรี (2545) เสนอวิธีการจัด รูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ดังนี้

1. ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยคำนึงถึงความต้องการ ความสนใจและความแตกต่างระหว่างผู้เรียนให้ความสำคัญแก่ประสบการณ์ของผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมาย
2. ใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น เรียนเป็นกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อย การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเรียนรายบุคคล ให้ผู้เรียนเลือกได้และให้เหมาะสมกับสภาพของกลุ่มเป้าหมายและสภาพของท้องถิ่น
3. ใช้สื่อชนิดต่างๆ ช่วยในการเรียนการสอน อาจจะใช้สื่อหลายชนิดผสมผสานกัน (Multi-media) ใช้ระบบการศึกษาทางไกลเข้ามาช่วย
4. ควรมีความยืดหยุ่นในด้านต่างๆ เช่น เวลา หลักสูตร สถานที่เรียน การลงทะเบียน และลดภาระเบียดต่างๆ
5. ควรศึกษารูปแบบและวิธีการรับความรู้และการถ่ายทอดความรู้ที่มีมาแต่ดั้งเดิมของชุมชนว่า ในวิถีชีวิตของเขามีการถ่ายทอดกันอย่างไร มีการรับความรู้ใหม่อย่างไร แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบ
6. เน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การวิเคราะห์ การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ การแก้ปัญหา และการประยุกต์ใช้ความรู้ ต้องปรับที่ตัวผู้เรียน ผู้เรียนอาจจะยังเคยชินกับการเรียนแบบเดิม คือ คอยเป็นผู้รับเท่านั้น ต้องปรับให้ฝึกคิด ฝึกวิเคราะห์
7. ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการนำตนเอง
8. จัดการเรียนรู้ให้ผสมกลมกลืนกับชีวิต ไม่ควรให้แปลกแยกออกมาจากการดำเนินชีวิต
9. ควรเน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์
10. เน้นการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง การฝึกปฏิบัติจริงจนสามารถทำได้
11. ต้องสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้กลุ่มเป้าหมายตระหนักถึงความจำเป็นของการเรียนรู้ สร้างนิสัยใฝ่รู้ ส่งเสริมให้เกิดความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
12. ควรสอนวิธีการในการแสวงหาความรู้ (Learning how to learn) มากกว่าเน้นการให้เนื้อหาความรู้ ควรให้เครื่องมือในการแสวงหาความรู้ และฝึกการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
13. ครูเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนเป็นผู้แนะแนวช่วยแก้ไขปัญหา ผู้เรียนอาจเป็นทั้งครูและผู้เรียนในเวลาเดียวกัน
14. ควรใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านและวิถีชีวิตในการเรียนรู้
15. จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่

จากรูปแบบ การพัฒนากิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ทั้ง 6 รูปแบบข้างต้น สามารถนำมาวิเคราะห์เนื้อหาในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรูปแบบการพัฒนากิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

รูปแบบ	แนวคิดหลัก	การนำไปใช้
Knowles (1975)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการศึกษา</li> <li>- การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การศึกษาต่อเนื่องและผู้ใหญ่ในองค์กรต่าง ๆ</li> </ul>
Roger (1986)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ให้ของมีความสำคัญต่อประสบการณ์และค่านิยมส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาความสามารถบุคคลในด้านต่าง ๆ</li> </ul>
Tyler (1987)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เน้นการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมในด้านผู้ร่วมกิจกรรม</li> <li>- มีขั้นตอนในการประเมินและตรวจสอบพฤติกรรมที่ต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาความสามารถบุคคลในด้านต่าง ๆ</li> </ul>
Taylor (1987)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</li> <li>- การกระตุ้นให้ผู้เรียนค้นหาข้อมูลและทบทวนตรวจสอบพฤติกรรมที่ต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาความสามารถของบุคคล</li> </ul>

ตารางที่ 1 แสดงรูปแบบการพัฒนากิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน (ต่อ)

รูปแบบ	แนวคิดหลัก	การนำไปใช้
Caffarella(1994)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อส่งเสริมความเจริญและ</li> <li>การพัฒนาความสามารถ</li> <li>ต่อเนื่องของปัจเจกบุคคลที่</li> <li>ยึดผู้เรียนของบุคคลในการ</li> <li>ทำงานในปัจจุบันเป็น</li> <li>ศูนย์กลางและอนาคต</li> <li>- เพื่อเตรียมตัวสำหรับโอกาส</li> <li>ในการทำงานในปัจจุบันและ</li> <li>อนาคต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาทักษะ</li> </ul>
สุมาลี สังข์ศรี (2545)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง</li> <li>- การเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย</li> <li>- เน้นการฝึกทักษะ</li> <li>- ส่งเสริมการเรียนรู้แบบนำ</li> <li>ตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาทักษะ</li> <li>ความสามารถบุคคล</li> </ul>

สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นรูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เปิดโอกาส ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม กำหนดความต้องการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีการกิจกรรม การเรียนรู้ และการประเมินผล จึงมุ่งเน้นการ จัดกิจกรรม การเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับความสนใจความถนัดของผู้เรียนและความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ความสำคัญต่อการฝึกทักษะ กระบวนการคิด ให้ผู้เรียนได้เผชิญสถานการณ์ ฝึกปฏิบัติจริง ผสมผสานสาระความรู้อย่างสมดุล ย์ ผู้สอนและผู้เรียนเรียนรู้ไปพร้อมกัน จัดบรรยากาศ ที่เป็นมิตร และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่ต้องการ เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ป้องกันและแก้ปัญหา โดยการประเมินผลจากพัฒนาการ ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน และนำผลมากำหนดแนวทางพัฒนาต่อไป

## ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีหลักการนีโอฮิวแมนนิส

### 2.1 ความหมายของหลักการนีโอฮิวแมนนิส

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2542) กล่าวถึงความหมายว่า หลักการนีโอฮิวแมนนิสคือ มนุษยนิยมแนวใหม่ที่มุ่งส่งเสริมความสุขของ มนุษย์อย่างลึกซึ้งด้วยการสร้างเจตคติเชิงบวก และการเห็นคุณค่าของตนเอง การพัฒนาคลั่งสมอง และการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังได้กล่าวว่าจิตใต้สำนึกของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของคนเรามากมาย นอกจากนี้ตาและหูของคนเราที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลในจิตใต้สำนึกของคนเราได้สูงที่สุดแล้ว สภาวะของจิตใจก็มีผลต่อการรับรู้ของของจิตใต้สำนึกของคนเราเช่นเดียวกัน ในสภาวะจิตใจของคน ที่ผ่อนคลาย มีความสงบเยือกเย็น สมดุล หรือในสภาวะที่นักจิตวิทยาปัจจุบันเรียกว่าสภาวะ คลื่นสมองต่ำ จะเป็นสภาวะที่จิตใต้สำนึกของคนเรานักข้อมูลได้สูงที่สุด ในสภาวะนี้ของ คนเราจะเปรียบเหมือนสภาวะของจิตใต้สำนึกของเด็กเล็กๆ ที่เปิดกว้างพร้อมที่จะรับข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามาไม่ว่าข้อมูลนั้นจะเป็นข้อมูลด้านบวกหรือลบ

Acaria (1982) กล่าวว่าจากแนวคิดที่สืบทอดมาจากโบราณเกี่ยวกับโยคะกับทฤษฎี พิสิกส์ของโลกสมัยใหม่ การดำรงอยู่ของสรรพสิ่งมิได้เป็นความจริงเพียงหนึ่งเดียว แต่เป็นการอยู่ ร่วมกันในหลายระดับของสิ่งมีชีวิตต่างๆ สิ่งที่เราเรียกว่าจิตวิญญาณมีอยู่ในสรรพสิ่งต่างๆ อาจ จัดแบ่งเป็นระดับได้ จิตวิญญาณที่มีระดับสูงขึ้นก็มีความละเอียดและบริสุทธิ์มากขึ้น โยคีซึ่งเป็น ต้นกำเนิดหลักการนีโอฮิวแมนนิส ได้แบ่งระดับของจิต 5 ระดับ คือจิตสำนึก จิตใต้สำนึก และจิต เหนือสำนึก 3 ระดับ ระดับจิตของแต่ละบุคคลเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของตัวตนในระดับจิตวิญญาณ ในระดับขั้น ของจิตวิญญาณเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ภายใน ความบริสุทธิ์ภายใน การ สันตะเทือนของคลื่นภายใน เมื่ออยู่ในระดับขั้นที่สูงขึ้น ความขัดแย้งภายในใจก็จะถูกลบเลือนไป แม้ว่าจะเข้าสู่ภาวะจิตระดับสูงได้เพียงชั่วคราว บุคคลผู้นั้นก็จะรู้สึกปีติอิมใจ นี่คือเป้าหมายของโยคะ และเป้าหมายของชีวิต เป็นเป้าหมายเพื่อการยกระดับจิตใจขั้นแล้วขั้นเล่า กระทั่งบุคคลนั้น ตระหนักถึงความสุขสงบอันไร้ขีดจำกัดที่อยู่ภายใน แต่มนุษย์โดยทั่วไปไม่ตระหนักถึงระดับขั้นทาง จิตของตนเอง ส่วนใหญ่รับรู้ถึงระดับจิตที่ต่ำสุด 2 ระดับ คือ จิตสำนึกและจิตใต้สำนึก การเข้าถึง จิตเหนือสำนึกได้ ต้องผ่านขั้นของจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกก่อน การปฏิบัติตนเพื่อไปสู่การก้าว ผ่านจิตใต้สำนึกจึงเป็นสิ่งที่หลักการนีโอฮิวแมนนิสนำมาปฏิบัติ จิตใต้สำนึก (Subconscious Mind) คือความทรงจำและความคิดที่ลึกซึ้งของมนุษย์ ซึ่งมีอำนาจเหนือกว่าจิตสำนึก ความรู้ ความคิด ของคนมนุษย์เกิดขึ้นที่จิตใต้สำนึก จิตใต้สำนึกนี้จะทำหน้าที่ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ความรู้ที่ลึกซึ้ง ปรัชญาและศาสนา

Sarkar (2004) ให้ความหมายของการศึกษาตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส คือ ปรัชญา มนุษยนิยมที่อธิบายความก้าวหน้าของมนุษยชาติในมุมมองที่กว้างขึ้น เป็นความหวังใหม่ในการ ติความเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของมนุษย์ ช่วยให้มนุษย์เข้าใจการดำรงอยู่อย่างใคร่ครวญและฉลาด มากขึ้น ทำให้มนุษย์ยอมรับความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่ที่มีต่อจักรวาลทั้งหมด โดยอธิบาย ธรรมชาติของมนุษย์ว่า มหาลักพหุศาสตร์หาไว้ด้วยภาษาของนักจิตวิทยาในปัจจุบันว่า มนุษย์ ประกอบด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนที่ไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ส่วนประกอบชั้นนอก สุดของคนเราเรียกว่า ร่างกาย ที่ประกอบด้วยอวัยวะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ อวัยวะภายใน และต่อมไร้ท่อต่างๆ ส่วนประกอบที่ลึกเข้าไปเรียกว่า จิตใจ ซึ่งมี 3 ระดับคือ จิตสำนึก จิตใต้สำนึก และจิตเหนือสำนึก ซึ่งเป็นส่วนที่ลึกและละเอียดอ่อนที่สุดของชีวิต เป็นแหล่งพลังงาน ความรอบรู้ ความคิดสร้างสรรค์และความปิติสุขที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของมนุษย์ มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านร่างกาย ในระบบการศึกษาทั่วไปมักเน้นให้ผู้เรียนมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง สวยงาม ด้วยการออกกำลังกายแบบต่างๆ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอนี้มีผลต่อการ เจริญเติบโตทั้งด้านร่างกายและจิตใจเป็นอย่างมาก แต่การออกกำลังกายที่มุ่งแต่การพัฒนา กำลัง การบริหารกล้ามเนื้อ ความแข็งแรงของร่างกาย ยังไม่เพียงพอที่จะช่วยพัฒนาให้มนุษย์มีความ สมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน การบริหารร่างกายที่สมบูรณ์แบบจะต้องมีการบริหารทั้งอวัยวะภายในและ ภายนอกซึ่งรวมถึงต่อม (Glands) ต่างๆ ที่เราเรียกว่า ต่อมไร้ท่อ (Endocrine Gland) ซึ่งมีหน้าที่ ขับฮอร์โมนมีอิทธิพลอย่างมากในการควบคุมการทำงานต่างๆ ของร่างกายและยังมีผลต่อจิตใจ ด้วยการบริหารร่างกายที่เป็นการบริหารอวัยวะทั้งภายนอกและภายใน เป็นการบริหารที่เรียกว่า โยคะอาสนะ (Yoga Asana) ผู้ปฏิบัติจะต้องมีการเคลื่อนไหวด้วยลีลาที่นุ่มนวลช้าๆ ควบคู่ไปกับการ หายใจลึกๆ และการหยุดนิ่งสลับกันเป็นช่วงๆ ซึ่งอาสนะเหล่านี้ นอกจากจะช่วยบริหารต่อมไร้ ท่อต่างๆ ให้ขับฮอร์โมนออกมาเป็นปกติแล้ว ยังช่วยกล้ามเนื้อและประสาทผ่อนคลายดียิ่ง ขึ้น และช่วยรักษาความยืดหยุ่น คล่องตัว และความสมดุลตามธรรมชาติของร่างกาย จากการศึกษา ค้นคว้าพบว่า มนุษย์มีความสามารถในการสร้างระบบภูมิคุ้มกันโรคต่างๆ ได้ด้วยตัวเองสูง ถ้าเรา มีสุขภาพจิตที่ดี จิตใจร่าเริง เบิกบาน สดใส มีความรักความปรารถนาดีให้แก่ตัวเองและผู้อื่น ซึ่ง การเรียนรู้ความสามารถตามธรรมชาติของมนุษย์นี้ ควรได้เรียนรู้และรู้จามาตั้งแต่เด็ก โดยเรียนรู้ เกี่ยวกับร่างกายและจิตใจของตนเอง จากการทำโยคะ การผ่อนคลายอย่างลึกๆ การควบคุม อารมณ์ที่รุนแรงต่างๆ การผ่อนคลายความตึงเครียด จะทำให้รู้จักการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขใน สังคมมากยิ่งขึ้น

2. จิตสำนึก (Conscious Mind) จิตใจระดับแรกสุดคือ จิตสำนึก ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับ ความรู้สึกจากสิ่งเร้ารอบๆ ตัวโดยผ่านทางประสาทสัมผัสและอวัยวะต่างๆ ของร่างกายเป็น

ประการแรก ประการที่สองคือ การแสดงความต้องการหรือรังเกียจหมายถึง การแสดงความต้องการที่จะได้ หรือความไม่ต้องการที่จะได้สิ่งเร้านั้น ประการที่สามคือ การลงมือกระทำหมายถึง การใช้อวัยวะต่างๆ ของเราให้ทำงาน ได้แก่ มือ เท้า หลอดเสียง อวัยวะเพศ อวัยวะขับถ่าย เพื่อที่จะได้ในสิ่งที่ต้องการ หรือไม่ต้องการ ดังนั้นการพัฒนาลักษณะจิตสำนึกตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส จะต้องพยายามบังคับระงับห้ามตนเองให้เลิกกระทำสิ่งต่างๆ ตามสัญชาตญาณเหล่านี้ โดยไม่ควรปฏิเสธความต้องการตามธรรมชาติเหล่านี้ แต่ควรหาทางควบคุมการกระทำดังกล่าว จึงแบ่งจริยธรรมเป็นสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นหลักในการปฏิบัติตัวกับสรรพสิ่งทั้งหลาย (สิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต) และส่วนที่สองเป็นหลักในการพัฒนาร่างกายและจิตใจของตัวเอง โดยจิตสำนึกเป็นจิตใจระดับแรกสุดของมนุษย์ที่มีหน้าที่กระตุ้นให้เรากระทำสิ่งต่างๆ ตามสัญชาตญาณสัตว์ชั้นสูงทั่วไป ได้แก่ การกิน การนอน การป้องกันตัวเอง การสืบพันธุ์ จิตสำนึกจึงมีหน้าที่หลักในการช่วยให้มนุษย์ดำเนิน ชีวิตอยู่รอดอย่างปลอดภัยและรักษาชาติพันธุ์ของมนุษย์ มีลักษณะที่สำคัญคือ การตอบสนอง ความอยากต่างๆ ของมนุษย์ที่เป็นความอยากได้อย่างไม่มีวันจบสิ้น หากลองย้อนดูการกระทำของตัวเองที่ผ่านมา จะเห็นรูปแบบที่สอดคล้องกับจิตสำนึก คือมีความรู้สึกต่อสิ่งเร้าจากโลกภายนอก (Sensing) เกิดความต้องการหรือไม่ต้องการสิ่งเร้า (Desire or Aversion) และลงมือกระทำเพื่อที่จะบรรลุความต้องการหรือไม่ต้องการ (Acting) ซึ่งมีหน้าที่ 3 ประการคือ

2.1 การรับความรู้สึก (Sensing) หมายถึง การที่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 (Five Sense Organ) ของเราสามารถรับความรู้สึกจากสิ่งเร้าภายนอก ต่างๆ ได้โดยการประมาณ การณ์ เช่น การรับรู้จากการมองเห็นด้วย ตา ประมาณ 75 – 90% การรับรู้จากการได้ยินด้วย หูประมาณ 10– 15 % การรับรู้กลิ่นจากจมูก การรับรู้รสชาติจากลิ้น และการรับรู้จากการสัมผัสผ่าน ผิวหนัง ประมาณ 2 – 5 %

2.2 ความต้องการ (Desire) หรือความรังเกียจ (Aversion) หมายถึง ความต้องการที่จะได้สิ่งเร้านั้นหรือความไม่ต้องการที่จะได้สิ่งเร้านั้น

2.3 การลงมือกระทำ (Acting) หมายถึง การใช้อวัยวะขับเคลื่อน (Five Motor Organ) ได้แก่ มือ เท้า หลอดเสียง อวัยวะเพศ อวัยวะขับถ่าย ให้ทำงานเพื่อที่จะได้ในสิ่งที่เราต้องการหรือปฏิเสธในสิ่งที่เราไม่ต้องการ

3. จิตใต้สำนึก (Subconscious Mind) เป็นจิตใจระดับที่มีระบบการทำงานที่ละเอียดอ่อนซับซ้อนยิ่งกว่าจิตสำนึก จิตใต้สำนึกมีองค์ประกอบ 2 ประการคือ ความคิดที่ลึกซึ้งและความทรงจำของมนุษย์ โดยความรู้ ความคิด ความฝันของมักเกิดขึ้นที่จิตใต้สำนึก จิตใต้สำนึกจะจดจำอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน จะพยายามรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมา

ไต่ร่ตรงอย่างลึกซึ้ง หน้าที่สำคัญของจิตใต้สำนึกคือ การบันทึกและสะสมข้อมูลต่างๆ ที่ประสบมาในชีวิตทั้งด้านลบและบวก รวมทั้งควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายมนุษย์

สรุปได้ว่า หลักการนีโอฮิวแมนนิส เป็นหลักการที่มีเป้าหมาย ในการพัฒนามนุษย์ให้สมบูรณ์อย่างสมดุลทุกด้านคือ 1) ด้านร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง 2) ด้านจิตใจและอารมณ์มั่นคงจนสามารถควบคุมความคิดและการกระทำของตนเองได้ และ3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม คือ การมีระเบียบวินัยในตนเอง มีความรักความเมตตาให้กับตนเอง ผู้อื่นและทุกสรรพสิ่ง ซึ่งหลักการจัดกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการ พัฒนาตนเองตาม แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เริ่มจากการสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ ที่ผ่อนคลาย สร้างความรู้สึกปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การทำคลื่นสมองต่ำ การพัฒนาจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก การทำโยคะ การเดินเกาซิกิ การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติด้วยตนเองและการปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นนิสัยที่เสริมสร้างความสุขที่ลึกซึ้งและยั่งยืนของมนุษย์

## 2.2 หลักการนีโอฮิวแมนนิส

เกียรตวรรณ อมาตยกุล (2547) เสนอว่า หลักการนีโอฮิวแมนนิส หรือมนุษยนิยมใหม่ เป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาอัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวมนุษย์ทุกคนให้ปรากฏออกมาให้มากที่สุด พัฒนาทั้งร่างกาย จิตใจ รวมถึงคุณธรรมควบคู่กันไป โดยให้มีคลื่นสมองต่ำอยู่เสมอ คลื่นอัลฟา คือช่วงที่คลื่นสมองของเราส่งคลื่นที่มีพลังสูง กว้าง ลึก ซ้ำ สงบ ออกมา เราจะเกิดการผ่อนคลายอย่างลึก ล้ำ สมองซีกซ้ายและขวาจะทำงานอย่างสมดุล ทุกภารกิจที่เราทำจะไหลลื่น ง่ายตาย อย่างต่อเนื่อง ซึ่งก็คือการพัฒนาคลื่นสมองจากคลื่นสมองสูงไปสู่คลื่นสมองต่ำ การดำเนินกิจกรรมตาม หลักการนีโอฮิวแมนนิสเพื่อทำให้คลื่นสมองต่ำอยู่เสมอ เช่น เปิดเพลงที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ หายใจลึกๆ เข้าออกช้าๆ ให้เต็มปอด สั่งให้ทุกส่วนของร่างกายผ่อนคลายตั้งแต่ใบหน้าจนถึงปลายเท้า จินตนาการถึงธรรมชาติอันสวยงาม การทำสมาธิและการฝึกโยคะ และอยากจะทำอาหารที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น พูดน้อยลง รับฟังมากขึ้น เลือกพูดเฉพาะคำพูดที่สร้างสรรค์ ทำอะไรช้าๆ ที่เดิม และเวลาเดิมการมีระเบียบวินัยในเรื่องอื่นๆ จะมีมากขึ้นตามลำดับ จัดตารางชีวิตให้ชัดเจนจนเป็นนิสัย และมีความรัก ให้พลังด้านบวกด้วยการใช้ความคิด คำพูด และการกระทำ ยิ้มกับทุกคนและบ่อยๆ ใช้การชมบุคคลอื่นเสมอ สบตามองด้วยความรู้สึกที่ดี อบอุ่น เชื้อมัน สัมผัสเพื่อการมีชีวิตอยู่อย่างปกติและมีความสุข การฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติ ตามหลักการของหลักการนีโอฮิวแมนนิส

Acarya (1982) กล่าวว่าร่างกายของเราเหมือนยานพาหนะในการเดินทาง ความซับซ้อน ผสมผสานของร่างกายถูกควบคุมโดยกระบวนการทำงานของต่อมไร้ท่อ และฮอร์โมนต่างๆ ซึ่งมีผลต่อร่างกายในทุกๆ เรื่อง เช่น การเจริญเติบโต การเผาผลาญ การย่อย ระดับของพลังงาน การสร้างความร้อน และกระบวนการทางเพศ รวมไปถึงจิตใจ กระบวนการทำงานของต่อมไร้ท่อเหล่านี้มีผลต่อสภาวะจิตใจทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นความกลัว เศร้า ทุกข์ ตื่นเต้น ซึ่งถือว่าสภาวะเหล่านี้ล้วนทำร้ายสุขภาพและความสงบสุขภายในใจ ต่อมไร้ท่อที่นำพิศวงที่สุดที่ตั้งอยู่ส่วนกลางสุดของสมองซึ่งแม้แต่ปราชญ์โบราณก็ตระหนักดีถึงต่อมที่สำคัญนี้ เพราะเป็นต่อมที่ควบคุมความคิดทั้งหมดของมนุษย์และถือว่าเป็นที่ตั้งของจิตวิญญาณ เรียกว่าต่อมไพเนล (Pineal) ต่อมดังกล่าวนี้ นักวิทยาศาสตร์กล่าวว่า เป็นต่อมที่ควบคุมการทำงานของต่อมอื่นๆ และฮอร์โมนในร่างกายทั้งหมด โยคีโบราณจึงแสวงหาวิธีควบคุมการทำงานของต่อมไร้ท่อของร่างกาย ซึ่งช่วยทำให้มีสุขภาพจิตและกายสมบูรณ์ ด้วยการควบคุมการทำงานของต่อมไพเนล หลักการนี้ไอฮิวแมนนิสจึงใช้การฝึกโยคะในการควบคุมการทำงานของต่อมไพเนล ซึ่งสามารถวัดผลทางวิทยาศาสตร์ได้ด้วยสภาวะจิตที่สงบ การที่หัวใจเต้นช้าลง คลื่นสมองมีความถี่ต่ำ มีความผ่อนคลายสูง ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับอาหาร ด้วยแนวคิดที่ว่า สิ่งมีชีวิตที่ดำรงอยู่นั้นมาจากอาหารที่กินเข้าไป ซึ่งถือว่าร่างกายเป็นจักรกลของจิตใจที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางกายภาพ เมื่อร่างกายเป็นเพียงเครื่องจักรของจิตใจ สิ่งที่ควบคุมการทำงานของร่างกายคือจิตสำนึก หลักการนี้ไอฮิวแมนนิสจึงเน้นการพัฒนาระดับขั้นของจิตด้วยสมาธิและการฝึกโยคะและการควบคุมอาหาร ผู้ที่ต้องการสร้างสภาวะคลื่นสมองต่ำให้แก่ตนเองว่า หากมีการฝึกโยคะ ทำสมาธิต่อเนื่องเป็นประจำสม่ำเสมอ ชีวิตจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

Anandamurti (2005) กล่าวว่า การประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางนี้ไอฮิวแมนนิสอย่างสม่ำเสมอทำให้มีความสุข ซึ่งเป็นความสุขที่รู้สึกปกติมีอยู่ภายใน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกปกติอยู่ภายในตลอดเวลา จึงสามารถเผื่อแผ่ความสุขไปยังบุคคลรอบข้างได้ เกิดเป็นความรักต่อกัน ไม่หวาดระแวงกัน รู้สึกมีส่วนร่วมในสังคม มีความปรารถนาที่ดีต่อกัน ขณะเดียวกันความสุขจากการปฏิบัติสม่ำเสมอนี้ ในการปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตอย่างสงบ จึงไม่ทำให้ตัวเองเดือนร้อนและไม่เป็นปัญหาของบุคคลอื่น ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตร่วมกันในสังคมมีความราบรื่น

สรุปได้ว่า หลักการนี้ไอฮิวแมนนิส คือ การมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีคลื่นสมองต่ำอยู่เสมอ ด้วยการฝึกโยคะ ทำสมาธิ มีความคิดด้านบวก ฝึกฝนตัวเองอย่างสม่ำเสมอ มีสุขภาพจิตเข้มแข็ง สุขภาพกายแข็งแรงสมบูรณ์ บุคลิกภาพดี มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง อารมณ์ดี มีพลังความเชื่อมั่นในตนเอง สดชื่นแจ่มใส จิตใจผ่องใส เยือกเย็น สามารถควบคุมจิตใจทั้ง 3 ระดับ



และมีทักษะการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้คำพูดด้านบวก ใช้คำพูดสุภาพ มีนิสัยหรือ การแสดงออกถึงการให้เกียรติตนเองและผู้อื่นผ่านคำพูดและการกระทำอยู่เสมอ รู้จักการ รับฟังผู้อื่นมากขึ้น มีวินัยในตนเอง ทำสิ่งที่ควรทำ มีจิตใจเอื้อเฟื้อ มุ่งมั่นที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนร่วมมากกว่าตนเอง มีความคิดดี สติปัญญาฉลาดหลักแหลม มีจินตนาการดี และมีความคิดสร้างสรรค์เสมอ

### 2.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส

Sarkar (1998) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เหมือนการให้การศึกษา ที่ต้องเริ่มต้นที่ครู ครูที่ดีไม่จำเป็นต้องมีความรู้สูงแต่ผู้เป็นครูต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ มีคุณธรรม มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง เป็นผู้ตระหนักถึงความดีอย่างสม่ำเสมอทั้งต่อสิ่ง คม การไม่เห็นแก่ตัว และมีความเป็นผู้นำ ขณะเดียวกันการสร้างทรัพยากรมนุษย์ไม่ควรเกิดจากการบังคับควบคุม ความกลัวไม่สามารถสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่ดีได้

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2550) กล่าวว่า กิจกรรมพัฒนาคนตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส เป็นกระบวนการหรือแนวทางทำให้คน เกิดการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย (Physical) จิตใจ (Mental) จิตวิญญาณ (Spirit) ทั้ง 3 ด้านควบคู่กันไปอย่างเหมาะสม ส่วนการพัฒนา EQ หรือความฉลาดทางอารมณ์เป็นหัวใจหลักของการประสบความสำเร็จและมีชีวิตที่มี ความสุข นับเป็นความสามารถทางจิตใจ ที่ทำให้ตนเองมีความสุขในชีวิตได้ง่าย สามารถอดทนรอคอย มุ่งมั่นในการกระทำจนบรรลุเป้าหมายที่ตัวเองตั้ง ไว้ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การดำเนินกิจกรรม จึงเน้นการมีความคิดด้านบวก ด้วยการพัฒนาความคิด คำพูด และการกระทำทางด้านบวก

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2545) กล่าวถึงวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสด้วยการทำให้คลื่นสมองต่ำอยู่ในภาวะแอลฟา มี 3 ขั้นตอน คือ

1. เปิดเพลงที่จะทำให้คลื่นสมองต่ำ เพลงที่เหมาะสมคือ Awakening เพื่อการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ปลดปล่อยจิตใจให้ล่องลอยไปกับเสียงเพลง 2 – 3 นาที เพียงเราฟังเพลงที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ ก็ส่งผลต่อการสร้าง คลื่นสมองต่ำ ได้ โดยไม่ต้องใช้เทคนิคอื่นใดเลย ในทำนองเดียวกันเมื่อฟังเพลงที่มีจังหวะรุนแรง ก็จะทำให้คลื่นสมองสูงขึ้นอย่างอัตโนมัติ
2. นิ่งสบาย ๆ บนเก้าอี้ไม่กอดอก ไม่ไขว่ห้าง
3. หายใจลึก ๆ เข้าออกช้า ๆ ให้เต็มปอด เวลาหายใจเข้าให้หายใจเข้าลึกจนนับถึงแปด เวลาหายใจออกจนสุดนับถึงแปด หายใจเข้าออกเช่นนี้ประมาณ 10 – 12 รอบ

4. สั่งให้ทุกส่วนในร่างกายผ่อนคลาย เริ่มตั้งแต่ใบหน้า สั่งให้หน้าผากของเราผ่อนคลาย ลูกตา อวัยวะภายใน แก้ม ปาก คาง คอ ไหล่ หน้าอก แขน มือ นิ้ว และไปเรื่อยๆ จนถึงปลายเท้า ระหว่างที่สั่งจิตให้หายใจลึก ช้า สม่ำเสมอ ขึ้นตอนนี้อาจใช้เวลา 5 – 10 นาที และควรทำอย่างช้าๆ เพื่อผ่อนคลาย

5. จินตนาการว่าเรานั่งในสถานที่ ซึ่งเป็นธรรมชาติที่สวยงาม เช่น ท้องทุ่งที่สวยงาม ชายทะเลบนภูเขา ล้อมรอบด้วยต้นไม้และลำธาร

6. ปล่องใจให้จิตใจของเราอยู่ในสภาวะอัลฟา 5 – 10 นาที

7. เมื่อต้องการกลับสู่สภาวะปกติ บอกกับตัวเองว่าจะนับหนึ่งถึงสิบ เมื่อนับหนึ่งถึงสิบเราจะตื่นขึ้นมาอีกครั้ง รู้สึกผ่อนคลายเหมือนกับได้รับการพักผ่อนมานานๆ จะกลายเป็นคนที่อารมณ์ดี เยือกเย็น เมื่อนับถึงสิบเราก็จะลืมตาขึ้นและทำภารกิจต่างๆ ของชีวิตด้วยคลื่นสมองที่ต่ำลง เมื่อเรามีคลื่นสมองต่ำลงเราจะรู้สึกได้เลยว่าเราอยากจะทำสิ่งดีๆ ให้แก่ชีวิตมากขึ้น เช่น อยากร่วมช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความสุขมากขึ้น พุดจาไพเราะขึ้น มีสติยังคิดสูงขึ้นไป ฯลฯ และทำสิ่งไม่ดีให้แกชีวิตอยากขึ้น เช่น โกรธคนอื่นอยากขึ้น พุดด้านลบให้แก่ผู้อื่นได้ยากขึ้น ลดความอยากบุญหรือ เหล้า รวมทั้งอาหารที่มีไขมันสูงและอาหารรสจัดต่างๆ ฯลฯ

ผู้ที่สนใจการนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน จึงควรให้เวลาในการฝึกฝนด้วยตนเองทุกวัน เพื่อการลดคลื่นสมองให้ต่ำลง และดำเนินถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลโดยตรงกับคลื่นสมองดังนี้

1. การทำสมาธิ (Meditation) : การทำสมาธิแบบนีโอ อย่างสม่ำเสมอวันละ 2 ครั้ง ครั้งละ 10 – 15 นาที จะทำให้เราเกิดความมุ่งมั่น (Willpower) ความมีระเบียบวินัย มีจิตใจอ่อนโยน มีสมาธิสูง และมีคลื่นสมองที่ต่ำลงอย่างรวดเร็ว

2. การทำโยคะ : การทำโยคะทุกวันอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยวันละครั้ง จะทำให้เรามีร่างกายแข็งแรง สวยงาม มีความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อสูง ฮอรโมนต่างๆ ในร่างกายจะถูกปรับให้สมดุล ซึ่งทำให้อารมณ์ของผู้ฝึกเปลี่ยนไปในทิศทางดีขึ้น มีผู้ฝึกโยคะหลายๆ คนเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจของตัวเองอย่างชัดเจนเพียงฝึกด้วยท่าเด้นรำเกาซิกิเพียงวันละ 10 นาที เข้า 5 นาที และเย็นอีก 5 นาที และตามด้วยท่านอนตาย (Dead posture) อีก 2 – 3 นาที

3. อาหาร : ผู้ที่ฝึกผ่อนคลายอย่างล้าลึกด้วยการฝึกโยคะและทำสมาธิแบบนีโอฮิวแมนนิส มักจะรู้สึกว่าการรับประทานอาหารของตัวเองจะค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เช่น อยากรับประทานอาหารที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น ความอยากที่จะทานเนื้อสัตว์ใหญ่ๆ ลดน้อยลง ความอยากบุญหรือและเหล้าจะลดน้อยลง อย่างมาก ดัชนีชี้วัดที่ชัดเจนของผู้ที่คลื่นสมองต่ำลง คือ การเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร

4. คำพูด : ผู้ที่มีคลื่นสมองต่ำ จะตระหนักดีถึงความสำคัญของคำพูด จะพูดน้อยลง รับฟังมากขึ้น จะเลือกพูดเฉพาะคำพูดที่สร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นเท่านั้น

5. คนรอบข้าง : คลื่นสมองของคนรอบข้างมีผลต่อคลื่นสมองของตัวเองเป็นอย่างมาก ถ้าเราได้อยู่ใกล้คนที่คลื่นสมองสูง คลื่นสมองของเราก็จะสูงตามไปด้วย ถ้าเราได้อยู่ใกล้ชิดกับคนที่คลื่นสมองต่ำ คลื่นสมองเราก็จะต่ำไปด้วย

เกียรติวรรณ อมาตยกุล ( 2544) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของมนุษย์ เป็นเรื่องของทักษะไม่ใช่เป็นเรื่องของกรรมพันธุ์หรือยีน ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่สามารถเพิ่มพูนได้ บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจึงเป็นคนมีความสุขในชีวิตได้ง่าย มองโลกมองชีวิตด้านบวก จึงสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ให้เป็นด้านบวกได้ง่ายในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต มีอารมณ์มั่นคง สดชื่นแจ่มใสเสมอ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีบุคลิกภาพที่ดี มนุษย์จึงสามารถพัฒนาตนให้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงได้ด้วยการคิดด้านบวก ซึ่งความคิดด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นอย่างมาก จนเกือบจะเรียกได้ว่าเป็นสิ่งเดียวกัน คุณสมบัติข้อแรกและเป็นข้อสำคัญที่สุดของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงคือ การมีความคิดด้านบวก ดังนั้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะต้องเริ่มจากการพัฒนา ความคิดคำพูด และการกระทำทางด้านบวกก่อนคุณสมบัติข้อใดๆ ทั้งสิ้น เนื่องจากความคิดเป็นจุดเริ่มต้นของการกระทำ เมื่อเกิดการกระทำอย่างสม่ำเสมอจะกลายเป็นนิสัยและพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งนิสัยหรือพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิตของเรา ดังนั้นหากเราต้องการเป็นผู้ที่มีความสุขและมีความสำเร็จในชีวิต จึงต้องเริ่มต้นที่ความคิดของตนเองเป็นจุดแรก จึงเห็นได้ว่า ความคิดด้านบวก เป็นจุดเริ่มต้นของการมีความฉลาดทางอารมณ์สูง เมื่อมีคุณสมบัติข้อนี้แล้วคุณสมบัติข้ออื่นๆ ของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ก็จะสามารถพัฒนาขึ้นได้ง่ายเช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมุ่งมั่น ความอดทน ความเคารพตัวเอง ความเคารพผู้อื่น มนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีมุมมองแปลกใหม่หลากหลาย มองเห็นโอกาสในปัญหาเสมอ ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือพื้นฐานของการเป็นผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตที่ยั่งยืน

สำหรับหลักการนีโอฮิวแมนนิสที่มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ มีดังนี้

1. การสร้างความรู้สึกที่ดีด้วยการ EMPOWERMENT หรือการให้ความรัก การให้พลังด้านบวก คือความคิด คำพูด การกระทำที่ทำให้ตัวเองและคนรอบข้างมีพลังด้านบวกมากยิ่งขึ้น ผู้ที่ได้พลังด้านบวกมากก็จะกลายเป็นคนที่คิดด้านบวก ทำด้านบวกมาก ในทางตรงกันข้าม คนที่ได้รับความรักหรือได้รับพลังด้านบวกน้อยก็จะกลายเป็นคนที่มีความคิดด้านบวกทำด้านบวกน้อย

ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีนี้เรียกว่า การให้พลังด้านลบ (SAP) หรือการดูดพลัง คือการใช้ความคิด คำพูด และการกระทำที่ทำให้คนรอบข้างของเรามีพลังด้านลบในตัวลดน้อยลง

2. การสร้างภาพพจน์ของตัวเองด้านบวก คือความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเองด้านบวก โดยเรารู้สึกกับตัวเองอย่างไรก็รู้สึกกับคนอื่นอย่างนั้นเช่น รู้สึกบวกกับตัวเองก็จะรู้สึกบวกกับผู้อื่น โดยภาพพจน์ของเรา (Self Image หรือ Self Concept) เป็นความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเราเองโดยตรง คือความเชื่อที่ฝังใจที่ยังลึกกลงไปในจิตใต้สำนึกที่ทำให้เราเชื่อว่าตัวเราเป็นคนอย่างไร โดยทุกอารมณ์ ความรู้สึก การกระทำ พฤติกรรม ทักษะรวมทั้งความสามารถด้านต่างๆ ของเรามีความสัมพันธ์โดยตรงกับภาพพจน์ของตัวเอง และภาพพจน์ของตัวเองนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงนิสัย ทักษะ บุคลิกภาพ ความสามารถ และการดำเนินชีวิต จะเป็นไปได้ง่ายขึ้น ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเริ่มต้นที่ภาพพจน์ของตัวเอง

3. การทำให้คลื่นสมองต่ำ คือการทำให้คลื่นสมองเป็นคลื่นอัลฟา มีความถี่ 8 – 13 รอบต่อวินาที โดยจิตใจจะสงบ เยือกเย็น เกิดอารมณ์ด้านบวก เกิดความสมดุล และช่วยยังให้มีอารมณ์ดี ร่าเริง เบิกบาน มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีภูมิคุ้มกันในร่างกายสูง มีจินตภาพ ความจำดี มีการผ่อนคลายสูง มีสมาธิสูง และมีพลังความคิดด้านบวกสูง โดยกิจกรรมที่ใช้เพื่อทำให้คลื่นสมองต่ำมีกิจกรรมเช่น

3.1 โยคะ การพัฒนามนุษย์ตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสมีพื้นฐานอยู่บนหลัก โยคะศาสตร์ที่มีมาแต่โบราณ กระบวนการฝึกโยคะเป็น กระบวนการพัฒนาร่างกายและจิตใจของเราที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยตนเองของนักบุญ นักบวช ที่ถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ ต่อเนื่องกันมาเป็นเวลาหลายพันปี โดยเป้าหมายสูงสุดของการฝึกโยคะก็คือ การชำระล้างจิตใจที่หยาบกระด้างของคนเรา (จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกในทางลบเช่น ความเกลียดความกลัว ความอิจฉาริษยา ความโกรธ ความหยิ่งทะนงในตนเอง ความยึดมั่นถือมั่นในวัตถุ) ที่เกิดจากการอบรมสั่งสอนที่ไม่ถูกต้องให้กลับไปสู่จิตเดิมแท้ของคนเรา ที่มีแต่ความรักความเมตตาที่ยิ่งใหญ่ให้แก่ทุกสรรพสิ่งประหนึ่งว่าจิตใจของผู้ฝึกแต่ละคน เป็นศูนย์กลางของทุกสรรพสิ่งในจักรวาล

เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาคนของนีโอฮิวแมนนิส เริ่มต้นด้วยการปรับปรุงเซลล์ทุกเซลล์ของร่างกายโดยการออกกำลังกายด้วยท่าโยคะอาสนะ จะส่งผลโดยตรงไปยังต่อมไร้ท่อที่ควบคุมอารมณ์ต่างๆ ของคนเรา การบริหารด้วยท่าอาสนะแตกต่างจากการออกกำลังกายที่ต้องใช้กำลังและความรุนแรงอย่างสิ้นเชิง อาสนะเป็นท่าออกกำลังกายที่ค่อนข้างช้า มีการเคลื่อนไหวอย่างอ่อนโยน ผสมกับการสูดหายใจลึกๆ และสลับด้วยการหยุดนิ่งของร่างกายเพื่อทำให้กล้ามเนื้อและประสาทได้รับการผ่อนคลายขึ้น การทำอาสนะที่ถูกต้องเราแทบไม่ต้องใช้พลังงานในร่างกายเลย แต่เราจะรู้สึกกระปรี้กระเปร่าและมีพลังงานเพิ่มขึ้น ผู้ที่ทำอาสนะเป็น

ประจำจึงมีร่างกายที่แข็งแรง มีจิตใจที่ร่าเริงเบิกบาน และที่สำคัญการฝึกฝนอาสนะอย่างสม่ำเสมอเป็นเสมือนกับการสะสมพลังภายในสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาตัวเองไปสู่จิตสำนึก ระดับสูงอันเป็นเป้าหมายในการพัฒนาจิตใจ นอกจากนี้การเรียนรู้วิธีทำจิตใจให้สงบและการทำร่างกายให้หยุดนิ่งได้เป็นเวลานานจากการฝึกฝนโยคะ ทำให้เราสามารถควบคุมระบบกล้ามเนื้อ ประสาทและความสมดุลของร่างกาย ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำสมาธิเป็นเวลานานๆ

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2545) กล่าวว่า อาสนะ (Asanas) เป็นท่ากายบริหารอย่าง ง่ายในท่าทางต่างๆ มีรูปแบบที่แน่นอนถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ ซึ่งโยคีได้ค้นคว้าวิจัย ทดลองด้วยตัวเองหลายพันปีแล้ว อาสนะจึงเป็นกายบริหารที่คนทุกเพศทุกวัยสามารถฝึกฝนได้ ซึ่ง ไม่เพียงแต่จะช่วยรักษาสุขภาพกายด้วยการกระตุ้นการหมุนเวียนของกระแสโลหิต เพิ่มความ คล่องตัวของข้อต่อต่างๆ ปรับกล้ามเนื้อ นวดอวัยวะภายใน และบริหารต่อมไร้ท่อต่างๆ เท่านั้น แต่ อาสนะยังช่วยให้จิตใจสงบเบิกบานและสดใสขึ้นอีกด้วย เมื่อมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ ไม่มี โรคภัยไข้เจ็บ การพัฒนาจิตใจก็ง่ายขึ้น การทำโยคะ มีอิทธิพลอย่างลึกซึ้งต่ออารมณ์ สภาพจิตสำนึก การทำงานของต่อมไร้ท่อ (Endocrine Glands) ที่ทำให้เกิดการหลั่งของฮอร์โมน จึงเกิดความสมดุลทางอารมณ์และความสงบทางใจ

โยคะจึงไม่ได้เป็นเพียงท่าออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ แต่ เป็นส่วนสำคัญของการฝึกฝน ร่างกายและจิตใจ เพื่อเตรียมตัวก่อนที่จะพัฒนาเข้าสู่จิตใจส่วนลึก การฝึกโยคะก่อให้เกิด ประโยชน์ดังนี้

3.1.1 การหายใจ ในขณะที่ เราจิตใจสงบเป็นปกติเราจะหายใจเร็วและสั้น ท่า บริหารกายแบบโยคะต่าง ๆ จะทำให้เราต้องบิดและโค้งงอตัว ซึ่งจะเป็นการบังคับให้เราหายใจลึก และช้า ปอดของเราจะเพิ่มการนำออกซิเจนและพลังงานจากอากาศเข้าสู่ร่างกาย ได้มากขึ้น กล้ามเนื้อหน้าอกและกล้ามเนื้อกระบังลมจะแข็งแรงขึ้น ทำให้การสูดหายใจคล่อง และหายใจได้ ลึกมากขึ้น

### 3.1.2 ระบบประสาท

3.1.3 การไหลเวียนของโลหิต การบริหารกายแบบโยคะจะมีท่าทางที่ทำให้เลือด ได้มีโอกาสไหลเวียนไปเลี้ยงร่างกายส่วนบนของเราจะทำให้เลือดไหลไปได้ ยิ่งบริเวณสมองของเรา มากยิ่งขึ้น ช่วยบริหารข้อต่อและกำจัดพวกสารตกค้างออกจากเหล่าข้อต่อนี้อีกด้วย

3.1.4 อวัยวะภายในต่าง ๆ ท่าโยคะต่าง ๆ จะช่วยบริหารอวัยวะภายในให้ทำ หน้าที่ได้สมบูรณ์ขึ้น การทำโยคะมีผลต่อต่อมไร้ท่อหลายต่อมที่ทำให้เกิดการหลั่งของฮอร์โมน ซึ่ง ทำให้เกิดความสมดุลทางอารมณ์และความสงบทางใจ

3.2 สมาธิ กระบวนการปฏิบัติทางจิตใจ (Proto-Psycho-Spiritual) เพื่อที่จะรู้สึกได้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทุกสรรพสิ่งในจักรวาล ใช้หลักการพัฒนาทางจิต ของนักบวชโบราณที่ว่า เราเป็นอย่างไรที่เราคิดหรือจิตใจของเราจะเปลี่ยนไปตามที่เราคิด ซึ่งแนวคิดนี้กำลังเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางของนักจิตวิทยาสมัยปัจจุบัน กระบวนการนี้จึงเป็นการบริหารจิตใจด้วยการทำสมาธิ (Meditation หรือ วิปัสสนา) ด้วยการสร้างภาพและภาวานาคำบางคำที่มีความหมายเกี่ยวกับจุดศูนย์กลางของจักรวาล การฝึกฝนบริหารจิตใจด้วยวิธีนี้เองจะทำให้แต่ละบุคคลสามารถที่จะค้นพบตัวเองว่าตัวเองคือศูนย์กลางแห่งจักรวาล และจิตใจของบุคคลนั้นจะเกิดความเมตตากรุณาที่แผ่กว้างต่อทุกสรรพสิ่ง ประหนึ่งเป็นจุดศูนย์กลางของจักรวาลจริงๆ การทำสมาธิซึ่งเป็นการบริหารจิตใจให้เกิดความรักความเมตตาที่ยิ่งใหญ่ด้วยการประสานจุดศูนย์กลางของแต่ละบุคคลเข้ากับจุดศูนย์กลางของจักรวาล

นักจิตวิทยาปัจจุบันจำนวนมากให้ความเห็นว่า การทำสมาธิเป็นการทำให้เกิดพลังสูงสุด (พลังแห่งความรัก) ในการชำระล้างความรู้สึกด้านลบ (ความเกลียด ความกลัว ความโลภ ความหยิ่ง ฯลฯ) ให้ออกไปจากจิตใจของคนเรา ได้ บุคคลที่ทำสมาธิเสมอ พบว่าความรู้สึกนึกคิด การมองโลกมองชีวิตจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ความรู้สึกทางลบที่ถูกอบรมสั่งสอนจนฝังแน่นอยู่ในจิตใจจะค่อยๆ จางหายไป เมื่อความวิตกกังวลและความรู้สึกทางด้านลบได้สูญหายไปจากจิตใจ ปัญญาที่ละเอียดอ่อนจะเกิดขึ้นในบุคคลมากขึ้น สามารถทำความเข้าใจตนเองเข้าใจผู้อื่น และอ่านสิ่งที่แฝงเร้นในใจของผู้อื่นได้ง่าย จากนั้นความสงบสุขอย่างลึกซึ้งจะเริ่มเกิด ภายในจิตใจก่อน จากนั้นความรู้สึกเหล่านี้ จะเริ่มแผ่กระจายไปสู่คนรอบข้าง เป็นวงที่ขยายออกไปกว้างขึ้น uly ขยายออกไปเรื่อย ๆ จนเกิดเป็นพลังแห่งความรัก ความสุข สงบที่เยือกเย็นสร้างความสุขอย่างลึกซึ้งทั้งต่อตนเองและผู้อื่นต่อไป การพัฒนาจิตใจด้วยวิธีการทำสมาธิ ช่วยทำให้เรามีความสุข ความสงบทางจิตใจอย่างลึกซึ้ง และช่วยทำหน้าที่เป็นเกราะป้องกันความรู้สึก ทางลบ หรือความชั่วร้ายที่จะเกิดขึ้นในจิตใจของเราได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

การทำสมาธิแบบนี้โอฮิวแมนนิส จึงเป็นกระบวนการในการพัฒนาจิตใจของเราโดยตรงเพื่อให้คนเราสามารถนำศักยภาพแฝงเร้นในจิตใจออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ตัวเองและเพื่อนมนุษย์ได้สูงสุด เป็นกระบวนการผสมผสานระหว่าง ความทันสมัยและศาสตร์การฝึกจิตของโยคะโบราณที่พัฒนาให้เหมาะสมกับคนยุคปัจจุบัน โดยพริอาร์ สักการ นักบุญผู้ยิ่งใหญ่ชาวอินเดีย

การทำสมาธิตามหลักการนี้ โอฮิวแมนนิส เป็นแบบ Eastern Spirit and Western Technology หรือเป็นการพัฒนาจิตใจอย่างลึกซึ้งแบบชาวตะวันตกและมี ความทันสมัยแบบชาวตะวันตก เพราะเป็นการฝึกจิตที่ทำได้อย่างสะดวกเป็นขั้นตอน มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ที่แน่นอน สามารถนำมาปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ โดยควรจะทำสมาธิอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง

และเวลาที่เหมาะสมที่สุดคือ เวลาที่ดวงอาทิตย์กำลังขึ้นและดวงอาทิตย์กำลังจ ะตก เริ่มแรก อาจจะทำแค่วันละ 3 – 5 นาทีก่อนแล้วจึงเพิ่มเวลาขึ้นไปเรื่อยๆ ตามความต้องการผู้ทำสมาธิควร นิ่งในท่าที่ทำให้ร่างกายผ่อนคลายมากที่สุดและมีพลังส่งไปเลี้ยงสมองสูงสุด

### ท่าดอกบัว



ท่าที่เหมาะสมที่สุด ในการสร้างคลื่นสองต่ำ คือ การนั่งสมาธิท่าดอกบัว (Lotus Posture) ซึ่งโยคีได้ทดลองใช้ทำนี้มาหลายพันปีแล้ว ผู้ฝึกจะนั่งอยู่ในลักษณะคล้ายดอกบัวซึ่งเป็น สัญลักษณ์ของดอกไม้ที่สะอาดบริสุทธิ์ สวยงาม

แม้ว่าดอกบัวจะต้องขึ้นอยู่ในที่โคลนตมที่สกปรกแต่ดอกบัวจะรักษาความสะอาด บริสุทธิ์ของตัวเองไว้ได้ เช่นเดียวกับคนที่ฝึกสมาธิให้คลื่นสมองต่ำอยู่เสมอจะสามารถรักษาความ สะอาดบริสุทธิ์ของจิตใจไว้ได้ แม้ว่าจะต้องอยู่ในสังคมที่วุ่นวายสับสนมากเพียงไรก็ตาม

เมื่อผู้ฝึกจะนั่งนิ่งในท่าดอกบัว เขาไขว้ขัดกันไม่เคลื่อนไหว มือประสานกันบนตัก หลังตรง ม้วนลิ้น ผู้ฝึกจะหยุดความคิดที่วุ่นวายโดยการใช้นั้นตราควบคุมให้ความคิดมุ่งไปสู่ความ สงบและบริสุทธิ์

ลักษณะของการนั่งท่าดอกบัวคือ นั่งหลังตรงเหยียดขาทั้งสองข้างออกไปข้างหน้าแล้ว งอขาขวาเข้าหาตัวยกเท้าขวาขึ้นทับต้นขาซ้ายแล้วงอขาซ้ายเข้าหาตัวเช่นเดียวกัน ยกเท้าซ้ายขึ้น ทับต้นขาขวาจากนั้นหลังตรง หุบปาก ขบขากรรไกรเข้าด้วยกัน พร้อมกับม้วนลิ้นขึ้นไปแตะเพดาน บนของปากมือประสานกันไว้และหายใจเข้า

โดยผู้นั่งในท่านี้แม้จะไม่ทราบวิธีการทำสมาธิเลยก็เกิดการเปลี่ยนแปลงของคลื่น สมองคือ คลื่นสมองเบต้า (Beta Wave) ซึ่งค่อนข้างจะวุ่นวายและรวดเร็ว จะเปลี่ยนเป็นคลื่น สมองอัลฟา (Alpha Wave) ซึ่งราบเรียบและช้า แสดงถึงสภาวะรับรู้ที่สูงสุดและผ่อนคลาย

การนั่งท่าดอกบัวจึงเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการฝึกสมาธิเพื่อพัฒนาคลื่นสมอง ถ้าหากยังไม่สามารถนั่ง ทำนี้ได้ก็ควรฝึกท่าผีเสื้อก่อน เพราะท่าผีเสื้อจะทำให้สามารถนั่งในท่าดอกบัวได้ในที่สุด

### ท่าผีเสื้อ



การนั่งท่าผีเสื้อเริ่มจากการนั่งหลังตรง ดึงเท้าทั้งสองข้างเข้าหาลำตัว ให้ฝ่าเท้าสัมผัสกัน พยายามให้ส้นเท้าทั้งคู่ชิดกันมากที่สุด ใช้มือซ้ายจับเข่าซ้าย มือขวาจับเข่าขวา ขยับขึ้นลงเหมือนผีเสื้อกระพือปีกหลายๆ ครั้ง

หลังจากนั้นเหยียดขาทั้งสองข้างออกไป งอขาขวาเข้าหาตัวยกเท้าขวาขึ้นทับต้นเท้าซ้าย แล้วใช้มือขวาจับเข่าขึ้นลงเหมือนผีเสื้อกระพือปีกข้างเดียว สลับมาทำกับเข่าข้างซ้ายแบบเดียวกัน เมื่อกล้ามเนื้อที่ขาและเส้นเอ็นต่างๆ หย่อนคลายลงบ้างแล้ว ให้กลับมานั่งหลังตรงท่าเดิม คือ ดึงเท้าทั้งสองเข้าหาลำตัว ให้ฝ่าเท้าสัมผัสกัน ใช้มือซ้ายจับปลายเท้าซ้าย มือขวาจับปลายเท้าขวาแล้วก้มศีรษะลงให้ใกล้กับหัวแม่เท้าที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทำ 3 – 5 ครั้ง บริหารเช่นนี้ไปทุกวัน

นอกจากนั้นการใช้จินตนาการช่วยก็สามารถทำให้ผู้ฝึกแยกจิตของตนเองออกจาก การรบกวนของสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ด้วย ผู้ฝึกสมาธิจึงต้องจดจ่อกับลมหายใจของตัวเอง โดยเวลาหายใจเข้าท้องขยาย เวลาหายใจออกท้องแฟบ และภาวนามंत्रาที่เป็นภาษาสันสกฤตในใจว่า Baba Nam Kavalam (บาบา นัม เควาลัม) ซึ่งแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า Love is everywhere หรือความรักมีอยู่ในทุกหนทุกแห่ง เวลาหายใจเข้าจดจ่อกับคำว่า บาบานัม เวลาหายใจออกจดจ่อกับคำว่า เควาลัม การใช้มนตราเป็นการช่วยควบคุมจิตให้จดจ่อกับคำมนตราและความหมายของมนตรา การบริกรรมมนตราอยู่ในใจจะช่วยทำให้ผู้ฝึกจิตใจสงบได้รวดเร็วขึ้น



สำหรับผู้เริ่มต้นฝึกทำสมาธิ ควรเปิดเทปเพลง บาบานัม เควาลัม และร้องเพลงคลอตามไป เพราะเสียงเพลงจะช่วยให้เกิดการผ่อนคลายอย่างลึกซึ้งในการทำสมาธิ ส่วนในเวลาอื่นๆ ถ้ามีโอกาสก็ควรภาวนา บาบานัม เควาลัม และคิดถึงความหมายของคำๆ นี้ (ความรักมีอยู่ในทุกหนทุกแห่ง) อยู่ในใจเสมอๆ จิตใจของเราจะค่อยๆ เปลี่ยนไปตามสิ่งที่เราคิดกลายเป็นคน มีจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความรัก ความเมตตากรุณาที่ยิ่งใหญ่ขึ้นในจิตใจ

3.3 การเดินเกาชิกิ (Kaoshiki) มาจากคำในภาษาสันสกฤต หมายถึงการออกกำลังที่สามารถช่วยพัฒนาจิตใจระดับต่างๆ ของมนุษย์ได้ ประกอบไปด้วยการเคลื่อนไหวลำตัว การก้าวเท้า จังหวะ และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือการคิดถึงและตั้งอุดมคติในใจว่า ข้าพเจ้าพร้อมที่จะแสวงหาและกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่ว่าสิ่งนั้นจะมีความยากเย็นเพียงใด เพื่อที่จะสามารถดำรงความดีงามอันเป็นอุดมคติไว้ได้

การเดินเกาชิกิจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบร่างกายของมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในสุขภาพสตรีเพราะเกาชิกิจะช่วยให้กระดูกสันหลังมีความยืดหยุ่น ทำให้ไขมันส่วนเกินลดลง ทำให้ประจำเดือนเป็นปกติ การฝึกเกาชิกินี้สามารถฝึกได้แม้ในช่วงที่มีประจำเดือนหรือแม้แต่ช่วงมีครรภ์โดยการฝึกเกาชิกิเป็นประจำจะช่วยให้คล่องตัวได้จนผู้ ฝึกมีอายุ 80 ปี เกาชิกิจะช่วยกระตุ้นให้ระบบการไหลเวียนของโลหิตและการเต้นของหัวใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ข้อต่อต่างๆ มีความคล่องตัว ช่วยให้ร่างกายเกิดความแข็งแรง มีความยืดหยุ่นและความอดทนมากขึ้น เมื่อฝึกเป็นประจำจะสามารถช่วยป้องกันโรคต่างๆ ได้และโรคที่เกี่ยวกับการทำงานที่ผิดปกติของตับด้วย

การฝึกเดินเกาชิกิสามารถฝึกได้ดังนี้

#### ท่าเตรียมพร้อม

ยืนตรง แขนเหยียดตรงชูขึ้นเหนือศีรษะ ฝ่ามือประกบกัน แขนเหยียดตรงให้ลำแขนแนบกับใบหูตลอดเวลา ดังภาพท่าเตรียม

#### ท่าที่ 1 โนม์ลำตัวไปทางขวา

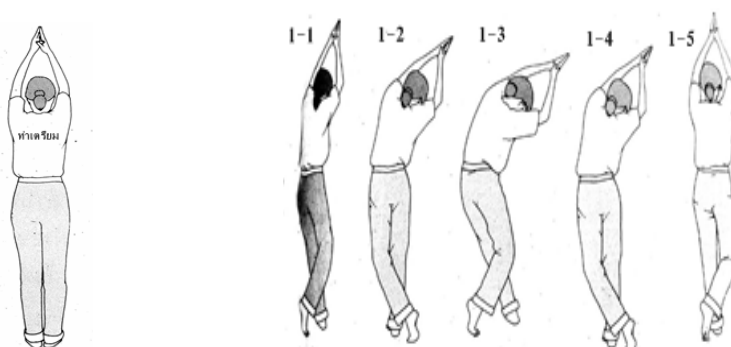
จังหวะที่ 1 เริ่มด้วยการโน้มตัวไปทางขวาเล็กน้อย ขณะเดียวกันไขว้เท้าขวาไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง โดยขณะที่โน้มตัวและไขว้ขาให้เป็นจังหวะเดียวกันดังภาพ 1-1

จังหวะที่ 2 โนม์ลำตัวไปทางขวาอีกเล็กน้อย พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-2

จังหวะที่ 3 โนม้ลำตัวไปทางขวาเพิ่มขึ้นอีกจนสุดตัว พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-3

จังหวะที่ 4 ดิ่งลำตัวกลับขึ้นมาให้อยู่ในท่าเดียวกับจังหวะที่ 2 พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-4

จังหวะที่ 5 ดิ่งลำตัวกลับขึ้นมาในท่าลำตัวตรง พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-5



## ท่าที่ 2 โนม้ลำตัวไปทางซ้าย

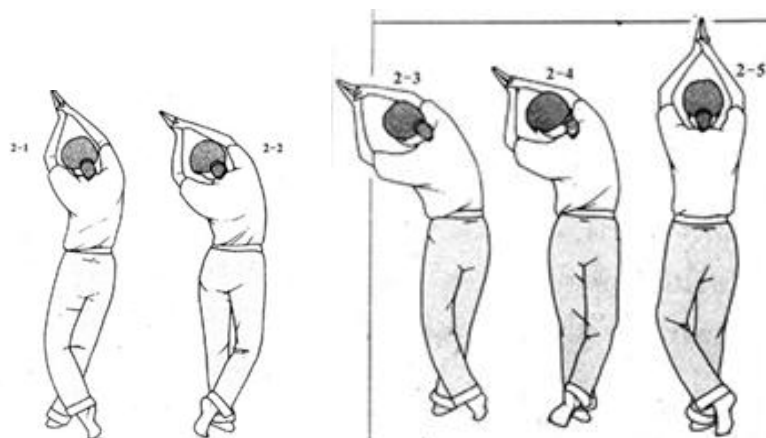
จังหวะที่ 1 เริ่มด้วยการโน้มตัวไปทางซ้ายเล็กน้อย พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-1

จังหวะที่ 2 โนม้ลำตัวไปทางซ้ายอีก เล็กน้อย พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-2

จังหวะที่ 3 โนม้ลำตัวไปทางซ้ายเพิ่มขึ้นอีกจนสุดตัว พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-3

จังหวะที่ 4 ดิ่งลำตัวกลับขึ้นมาให้อยู่ในท่าเดียวกับจังหวะที่ 2 พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-4

จังหวะที่ 5 ดิ่งลำตัวกลับขึ้นมาในท่าลำตัวตรง พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-5

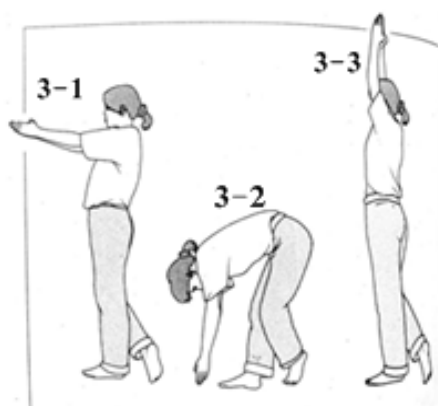


### ท่าที่ 3 โนม์ลำตัวไปด้านหน้า

จังหวะที่ 1 โนม์ตัวไปด้านหน้า พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 3-1

จังหวะที่ 2 โนม์ลำตัวไปทางด้านหน้าจนสุดตัว ปลายนิ้วแตะพื้น พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 3-2

จังหวะที่ 3 ดึงลำตัวกลับขึ้นมาในท่าตรง พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 3-3



### ท่าที่ 4 เอนลำตัวไปด้านหลัง

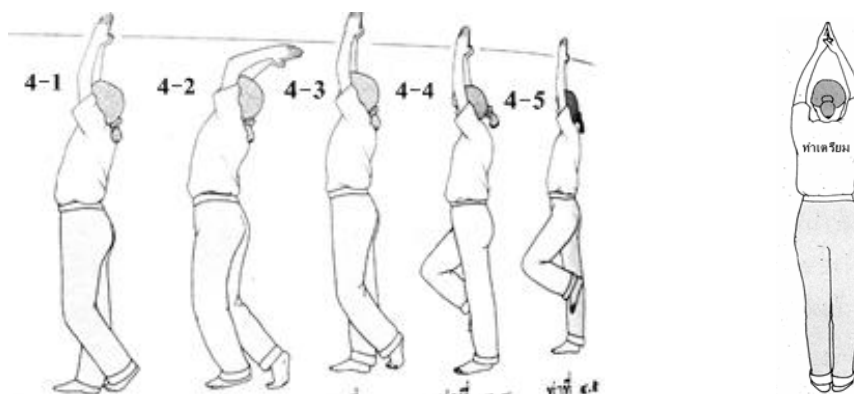
จังหวะที่ 1 เอนลำตัวไปด้านหลัง พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 4-1

จังหวะที่ 2 เอนลำตัวไปด้านหลังสุดตัว พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 4-2

จังหวะที่ 3 ดึงลำตัวกลับขึ้นมาในท่าตรง พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ด้านหลัง ดังภาพ 4-3

จังหวะที่ 4 ลำตัวอยู่ในท่าตรงพร้อมกับยกเท้าขวาขึ้น-ลง (เป็นการกระแทบพื้น) ดังภาพ 4-4

จังหวะที่ 5 ลำตัวยังอยู่ในท่าเดิมเหมือนจังหวะที่ 4 พร้อมกับยกเท้าซ้ายขึ้น-ลง (เป็นการกระแทบพื้น) ดังภาพ 4-5 จบลงด้วยท่าเตรียมพร้อม



**การเต้นรำเกาซิกินี การจะให้ได้เหงื่อและมีผลดี ควรจะเต้นประมาณ 8-10 รอบ**

โดยในการเต้นแต่ละจังหวะจะมีคำภาวนาประกอบด้วยเพื่อไม่ให้จิตใจฟุ้ง ข่าน การเต้นเกาซิกินีเป็นการเต้นรำและร้องเพลงแห่งความรักประกอบท่าทาง โดยจะประกอบไปด้วย 18 จังหวะ ไปทางขวา 5 จังหวะ ไปทางซ้าย 5 จังหวะ ไปข้างหน้า 3 จังหวะ และไปด้านหลัง 5 จังหวะ ขณะที่เต้นจะมีการเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กันทั้งมือและเท้าพร้อมๆ กับภาวนาคำที่เป็ นภาษาสันสกฤตว่า บาบานัม เควาลัม ซึ่งแปลว่าความรักมีอยู่ในทุกหนทุกแห่ง หรือมีความรักให้กับตัวเอง และมีความรักให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ในขณะที่เต้นรำไปนี้ผู้ฝึกจะส่งความรักให้กับตัวเองและทุกสรรพสิ่งในจักรวาล

3.4 การนอนตาย เป็นท่าการฝึกผ่อนคลายอย่างลึกซึ้ง เริ่มจากการเปิดเพลงคลาสสิกเบาๆ ให้จิตใจผ่อนคลาย แล้วนอนลงในท่านอนตายของโยคะ ท่านี้จะทำให้ผู้นอนมีการผ่อนคลายสูงสุด เพราะเลือดจะไปเลี้ยงอวัยวะทุกส่วนในร่างกายได้อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ปลายเท้าไปจนถึงศีรษะเป็นกิจกรรมการพัฒนาเพื่อการจูงจิตใต้สำนึก โดยการจูงจิตใต้สำนึกหรือการเข้าสู่สภาวะที่ผ่อนคลายที่สุดตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสคือ การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง

ให้เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งจะค่อย ๆ ปฏิบัติทีละน้อยเพื่อการปรับระดับของจิตใจให้แจ่มใส และรู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด



สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส มุ่งเน้นการพัฒนาที่สมดุลย์ใน 3 ด้านคือ ร่างกายแข็งแรง จิตใจที่มั่นคง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีภาพพจน์และความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น เห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น มีความกล้าหาญ มีจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกระตือรือร้น สื่อสารด้วยการใช้คำชม คำพูดและท่าทางด้านบวก การให้เกียรติคู่สนทนาด้วยการรับฟังมากขึ้นไม่ด่วนสรุป รักการเรียนรู้พัฒนาตนเองเสมอด้วยการฝึกฝนปฏิบัติ รับประทานอาหารธรรมชาติที่มีพลังชีวิต ละเว้นเนื้อสัตว์ แอลกอฮอล์ บุหรี่ สารเสพติดทุกชนิด ออกกำลังกายด้วยการทำโยคะ การเต้นเกาซิกิ การทำสมาธิ และรักษาตนเองให้มีคลื่นสมองต่ำอยู่เสมอ เพื่อการบ่มเพาะนิสัย การมีพฤติกรรมด้านบวก การรักษาสุขภาพ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์อย่างสมดุลย์ มีความรัก ความเมตตาอันยิ่งใหญ่เพื่อการเข้าถึงความสุข ที่แท้จริงของมนุษย์ ที่อยู่ภายในตนเอง และการช่วยเหลือเกื้อกูลที่สร้างสรรค์สังคมอันดีงามต่อไป

### ตอนที่ 3 แนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism)

#### 3.1 ความหมายของทฤษฎีการสร้างความรู้

Piaget (1980) กล่าวว่า การสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นสิ่งที่ผู้เรียนสร้างขึ้นด้วยตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้คงทนขึ้นได้เสมอโดยอาศัยกระบวนการพัฒนาโครงสร้างทางปัญญาภายในของบุคคล และการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีเมื่อผู้เรียนมีโอกาสได้รับข้อมูลประสบการณ์ใหม่ ๆ เข้ามาและใช้กระบวนการทางสติปัญญาของตนคิดค้นกรองข้อมูลด้วยตนเอง ส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจและการคงความรู้นั้นไว้ (Retention) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

Gredler และ Robert E. Slavin (1990) กล่าวว่า การสร้าง ความรู้ (Constructivism) สามารถสร้างขึ้นโดยสมาชิก ของสังคมจากพื้นฐานทางสติปัญญาและความรู้เดิมที่ติดตัวมา และอยู่ร่วมกันโดยใช้การเจรจาปรึกษา (Negotiation) เป็นเครื่องมือมีภาษาและวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบ สำคัญทำให้เกิดการเรียนรู้

Bednaretal (1991) กล่าวว่า การสร้าง ความรู้ (Constructivism) คือ วิธีที่เราเรียนรู้และ กำหนดสิ่งที่เราเชื่อ เกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้มีผลสำคัญสำหรับสถานการณ์ที่เราต้องการความ เปลี่ยนแปลง ในการเรียนรู้ การปฏิบัติ ซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐาน เน้นการวางแผนและการดำเนิน กิจกรรมการออกแบบการสอน

Bruner (1990) กล่าวว่า การสร้างความรู้ (Constructivism) คือการสร้างสมมติฐานและ พื้นฐานพฤติกรรมและการคิดของตามแนว Objectivistic ซึ่งหมายความว่า การเรียนรู้และเป็น กระบวนการแสดงและสะท้อนความเป็นจริง

Vygotsky (1971) กล่าวว่า การสร้างความรู้ (Constructivism) คือการพัฒนา โครงสร้าง ทางสติปัญญา (Scheme) ของบุคคลมีการพัฒนาผ่านทางกระบวนการดูดซับหรือซึมซับ (assimilation) และกระบวนการปรับโครงสร้างทางสติปัญญา (accommodation) เพื่อให้บุคคล อยู่ในภาวะสมดุล (equilibrium) โดยให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม สังคม และภาษามากขึ้น

ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช (2541) กล่าวว่า การสร้างความรู้ (Constructivism) คือ การ เรียนที่ ทำให้มีกำลังทางความคิดมากที่สุด เกิดขึ้นเมื่อ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้าง สิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง จากความ ชอบ ความสนใจ โดยไม่มีใครบงการหรือกำหนด ความหมาย ของสิ่งนั้น ด้วยเหตุนี้การมีทางเลือกจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ดี

วารินทร์ รัชมีพรหม (2541) กล่าวว่า การสร้าง ความรู้ (Constructivism) เป็นการเรียนรู้ ที่สังคมสิ่งแวดล้อมเข้ามามีส่วนร่วม โดยความรู้จะถูกสร้างขึ้นโดยการประนีประนอมระหว่าง ผู้เรียนและผู้สอน ภาษาและวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้เรียนที่ใช้เป็น กระบวนการ ค้นหาความรู้ ผู้เรียนจะสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเองมากกว่าที่จะซึมซับความคิดความจริงที่เข้า มาสู่ตนเอง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการเรียนที่ชัดเจน แต่ใช้แนวทางที่เป็นอิสระ หรือเป็นระบบเปิด (Open System) ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีสิทธิที่จะเลือกแนวทาง ของตนได้

รุ่ง แก้วแดง (2541) กล่าวว่า การสร้าง ความรู้ (Constructivism) คือการเรียนลักษณะเน้นกระบวนการเรียน โดยจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีความคิดอิสระ แต่ละคนอาจมีวิธีคิด วิธีเรียนที่แตกต่างกัน ความรู้ที่ได้ก็เป็นความรู้ของแต่ละบุคคล และสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาได้ เมื่อมีการเปลี่ยนข้อมูลมากกว่าที่จะมีความรู้แต่เพียงอย่างเดียวในการเรียนระบบเดิม นอกจากนี้แล้วจะต้องเป็นการสอนเพื่อที่จะหาวิธีการเรียนรู้ (Learn how to learn)

โครงการ พัฒนาการกระบวนการ เรียนรู้ (2544) กล่าวว่า การสร้าง ความรู้ (Constructivism) คือการเปลี่ยนที่เน้นการศึกษาปัจจัยภายนอกมาเป็น สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการรู้คิด กระบวนการคิด (Cognitive Processes) ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้

สรุปได้ว่า การสร้างความรู้ เป็นกระบวนการขยายโครงสร้างทางปัญญาของตนจาก สิ่งที่ผู้เรียนสร้างขึ้นด้วยตนเอง โดยอาศัยการคิดภายในตนเองบุคคล ซึ่งอาจเป็นความสงสัย และการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ที่อาจบุคคลอื่น ๆ สิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตที่ก่อให้เกิดการรับรู้หรือเรียนรู้ข้อมูล ที่เป็นประสบการณ์ใหม่ ๆ เช่น กระบวนการคิด ความเชื่อ ความรู้หรือประสบการณ์เดิมของตน จนก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา และขยายกลายเป็นความรู้ ความคิด ประสบการณ์ใหม่ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือป้องกันปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตได้ทันทีหรือในอนาคต

### 3.2 หลักการสำคัญของทฤษฎีการสร้างความรู้

Gredler และ Robert E Slavin (1990) กล่าวว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี Constructivism คือ การสร้างความรู้จากความรู้เดิมหรือประสบการณ์ ที่ติดตัวมา โดยมีการเจรจา ปรีक्षा (Negotiation) เป็นเครื่องมือ มีภาษาและวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ การออกแบบการสอนตามทฤษฎีการสร้างความรู้ ประกอบด้วย

1. ผู้สอนต้องให้บริบทการเรียนรู้ที่มีความหมาย เพื่อสนับสนุน แรงจูงใจภายในของผู้เรียนและ การควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของผู้เรียน
2. สร้างรูปแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ จากสิ่งที่รู้แล้วไปสู่ สิ่งที่ไม่รู้ เป็นการ เรียนรู้ จากสิ่งที่มีประสบการณ์มาก่อนไปสู่สิ่งที่เป็นเรื่องใหม่
3. ให้เกิดความสมดุลระหว่างการเรียนรู้แบบอนุมาน (Deductive) และอุปมาน (Inductive) คือ เรียนจากเรื่องทั่วไปไปสู่เรื่อง เฉพาะเจาะจง และเรียนจากเรื่องเฉพาะหรือ ตัวอย่างต่างๆ ไปสู่ หลักการ ให้มีอย่างสมดุลไม่มากนักน้อยกว่ากัน เพื่อให้รู้วิธีการเรียน ในการ แก้ปัญหาทั้ง 2 แนวทาง

4. เน้นประโยชน์ของความผิดพลาด โดยการผิดพลาดจะเกิดประโยชน์ก็ต่อเมื่อ เป้าประสงค์ของกิจกรรมนั้นชัดเจน เพื่อผู้เรียนจะได้หาวิธีแก้ไขข้อผิดพลาดได้ถูกต้อง

5. ให้ผู้เรียนคาดการณ์ล่วงหน้า และรักษาไว้ซึ่งการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตามโอกาสอันวาย เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ไม่ได้มี การกำหนดแนวทาง ความคิดอย่างแน่นอนตายตัว ดังนั้น ผู้เรียนอาจ แสวงประสบการณ์การเรียนรู้ได้ ตามสภาพแวดล้อม หรือเหตุการณ์ที่อำนวยให้ หลักการนี้เหมาะสม สำหรับการออกแบบ การสอนที่ให้ผู้เรียนเรียนรู้ผ่านคอมพิวเตอร์

Bednaretal (1991) กล่าวว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี Constructivism เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานทางจิตวิทยา ปรัชญา และมนุษยวิทยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากจิตวิทยาด้าน ปัญญา ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง การได้มาซึ่งความรู้ และนำความรู้นั้นมาเป็นของตนได้อย่างไร โดยผู้เรียนจะปะทะสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและวั ตมธรรมชาติ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล จะมีระดับ แตกต่างกันไป และสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลมากขึ้นเป็นลำดับ ผู้เรียนจะควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีหลักการว่าการเรียนรู้ คือ การแก้ปัญหา ซึ่งขึ้นอยู่กับ การค้นพบของแต่ละบุคคล และ ผู้เรียนจะมี แรงจูงใจจากภายใน กระตือรือร้น ควบคุมตนเอง เพื่อตอบสนองด้วยจุดมุ่งหมายของ ตนเอง ซึ่ง การสอนต้องยืดหยุ่นและยืดหยุ่นกว่า ไม่มีวิธีการสอนใดที่ดีที่สุด

ดังนั้นเป้าหมายของการออกแบบการสอนก็ควรจะต้องพิจารณา เกี่ยวกับ การสร้าง ความคิดหรือปัญญาให้เป็นเครื่องมือ ในการนำสิ่งแวดล้อมของการเรียนที่มี ประโยชน์มา ช่วยให้ เกิดการสร้างความรู้ให้แก่ผู้เรียน และต้องคำนึงถึง เครื่องมืออุปกรณ์การสอนที่ผู้เรียนสามารถ ถ นำมาใช้เป็นเครื่องมือหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสมได้แก่

1. ผู้เรียนจะมีการปะทะสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งอื่นๆ และผู้เรียน จะปรับตนเองโดยการดูซึม สร้าง โครงสร้างทางปัญญาใหม่ และการบวนการของความสมดุล เพื่อให้รับสิ่งแวดล้อมหรือความจริงใหม่เข้าสู่ความคิดของตนเองได้ ในการนำเสนอหรืออธิบาย ความจริงที่ผู้ เรียนสร้างขึ้นนั้น ผู้เรียนจะสร้างรูปแบบหรือตัวแทนของสิ่งของ ปรัชญาการณ และ เหตุการณ์ขึ้นในสมองของผู้เรียนเอง ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2. ผู้เรียนอาจมีผู้ให้คำปรึกษา (Mentor) เช่น ครูผู้สอนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ ได้สร้างความหมายต่อความ จริงหรือ ความรู้ที่ผู้เรียนได้รับเอาไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ความหมาย เหล่านี้ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้

3. ผู้เรียนจะควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-regulated Learning)



Perkin (1999) ได้อธิบายว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี Constructivism คือ การที่ผู้เรียนไม่ได้รับเอาข้อมูล และเก็บข้อมูลความรู้ขึ้นมา เป็นของตนทันที แต่จะแปลความหมายของข้อมูล ความรู้เหล่านั้น โดยประสบการณ์ของตน เพื่อเสริมขยายและทดสอบการแปลความหมายของตน ซึ่งสัมพันธ์กับทฤษฎีพัฒนาการทางปัญญา ของเพียร์เจต์ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เกิดจากการค้นพบ และประสบการณ์

ทฤษฎีการสร้างความรู้ เชื่อว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากการที่แต่ละบุคคลได้สร้างความรู้ขึ้นและทำให้สำเร็จ โดยผ่านกระบวนการ การสร้าง ความสมดุล ซึ่งเป็นกลไกของการปรับตนเอง ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเพื่อให้อยู่ในสภาพสมดุล ประกอบด้วยกระบวนการ 2 อย่าง คือ

1. การซึมซาบหรือดูดซึม (Assimilation) เป็นกระบวนการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและซึมซาบหรือดูดซึมเอา ประสบการณ์ใหม่ เข้าสู่ประสบการณ์เดิม ที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน โดยสมองจะปรับเอาประสบการณ์ใหม่เข้ากับความคิด ความรู้ ในโครงสร้างที่เกิดจากการเรียนรู้เดิมที่มีอยู่

2. การปรับโครงสร้างทางปัญญา (Accomodation) เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมาจากกระบวนการซึมซาบหรือดูดซึม คือ เมื่อได้ซึมซาบ หรือดูดซึม เอาประสบการณ์ใหม่ เข้าไปในโครงสร้างเดิมแล้ว ก็จะทำให้การปรับประสบการณ์ใหม่ ให้เข้ากับ โครงสร้างของความรู้เดิมที่มีอยู่ในสมองก่อนแล้ว แต่ถ้าไม่เข้ากันได้ก็จะทำการสร้างโครงสร้างใหม่ขึ้นมาเพื่อรับประสบการณ์ใหม่

Bruner (1990) กล่าวว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี การสร้างความรู้ คือ ครูควรส่งเสริมให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้อย่างตื่นตัว (active) กล่าวคือ

1. เป็นผู้ที่มีใช้เพียงรับข้อมูลความรู้เท่านั้น แต่จะต้องเป็นผู้จัดกระทำกับข้อมูลหรือประสบการณ์ต่างๆ และสร้างความหมายของสิ่งนั้นด้วยตนเอง
2. ครูควรสร้างบรรยากาศทางสังคมจริยธรรม (sociomoral) ให้เกิดขึ้นเนื่องจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างความรู้ การร่วมมือการแลกเปลี่ยนความคิด และประสบการณ์ระหว่างผู้เรียนและบุคคลอื่นจะช่วยให้การเรียนรู้ของผู้เรียนกว้างขวางขึ้น
3. ครูควรส่งเสริมให้ผู้เรียนนำตนเอง และควบคุมตนเองในการเรียนรู้
4. ครูจำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทตนเองจากผู้ถ่ายทอดความรู้และควบคุมการเรียนรู้ไปเป็นผู้ช่วยเหลือผู้เรียนในการเรียนรู้ ทำหน้าที่ช่วยสร้างแรงจูงใจภายในให้ผู้เรียน จัดเตรียมกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของผู้เรียน ให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านวิชาการและด้านสังคมให้ความช่วยเหลือผู้เรียนที่มีปัญหา และประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน

5. ครูควรประเมินผลในลักษณะที่เป็น goal free evaluation กล่าวคือ เป็นการประเมินตามจุดมุ่งหมายของผู้เรียนแต่ละคนและการวัดผลควรใช้วิธีการหลากหลายโดยอาศัยบริบทจริง เนื่องจากการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ขึ้นกับความสนใจและการสร้างความหมายที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

Vygotsky (1971) กล่าวว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี การสร้างความรู้ คือ หลักการเรียนการสอนที่ผู้เรียนเรียนรู้จากการสร้างงาน ผู้เรียนได้ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการลงมือปฏิบัติหรือสร้างงานที่ตนเองสนใจ ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้สัมผัสและแลกเปลี่ยนความรู้กับสมาชิกในกลุ่ม ผู้เรียนจะสร้างองค์ความรู้ขึ้นด้วยตนเองจากการปฏิบัติงานที่มีความหมายต่อตนเอง ครูผู้สอนจะต้องสร้างให้เกิดองค์ประกอบครบทั้ง 3 ประการ คือ

1. ให้ผู้เรียนได้ลงมือประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง (ได้สร้างงาน) ตามความสนใจ ตามความชอบหรือความถนัด ของแต่ละบุคคล
2. ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภายใต้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ดี
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541) กล่าวว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี การสร้างความรู้คือ การเรียนที่ทำให้มีกำลังทางความคิดมากที่สุด เกิดขึ้นเมื่อนักเรียนมีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง สร้างสิ่งที่เด็กชอบและสนใจ ไม่มีใครที่จะบงการหรือกำหนดว่า สิ่งใดคือสิ่งที่มีความหมายของอีกคนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้การมีทางเลือกจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ดี

วารินทร์ รัชมีพรหม (2541) กล่าวว่า หลักการสำคัญของทฤษฎี การสร้างความรู้คือ ครูควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติหรือได้สร้างสิ่งที่ผู้เรียนสนใจอยากจะทำด้วยตัวของเขาเอง โดยการมอบหมายงานให้เขาทำและให้โอกาสกับผู้เรียนในการตัดสินใจว่าเขาจะทำอะไร สิ่งนี้คือจุดเริ่มต้นที่สำคัญมากของกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทางของการสร้างความรู้

ไพจิตร สดวกการ (2543) กล่าวว่า กระบวนการเรียนการสอน แนวทฤษฎีการสร้างความรู้ มักให้ผู้เรียนสร้างความรู้จากการช่วยกันแก้ปัญหา (Cooperative Problem Solving) กระบวนการเรียนการสอนจะ เริ่มต้นด้วยปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา (Cognitive Conflict) นั่นคือประสบการณ์และโครงสร้างทางปัญญาที่มีอยู่เดิม ไม่สามารถจัดการแก้ปัญหา นั้นได้ลงตัวพอดีเหมือนปัญหาที่เคยแก้มาแล้ว ต้องมีการคิดค้นเพิ่มเติมที่เรียกว่า การปรับโครงสร้าง หรือ การสร้างโครงสร้างใหม่ ทางปัญญา (Cognitive Restructuring) โดยการจัดกิจกรรมให้

ผู้เรียนได้สนทนา ถกเถียงปัญหา ชักค้ำจนกระทั่งหาเหตุผล หรือหลักฐานในเชิงประจักษ์มา ขจัดความขัดแย้งทางปัญญาภายในตนเอง และระหว่างบุคคลได้

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory) คือ หลักการที่เชื่อว่าความรู้ เป็นโครงสร้างที่บุคคลสร้างขึ้นเพื่อคลี่คลายสถานการณ์ที่เป็นปัญหา และใช้เป็นเครื่องมือในการ แก้ปัญหาหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ของตนเองด้วยวิธีการ ต่าง ๆ และนำมาเชื่อมโยงกับความรู้หรือประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ที่ไม่เน้นการให้เนื้อหาที่ผู้เรียน จะต้องเรียนแต่เน้นที่ตัวผู้เรียน และประสบการณ์ของผู้เรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความสามารถตามความเชื่อของตน ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ภายใต้บรรยากาศ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี การปะทะสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งอื่น ๆ ผู้เรียนจะปรับตนเองโดยวิธีดัดเสริม สร้างโครงสร้างทางปัญญาใหม่ และกระบวน การของ ความสมดุลเพื่อให้รับสิ่งแวดล้อม หรือความจริงใหม่เข้าสู่ความคิดของตนเอง ซึ่งการนำเสนอหรือ อธิบายความจริงที่ ได้สร้างขึ้นนั้น ผู้เรียนจะสร้างรูปแบบ ตัวแทน สิ่งของ ปรัชญาการ และ เหตุการณ์ขึ้นในสมองของตนเองซึ่งอาจแตกต่างกันไป

### 3.3 ความแตกต่างของทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory) กับทฤษฎี การสร้างสรรค์ทางปัญญา (Constructionism Theory)

วรรัตน์ อภินันท์กุล (2547) กล่าวว่า Constructivism เหมือนหรือแตกต่างไปจาก Constructionism อย่างไรเป็นคำเดียวกันใช่หรือไม่ และทั้งสองทฤษฎีนี้มีที่มาอย่างไร โดย นักวิชาการบางคนก็รวมเอา Constructivism ดังตัวอย่างที่ M.D.Rovlyer, J.Edwards, MM.A. Hhhavriiluk สรุปไว้ในหนังสือชื่อ “Integrating Educational Techonogy onto Teaching” ว่า พื้นฐานสำคัญของ Constructivism นั้นมาจากกรอบความคิด ของนักปรัชญาและนักจิตวิทยา การศึกษาค้นสำคัญหลายท่าน เช่น John Dewey, Lev Vygotsky, Jerome Bruner และ Jean Piaget สรุปได้ว่าส่วนที่เหมือนกันระหว่าง Constructivism และ Constructionism คือเป็นทฤษฎี การสร้างความรู้ที่ยอมรับในบทบาทของผู้เรียนในฐานะที่เป็นผู้สร้างค ความรู้ สร้างความเข้าใจในสิ่ง ต่าง ๆ ด้วยตนเอง ต่อมาก็มีนักทฤษฎีทางการศึกษา นักจิตวิทยาการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานใน แวดวงการศึกษาอีกหลายท่านที่ช่วยกันพัฒนากรอบคิด และแปลออกมาเป็นวิธีการจัดการเรียน การสอนขึ้นได้อย่างชัดเจน ได้แก่ Seymour Papert John Seely Brown, The Cognition and Technology Group at Vanderbilt,Rand Spiro, D.N.Perkins,Ann Brown, Joe Campione, Carl Bereiter และ Marlene Scardamalia อธิบายความแตกต่างของ Constructivism และ ดังนี้

ทฤษฎี Constructivism (ตัวอักษร “v”) คือ ทฤษฎีที่ว่าความรู้ถูกสร้างขึ้น โดยตัวผู้เรียน เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นด้วยตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ โดยอาศัยกระบวนการพัฒนาโครงสร้างความรู้ภายในของบุคคล และการเรียนรู้รอบ ๆ ตัว ด้วยกระบวนการทางสติปัญญาในการคิดค้นกรองข้อมูล ทำความเข้าใจข้อมูล ทำ การเชื่อมโยง ข้อมูลความรู้ใหม่กับความรู้เดิม และสร้างความหมายของความรู้ด้วยตนเอง กระบวนการสร้าง ความรู้นี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ที่มีความหมายต่อตนเอง อันจะส่งผลถึงความเข้าใจและความ คงทนของความรู้

ส่วน Constructionism (ตัวอักษร “n”) คือ ทฤษฎีที่ยอมรับว่า ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วย ตัวเอง แต่ได้เพิ่มเติมแนวคิดออกไป กล่าวคือ ความรู้ถูกสร้างขึ้นโดยอาศัยการพัฒนาโครงสร้างความรู้ ภายนอกของบุคคล โดยผู้เรียนต้องลงมือสร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นของจริงที่จับต้องสัมผัสได้ นั่นคือ การ สร้างสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้หรือ นำไปสู่การแลกเปลี่ยนกันได้ ทำให้สามารถทดสอบได้ว่าความรู้ ความคิดถูกต้องหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และสิ่งที่สร้างขึ้นมานั้นก็กลายเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการ ปรับเปลี่ยนความรู้ความคิดต่อไปอีก กลายเป็นวงจรที่ต่อเนื่องเสริมรับซึ่งกันและกันไปไม่มีที่สิ้นสุด แนวคิดนี้จึงเน้นที่การคิดและการเรียนรู้โดยการลงมือสร้างและการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการสร้างความรู้

ดังนั้นความแตกต่างของ ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) จึงอยู่บนความเชื่อว่า ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วยตนเองแล้วเพิ่มส่วนที่เป็นการแสดงความรู้ออกมาให้ปรากฏ โดยการ สร้างสิ่งที่เห็นได้ แลกเปลี่ยนได้ แล้วใช้เป็นเป้าหมายสำหรับการใช้ในการคิดใหม่ สร้างใหม่ เป็น กระบวนการต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด นักการศึกษาได้นำแนวคิดจากทฤษฎี การสร้างความรู้ มาประยุกต์ใช้สร้างและพัฒนาผลงานของภายใต้สมมติฐานที่สำคัญดังนี้

1) ความรู้ไม่ได้เป็นสิ่งที่มืออยู่ภายนอกตัวบุคคลซึ่งจะสามารถถ่ายโอนไปยังผู้เรียนได้ แต่ ความรู้ถูกสร้างขึ้นโดยผู้เรียนในขณะที่ผู้เรียนพยายามสร้างความหมายของประสบการณ์ ผู้เรียน ไม่ใช่ภาชนะว่างเปล่ารอคอยการเติมเต็ม แต่เป็นสิ่งมีชีวิตที่ต้องการค้นหาความหมาย และ กระบวนการอยู่ตลอดเวลา กระบวนการสร้างความหมายของผู้เรียนเป็นการสร้างรายละเอียด และ ทดสอบโครงสร้างทางปัญญาจนกระทั่งพบสิ่งที่พอใจ โดยมีประสบการณ์ที่ขัดแย้งเป็นสิ่งรบกวน โครงสร้างเหล่านี้ ทำให้บุคคลต้องปรับโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหมายอยู่ ตลอดเวลา กระบวนการนี้เป็นการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบทางสมองซึ่งเพ็ญเจตเรียกว่า การปรับ โครงสร้างทาง ปัญญา (Accommodation) แต่นักการศึกษาคนอื่น ๆ เรียกว่า การสร้างความรู้ใหม่ (Knowledge Restricting)

2) ความรู้ที่ผู้เรียนสร้างขึ้น ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความจริงภายนอกหรือสะท้อนไปสู่โลกที่เป็นจริงเสมอไป แต่ผู้เรียนจะสร้างแบบจำลองที่สอดคล้องกับประสบการณ์ของตนเอง โดยถือว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนี้เป็นแบบจำลองที่สะท้อนถึงความเข้าใจในปัจจุบันของผู้เรียน ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความเป็นจริงกับโครงสร้างทางปัญญาที่ผู้เรียนสร้างขึ้นนี้อาจเกิดจากข้อจำกัดของความสามารถในการสร้างความหมายของสิ่งแวดล้อมและข้อจำกัดในประสบการณ์ของผู้เรียน ตัวอย่างเช่น การรับรู้ของผู้เรียน เกี่ยวกับโลกและดวงอาทิตย์ จากประสบการณ์ทำให้เชื่อว่าโลกแบนและดวงอาทิตย์เคลื่อนไหวไปรอบ ๆ โลก เพราะเห็นว่าในตอนกลางวันดวงอาทิตย์เคลื่อนไหวไปในท้องฟ้า ในทัศนะของกลุ่มคอนสตรัคติวิสต์ถือว่าในสถานการณ์เช่นนี้ ผู้เรียนได้สร้างแบบจำลองที่สมบูรณ์ที่สุดสอดคล้องกับประสบการณ์นั้นแล้ว

นอกจากสมมติฐาน 2 ข้อ ดังกล่าวข้างต้น Gredler (1997) และ Robert E. Slavin (1995) เห็นว่า กลุ่ม Cognitive constructivism และกลุ่ม Social constructivism มีสมมติฐานเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน กล่าวคือกลุ่ม Cognitive Constructivism เชื่อว่าความรู้ถูกสร้างขึ้นโดยสมาชิกแต่ละคนของสังคมจากพื้นฐานทางสติปัญญาและความรู้เดิมที่ติดตัวมา ขณะที่กลุ่ม Social Constructivism เชื่อว่า ความรู้ถูกสร้างขึ้นโดยสมาชิกในสังคมร่วมกันโดยใช้การเจรจา (Negotiation) เป็นเครื่องมือ มีภาษาและวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้เกิดการเรียนรู้โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ มีดังนี้

1. ความรู้ของบุคคลใด คือ โครงสร้างทางปัญญาของบุคคลนั้นที่ สร้างขึ้นจากประสบการณ์ในการคลี่คลายสถานการณ์ที่เป็นปัญหา และสามารถนำไปใช้พื้นฐาน การแก้ปัญหา หรืออธิบายสถานการณ์อื่นได้

2. ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วยวิธีการที่ต่างๆ กัน โดยอาศัยประสบการณ์และโครงสร้างทางปัญญาที่มีอยู่เดิม ความสนใจ และแรงจูงใจภายในตนเองเป็นจุดเริ่มต้น

3. ผู้สอนมีหน้าที่จัดการให้ ผู้เรียนได้ปรับขยายโครงสร้างทางปัญญา ของตนเอง ในข้อสมมติฐานดังนี้

3.1 สถานการณ์ที่เป็นปัญหาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมก่อให้เกิด ความขัดแย้งทางปัญญา

3.2 ความขัดแย้งทางปัญญาเป็น แรงจูงใจภายใน ให้เกิดกิจกรรมการไตร่ตรองเพื่อขจัดความขัดแย้งนั้น Dewey (1933) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะการไตร่ตรอง (Reflection) เป็นการพิจารณาอย่างรอบคอบ กิจกรรมการไตร่ตรองจะเริ่มต้นด้วยสถานการณ์ที่เป็นปัญหา น่าสงสัย

งวงวย ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน เรียกว่า สถานการณ์ก่อนไตร่ตรอง และจะจบลงด้วยความแจ่มชัดที่สามารถอธิบายสถานการณ์ดังกล่าว สามารถแก้ปัญหาได้ ตลอดจนได้

3.3 การไตร่ตรองบนฐานแห่งประสบการณ์และโครงสร้างทางปัญญาที่มีอยู่เดิม ภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม กระตุ้นให้มีการสร้างโครงสร้างใหม่ทางปัญญา

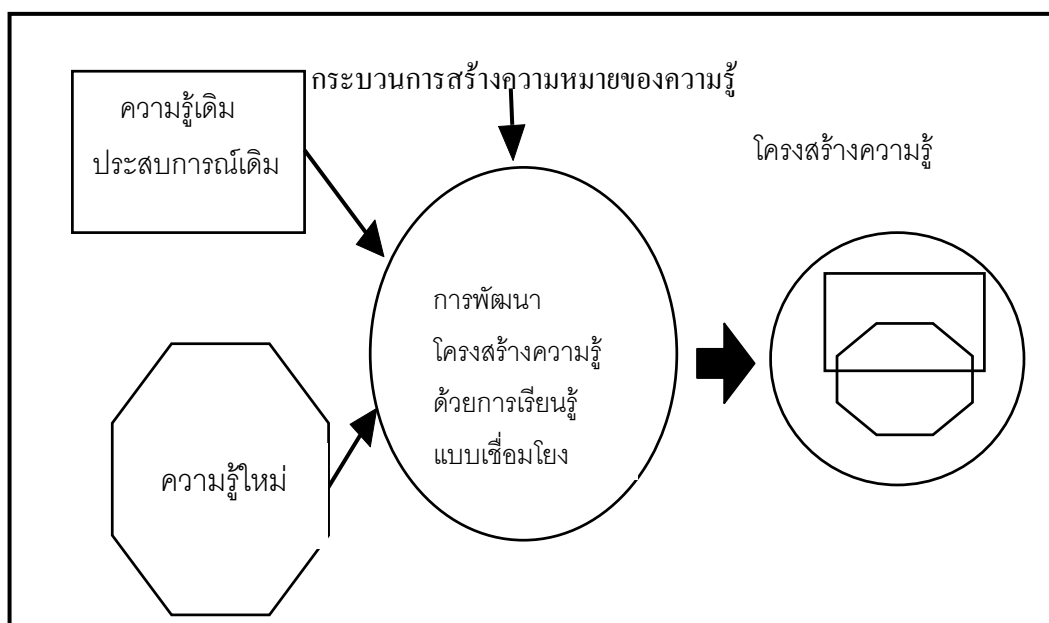
ทฤษฎีการสร้างความรู้ จึงให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนต้องลงมือกระทำด้วยตนเอง (Learning are active) โดยบูรณาการข้อมูลใหม่กับประสบการณ์ที่มีมาก่อนหรือความรู้เดิมของผู้เรียน เข้ากับสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้จึง เป็นสิ่งที่มีค่าและมีความจำเป็น (Multiple perspective are valued and necessary) กล่าวคือ ผู้เรียนจะต้องสร้างแนวคิดของตนเอง ที่จำเป็นต้องประกอบด้วยแนวคิดที่หลากหลาย กว้างขวาง ที่อาจมาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ เช่นจาก ครู กลุ่มเพื่อน หนังสือ สิ่งแวดล้อมรอบตัว การสนทนากับผู้อื่นๆ ในเรื่องที่กำลังเรียนรู้ การรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 โดยการเรียนรู้ควรมีลักษณะของการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างกันไม่ใช่การแข่งขัน (Learning should support collaboration, not competition) เป็นการร่วมมือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งทำให้ผู้เรียนตกผลึกและกลั่นกรองสิ่งที่สร้างขึ้นแทนความรู้ภายในสมองมาเป็นคำพูดที่ใช้ในการสนทนาหรือการแสดงออกที่เป็นรูปธรรม ทำให้การส่งเสริมเพื่อการสังเคราะห์ความรู้มีความจำเป็นต่อการเรียนรู้ และการสร้างความหมายการเรียนรู้ของตนเอง โดยให้ความสำคัญต่อการ นำเสนอประสบการณ์การเรียนรู้ที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงหรือประสบการณ์การเรียนรู้ในชีวิตจริง (Provides authentic , real-world learning experiences) การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่างๆที่อยู่ในบริบทของสภาพจริง เพื่อการเรียนรู้ที่ประยุกต์ความรู้ที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาในชีวิตจริง (Real world problems) จึงจะช่วยสร้างการเชื่อมโยงความรู้ที่แข็งแกร่งและส่งผลให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนไปสู่สถานการณ์ใหม่ในสภาพชีวิตจริงได้

สรุปได้ว่าทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีพัฒนาการทางปัญญาของ Piaget (Jean Piaget's Cognitive Development Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับพัฒนาการทางปัญญาของบุคคล ซึ่งเน้นการพัฒนาของการคิดเชิงเหตุผลที่มีกระบวนการสร้างอย่างต่อเนื่อง อันก่อให้เกิดทฤษฎีการสร้างสรรค์ ทางปัญญา (Constructionism Theory) เมื่อมีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและทฤษฎีประวัติศาสตร์สังคมของ Vygotsky C Lev S. ( Vygotsky's Socialhistorical) เกิดขึ้น ทำให้เกิดแนวคิดของการให้ความสำคัญ ที่เน้นบทบาทของภาษา และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการสร้างความรู้ จะส่งผลให้มีสมมติฐานเกี่ยวกับการเรียนรู้และการสร้างผลงานออกมาแตกต่างกัน จึงก่อให้เกิด

ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เชื่อว่า ความรู้เป็นสิ่งที่ผู้เรียนสร้างขึ้นด้วยตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นได้เสมอ โดยอาศัยกระบวนการพัฒนาโครงสร้างทางปัญญาภายในของบุคคลและการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีเมื่อผู้เรียนมีโอกาสได้รับข้อมูลประสบการณ์ใหม่ ๆ เข้ามาและใช้กระบวนการทางสติปัญญาของตนคิดกลั่นกรองข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจและการคงความรู้นั้นไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

### 3.4 ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้

ทฤษฎีการสร้างความรู้ หมายถึง ปรัชญาที่กล่าวเกี่ยวกับความรู้ ที่เชื่อว่าความรู้เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นด้วยตนเองด้วยการเชื่อมโยงความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมกับความรู้ใหม่ เป็นแนวทางของความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่อาศัยกระบวนการสร้างความหมายของความรู้ด้วยการพัฒนาโครงสร้างความรู้ภายในตนเอง โดยจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายเกิดความเข้าใจอย่างลุ่มลึก และเกิดความคงทนของความรู้ภายในตนเอง สรุปความหมายของทฤษฎีการสร้างความรู้เป็นแผนภาพได้ดังนี้



Bednaretal (1991) ให้ข้อตกลงการออกแบบการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ไว้ดังนี้

1. การสร้างการเรียนรู้ (Learning Constructed) ความรู้จะถูกสร้างจากประสบการณ์การเรียนรู้เป็นกระบวนการสร้าง สิ่งขึ้นแทนความรู้ (Representation) ในสมองที่ผู้เรียนเป็นผู้สร้างขึ้น

2. การแปลความหมายของแต่ละคน (Interpretation personal) การเรียนรู้เป็นการแปลความหมายตามสภาพจริง (Real world) ของแต่ละคน การเรียนรู้เป็นผลจากการแปลความหมายตามประสบการณ์ของแต่ละคน

3. การเรียนรู้เกิดจากการลงมือกระทำ (Learning active) การเรียนรู้เป็นการที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำซึ่งเป็นการสร้าง ความหมายที่พัฒนาโดยอาศัยพื้นฐานของประสบการณ์

4. การเรียนรู้ที่เกิดจากการร่วมมือ (Learning Collaborative) ความหมายในการเรียนรู้เป็นการต่อรองจากแนวคิด ที่หลากหลาย การพัฒนาความคิดรวบยอดของตนเอง ได้มาจากการร่วมแบ่งปัน แนวคิดที่หลากหลายในกลุ่ม และในขณะที่เดียวกันก็ปรับเปลี่ยนการสร้างสิ่งที่แทนความรู้ในสมอง (Knowledge representation) ที่สนองตอบต่อแนวคิดที่หลากหลายนั้น หรือ อาจกล่าวได้ว่า ในขณะที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการอภิปรายเสนอความคิดเห็นที่หลากหลายของแต่ละคน ผู้เรียนจะมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างความรู้ของตนด้วยและสร้างความหมายของตนเองขึ้นมาใหม่

5. การเรียนรู้ที่เหมาะสม (Learning Situated) ควรเกิดขึ้นในสภาพชั้นเรียน นจจริง การเรียนรู้ต้องเหมาะสมกับบริบทของสภาพจริง หรือสะท้อนบริบทที่เป็นสภาพจริง

6. การทดสอบเชิงการบูรณาการ (Testing Integrated) การทดสอบควรจะเป็นการบูรณาการเข้ากับภารกิจการเรียน (Task) ไม่ควรเป็นกิจกรรม ที่แยกออกจากบริบท การเรียนรู้ การวัด การเรียนรู้ เป็นวิธีการที่ผู้เรียนใช้โครงสร้างความรู้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมให้เกิดการคิดในเนื้อหาการเรียนรู้นั้น ๆ

Vygotsky (1975) กล่าวถึง ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน และการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นปฐมนิเทศ ผู้เรียนสร้างจุดมุ่งหมายและแรงจูงใจในการเรียนรู้ตามเนื้อหาที่กำหนด
2. ขั้นทำความเข้าใจ ผู้เรียนปรับแนวคิดปัจจุบันในหัวข้อของบทเรียนให้ชัดเจน จนเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความรู้และประสบการณ์เดิม ด้วยการกระตุ้นให้ค้นหาความรู้และประสบการณ์เดิมแล้วผสมผสานให้เข้ากันได้กับ ความรู้ใหม่ โดยทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและใช้กิจกรรมที่หลากหลาย

3. ขั้นจัดโครงสร้างความรู้ใหม่ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดโดยผู้เรียนต้องศึกษาความรู้ให้กระจ่างชัดแล้วแลกเปลี่ยนกันเพื่อที่จะสร้างความรู้ขึ้นใหม่และประเมินความรู้ใหม่ โดยการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนมีบทบาท มีส่วนร่วม และมีปฏิสัมพันธ์การเรียนการ



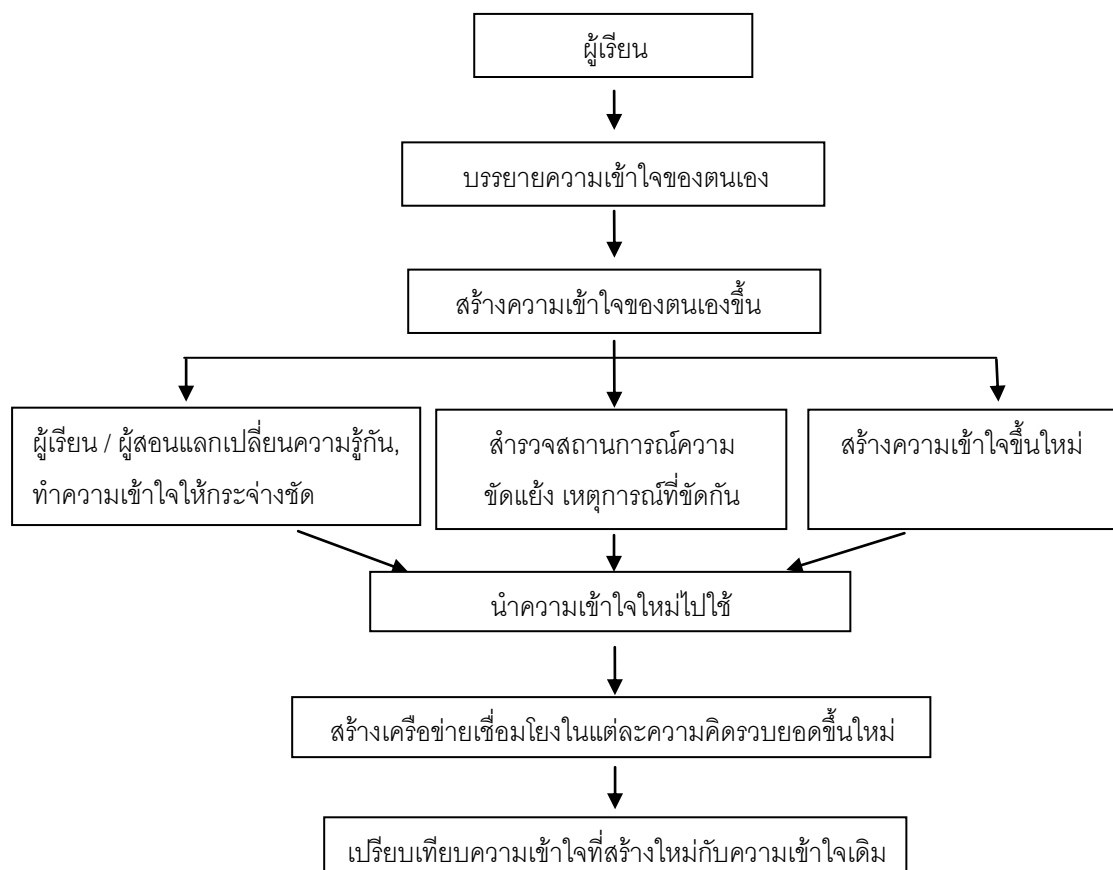
สอนของโดยตรงของผู้สอนและผู้เรียน ด้วยการใช้งานกลุ่มและความร่วมมือภายในกลุ่มในรูปแบบต่าง ๆ ที่ช่วยพัฒนาความรู้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ขั้นการนำแนวความรู้ไปใช้ ผู้เรียนนำแนวความรู้ใหม่ของตนเองที่สร้างขึ้นไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งที่คุ้นเคยและแปลกใหม่โดยเป็นการนำความรู้รวบยอดใหม่ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ไปใช้แก้ปัญหา และไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

5. ขั้นการทบทวน ผู้เรียนต้องสะท้อนตนเองว่าแนวความรู้ของตนได้ เปลี่ยนแปลงไป โดยเปรียบเทียบระหว่างความรู้เดิมในตอนต้นกับความรู้ใหม่ในตอนสิ้นสุดการเรียนรู้

6. ขั้นการประเมิน ผู้เรียนจะถูกประเมินความรู้ใหม่และความต่อเนื่องระหว่างความรู้เดิมและความรู้ใหม่ โดยขั้นตอนนี้ปฏิบัติโดยผู้สอนเพื่อจะได้ทราบถึงความรู้ใหม่ที่ผู้เรียนสร้างขึ้นมา

### สรุปขั้นตอนการเรียนรู้ของทฤษฎีการสร้างความรู้เป็นแผนได้ดังนี้



สรุปได้ว่า จากขั้นตอน การเรียนรู้ของทฤษฎีการสร้างความรู้ จะเห็นได้ว่า มุ่งเน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ในการกำหนดความต้องการหรือ จุดประสงค์การเรียนรู้ด้วย

ตนเอง ซึ่งมุ่งเน้นการนำความรู้หรือประสบการณ์เดิมมาเป็นพื้นฐานของการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ตามความต้องการของตนเองในบริบท แนวคิด มุมมองและประสบการณ์ส่วนบุคคล โดยการจัด สถานการณ์ให้เกิดความสงสัยในความรู้เดิม หรือเกิดความขัดแย้งทางปัญญาในตนเอง เพื่อเปิด โอกาสให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจากการสนทนา การอภิปราย การทำงานร่วมกัน การศึกษาเพิ่มเติม การซึมซับความรู้ใหม่ผ่านการรับรู้ทางประสาทสัมผัสทั้งห้า เพื่อหาทางทำ ความเข้าใจความขัดแย้งทางปัญญานั้นซึ่งก่อให้เกิดการขยายปัญญาภายใน นตนเองกลายเป็น ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในชีวิตการทำงานและการดำเนินชีวิตของตนเองได้ ต่อไป โดยผู้เรียนและผู้สอนจะพื้นที่เรียนรู้ร่วมกันสำหรับการสะท้อนการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ ความคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตนเอง เพื่อให้ระลึกย้อนกลับไปยัง การตั้งจุดมุ่งหมายหรือ ความต้องการในการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้ก่อนว่าบรรลุผลสำเร็จหรือไม่

### 3.5 การสรุปความสอดคล้องเชื่อมโยงของทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory) และการศึกษาในระบบโรงเรียน

ทฤษฎีการสร้างความรู้กับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีความ สอดคล้องกันโดยเน้นไปที่บทบาทของผู้เรียนในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้เพื่อการสร้างความรู้ และการให้ความสำคัญกับผู้เรียนในกระบวนการเรียนรู้เพื่อการ สร้างความรู้ ความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ โดยทฤษฎีการสร้างความรู้ยอมรับให้หลักการที่ว่าผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้มากขึ้น ตัวอย่างของ ความสอดคล้องของทฤษฎีการสร้างความรู้กับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 คือ

- มาตรา 4 ในประเด็นการศึกษาตลอดชีวิต เนื่องจากการสร้างความรู้จะเกิดจากการ ร ผสมผสานระหว่างประสบการณ์การเรียนรู้จากทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และ การศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถสร้างความรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

- มาตรา 7 ในประเด็นการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการสร้างความรู้ จะเกิดขึ้นโดยบุคคลนั้น ๆ มีความ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะสร้างความรู้เป็นของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นได้ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

- มาตรา 22 ในประเด็นการยึดหลักว่า ผู้เรียนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนา ตนเองได้ เนื่องจากการสร้างความรู้จะเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ ตามความ เหมาะสมกับบุคคลนั้น ๆ

- มาตรา 23 ในประเด็นการบูรณาการการศึกษาทุกระบบตามความเหมาะสม เนื่องจากการสร้างความรู้จะเป็นความรู้ในทุก ๆ เรื่อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้ ความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ เป็นต้น ซึ่งความรู้ดังกล่าวจะสร้างมาจากการผสมผสานความรู้ทุกระบบจากที่มีอยู่นั่นเอง

- มาตรา 24 ในประเด็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ เนื่องจากนักศึกษานอกกระบบโรงเรียนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และการอำนวยความสะดวก เพื่อเสริมสร้างการสร้างความรู้ได้

- มาตรา 29 ในประเด็นความร่วมมือของทุกฝ่ายเพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ เนื่องจากการสร้างความรู้จะมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลและชุมชน จึงมีการร่วมมือกันเพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง

งานการศึกษานอกกระบบโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ บุคคลเป้าหมายที่อยู่ในข่ายที่เป็นผู้ใหญ่เป็นหลัก ไ ม่ว่าจะเป็นอายุ บทบาททางสังคม ทางกฎหมาย หรือการรับรู้ตนเอง ซึ่ง Knowles (1998) ได้กล่าวถึงผู้ใหญ่ในทฤษฎี การเรียนรู้ผู้ใหญ่ว่า มีมโนทัศน์การรับรู้ของตนเองจะเปลี่ยนแปลงจากผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไปสู่ผู้ที่สามารถนำตนเองได้ เป็นบุคคลที่สะสมประสบการณ์ความรู้มากมาย จนสามารถใช้ เป็นแหล่งการเรียนรู้อันทรงคุณค่า มีความพร้อมที่จะเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งไปสู่ภาระงานตามบทบาทหน้าที่ของตนในสังคม มุ่งนำความรู้ไปใช้ในปัจุบัน มีแนวทางการเรียนรู้จากเนื้อหาเป็นศูนย์กลางไปสู่การลงมือปฏิบัติ จึงต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่มีลักษณะดังนี้ การสร้างบรรยากาศอบอุ่นเป็นมิตร ที่เอื้อต่อการสนทนาและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ให้ความเคารพนับถือที่สร้างความเชื่อมั่นในตนเองและเชื่อมั่นระหว่างกัน

หลักการจัดกิจกรรมการศึกษานอกกระบบโรงเรียนสำหรับผู้ใหญ่ จึงควรให้ความสำคัญต่อการนำประสบการณ์ของผู้เรียน มาเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ควรมีความหมายสำหรับผู้เรียน ในการนำไปใช้ได้ทันทีในชีวิตจริง โดย ให้อิสระในการสำรวจ ประสบการณ์การเรียนรู้ และ ระลึกเสมอว่า การเรียนรู้จะถูกลืมได้ง่ายหากการเรียนรู้ไม่นั้นไม่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์และความรู้เดิมของผู้เรียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ หลักการจัด การเรียนรู้ผู้ใหญ่ที่เน้นการใช้ประสบการณ์ที่มากมายหลากหลาย ของผู้เรียนเพื่อ เป็นแหล่งวิทยาการสำคัญในการเรียนรู้ และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของ ผู้ใหญ่ทั้งด้านกายภาพและจิตวิทยา

การนำทฤษฎีการสร้างความรู้ มาใช้ในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน จึงมีความเหมาะสม เพราะให้ความสำคัญต่อการ ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการสร้างความรู้ เชื่อมั่นในศักยภาพบุคคลว่า สามารถเป็นผู้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยกระบวนการเรียนรู้เพื่อ สร้างความรู้ใหม่ต้องให้ความสำคัญต่อการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนนำความรู้และประสบการณ์ของตนเองมาใช้เป็นพื้นฐาน ผู้สอนมีบทบาท ในการสร้าง สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นมิตรให้ความรู้ที่ปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ มีสภาพการเรียนรู้เหมือนสภาพจริงหรือให้สัมผัสประสบการณ์ตรงจากสถานที่จริง เป็น ผู้อำนวยการความสะดวก ช่วยเหลือมีส่วนร่วม ลงใจ ชี้แนะแนวทาง ให้กำลังใจ กระตุ้น ส่งเสริม เสนอแนะ ยอมรับ ความแตกต่างของผู้เรียน และกระตุ้นเร้าให้ผู้เรียน เกิดการแสวงหาความรู้ ในการพัฒนาความรู้ภายในตนเอง เพื่อการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ตลอดเวลาตามปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต โดยใช้กิจกรรมที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกับผู้อื่นผ่านการสนทนา การอภิปราย การทำงานร่วมกัน ผสมผสานกับการได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเองและให้เวลาในการตกผลึกความคิดเพื่อสร้างปัญญาหรือความรู้ใหม่ได้ด้วยตนเอง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจมีความแตกต่างกันตามความถนัด ความคิด และประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคลเพื่อนำไปใช้ในป้องกันหรือแก้ไขปัญหาชีวิตและ การทำงานได้ต่อไป

## ตอนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์

### 4.1 ความหมายของความคิด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยได้มีนักคิด นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการคิด (Thinking) ไว้อย่างกว้างขวาง ดังนี้

Bruner (1965) กล่าวว่า การพัฒนาการทางด้านการคิดเริ่มเรียนรู้จากการกระทำ ต่อไปจึงจะสามารถจินตนาการ สร้างภาพในใจคิดถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ แล้วจึงจะถึงขั้นการคิดและเข้าใจในสิ่งที่เป็นนามธรรม

Guilford (1967) อธิบายว่าความสามารถทางสมองของมนุษย์ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. มิติด้านเนื้อหา (Contents) หมายถึง วัตถุหรือข้อมูลที่ใช้เป็นสื่อ ก่อให้เกิดความคิด ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น ภาพ เสียง สัญลักษณ์ ภาษา พฤติกรรม ฯลฯ

2. มิติด้านปฏิบัติการ (Operations) หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่บุคคลใช้ในการคิด ได้แก่ การรับรู้และเข้าใจ (Cognition) การจำ การคิด แบบอเนกนัย การคิดแบบเอกนัยและการประเมินค่า 3 มิติด้านผลผลิต (Products) หมายถึง ผลของการคิด ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นหน่วย (Unit) เป็นกลุ่มหรือพวกของ สิ่งต่าง ๆ (Classes) เป็นความสัมพันธ์ (Relations) เป็นระบบ

(System) เป็นการแปลงรูป (Transformation) และการประยุกต์ (Implication) ความสามารถทางการคิดของบุคคลเป็นผลจากการผสมผสานมิติด้านเนื้อหาและด้านปฏิบัติการเข้าด้วยกัน

Gardner (1997) จำแนกความสามารถหรือสติปัญญา (Intelligence) ของมนุษย์ออกเป็น 8 ด้าน เรียกว่า ทฤษฎีพหุปัญญา (Multiple Intelligence) ซึ่งแต่เดิมทฤษฎีทางสติปัญญามักกล่าวถึงความสามารถเพียงหนึ่งหรือสองด้าน แต่การ์ดเนอร์มีความเชื่อว่า มนุษย์มีความสามารถทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านดนตรี ด้านการเคลื่อนไหวร่างกายและกล้ามเนื้อ ด้าน เหตุผลเชิงตรรกและคณิตศาสตร์ ด้านภาษา ด้านมิติสัมพันธ์ ด้านการเข้ากับผู้อื่น ด้านการเข้าใจตนเอง และด้านความเข้าใจในธรรมชาติ ซึ่งแต่ละด้านจะมีความสามารถไม่เท่ากันและจะทำงานร่วมกัน ความสามารถแต่ละด้านจะแสดงออกได้หลากหลายและสามารถพัฒนาได้

ศรีสุรางค์ ทีชะกุล และคณะ (2542) กล่าวว่า การคิดเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของมนุษย์ และมีรูปแบบซับซ้อน อันเป็นผลมาจากกระบวนการทางสมอง

อรพรรณ พรสีมา (2543) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมชาติของการคิดว่าการคิดเป็นกระบวนการทำงานของสมองที่ได้ตอบสนองสิ่งเร้า มีความหลากหลายทั้งวิธีการคิดและเป้าหมายในการคิด สามารถแสดงให้ผู้อื่นรับรู้ได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ

สรุปได้ดังนี้ การคิด (Thinking) มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสมองที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สามารถแสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้ได้หลากหลายวิธี และเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ เมื่อความคิดทำให้เกิดความรู้ใหม่ ก่อให้เกิด การค้นพบสิ่งใหม่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้ตนเอง ที่ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติต่อไป

#### 4.2 ความหมายของความคิดสร้างสรรค์

Anderson (1970) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นประสบการณ์ทั้งหมดที่ผ่านมาเพื่อสร้างรูปแบบใหม่ ความคิดใหม่หรือผลิตผลใหม่ เป็นความสามารถของบุคคลในการคิดแก้ปัญหา ด้วยการคิดอย่างลึกซึ้งซึ่งที่นอกเหนือไปจากการคิดอย่างปกติธรรมดา เป็นลักษณะภายในตัวบุคคลที่สามารถจะคิดได้หลายแง่หลายมุม ผสมผสานจนได้ผลิตผลใหม่ที่ถูกต้องสมบูรณ์กว่า ซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นความรู้สึกที่ไวต่อปัญหา และสามารถรวบรวมประสบการณ์ทั้งหมดที่ผ่านมา เพื่อสร้างรูปแบบอย่างใหม่ ความคิดใหม่ ๆ หรือผลิตผลใหม่ ๆ ได้

Osborn (1957) และ Guilford (1967) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นสมรรถภาพทางสมองที่มีลักษณะความคิดแบบอนกนัย (Divergent Thinking) คือ สามารถคิดได้หลายทิศทางหลายแง่หลายมุม คิดได้กว้างไกล และความคิดแบบอนกนัย ประกอบด้วย ลักษณะความคิด

ริเริ่ม (Originality) ความคิดคล่องตัว (Fluency) ความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility) และความคิดละเอียดลออ (Elaboration)

Wescot and Smith (1967) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการทางสมองที่รวมเอาประสบการณ์เดิมของแต่ละคนออกมา แล้วนำมาจัดให้อยู่ในรูปแบบใหม่ การจัดรูปแบบใหม่ ของความคิดนี้เป็นลักษณะเฉพาะของคนแต่ละคน ไม่จำเป็นจะต้องเป็นสิ่งใหม่ระดับโลกก็ได้ เป็นความสามารถของบุคคลในการคิดสร้างผลผลิตหรือสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ไม่ เป็นที่รู้จักมาก่อน ซึ่งสิ่ง ต่างๆ เหล่านั้นอาจจะเกิดจากการรวบรวมเอาความรู้ต่างๆ ที่ได้จากประสบการณ์แล้วเชื่อมโยงเข้า กับสถานการณ์ใหม่ สิ่งที่เกิดขึ้นใหม่นี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นสิ่งที่มีสมบูรณอย่างแท้จริง อาจออกมา ในรูปของผลิตผลทางศิลปะวรรณคดีวิทยาศาสตร์ หรือเป็นเพียงกระบวนการหรือวิธีการก็ได้

Wallach and Kogan (1965) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์หมายถึงความสามารถ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ กล่าวคือ เมื่อระลึกถึงสิ่งหนึ่งได้ก็จะเป็นสะพานช่วยให้ระลึกถึงสิ่งอื่นที่มี ความสัมพันธ์กันต่อไปอีกเช่น เมื่อเห็นคำว่า ปากกาก็นึกถึงกระดาษ ดินสอ ยางลบ เป็นต้น ยิ่งคิดได้มากเท่าไรยิ่งแสดงถึงศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์มากเท่านั้น

Mednic (1963) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือความสามารถเชื่อมโยงสัมพันธ์ องค์ประกอบในแบบใหม่ๆ ได้ และถ้าสิ่งที่นำมาเชื่อมโยงกันนั้น มีความห่างไกลกันมากเพียงใด การเชื่อมโยงสัมพันธ์ก็มีความสร้างสรรค์มากขึ้นเพียงนั้น

Getzels and Jackson (1963) มีความคิดที่สอดคล้องกับกิลฟอร์ด ซึ่งกล่าวว่า ความคิด สร้างสรรค์เป็นลักษณะการคิดที่หาคำตอบหลายๆ คำตอบในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งลักษณะ เช่นนี้มักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีอิสระในการตอบสนอง จึงจะสามารถตอบได้มาก

ชาญชัย อินทรประวัติ (2518) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นความสามารถพิเศษซึ่ง มีอยู่ในตัวบุคคลและพฤติกรรมที่เกิดความคิดสร้างสรรค์มีระดับแตกต่างกันตามวัย

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถของบุคคลในการ แก้ปัญหาอย่างลึกซึ้ง นอกเหนือจากลำดับขั้นของการคิดปกติ เป็นลักษณะภายในของบุคคล ที่จะ คิดหลากหลายผสมผสานกันจนได้ผลผลิตใหม่ที่ถูกต้องสมบูรณ์

อารี รังสินันท์ (2523) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการทางสมองที่คิดใน ลักษณะอเนกนัย อันนำไปสู่การคิดค้นพบสิ่งแปลกใหม่ด้วยการคิดดัดแปลง ปُرุงแต่งจากความคิด เดิมผสมผสานกันไปกับความพยายามที่จะสร้างความคิดฝันหรือจินตนาการ เรียกว่าจินตนาการ ประยุกต์ จึงทำให้เกิดผลงานจากความคิดสร้างสรรค์

กรมวิชาการ (2534) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดสร้างสรรค์ว่า เป็นความสามารถใน การมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ต่อเนื่องกัน

ไปและความคิดสร้างสรรค์นี้ประกอบด้วย ความคล่องตัวในการคิด ความคิดยืดหยุ่นและความคิดที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะหรือความคิดริเริ่ม

อารี พันธุ์ณี (2545) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการทางสมองที่คิดในลักษณะอเนกนัยอันนำไปสู่การคิดค้นพบสิ่งแปลกใหม่ด้วยการคิดดัดแปลงปรุงแต่งจากความคิดเดิมผสมผสานกันให้เกิดสิ่งใหม่ ความคิดสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นได้นี้มิใช่เพียงแต่คิดในสิ่งที่เป็นไปได้หรือสิ่งที่เห็นเหตุเป็นผลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ความคิดจินตนาการก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะก่อให้เกิดความแปลกใหม่ แต่ต้องควบคู่กันไปกับความพยายามที่จะสร้างความคิดฝันหรือจินตนาการให้เป็นไปได้ หรือที่เรียกว่าเป็นจินตนาการประยุกต์นั่นเอง จึงจะทำให้เกิดผลงานจากความคิดสร้างสรรค์ขึ้น โดยให้ความหมายความคิดสร้างสรรค์ไว้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process) หมายถึง ความรู้สึกไวต่อปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีขั้นตอน เป็นระบบ และนำผลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสิ่งใหม่ต่อไป

2. ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Person) หมายถึง บุคคลที่มีความอยากรู้อยากเห็น ใฝ่คว้าหาความรู้ ก้าวคิด ก้าวแสดง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอารมณ์ขันมีจินตนาการ มีความยืดหยุ่นทั้งความคิดและการกระทำและเป็นบุคคลที่มีความสุขกับการทำงานหรือสิ่งที่ตนพอใจและไม่หวังผลจากการประเมินภายนอก

3. ลักษณะของผลผลิต หมายถึง คุณภาพของผลงานที่เกิดขึ้น มีตั้งแต่ขั้นต่ำที่แสดงผลที่เกิดจากความพอใจของตนที่แสดงออกซึ่งความคิดและการกระทำ จนกระทั่งพัฒนาขึ้นเป็นการฝึกทักษะและค่อยคิดได้เอง จนถึงระดับการคิดค้นพบทฤษฎี หลักการและการประดิษฐ์คิดค้นต่างๆ

สรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของสมองในการคิดตอบสนองต่อเหตุการณ์ หรือปัญหาได้หลายทิศทาง คิดได้แปลกใหม่ไม่ซ้ำแบบเดิม มองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ เป็นความสามารถด้านการคิดแก้ปัญหาของบุคคลอย่างเป็นระบบ ที่สามารถพัฒนาเป็นหลักการ ที่เป็นแนวทาง นำไปสู่การ ค้นพบทฤษฎี และสิ่งประดิษฐ์คิดค้นใหม่ๆ ได้ ความคิดสร้างสรรค์เป็นลักษณะความคิดแบบอเนกนัย หรือความคิดหลายทิศหลายทางที่นำไปสู่กระบวนการคิดประดิษฐ์สิ่งแปลกใหม่ รวมทั้งการคิดและการค้นพบวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ตลอดจนความสำเร็จในด้านการคิดค้นพบทฤษฎีต่างๆ อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ที่มีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

#### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

มีการศึกษาวิจัยแนวคิดด้านความคิดสร้างสรรค์เอาไว้ที่น่าสนใจดังนี้

1. แนวคิดด้านจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Approach) มีความเห็นว่า ความสามารถทางสร้างสรรค์ของมนุษย์เป็นกิจกรรมการทดแทนซึ่งแสดงออกโดยกลไกการป้องกันตัว (Defense Mechanism) อันเกิดจากจิตไร้สำนึก (Unconscious) ที่ควบคุมแรงขับทางเพศหรือความก้าวร้าวของตน บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงจะเป็นผู้ที่หนีโลกแห่งความจริงไปสู่ความคิดฝัน เพื่อปกป้องไม่ให้พลังจิตไร้สำนึกที่ไม่พึงปรารถนาได้แสดงออกมา ตัวอย่างเช่น ศิลปินจะใช้กิจกรรมทางศิลปะเพื่อทดแทนแรงขับ ทางเพศของเขา ในขณะที่บุคคลทั่วไปจะใช้วิธีสนองความต้องการด้วยการใช้กิจกรรมทางเพศ ความคิดสร้างสรรค์จึงทำหน้าที่เป็นปลดปล่อยความเครียดของบุคคล

2. แนวคิดด้านมนุษยนิยม (Humanistic Approach) ทักษะของนักมนุษยนิยมมองในแง่ดีว่าบุคคลมีศักยภาพด้านการคิดสร้างสรรค์ด้วยกันทุกคน แต่ศักยภาพนั้นจะแสดงออกได้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบรรยากาศแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ว่ามีความอบอุ่นเป็นกันเองที่จะสนับสนุนให้เขาพัฒนาถึงศักยภาพอันสูงสุดของตนแค่ไหน โดยเชื่อว่าการพัฒนาให้ถึงศักยภาพอันสูงสุดของบุคคล คือ การนำไปสู่ความสามารถสร้างสรรค์ของบุคคลนั่นเอง

3. แนวคิดด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Approach) นักสิ่งแวดล้อมนิยมมีความคิดสอดคล้องกับนักมนุษยนิยมที่ว่า ความสามารถทางสร้างสรรค์เป็นผลที่เกิดตามธรรมชาติจากบรรยากาศที่เหมาะสม แต่นักสิ่งแวดล้อมนิยมจะเน้นถึงการจัดการกระทำกับตัวแปรที่จะเป็นตัวเร้าและกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ ส่วนนักมนุษยนิยมมองในส่วน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม เช่น บรรยากาศที่อยู่รอบตัวมากกว่าการจัดการกระทำกับตัวแปร

4. แนวความคิดด้านโยงความสัมพันธ์ (Associative Approach) เมดนิค (Mednick, 1962) ผู้นำแนวความคิดนี้ ได้ให้คำจำกัดความของความคิดสร้างสรรค์ว่า เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุในแง่มุมที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์ เขามีความเห็นว่า บุคคลที่สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่อยู่ห่างกันหรือมีความเกี่ยวพันกันน้อยได้มากเท่าไร บุคคลนั้นย่อมมีความคิดสร้างสรรค์สูงเท่านั้น

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์มีหลายแนวคิด ซึ่งอาจมองได้ทั้งในแง่ปรัชญาและแง่จิตวิทยา โดยนักทางปรัชญา มองความคิดสร้างสรรค์ในรูปของความคิดที่ดีเลิศ เป็นความคิดอัจฉริยะและมีพลังเหนือคนธรรมดาทั่วไป ส่วนนักจิตวิทยา มองความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นศักยภาพภายในที่อยู่ในตัวของบุคคล เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาให้มากขึ้นได้ ขึ้นอยู่กับตัวแปร สิ่งเร้า สิ่งกระตุ้น สภาพแวดล้อมของบุคคล และ บรรยากาศแวดล้อมของบุคคลที่มีความอบอุ่นเป็นกันเอง จะสนับสนุน ให้บุคคลเกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นศักยภาพสูงสุดของมนุษย์ได้โดยง่าย



#### 4.4 องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์

ทฤษฎีโครงสร้างทางสติปัญญาของ Guilford (1971) ได้อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถทางสมองที่คิดได้กว้างไกลหลายทิศทางหรือเรียกว่า ลักษณะการคิดนอกเนกนัย หรือการคิดแบบกระจาย (Divergent thinking) ซึ่งประกอบด้วย ความคิดริเริ่ม (Originality) ความคิดคล่องตัว (Fluency) ความคิดยืดหยุ่น หรือความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility) และ ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) มีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดริเริ่ม (Originality) เป็นลักษณะความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดา อาจเกิดจากการนำเอาความรู้เดิมมาคิดดัดแปลงและประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ เช่น การคิดประดิษฐ์เครื่องบินได้สำเร็จ ซึ่งได้แนวคิดจากการทำเครื่องร่อน เป็นต้น ความคิดริเริ่มสามารถอธิบายได้ตามลักษณะดังนี้คือ

1.1 ลักษณะทางกระบวนการ คือ เป็นกระบวนการคิดและสามารถแตกความคิดจากของเดิมไปสู่ความคิดแปลกใหม่ที่ไม่ซ้ำกับของเดิม

1.2 ลักษณะของบุคคล คือ บุคคลที่มีความคิดริเริ่มจะเป็นบุคคลที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าลอง กล้าแสดงออก ไม่ขาดกลัวต่อความไม่แน่นอน แต่เต็มใจและยินดีที่จะเผชิญและเสี่ยงกับสภาพการณ์ ต่างๆ ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จึงมีสุขภาพจิตดี

1.3 ลักษณะทางผลผลิต คือ ผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่ม จึงเป็นงานที่แปลกใหม่ไม่เคยปรากฏมาก่อน มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม คุณค่าของงานจึงมีแต่ระดับต้น เช่น ผลงานที่เกิดจากความต้องการการแสดงความคิดอย่างอิสระ ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจของตนเอง ทำเพื่อส นองความต้องการของตนเองโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของงานและค่อย ๆ พัฒนาขึ้นโดยเพิ่มทักษะบางอย่าง ต่อมาจึงเป็นทั้งงานประดิษฐ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่คิดค้นใหม่ไม่ซ้ำกับใคร นอกจากนั้นก็พัฒนางานประดิษฐ์ให้ดีขึ้นจนเป็นขั้นสูงสุด

2. ความคล่องในการคิด (Fluency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วและมีคำตอบปริมาณที่มากในเวลาที่กำหนด แบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน ดังนี้คือ

2.1 ความคิดคล่องแคล่วทางด้านถ้อยคำ (Word Fluency) ซึ่งเป็นความสามารถในการใช้ถ้อยคำอย่างคล่องแคล่ว

2.2 ความคิดคล่องแคล่วทางด้านการโยงสัมพันธ์ (Associational Fluency) เป็นความสามารถที่คิดหาถ้อยคำที่เหมือนกันหรือคล้ายกันได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ภายในเวลาที่กำหนด

2.3 ความคล่องแคล่วทางด้านการแสดงออก (Expressional Fluency) เป็นความสามารถในการใช้วลีและประโยค คือ ความสามารถที่จะนำคำมาเรียงกันอย่างรวดเร็วเพื่อให้ได้ประโยคที่ต้องการ

2.4 ความคล่องแคล่วในการคิด (Ideational Fluency) เป็นความสามารถที่จะคิดสิ่งที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด เป็นความสามารถอันดับแรกในการที่จะพยายามเลือกเฟ้นให้ได้ความคิดที่ดีและเหมาะสมที่สุด จึงจำเป็นต้องคิด คิดออกมาให้ได้มากที่สุดหลายอย่างและแตกต่างกัน แล้วจึงนำเอาความคิดที่ได้ทั้งหมดมาพิจารณาแต่ละอย่างเปรียบเทียบกับกันว่าความคิดอันใดจะเป็นความคิดที่ดีที่สุด

3. ความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้หลายประเภทและหลายทิศทาง แบ่งออกเป็น

3.1 ความยืดหยุ่นที่เกิดขึ้นทันที (Spontaneous Flexibility) เป็นความสามารถที่จะพยายามคิดได้หลายอย่างอย่างอิสระ

3.2 ความคิดยืดหยุ่นทางด้านการดัดแปลง (Adaptive Flexibility) เป็นความสามารถที่จะพยายามคิดได้หลากหลายและสามารถคิดดัดแปลงจากสิ่งหนึ่งไปเป็นหลายสิ่งได้

4. ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) คือ ความคิดในรายละเอียดเพื่อตกแต่งหรือขยายความคิดหลักให้ได้ความหมายที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ความคิดละเอียดลออเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นยิ่งในการสร้างผลงานที่มีความแปลกใหม่ให้สำเร็จ พัฒนาการของความคิดละเอียดลออขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

4.1 อายุ คนที่มีอายุมากจะมีความสามารถทางด้านนี้มากกว่าคนที่มีอายุน้อย

4.2 เพศ เพศหญิงจะมีความสามารถมากกว่าเพศชายในการคิดละเอียดลออ

4.3 การสังเกต คนที่มีความสามารถด้านการสังเกตสูงจะมีความสามารถด้านความคิดละเอียดลออสูงด้วย

Guilford; & Hoepfner (1972) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์เพิ่มเติมและพบว่าเมื่อองค์ประกอบอย่างน้อย 8 องค์ประกอบ คือ

1. ความคิดริเริ่ม (Originality)
2. ความคิดคล่องตัว (Fluency)

3. ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility)
4. ความคิดละเอียดลออ (Elaboration)
5. ความคิดไวต่อปัญหา (Sensitivity of Problem)
6. ความสามารถในการให้นิยามใหม่ (Redefinition)
7. ความซึมซาบ (Penetration)
8. ความสามารถในการทำนาย (Prediction)

Dalton (1988) ศึกษาเพิ่มเติมและกล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ ควรมีองค์ประกอบ 8 ประการ โดย 4 องค์ประกอบแรกเป็นความสามารถทางสติปัญญา และ 4 องค์ประกอบหลังเป็นความสามารถทางด้านจิตใจและความรู้สึกดังนี้

1. ความคิดริเริ่ม (Originality)
2. ความคิดคล่องแคล่ว (Fluency)
3. ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility)
4. ความประณีต หรือความละเอียดลออ (Elaboration)
5. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)
6. ความสลับซับซ้อน (Complexity)
7. ความกล้าเสี่ยง (Risk-taking)
8. ความคิดคำนึงหรือจินตนาการ (Imagination)

อารี พันธุ์ณี (2545) กล่าวถึง ความคิดริเริ่ม ความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น และความคิดละเอียดลออ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาหรือความคิดง่าย ๆ (Wild idea) เป็นความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ความคิดริเริ่มอาจเกิดจากการนำเอาความรู้เดิมมาดัดแปลงและประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ เช่น การคิดประดิษฐ์เครื่องบินได้สำเร็จก็ได้แนวคิดจากการทำเครื่องร่อนมาก่อน เป็นต้น ความคิดริเริ่มเป็นลักษณะความคิดที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก เป็นความคิดที่แปลกแตกต่างจากความคิดเดิม และอาจไม่เคยมีใครนึกหรือคิดถึงมาก่อน ความคิดริเริ่มจำเป็นต้องอาศัยความกล้าคิด กล้าลอง และบ่อยครั้งความคิดริเริ่มต้องอาศัยความคิดจินตนาการ ที่เรียกว่า ความคิดจินตนาการประยุกต์ (Applied Imagination) คือ ความคิดที่ผู้คิดพยายามหาทางทำให้เกิดผลงานตามความคิดนั้น

2. ความคิดคล่องตัวหรือความคิดคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว และสามารถสร้างคำตอบได้ในปริมาณมาก

ในเวลาจำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านถ้อยคำ (Word Fluency) ด้านการโยงความสัมพันธ์ (Associational Fluency) ด้านการแสดงออก (Expressional Fluency) และด้านการคิด (Ideational Fluency) เพราะความคิดคล่องตัวหรือความคิดคล่องแคล่วเป็นความสามารถ เบื้องต้นที่จะนำไปสู่ความคิดที่มีคุณภาพหรือความคิดสร้างสรรค์

3. ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ประเภทหรือแบบของความคิดที่พยายามคิดได้หลายอย่างต่างๆ กัน กล่าวคือ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะพยายามคิดให้ได้หลายประเภทอย่างอิสระ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา

4. ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) หมายถึง ความคิดในรายละเอียด เพื่อตกแต่งหรือขยายความคิดหลักให้ได้ความหมายสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ความคิดละเอียดลออเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการสร้างผลงานที่มีความแปลกใหม่เป็นพิเศษให้สำเร็จ ยกตัวอย่าง เช่น การวาดรูปดอกไม้ บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์โดยเฉพาะมีความคิดละเอียดลออ จะวาดรูปดอกไม้ พร้อมใส่รายละเอียดส่วนต่างๆ ของดอกไม้ เช่น เกสร กลีบดอก และก้านดอกได้สวยงามมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ผลการศึกษาโดยทั่วไปพบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความคิดละเอียดลออมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และเพศหญิงจะมีความคิดละเอียดลออมากกว่าเพศชาย

สรุปได้ว่า โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์ มักก่อให้เกิด เข้าใจและมุ่งไปที่ความคิดริเริ่ม ซึ่งแท้ที่จริงแล้วความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย ลักษณะความคิดอื่น ๆ ด้วย มิใช่ความคิดริเริ่มเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตามความคิดริเริ่มเป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้เกิดการเริ่มต้นขึ้น แต่ความสำเร็จของการสร้างสรรค์จำเป็นต้องอาศัยลักษณะความคิดอื่นๆ ประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์จึงมีองค์ประกอบสำคัญตั้งแต่ 4 องค์ประกอบหรือ 8 องค์ประกอบที่แบ่งเป็นความสามารถ 2 ด้านคือ ด้านสติปัญญาและด้านจิตใจและความรู้สึก ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ภายใต้องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์คือ ความคิดริเริ่ม ความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น และความคิดละเอียดลออในด้านถ้อยคำ ด้านการโยงความสัมพันธ์ ด้านการแสดงออก และด้านการคิดโดยการนำความรู้และประสบการณ์เดิมมาเชื่อมโยงกับความต้องการของลูกค้า จนสามารถนำเสนอสินค้าบริการที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับพนักงานในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

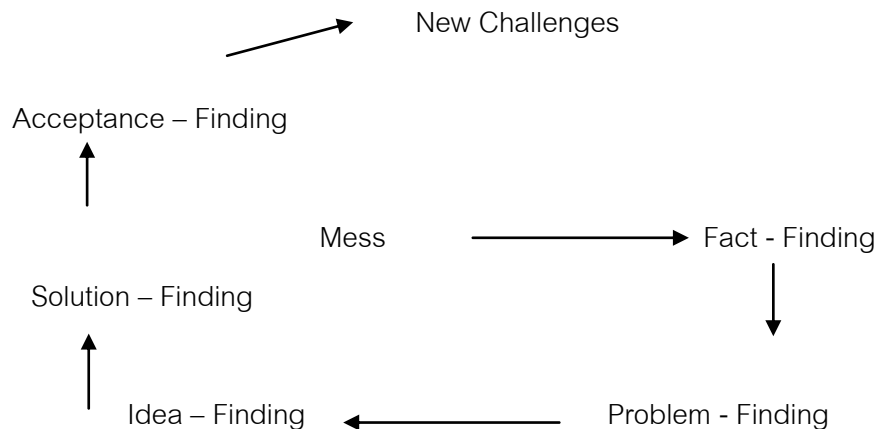
#### 4.5 กระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process)

Gale (1969) ศึกษาพบว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถที่ส่งเสริมและพัฒนาขึ้นได้ ความคิดสร้างสรรค์ไม่ได้ถ่ายทอดทางยีน (Gene) จากบิดามารดา หากแต่เป็นพฤติกรรม

ที่ได้รับภายหลังเช่นเดียวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ ฉะนั้นความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลจะมากหรือน้อยเพียงไรย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เขาได้รับ

Rogers (1970) ศึกษาพบว่า ภาวะที่ส่งเสริมให้บุคคลกล้าคิดอย่างสร้างสรรค์ ได้แก่ ภาวะที่บุคคลรู้สึกปลอดภัยรู้สึกว่ามีค่า ได้รับการยอมรับ รวมทั้งภาวะที่มีเสรีภาพการแสดงออก โดยไม่ถูกวิพากษ์วิจารณ์หรือถูกประเมินผล

อารี พันธุ์มณี (2545) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดปัญหาหรือต้องใช้กระบวนการคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหา สมองก็จะทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อแก้ปัญหานั้นๆ ได้สำเร็จ กระบวนการคิดสร้างสรรค์จึงเป็นกระบวนการของความรู้สึกไวต่อปัญหาหรือสิ่งที่บกพร่องขาดหายไป แล้วจึงรวบรวมความคิดตั้งเป็นสมมติฐานขึ้น ต่อจากนั้นก็ทำการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้น และขั้นต่อไปจึงเป็นการรายงานผลที่ได้รับจากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางใหม่ต่อไป ความคิดสร้างสรรค์ จึงเป็นกระบวนการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์นั่นเอง ซึ่งทอแรนซ์ (Torrance, 1965) เรียกว่า กระบวนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ หรือ “The Creative Problem Solving Process” ดังแสดงในภาพประกอบด้านล่าง



ภาพที่ 1 กระบวนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ที่มา : อารี พันธุ์มณี. ฝึกให้คิดสร้างสรรค์, 2545

จากรูปด้านบน กระบวนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้  
 ขั้นที่ 1 การค้นพบความจริง (Fact - Finding) ขั้นนี้เริ่มตั้งแต่เกิดความรู้สึกกังวลใจ สับสน วุ่นวาย (Mess) แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นอะไร จากจุดนี้ก็พยายามตั้งสติและพิจารณา ดูว่า ความวุ่นวาย สับสน หรือสิ่งที่ทำให้กังวลใจนั้นคืออะไร

ขั้นที่ 2 การค้นพบปัญหา (Problem - Finding) ขั้นนี้เกิดต่อจากขั้นที่ 1 เมื่อได้พิจารณาโดยรอบคอบแล้ว จึงสรุปว่า ความกังวลใจ ความสับสนวุ่นวายคือ การมีปัญหากเกิดขึ้นนั่นเอง

ขั้นที่ 3 การตั้งสมมติฐาน (Idea - Finding) ขั้นนี้เมื่อรู้ว่ามีปัญหากเกิดขึ้นแล้วก็พยายามคิดและตั้งสมมติฐานขึ้นและรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการทดสอบสมมติฐานในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 4 การค้นพบคำตอบ (Solution - Finding) ขั้นนี้เป็นการค้นพบคำตอบจากการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่ 3

ขั้นที่ 5 การยอมรับผลจากการค้นพบ (Acceptance - Finding) ขั้นนี้เป็นการยอมรับคำตอบที่ได้จากการพิสูจน์เรียบร้อยแล้วว่าจะแก้ปัญหาให้สำเร็จได้อย่างไร และจุดนี้การแก้ปัญหาหรือการค้นพบจะนำไปสู่หนทางที่จะทำให้เกิดแนวคิดหรือสิ่งใหม่ (New Challenges) ต่อไป

จากขั้นตอนข้างต้นจะเห็นว่า กระบวนการคิดสร้างสรรค์คล้ายคลึงกับกระบวนการแก้ปัญหาแต่มีความแตกต่างกันคือ กระบวนการแก้ปัญหามีวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน ส่วนกระบวนการคิดสร้างสรรค์บุคคลจำเป็นจะต้องรู้จักใช้จินตนาการ ถ้าขาดการจินตนาการแล้วบุคคลจะไม่สามารถแก้ปัญหากทางความคิดสร้างสรรค์ได้ โดยลำดับขั้นในการแก้ปัญหากตามแนวคิดของ Torrance จะเป็นวิทยาศาสตร์ มีการค้นคว้าหาข้อมูล การตั้งสมมติฐานและทำการทดลองเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน มีลักษณะเด่นคือ ขั้นการยอมรับและค้นพบคำตอบ เมื่อบุคคลได้รับคำตอบที่ถูกต้องแล้ว จะเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดหรือปัญหากใหม่ต่อไป ส่วน Wallach (1980) และ Jung (1964) มีแนวความคิดในเชิงจิตวิเคราะห์ ซึ่งพิจารณาการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในลักษณะลำดับขั้นที่คล้ายคลึงกันคือ หลังจากที่พบกับปัญหากและทราบว่าปัญหากคืออะไร แต่ยังไม่สามารถหาวิธีการแก้ปัญหากได้ จึงแนะนำให้ทำจิตให้สงบว่างเปล่า ลืมปัญหากไปชั่วคราว ปล่อยให้จิตสำนึกทำงานและค้นพบคำตอบเอง สำหรับ Anderson (1984) เน้นเรื่องการจินตนาการและการเปลี่ยนจินตนาการให้เป็นผลงาน ซึ่งแนวคิดของ Wallach, Jung และ Anderson มีลักษณะตรงข้ามกับแนวความคิดของ Torrance และ Osborn ที่เห็นว่าความคิดสร้างสรรค์เกิดจากสิ่งที่สามารถทดสอบได้ และมีความเป็นวิทยาศาสตร์ที่วัดผลได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่า กระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ส่วนใหญ่จึงมีลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากการรับรู้ปัญหาก การใช้ความคิดวิเคราะห์ได้ตรง ทดสอบสมมติฐาน จนค้นพบคำตอบ และผลผลิตของความคิดสร้างสรรค์จะอยู่ในขั้นใดนั้นขึ้นอยู่กับการใช้ทักษะ และความสามารถในการคิดของบุคคล ภายใต้บรรยากาศการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ควรมีความสอดคล้องกับลักษณะมนุษยนิยม ซึ่งเป็นรากฐานของแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสหรือมนุษยนิยมแนวใหม่ และการจัดกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับ ลักษณะเฉพาะของผู้เรียนที่ส่งเสริมหรือกระตุ้น

ความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็น ความเหมาะสมกับระดับพัฒนาการ ตามวัย ผู้เรียนควรมีโอกาสได้ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ทั้งในกลุ่มใหญ่และ กลุ่มย่อย หรือทำงานด้วยตนเองอย่างอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนการเรียนรู้และการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้จากข้อมูลข้างต้น จึงเห็นว่า การนำแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้มาพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษาออกโรงเรียนสำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความสอดคล้องกัน

#### 4.6 การวัดความคิดสร้างสรรค์

การศึกษาค้นคว้าในเรื่องการวัดความคิดสร้างสรรค์ ได้มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายท่านพยายามศึกษาและพัฒนามาเป็นลำดับ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. การสังเกต หมายถึง การสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเชิงสร้างสรรค์ ทอแรนซ์ (Torrance, 1965) ได้กำหนดวิธีการสังเกตพฤติกรรมของ ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์ประกอบด้วยพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์อย่างน้อยเพียงใด
2. ความสามารถในการกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้มากกว่าที่ได้รับมอบหมายเพียงใด
3. ความสามารถในการกระทำกิจกรรมต่างๆ โดยใช้วิธีการที่ต่างไปจากผู้อื่นเพียงใด
4. ชอบทดลองและประดิษฐ์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ เพียงใด
5. มักใช้คำถามบ่อยๆ ว่า “ทำไม” และ “อย่างไร”
6. เป็นบุคคลที่ช่างสังเกต วิเคราะห์ และวิจารณ์ เพียงใด

2. การวาดภาพ หมายถึง การให้วาดภาพจากสิ่งเร้าที่กำหนดให้ ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความคิดสร้างสรรค์ออกมาเป็นรูปธรรม สื่อความหมายได้ สิ่งเร้าที่กำหนดให้อาจเป็นวงกลมสี่เหลี่ยม เส้นโค้ง หรือรูปทรงต่าง ๆ เพื่อให้วาดภาพต่อเติมให้เป็นภาพที่สมบูรณ์ตามจินตนาการต่อไป ส่วน Lan Simpson (1927) ได้วัดความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้จุดวงกลมเล็กๆ 40 จุด จำนวน 50 ชุด เป็นสิ่งเร้าที่กำหนดให้ แล้วให้วาดภาพจากจุดที่กำหนดให้ นี้ ซึ่งคะแนนความคิดสร้างสรรค์ พิจารณาจากความคิดคล่องตัว ความคิดริเริ่ม และความคิดยืดหยุ่นจากภาพที่วาด

3. รอยหยดหมึก (Inkblots) หมายถึง การให้ดูภาพรอยหยดหมึกแล้วคิดตอบจากภาพที่เห็น วิธีนี้มักใช้กับผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาและอธิบายความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ดีแล้ว ส่วน Donald Kirkpatrick (1900) ได้ใช้รอยหยดหมึกซึ่งเป็นสิ่งเร้าแบบคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ในการวัดความคิดสร้างสรรค์ โดยให้ดูภาพแล้วตอบ ซึ่งให้มีอิสระในการคิด และจินตนาการหาคำตอบได้

อย่างเต็มที่ ผลของคำตอบจะได้รับการพิจารณาจากความสามารถในการคิดประดิษฐ์ อารมณ์ขัน ลักษณะจินตนาการ ความรู้สึกและความสามารถในการรับรู้ที่มีต่อรอยหยดหมึก

4. การเขียนเรียงความและงานศิลปะ หมายถึง การให้เขียนเรียงความจากหัวข้อที่กำหนดให้ และการประเมินจากผลงานศิลปะ วิธีนี้เหมาะสำหรับผู้มีอายุ 5 ปีขึ้นไป เพราะอยู่ในช่วงของการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ จากการศึกษาอัตชีวประวัติของนักวิทยาศาสตร์และนักประดิษฐ์ที่มีชื่อเสียงของโลก พบว่าบุคคลเหล่านี้ได้แสดงแนว การเป็นนักสร้างสรรค์ด้วยการประดิษฐ์และมีชื่อเสียงของโลก พบว่าบุคคลเหล่านี้ได้แสดงแนว การเป็นนักสร้างสรรค์ด้วยการประดิษฐ์และสร้างผลงานชิ้นแรกเมื่ออยู่ในวัยประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ สำหรับ Daniel Colvin (1962) ได้ให้เขียนเรียงความและวัดความคิดแปลกใหม่ ความคิดจินตนาการ และความมีอารมณ์ขันจากสิ่งที่ได้เขียนออกมา ส่วน Torrance (1965) ได้คิดวิธีให้เขียนเรียงความจากเรื่องที่คาดคิดไม่ถึงโดยกำหนดหัวข้อให้เขียนเช่น ผู้ชายที่ร้องไห้ ครูที่ไม่พูด และสุนัขที่ไม่เห่า เป็นต้น ปรากฏว่า ได้พบความคิดแปลก ๆ ใหม่และน่าสนใจจากความคิดที่เกิดจากจินตนาการมากขึ้น

5. แบบทดสอบ หมายถึง การให้ทำแบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์มาตรฐาน ซึ่งเป็นผลมาจากการวิจัยเกี่ยวกับธรรมชาติของความคิดสร้างสรรค์ แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์มีทั้งใช้ภาษาเป็นสื่อและใช้ภาพเป็นสื่อ แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ที่นิยมใช้ ปัจจุบันมีมากมาย เช่น แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ของกิลฟอร์ด แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ ของทอเรนซ์ และแบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ของวอลลาซและโคแกน เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้รูปแบบการวัดความคิดสร้างสรรค์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม จากการสังเกตการตอบคำถามต่าง ๆ ที่มาจากการตั้งคำถาม ภายหลังการดูรูปภาพ การชม วิดีทัศน์ ที่เปรียบ เปรียบเสมือนสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา จนก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างความรู้ใหม่ การมอบหมายงานให้วาดภาพเพื่อกำหนดความต้องการ จุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายในการทำเรียนรู้ในชั้นการปฐมนิเทศ และขั้นที่ 6 ในการสะท้อนความรู้ที่เกิดขึ้นในตนเอง การใช้รอยหยดหมึก การเขียนเรียงความ และงานศิลปะ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่อเติมรูปร่างต่าง ๆ และเขียนเรื่องราวต่อกันเพื่อสร้างงานศิลปะร่วมกันตามจินตนาการ ซึ่งบรรจุไว้ในกิจกรรมการเรียนรู้ และใช้ แบบทดสอบ ความรู้เพื่อวัดความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่แสดงถึงการเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

#### 4.7 แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ( Creative Economy )

คณะกรรมการนโยบายทรัพย์สินทางปัญญาแห่งชาติ (2552) กล่าวว่า แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้รับการยอมรับจากหลายประเทศทั่วโลก นับแต่ปี ค.ศ. 2000 เป็นต้นมา โดยในปี ค.ศ.2005 อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ทั่วโลกมีมูลค่าการส่งออกถึงกว่า 4 แสนล้านเหรียญสหรัฐหรือ



คิดเป็น 3.4 % ของมูลค่าการค้ารวมของโลก ซึ่งหลายประเทศ ได้นำวัฒนธรรมที่แตกต่างและเป็นเอกลักษณ์เพื่อสร้างจุดขายโดยเพิ่มการสร้างมูลค่าจากพื้นฐานความรู้ และวัฒนธรรมดั้งเดิมของตนมาพัฒนาเป็นสินค้าและบริการ เช่น ประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เยอรมัน ญี่ปุ่น จีน และเกาหลีใต้ เป็นต้น ทำให้สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไม่น้อยไปกว่าภาคอุตสาหกรรมหนักหรือภาคธุรกิจการเงินเช่น อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของอังกฤษมีมูลค่าถึง 7.3 % ของ GDP ซึ่งเป็น 2 เท่าของอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลก จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวและรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้มากกว่าในปัจจุบัน

รายงานการประชุมประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (2552) กล่าวว่า แนวทางเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้และนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุดนี้จึงเป็นความยั่งยืน ดังตัวอย่างที่ชัดเจนของประเทศขนาดเล็ก เช่น สิงคโปร์ ซึ่งไม่มีทรัพยากรธรรมชาติ แต่มีรายได้ต่อหัวของประชากร (GDP) ระดับ 37,597 ดอลลาร์ (ตัวเลข ณ ปี 2551) ซึ่งถือว่ามั่งคั่งสูงอยู่ในระดับต้นๆ ของโลก โดยการพัฒนาตนเองจากหมู่บ้านประมง ขนาดเล็กที่เป็นส่วนหนึ่งของประเทศมาเลเซีย จนกลายเป็นศูนย์กลางการค้าและการเงินที่สำคัญของโลกแห่งหนึ่ง และประเทศฟินแลนด์ ซึ่งเป็นประเทศขนาดเล็กในทวีปยุโรป สามารถมีรายได้สูงจนกลายเป็นประเทศที่ร่ำรวยที่สุดแห่งหนึ่ง ในโลก จากการผลิตมือถือโนเกีย ซึ่งบริษัทมือถือโนเกียมีพัฒนาการมาจากโรงงานผลิตกระดาษ ผลิตภัณฑ์จากยางไม้ และสายเคเบิล ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกามีรายได้จากค่าสิทธิบัตรของสินค้าและบริการที่เป็นนวัตกรรมมีมูลค่าสูงกว่าการ จำหน่ายเครื่องบิน ซึ่งเป็นสินค้าส่งออกรายการสำคัญของประเทศ ทำให้ประเทศผู้นำทางเศรษฐกิจหลายประเทศ ให้ความสำคัญและส่งเสริมการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ โดยหลีกเลี่ยง การผลิตสินค้าที่ต้องต่อสู้ด้วยราคาเป็นหลัก (Cost Competitive Advantage)

ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2552) กล่าวว่า ผลการสำรวจทรรศนะเกี่ยวกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์พบว่า พนักงานในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและด้านการบริการมีความรู้ความเข้าใจในเศรษฐกิจสร้างสรรค์น้อยมาก ทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญของการช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้กับเศรษฐกิจไทยในระยะยาว โดยการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจะมีแนวโน้มรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งเศรษฐกิจสร้างสรรค์จะเป็นปัจจัยชี้ขาดในการสร้าง ชัยชนะของการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ ดังนั้นหากละเลยที่จะเรียนรู้พัฒนา พนักงานและองค์กร ให้มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อความอยู่รอดและการพัฒนาความสามารถด้านการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ปัจจุบันหลายประเทศให้

ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในประชาชนและบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ เพราะปัจจัยสำคัญของการสร้างความมั่งคั่งให้กับประเทศจะถูกแทนที่ด้วยการสร้างบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์มากกว่าการพัฒนาทักษะการทำงานที่เน้นการใช้แรงงาน

รุ่งเรือง ลิ้มชูปฏิภาณ (2552) กล่าวว่า หัวใจของเศรษฐกิจสร้างสรรค์คือ แนวคิดหรือแนวปฏิบัติเพื่อการ สร้างหรือเพิ่มมูลค่าของสินค้า และบริการที่ไม่ต้องใช้ทรัพยากรมากนัก แต่ใช้ความคิด สติปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ให้มากขึ้นเท่านั้นเอง

ณรงค์ชัย อัครเศรณี (2552) กล่าวว่า ปัจจุบันแนวคิดเศรษฐกิจบนฐานความคิดสร้างสรรค์เป็นที่ยอมรับจากรัฐบาลประเทศต่างๆ ทั่วโลก ในฐานะกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแห่งอนาคต และเป็นรูปแบบเศรษฐกิจระบบใหม่ที่เปิด โอกาสให้บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์เข้ามามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนบริหารเศรษฐกิจในฐานะเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จที่ยั่งยืน

อลงกรณ์ พลบุตร (2553) กล่าวว่า ปัจจุบันคนบริโภคสื่อมากกว่าข้าว รายได้จากอุตสาหกรรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงมีประมาณ 3 - 4 แสนล้านบาท จากการคาดการณ์ว่าภายในปี 2557 ประเทศไทยจะสามารถสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นอันดับ 4 รองจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และยานยนต์ ซึ่งตั้งเป้าหมายไว้ที่ 5 แสนล้านบาท ซึ่งรายได้จากเหล่านี้ จะช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และส่งผลต่อกลไกการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

รายงานการศึกษาเบื้องต้นเศรษฐกิจสร้างสรรค์โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (2551) กล่าวว่า หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้เริ่มตระหนักถึงความสำคัญและขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในสาขาต่าง ๆ บ้างแล้ว หากแต่ยังขาดการกำหนดป ระเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่มุ่งส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในทุกมิติของประเทศอย่างเป็นองค์รวม เพื่อใช้เป็นแผนที่นำทางการพัฒนา และ ดำเนินงานขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมไปถึงสังคมและคนที่มีความสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้ไทยก้าวสู่การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่สอดรับกันในทุกมิติอย่างสมบูรณ์

สรุปได้ว่า ในศตวรรษที่ 21 ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะใช้ ในการแข่งขันและสร้างรายได้ ในการดำเนินธุรกิจ อีกต่อไป แต่ต้องประกอบด้วยความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลหรือชุมชนในการนำความรู้ในตัว ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมดั้งเดิมของประเทศ มาไปใช้เป็นพื้นฐานเพื่อการสร้างสรรค์ สินค้าบริการ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม หากละเลย การพัฒนา

พนักงานและองค์กร ให้มีความคิดสร้างสรรค์อย่าง เพียงพอในการดำเนินธุรกิจก็อาจก่อให้เกิด ปัญหาต่อความอยู่รอด และการพัฒนาความสามารถด้านการแข่งขัน ของบุคลากรและองค์กร ทั้ง ในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนา ความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานในฐานะทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อน เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ของประเทศไทย เพื่อการสร้างรายได้เปรียบในระดับเวทีโลกต่อไป

## ตอนที่ 5 แนวคิดการให้บริการ (Service)

### 5.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่าย หนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็น รูปธรรม กระบวนการ ให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

Heizer and Render (1999) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจซึ่งผลิตสินค้า ที่ไม่มีตัวตน เช่น การศึกษา ความบันเทิง การเช่า การบริการของรัฐบาล การเงิน การบริการ สุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกัน และการบำรุงรักษา เป็นต้น

Stanton, Etzel, and Walker (1976) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Lovelock (1996) ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรม ของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High – Contract Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการ โดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการและอยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium – Contract Service) เป็นการบริการที่มี ระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้อยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้ จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Service) ด้วย

3. บริการที่มีเผชิญหน้าต่าง (Low- Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการที่ต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อ หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

นวลฉวี รัตนาศุ (2543) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2553) อธิบายการบริการที่สร้างความสำเร็จให้องค์กรคือ

1. บริการที่น่าเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด กับลักษณะการให้บริการแบบเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมพิเศษให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดย การตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ หรือตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

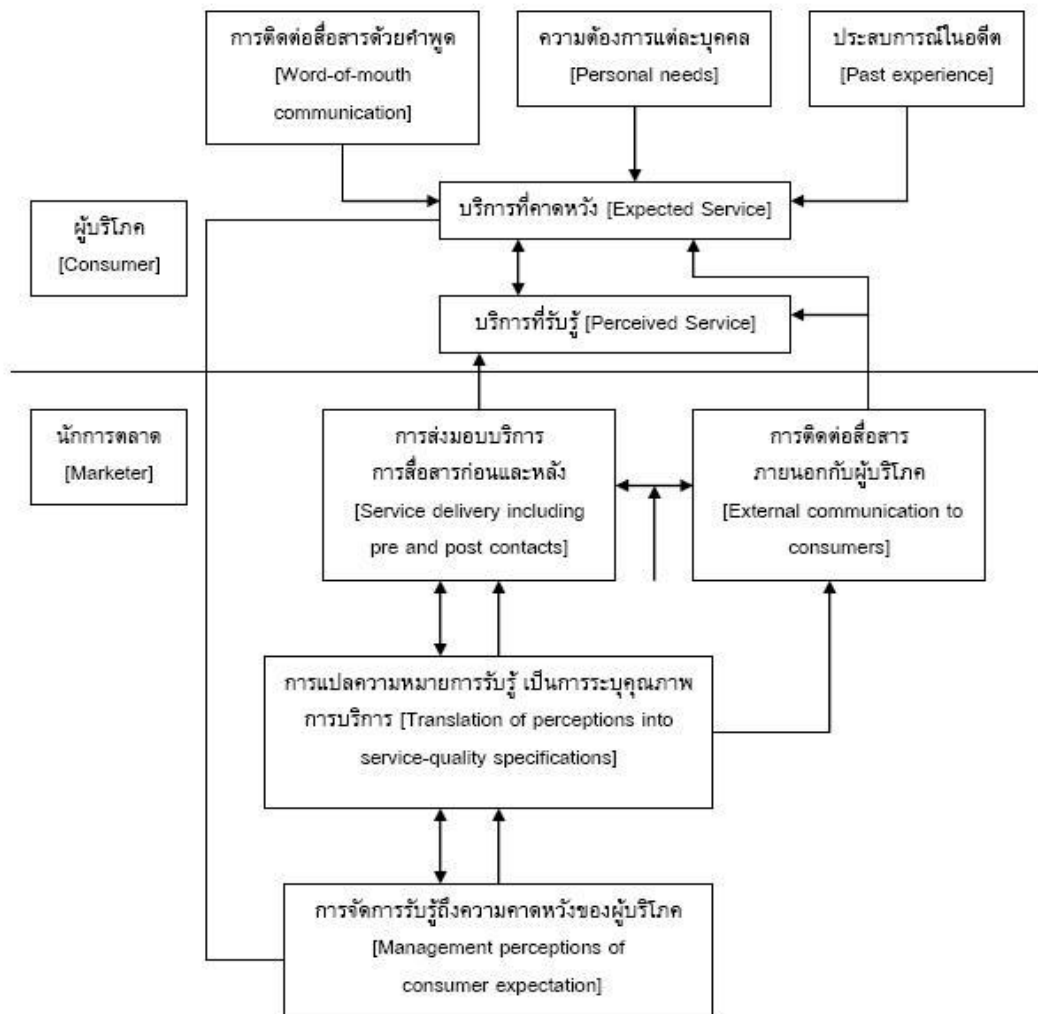
4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่ง รวมถึงสามารถสร้างความแตกต่าง ด้านภาพลักษณ์จากตราสินค้าด้วย

สรุปได้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) การขาย จึงเป็นรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างไร้โดย่างหนึ่งให้กับกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า การสร้างความเชื่อถือนระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย การนำเสนอและส่งเสริมสินค้าบริการได้ตรงหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและการสร้างหรือมีนวัตกรรมด้านสินค้าบริการเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและตอบสนองความต้องการหรือวิถีชีวิตของลูกค้าได้เท่าทัน จึงมีความสำคัญมากเพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

## 5.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ เพื่อรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า มีงานวิจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ เป็นคุณภาพของการบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค ตามตารางนี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998) ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และได้สร้างเครื่องมือชุดคุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานมีความตั้งใจให้บริการได้ชัดเจน

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจงานบริการจากลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้า (Responsive) พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ ดังตารางนี้

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	ลักษณะภายนอก	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความมั่นใจได้	การเข้าถึงจิตใจ
ลักษณะทางกายภาพ					
ความน่าเชื่อถือ					
การตอบสนอง					
ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย					
การเข้าถึงบริการ การสื่อสารความเข้าใจ					

SERVQUAL คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของพวกเขาและการบริการที่พวกเขาได้รับจริง โดยนำแบบจำลองช่องว่างสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการทางธุรกิจ ซึ่งเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 สำหรับเป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท โดยยึดความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก โดยเป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าและการได้รับบริการเหล่านี้จริง โดยถ้า  $(ES > PS)$  ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ  $(ES = PS)$  ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และ  $(ES < PS)$  ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจในการบริการที่เขาได้รับซึ่งมี

มากกว่าความคาดหวัง โดยการประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้

สรุปได้ว่า หัวใจของการบริการคือ การให้ความสะดวก การเข้าใจ ความต้องการลูกค้า การให้ความช่วยเหลือเพื่อนำเสนอหรือส่งมอบ ผลประโยชน์ ที่ดีที่สุด ให้แก่ลูกค้าอย่าง เต็มใจ กระตือรือร้น และไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่วนคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ ซึ่งการบริหารคุณภาพ การบริการโดยรวม ต้องคำนึงถึงการสร้างพนักงานให้ตระหนักถึงคุณค่าซึ่งเกิดจากความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร เข้าใจความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า บุคลากรทุกระดับ ในองค์กรมีส่วนร่วมสำคัญ ในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค นวัตกรรมด้านสินค้าบริการงาน เพื่อการตอบสนองของความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเท่าทัน

## ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับหลักการนีโอฮิวแมนนิส

ศตพร วิไลรัตน์ (2532) ที่ศึกษาพัฒนาการทางด้านความคิดสร้างสรรค์ของเด็กก่อนวัยเรียนหลังจากได้รับการสอนโดยวิธีการสอนตามแนวคิดแบบนีโอฮิวแมนนิสพบว่า หลังการทดลองเด็กก่อนวัยเรียนที่เรียนโดยวิธีการสอนตามแนวคิดแบบนีโอฮิวแมนนิส มีพัฒนาการทางด้านความคิดสร้างสรรค์สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองและสูงขึ้นกว่ากลุ่มที่เรียนโดยกิจกรรมการสอนปกติของศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาญวุฒิ วงศ์เพ็ง (2536) ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงการเห็นคุณค่า ในตนเองของเด็กบ้านเบธานีเยนโดยการฝึกจูงใจได้สำนึกตาม ทฤษฎีนีโอฮิวแมนนิส พบว่า เด็กที่ผ่านการฝึกการ จูงใจได้สำนึกตาม ทฤษฎีนีโอฮิวแมนนิส มีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้นทั้ง 4 ด้านคือ ด้านทั่วไป ด้านสังคม ด้านโรงเรียน ด้านตนเองและครูผู้ปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เยาวลักษณ์ โพธิสุทธิ (2540) ศึกษาเจตคติต่อกิจกรรมพัฒนาตนเองของผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการสร้างพลังและความสำเร็จของชีวิตด้วยนีโอฮิวแมนนิส พบว่า ผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าว มีเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมพัฒนาตนเองใน 5 กิจกรรมคือ กิจกรรมการฝึกสมาธิ กิจกรรมการฝึกโยคะ-อาสนะ กิจกรรมการจูงใจได้สำนึก กิจกรรมการออกกำลังกายโดย



การเดินเกาซิกิ กิจกรรมการรับประทานอาหารที่มีคุณค่า และมีเจตคติที่ดีมากต่อกิจกรรมการสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับตนเองและผู้อื่น ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตามกิจกรรมการพัฒนาตนเองบ้างในบางเวลาที่มีโอกาส โดยเฉพาะการฝึกโยคะ-อาสนะ การจูงใจได้สำนึก การออกกำลังกายโดยการเดินเกาซิกิ และการรับประทานอาหารที่มีคุณค่า สำหรับการฝึกสมาธิส่วนใหญ่ไม่เคยปฏิบัติเลย ส่วนการสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับตนเองและผู้อื่นพบว่า ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่ปฏิบัติสม่ำเสมอทุกเวลาที่มีโอกาส

สมศักดิ์ เจริญศรี (2543) ศึกษาผลการสอนตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนแบบทางไกล พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองระยะหลังการทดลองกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

จิรนาฏ ยิ่งศักดิ์มงคล (2544) ได้ศึกษาผลการสอนโดยใช้กิจกรรมตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุหญิงในสถานสงเคราะห์ พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (2545) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการเสริม มออุปนิสัย 7 ประการตามแนวคิดของสตีเฟน อาร์ โควี โดยใช้หลักการของนีโอฮิวแมนนิสและการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนสำหรับเยาวชนตอนปลาย พบว่า หลังการทดลอง เยาวชน กลุ่มทดลองมีอุปนิสัย 7 ประการ สูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงอุปนิสัย 7 ประการหลังการทดลองมากกว่าร้อยละ 80

วรรัตน์ อภินันท์กุล (2548) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จตามกฎแห่งความสำเร็จของนโปเลียน ฮิลล์ พบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมี การเรียนรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จตามกฎแห่งความสำเร็จของนโปเลียน ฮิลล์ สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์ (2550) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสุขภาวะทางจิตโดยให้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้ เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ได้พัฒนาขึ้น และเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการนำรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ พบว่า การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยใช้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้ มีองค์ประกอบ คือ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการ

4) การประเมินผล และผลการใช้รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยใช้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้ พบว่ากลุ่มทดลองมีสุขภาวะทางจิตที่ดีกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธีรา นิมนิตวัฒน์ (2553) ได้พัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนนีโอฮิวแมนนิสและการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1) การวางแผนการเรียนการสอน 2) การจัดประสบการณ์เรียนรู้ 3) การประเมินผล 4) บทบาทผู้เรียน และ 5) บทบาทผู้สอน ส่วนผลการใช้รูปแบบกิจกรรมพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Oman (2006) ศึกษาผลการทำสมาธิกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เรื่อง การลดปัญหาสุขภาวะทางจิต การใคร่ครวญตนเอง การให้อภัย และความหวัง จากการฝึกอบรมทำสมาธิสัปดาห์ละ 90 นาที พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมมีความเปลี่ยนแปลงในเรื่องสุขภาวะทางจิต การใคร่ครวญตนเอง และการให้อภัยมากที่สุด มาก และปานกลางตามลำดับ

Kuhn (2007) ศึกษาการฝึกโยคะตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสสำหรับผู้ใหญ่ที่มีครอบครัว โดยจัดให้มีการฝึกโยคะในโบสถ์ของชุมชนเป็นเวลา 7 ปี พบว่า ผู้ร่วมการฝึกโยคะที่เป็นผู้ใหญ่มีสุขภาพจิตที่ดี และสามารถลดพฤติกรรมก้าวร้าวของลูกได้

Schure และคณะ (2008) ทำการวิจัยเชิงปริมาณเป็นเวลา 4 ปีในการฝึกโยคะ สมาธิแก่ผู้ใหญ่เป็นเวลา 15 สัปดาห์เพื่อการคลายเครียดและส่งเสริมสุขภาวะทางจิต พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกมีสุขภาพร่างกาย จิตใจแข็งแรง มีสัมพันธภาพที่ดีขึ้นกับคนรอบข้าง มีทักษะการให้คำปรึกษาและบำบัดผู้อื่น สูงขึ้น โดยผู้เข้าร่วมการฝึกส่วนใหญ่แสดงความตั้งใจในการเรียนรู้ และยินดีในการฝึกฝนปฏิบัติเพิ่มขึ้นเพื่อจะนำความรู้ไปใช้ในอาชีพ

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การนำทฤษฎี หลักการและการจัดกิจกรรมตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสมาใช้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่เสริมสร้างคุณภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตของผู้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งมีความแตกต่างกันด้านวัยวุฒิ เช่น วัยเด็ก วัยเยาวชน วัยผู้ใหญ่ และวัยผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism)

วิสุทธิ เวียงสมุทร (2546) ศึกษาเรื่อง รายงานผลการพัฒนาการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อแก้ปัญหาการเรียนรู้อิทธิพลศาสตร์ (ศึกษากรณีรายบุคคลและรายกลุ่มย่อย) ตามแนวคิด Constructivism พบว่า การสร้างและหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ผลการพิจารณาความเหมาะสมของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง การใช้พจนานุกรม จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ในด้านของส่วนนำของบทเรียน ส่วนเนื้อหาสาระของบทเรียน ส่วนประกอบ ด้านสื่อประสม ส่วนการออกแบบปฏิสัมพันธ์ และการประชุมทางวิชาการ

ประดิษฐ์ เหล่าเนตร และ คณะ (2547) ศึกษาเรื่อง การนำรูปแบบการสอนตามแนว Constructivism (การเรียนรู้จากกลุ่มและการค้นพบ) ไปสร้างและพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนของครูเครือข่ายที่สอนวิชาชีววิทยา โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 7 พบว่า มีผลเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อครูเครือข่ายผู้สอนวิชาชีววิทยาทั้ง 52 คนจาก 8 จังหวัด กล่าวคือ ครูเครือข่ายมีความกระตือรือร้นและเปลี่ยนแปลงการจัดกระบวนการเรียนการสอนใหม่ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีการใช้เทคนิคการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบต่าง ๆ ตามแนวการเรียนรู้อิงกลุ่มและการค้นพบ ส่งผลให้นักเรียนมีความตื่นตัว สนุกกับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมชั้นเรียน กล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม

ไพรวลัย วันทนา (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษานำร่องโครงการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน โดยอาศัยคอมพิวเตอร์แบบพกพา (ONPC: One Netbook per Child) เป็นเครื่องมือ ช่วย การ พัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ ที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎี Constructivism ของ Jean Piaget และ Lev Vygotsky พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความคงทน ยั่งยืน ช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เกิดทักษะการเรียนรู้และมีเจตคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พวงทอง พุ่มระย้า (2552) ศึกษาเรื่อง ชุดการเรียนรู้อิงแนวคิดคอนสตรัคติวิซึม (Constructivism) กลุ่มสาระการเรียนรู้ การงานอาชีพและเทคโนโลยี พบว่า ชุดการเรียนรู้อิงดังกล่าวมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 โดยผู้เรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และมีความพึงพอใจ มากต่อการเรียน ในการใช้ ชุดการเรียนรู้อิงนี้ สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การใช้ด้วยสื่อโปรแกรมบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การใส่วิดีโอที่แสดงกระบวนการขั้นตอนและภาพเคลื่อนไหวที่เป็นการ์ตูนประกอบ ในการสร้างจุดเร้าความสนใจเพิ่มมากขึ้น การเรียนด้วยตนเองตามอัธยาศัย ผ่านระบบเครือข่าย E-Learning เพื่อใช้ในการสอน

เสริม และแก้ปัญหาการขาดเรียน การเรียนไม่ทัน หรือต้องการเสริมสร้างความรู้มากขึ้น โดยมีผู้ปกครองช่วยแนะนำเสริมเพิ่มเติมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างครอบครัว

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การนำทฤษฎีการสร้างความรู้มาใช้เป็นหลักการ หรือกรอบแนวคิดในการจัดรูปแบบการเรียนการสอนและดำเนินกิจกรรมตามทฤษฎีการสร้างความรู้ที่มุ่งเน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้นำความรู้ และประสบการณ์เดิมมาเป็นแหล่งวิทยาการการเรียนรู้เพื่อขยายปัญญาหรือความรู้ใหม่ของตน โดยกระบวนการเรียนรู้จะต้องเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การอภิปราย การสนทนา และการได้ปฏิบัติด้วยตนเองนั้น จะส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพบุคคลให้มี ความรู้ ความสามารถด้านภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และการพัฒนาความสามารถด้านการคิดประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

### 6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์

ธารทิพย์ เสริมวัฒน์ (2531) ได้ทำการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบอาชีพนิเทศศิลป์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบลักษณะความคิดสร้างสรรค์ประเภทความคิดริเริ่ม ความคิดคล่องตัว ความคิดยืดหยุ่นและความคิดละเอียดลออ ระหว่างพื้นที่ความรู้ สถานภาพวิชาชีพสถานภาพส่วนบุคคลและสถานภาพการเรียนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคล ผู้ประกอบการอาชีพสร้างสรรค์งานนิเทศศิลป์ของบริษัทตัวแทนโฆษณา 20 แห่ง จำนวน 60 คน และนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน จากมหาวิทยาลัย 4 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคคลที่ได้รับรางวัลในการประกอบอาชีพสร้างสรรค์งานนิเทศศิลป์ที่มีพื้นความรู้ต่างกันมีความคิดสร้างสรรค์ไม่แตกต่างกัน แต่ความคิดยืดหยุ่นของผู้ที่มีพื้นความรู้ทางสื่อสารมวลชนกับพื้นความรู้ทางศิลปะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) บุคคลที่ได้รับรางวัลมีความคิดสร้างสรรค์ประเภทความยืดหยุ่นและความคิดละเอียดลออสูงกว่าผู้ ไม่ได้รับรางวัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บุคคลที่ได้รับรางวัลกับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดสร้างสรรค์ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าความคิดยืดหยุ่นระหว่างกลุ่มบุคคลที่ได้รับรางวัลสูงกว่านิสิตนักศึกษาหลักสูตรทางอักษรศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่อยู่ในหลักสูตรต่างกันมีความคิดสร้างสรรค์ไม่แตกต่างกัน

เกษร ธิตะจาวี (2535) ทำวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบรูปแบบการรับรู้และความคิดสร้างสรรค์ระหว่างนิสิตนักศึกษา วิจิตรศิลป์ ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 ของไทยกับสหรัฐอเมริกา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตและนักศึกษา จำนวน 214 คน แบ่งเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 60 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 60 คน และนักศึกษาของอเมริกา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 46 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 48 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้และความคิดสร้างสรรค์ไม่ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ตัวแปรทั้ง 4 ตัวของนักศึกษาสหรัฐอเมริกา คือความคล่องแคล่ว ความยืดหยุ่นความคิดริเริ่มและความละเอียดลออ โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีคะแนนสูงกว่าชั้นปีที่ 1 ทุกตัว 3) ตัวแปรทั้ง 4 ของนักศึกษาไทย ไม่เป็นไปตามสมมติฐานทุกตัว คือ ความคล่องแคล่วกับความละเอียดลออของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สูงกว่าชั้นปีที่ 1 และความยืดหยุ่นกับความคิดริเริ่มของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สูงกว่าชั้นปีที่ 4 4) ความคิดสร้างสรรค์ระหว่างนักศึกษาไทยกับสหรัฐอเมริกาไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

ณัฐพงษ์ เจริญทิพย์ (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง ลักษณะการคิดสร้างสรรค์และขั้นตอนการคิดสร้างสรรค์ : กรณีศึกษานักวิทยาศาสตร์รุ่นใหม่ นักเรียนวิทยาศาสตร์กลุ่มคิดสร้างสรรค์ผู้ใหญ่นักประดิษฐ์และนักเรียนนักประดิษฐ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและขั้นตอนการคิดสร้างสรรค์ 4 ประการ คือ 1) ศึกษาความคิดสร้างสรรค์ภายในระหว่างลักษณะนักคิดสร้างสรรค์ 21 คู่ จาก 7 ลักษณะ คือ 1. ความอยากรู้อยากเห็น 2. ความไวต่อปัญหา 3. ความคิดแหวกแนว 4. ชอบทำในสิ่งที่ท้าทายความคิด 5. ชอบการเปลี่ยนแปลง 6. ทำงานเพื่อความพอใจ 7. อารมณ์ขัน 2) ศึกษาบ่อเกิดที่เด่นของลักษณะของนักคิดสร้างสรรค์ 3) ศึกษาช่วงเวลาเริ่มแรกที่เด่นของการต่อตัวลักษณะการนักคิดสร้างสรรค์ และ 4) ศึกษาปริมาณลักษณะการนักคิดสร้างสรรค์ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแปรพหุคูณ (Multi Variants Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวมแสดงลักษณะการนักคิดสร้างสรรค์ ทั้ง 7 ประการ มีความเป็นเอกพันธ์สูงในด้านความอยากรู้อยากเห็นกับความไวต่อปัญหาและความคิดแหวกแนวกับชอบทำในสิ่งที่ท้าทายความคิด 3 อันดับแรก คือ 1. ความอยากรู้อยากเห็น 2. ความไวต่อปัญหา 3. ความคิดแหวกแนว 2) บ่อเกิดที่เด่นที่สุดของลักษณะการนักคิดสร้างสรรค์คือ เกิดขึ้นเอง โดยที่บ่อเกิดที่เด่นคือ เพื่อนนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และบ่อเกิดด้านพฤติกรรมที่เด่น คือ อายุ 15-20 ปี 4) ปริมาณลักษณะการนักคิดสร้างสรรค์โดยภาพรวมกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพสูง และผลงานดีเด่นในทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีลักษณะการนักคิดสร้างสรรค์ทุกด้านในเกณฑ์สูง

ประยูทธ ไทยธานี (2541) ศึกษาผลของการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ศูนย์ฯ ฒนาหลักสูตรกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า นักวิชาการศึกษาที่ได้รับการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบ

มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากกว่านักวิชาการศึกษาที่ไม่ได้รับการฝึกการคิดแบบ  
หมวดหกไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พาทิส พวงสัมฤทธิ์ (2545) ซึ่งศึกษาผลการฝึกการคิดแบบหมวดหกไปที่มีต่อความคิด  
สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชดำเนิน  
ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้นหลังจากได้รับ  
การฝึกการคิดแบบหมวดหกไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานธนาคารที่ได้รับ  
การฝึกการคิดแบบหมวดหกไปมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่  
ไม่ได้รับการฝึกการคิดแบบหมวดหกไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกราช ดีนาง ( 2549) ศึกษาผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพระระดับกับ  
ความคิดสร้างสรรค์ต่อการจัดการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาเลย ผลการศึกษาพบว่า เจตคติต่อวิชาชีพครู และการรับรู้ภาระงานครูมีความสัมพันธ์  
กับการเปลี่ยนแปลงของความคิดสร้างสรรค์ต่อการจัดการเรียนการสอนของครูอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เจตคติต่อวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในทางเพิ่มพูนขึ้น  
ส่วนการรับรู้ภาระงานครูมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในทางลดลงกับความคิดสร้างสรรค์  
ต่อการจัดการเรียนการสอนของครู และบรรยากาศโรงเรียน และพฤติกรรมผู้นำทางวิชาการ มี  
ความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในทางเพิ่มพูนขึ้น กับความคิดสร้างสรรค์ต่อการจัดการเรียนการ  
สอนของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Allan (1985) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความคิดสร้างสรรค์และความกดดันในวัย  
ผู้สูงอายุ ที่เกี่ยวข้องกับศิลปะศึกษา โดยหาความเชื่อมโยงของลักษณะทางความคิดสร้างสรรค์กับ  
กิจกรรมทางศิลปะในช่วงความเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ ผลงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความคิดริเริ่ม  
เพิ่มขึ้นสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ความกดดันมากที่สุดในช่วงอายุ 65-72 ปี ซึ่งความกดดัน  
อาจเป็นตัวทำให้กิจกรรมสร้างสรรค์ลดน้อยลง และระดับความกดดันต่ำลงในขณะที่กิจกรรม  
สร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้นหลังอายุ 72 ปีขึ้นไป การให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างสรรค์ทางศิลปะ  
สามารถกระตุ้นลักษณะความคิดสร้างสรรค์ในผู้สูงอายุได้

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่สามารถ  
สร้างให้เกิดขึ้นกับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับความรู้ เพราะความคิดสร้างสรรค์ไม่มี  
ความสัมพันธ์กับความสามารถทางสมอง แต่ความคิดสร้างสรรค์เป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนให้  
เกิดขึ้นได้เมื่อมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ หรือการเรียนการสอน ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการ

เรียนรู้ การให้การเสริมแรงโดยการเปิดโอกาสให้มีอิสระในการแสดงออกทางการเขียน การอ่าน การพูด การคิดและจินตนาการ โดยที่ครู หรือผู้สอน มีบทบาท ในการ กระตุ้นหรือช่วยให้ บุคคล แสดงออกอย่างอิสระ และยอมรับความคิดเห็น อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นรูปแบบการ เสริมแรงที่มี ผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้เพิ่มมากขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นให้บุคคลเกิดความกล้า ในการแสดงออกถึงความคิดอย่างสร้างสรรค์ต่อไป

#### 6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

วนิดา ลีวนานนท์ชัย (2534) วิจัยเรื่อง ทักษะจิตของผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีต่อการ บริหารงานพัสดุ ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึง พอใจมากด้านการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ และความรวดเร็ว ในการให้บริการ โดยตั้งข้อสังเกตว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริ การ มักจะขึ้นอยู่กับแนว ททางการบริการของผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมในการบริการ รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้

ฉัตรชัย คงสุข (2535) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ แผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภ ายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มิติด้านทรัพยากร มิติของคุณภาพของผลผลิตที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ เป็นกลาง ส่วนมิติด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และมิติด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึง พอใจอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบความสั มพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกคลังพัสดุ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) ได้ศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงาน ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และจากการศึกษาความ คาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการ เห็นได้ด้วยกับคุณภาพบริการ ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร เพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัด ในรายได้ นั่นคือ ความอยู่รอดของสถานประกอบการทางด้านสาธารณสุข

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของ พนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ พบว่า พนักงานประจำสำนักงานโทรศัพท์ในเขต กรุงเทพมหานคร มีระดับการให้บริการที่มีประ สทธิผล ต่อจำนวนลูกค้า เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ จากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

โดยในการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้นำปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้บริการนั้นเกิดประสิทธิผล คือ มาตรฐาน ISO 9002 ความผูกพันต่อองค์กร และความตระหนักถึงการแข่งขันว่าจะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการให้บริการ มากน้อยเพียงใดนั้นเพื่อให้องค์กร ได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความประทับใจ

อาภา เอร่าวัฒน์ (2545) ได้ทำการศึกษา บทบาทของการสื่อสารแบบบอกต่อในการตัดสินใจซื้อ โดยเปรียบเทียบอิทธิพลของการสื่อสารแบบบอกต่อในขั้นตอนการแสวงหาข้อมูลในธุรกิจเลสิกและธุรกิจหนังสือแฮรี่ พอตเตอร์ พบว่า เนื่องจากทั้งสองธุรกิจมีลักษณะที่แตกต่างกัน และมีระดับความเสี่ยงที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนทำให้ผู้บริโภคใช้เวลาในการตัดสินใจและแสวงหาข้อมูลในการทำ เลสิก มากกว่าการอ่านแฮรี่ พอตเตอร์ โดยการสื่อสารแบบบอกต่อมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคธุรกิจบริการเลสิก ในด้านการสร้างความเชื่อมั่นในผลการรักษา และลดระดับความเสี่ยงที่ผู้บริโภครับรู้ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจเข้ารับบริการ และการแพร่กระจายข้อมูลลักษณะบอกต่อเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับประสบการณ์รักษาและผลการรักษาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อช่วยในการแสวงหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

มรกต คงสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอภามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อแผนกสอภามและรับรองที่นั่ง ณ สำนักงานใหญ่ ใน 5 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจและสิ่งที่จำเป็นต้องได้ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุดในเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ น้อยที่สุดในเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุดในเรื่องธนาคารมีฐานะกิจการที่มั่นคง และภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้น้อยที่สุดในเรื่องช่องทางติดต่อกับธนาคาร



จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของแนวทางในการศึกษา การกำหนดสมมุติฐาน วิธีการศึกษา การสร้างแบบสอบถาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานวิจัยชิ้นนี้

## ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร ในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ผู้วิจัยได้นำหลักการพัฒนารูปแบบของทิสนา แชมมณี (2548) ที่มีองค์ประกอบคือ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดกิจกรรม และการ ประเมินผลมาเป็นกรอบในการพัฒนารูปแบบ โดยนำหลักการจัด กิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ Knowles (1980) แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส (Neo Humanist) และทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism Theory) ของ Vygotsky (1975) มาบูรณาการกัน ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ดังมีรายละเอียดดังนี้

### 1. หลักการ

ผู้วิจัยนำ หลักการจัด กิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ของ โนลล์ 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศที่ขึ้นำการเรียนรู้ 2) กำหนดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่จัดอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) วิเคราะห์ความต้องการและความสนใจเพื่อวางแผนการเรียนรู้ 4) กำหนดวัตถุประสงค์จากความต้องการและความสนใจในการเรียนรู้ 5) การออกแบบเพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ 6) การดำเนินงานบริหารกิจกรรมการเรียนรู้ และ 7) การประเมินผลและปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งอยู่ในวัยเป็นผู้ใหญ่ จึงสมควรต้องใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นพื้นฐาน โดยนำแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสซึ่งเป็นจิตวิทยาการเรียนรู้กลุ่มมนุษยนิยมแนวใหม่ที่มีหลักกาสัดกิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย การสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ที่ผ่อนคลายด้วยคลื่นสมองต่ำ การเดินเกาซิกิ การทำโยคะ และการทำโยคะอาสนะการจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกต่อตนเอง และการเรียนรู้ด้วยการฝึกฝนปฏิบัติด้วยตนเองและเป็นกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ และทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) ซึ่งเป็นทฤษฎี การเรียนรู้กลุ่มปัญญานิยมที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีใฝ่รู้และมีความสามารถในการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้เกิดจากการลงมือปฏิบัติหรือกระทำ ผลการเรียนรู้มา

จากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สิ่งเร้าและการรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อ กระบวนการ การเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ โดยทั้ง 3 หลักการมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน เมื่อนำมาบูรณาการกันเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคล การสนทนา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การทำกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ไม่มุ่งเน้นการแข่งขัน ใช้สื่ออุปกรณ์ทันสมัยเพื่อสร้างสิ่งเร้าในการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัส ทั้ง 5 มีความพลืดพลิน ผ่อนคลายภายใต้การสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศการเรียนรู้ด้านกายภาพและจิตวิทยาที่ผ่อนคลาย เป็นกันเอง ความเป็นมิตร สร้างความรู้สึกรอบอุ้ม ปลอดภัยและฝึกฝนเพื่อการสร้างความรู้ใหม่ในตนเองอย่างสม่ำเสมอ

**ตารางที่ 3** การสังเคราะห์ขั้นตอนกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้

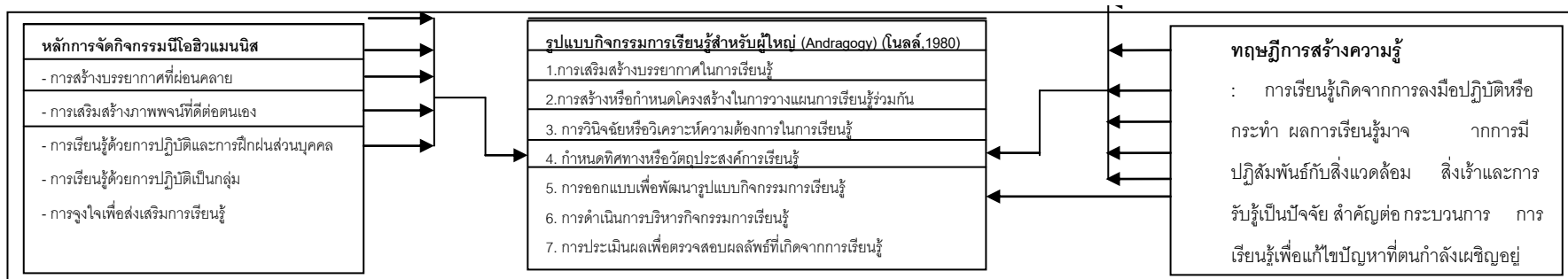
ทฤษฎีการสร้างความรู้	แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส			
	สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย	ภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง	ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	การจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้
1. ขั้นปฐมนิเทศ	X	X		X
2. ขั้นทำความเข้าใจ			X	X
3. ขั้นจัดโครงสร้างความรู้ใหม่	X		X	X
4. ขั้นนำความรู้ไปใช้		X	X	
5. ขั้นทบทวนความรู้		X	X	
6. ขั้นประเมินผล		X		X

### 3. กระบวนการจัดกิจกรรม

ผู้วิจัยนำหลักการหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Knowles ,1980) แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ ที่มีความสอดคล้องกันในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ผ่านการทำกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นำความรู้ และประสบการณ์ของตนมาเชื่อมโยงกับการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ภายใต้บรรยากาศที่เสริมสร้างการเรียนรู้ตามคุณลักษณะผู้ใหญ่ การให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ การสร้างคลื่นสมองต่ำ การออกกำลังกายด้วยเกาซิกิ การทำโยคะ และการทำสมาธิเพื่อการพัฒนาจินตนาการที่เป็นแรงขับเคลื่อนความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์

### 4. การประเมินผล เพื่อตรวจสอบการนำผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไปให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ภาพที่ 3 การสังเคราะห์หลักการและแนวคิดเพื่อการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้



**หลักการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์**

**1. หลักการ**

- การจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนหรือตัวแทนผู้เรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างหรือกำหนดโครงสร้างในการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน การวินิจฉัย ภัยหรือวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ กำหนดทิศทางหรือ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การออกแบบเพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การดำเนินการบริหารกิจกรรมการเรียนรู้ การประเมินความรู้ความสามารถที่เกิดขึ้นหลังการเรียนรู้ กับความคาดหวังของตนเอง รวมทั้งวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยเพื่อสะท้อนให้เห็นแนวทางการพัฒนา ตนเอง และเสริมสร้างความปรารถนาเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

**2. วัตถุประสงค์**

- เพื่อการพัฒนาความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยนำไปปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

**3. กระบวนการจัดกิจกรรม**

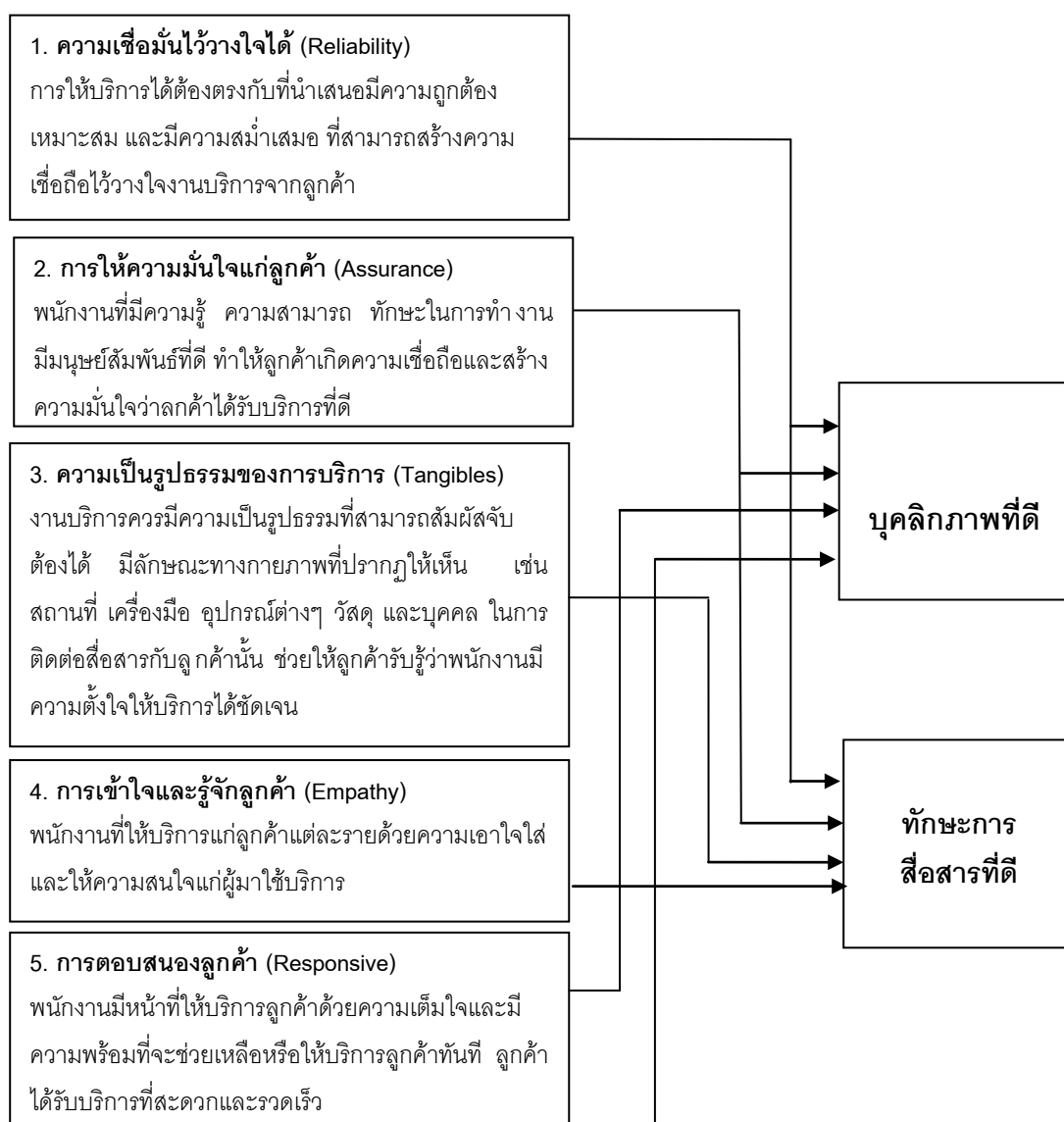
- มุ่งเน้นการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคล การสนทนา การแลกเปลี่ยนประสพณ์ การทำกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ไม่เน้นการแข่งขัน ใช้สื่ออุปกรณ์ทันสมัยเพื่อสร้างสิ่งเร้าในการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 มีความเพลิดเพลิน ผ่อนคลายภายใต้การสร้างสภาพแวดล้อมบรรยากาศการเรียนรู้ด้านกายภาพและจิตวิทยาที่ผ่อนคลาย เป็นกันเอง มีความเป็นมิตร สร้างความรู้สึกร่วมกัน ปลดปล่อยและการฝึกฝนด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอหรือการขยายปัญญาเพื่อสร้างความรู้ใหม่ในตนเอง

**4. การประเมินผล**

- การทดสอบความรู้ความสามารถก่อน – หลังอบรม แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้

## 2. วัตถุประสงค์และเนื้อหา

ผู้วิจัยนำหลักการพัฒนารูปแบบกิจกรรมข้างต้น มาเป็นวัตถุประสงค์ในการพัฒนา รูปแบบในองค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระของการจัดกิจกรรม โดยนำทฤษฎีการ พัฒนาการความคิดสร้างสรรค์ ของ Gildford (1971) และทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL ใน 5 มิติ คือ RATER ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998) มาเพื่อเป็นพื้นฐานของ เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กร ธุรกิจโทรคมนาคม ด้านบุคลิกภาพที่ดีและด้านทักษะการสื่อสาร ดังตารางการสังเคราะห์นี้



**ภาพที่ 4** การสังเคราะห์องค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม จากกรอบการวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติด้วย RATER

2.2 เนื่องจากบริบทของการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมที่มีการปรับเปลี่ยนรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง จึงทำให้การรักษาคุณภาพการให้บริการด้วย SERVQUAL ยังไม่เพียงพอต่อการแข่งขันเพื่อสร้างความสำเร็จและสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม ผู้วิจัยจึงนำหลักการของหลักการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) มาเป็นการสร้างกลไกการเรียนรู้หรือตัวแทนผู้เรียนเพื่อเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ในการวิเคราะห์ความต้องการ ความสนใจในการเรียนรู้ เพื่อกำหนดหลักการเหตุผล วัตถุประสงค์ วิธีการประเมินผลจากความต้องการมาใช้ในการออกแบบพัฒนาวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้

จากผลการประชุมคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม ให้ความคิดเห็นอย่างหลากหลาย ในการกำหนดความต้องการในการเรียนรู้ แต่มีประเด็นสำคัญที่มีความสนใจในการเรียนรู้ร่วมกัน คือ การพัฒนาคุณภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการเพื่อนำความรู้ไปใช้ในพัฒนาการบริการและศักยภาพตนเองเพื่อเตรียมพร้อมการปรับตำแหน่งในอนาคต เมื่อผู้วิจัยนำผลการประชุมมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อ สังเคราะห์เนื้อหาสำหรับการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับ ความต้องการในการเรียนรู้ เพื่อกำหนดคำจำกัดความของการบริการเชิงสร้างสรรค์ องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ และการวิเคราะห์เนื้อหาด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์เพื่อจัดกิจกรรม การศึกษาออกโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ ที่มุ่งเน้นการพัฒนา บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมด้านความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 องค์ประกอบคือ บุคลิกภาพที่ดี มีทักษะการสื่อสาร และมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเติมเต็มศักยภาพของพนักงานผู้ให้บริการให้สามารถดูแลและส่งมอบสินค้าบริการให้กับลูกค้าที่มีความหลากหลาย มีการศึกษาสูง และต้องการสินค้าบริการที่มีความเหมาะสมกับรูปแบบการใช้งานที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง และสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิต การทำงาน และการพักผ่อน ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

ดังนั้นเนื้อหาของการจัดกิจกรรม ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการวัดคุณภาพบริการ 5 มิติ SERVQUAL (RATER) มาเป็นพื้นฐานขององค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ด้านบุคลิกภาพที่ดี และด้านทักษะการสื่อสาร และนำผลจากการ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารองค์กร ผลการอภิปรายกลุ่มของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม และผลการประชุมคณะกรรมการทำงานที่เป็นตัวแทนผู้เรียนมาสังเคราะห์เพื่อจัดเรียง เรียงอย่างเป็นระบบ ดังตารางการสังเคราะห์นี้

## ภาพที่ 5 การสังเคราะห์เนื้อหาสำหรับการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับ ความต้องการในการเรียนรู้



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม เป็นการวิจัยแบบทดลอง (Experimental Research) ที่ดำเนินการทดลอง โดยอาศัยการทดลองกลุ่มเดียว มีการวัดผลก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง ซึ่งเป็นการดำเนินการวิจัยแบบ One Group Pretest – Posttest design (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2538) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบการดำเนินการ 3 ระยะ แต่ละระยะมีขั้นตอนดังนี้

**ระยะที่ 1 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม** โดยผู้วิจัยกำหนดการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 เป็น 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้าร่วมการอบรม เพื่อเก็บข้อมูล และฝึกปฏิบัติจริง ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับ การศึกษาจากระบบโรงเรียน หลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ทฤษฎีหลักการ แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส ทฤษฎีการสร้างความรู้ ทฤษฎีการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998) ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Karl Albrecht (1991) และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของ Gilford (1971) เพื่อนำมาสังเคราะห์สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา วิจัย โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เรียบเรียงจำแนกอย่างเป็นระบบ กลั่นกรองลดทอนเนื้อหา แยกแยะองค์ประกอบ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ที่นำไปสู่การสร้าง ความหมาย องค์ประกอบ ข้อสรุปต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมเป็นหลัก

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยศึกษาความรู้เพิ่มเติมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้และหลักการปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรม การศึกษาจากระบบโรงเรียน โดยเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อฝึกฝนและเรียนรู้จากการปฏิบัติ ดังนี้

2.1 หลักสูตรการใช้แผน ที่ความคิดในวันที่ 19 - 20 สิงหาคม 2552 โดยอาจารย์ธัญญา ผลอนันต์ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

2.2 หลักสูตรการสร้างความแข็งแกร่งให้กับงานและองค์กรด้วยการคิดทางบวก (Creative Thinking) ในวันที่ 22-23 พฤษภาคม 2553 โดยอาจารย์ธัญญา ผลอนันต์ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



2.3 หลักสูตรการคิดอย่างเป็นระบบด้วยหมวก 6 ใบของดร.เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน ในวันที่ 24 - 25 มิถุนายน 2553 โดย ดร. รัศมี ถันยธร ศูนย์ความคิดสร้างสรรค์

2.4 หลักสูตร การสร้างพลังและความสำเร็จ ชีวิตด้วยจิตวิทยานีโอฮิวแมนนิส วันที่ 13 และ 14 พฤษภาคม 2553 โดย รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล สำนักเสริมศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2.5 หลักสูตรการสอนเด็กเล็กให้เป็นอัจฉริยะและมีความสุขตามแนว คิตนีโอฮิวแมนนิส ในวันที่ 26 - 27 พฤศจิกายน 2553 โดย รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล สำนักเสริมศึกษามหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์

2.6 หลักสูตรการสื่อสารอย่างสันติ (Non Violence Communication) ในวันที่ 15 และ 16 ตุลาคม 2553 โดยอาจารย์ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ เสมสิกขาลัย

2.7 หลักสูตร ความคิดสร้างสรรค์ในการรักษาลูกค้า (Creative Customer Retention) ในวันที่ 12 - 13 กรกฎาคม 2553 โดยอาจารย์ศรัณย์ จันทพลาบูรณ์ บริษัท 360 องศา จำกัด

2.8 หลักสูตรการบริหารเชิงสร้างสรรค์ (Creative Management) ในวันที่ 5 - 6 กันยายน 2554 โดยอาจารย์ศรัณย์ จันทพลาบูรณ์ บริษัท 360 องศา จำกัด

2.9 หลักสูตรสุนทรียสนทนาสำหรับผู้บริหาร (Dialogue for Leadership) ในวันที่ 10 มีนาคม 2554 โดย ดร.วรภัทร ภูเจริญ บริษัทเอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

2.10 หลักสูตรการให้บริการเกินความคาดหวัง ในวันที่ 11 มีนาคม 2554 โดย อาจารย์จตุพล ชมพูนิช บริษัท มติชน พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)

2.11 หลักสูตรการเป็นกระบวนกรภายในองค์กรด้วยกระบวนการสุนทรียสนทนา ในวันที่ 6 - 7 มิถุนายน 2554 โดยอาจารย์ณัฐพัช วังวิญญู และอาจารย์ฉานเดช พ่วงจิ้น บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด

การที่ผู้วิจัยเข้ารับการศึกษาอบรม สัมมนาในหลักสูตรต่าง ๆ ข้างต้น นับเป็นการศึกษาเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นวิทยากรและการเป็นผู้บริหารจัดการเพื่อการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบใหม่ที่ยังไม่เคยมีการจัดขึ้นในองค์กร และเสริมสร้างความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับหลักการแนวคิดของจิตวิทยานีโอฮิวแมนนิส หลักการและแนวทางสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี หลักการและเครื่องมือพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

หลักการให้บริการแนวทาง การขายและการส่งมอบสินค้าบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความเข้าใจในการนำความรู้ใหม่ที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกฝนปฏิบัติจริง และการปฏิบัติร่วมกันเป็นกลุ่มจากการเข้าร่วมอบรมสัมมนาข้างต้น มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้าง องค์ความรู้ที่เกิดจากการพัฒนา รูปแบบการ จัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม ได้อย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 3 ขั้นพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม โดยนำหลักการพัฒนารูปแบบที่ ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดกิจกรรม และผลลัพธ์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ (ทิตานา แชมมณี , 2548) เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการจัดกิจกรรม สามารถนำรูปแบบกิจกรรมไปปฏิบัติได้ และช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความรู้ใหม่ซึ่งนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1. หลักการ

หลักการของรูปแบบการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ได้บูรณาการมาจาก หลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่สำคัญคือ

1.1 หลักการจัดกิจกรรมทางการศึกษาออกโรงเรียนจากหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศที่ขึ้นการเรียนรู้ 2) กำหนดโครงสร้างทางกายภาพให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการ การและความสนใจเพื่อวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 4) ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์ การเรียนรู้จากความต้องการเพื่อการนำไปใช้ได้ทันที 5) ผู้เรียนมีโอกาสเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยตนเอง 6) ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 7) การประเมินผลเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการเรียนรู้

1.2 แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เป็นทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มมนุษยนิยมแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมด้าน ร่างกาย จิตใจ และคุณธรรม เพื่อผลักดันให้ อัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวมนุษย์ให้ปรากฏออกมาให้มากที่สุด โดยมีหลักการจัดกิจกรรมด้วยการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายเพื่อรักษาคลื่นสมองให้ต่ำอยู่เสมอ การทำสมาธิ การฝึกโยคะ เพื่อสร้างความแข็งแรงยืดหยุ่นของร่างกาย การผ่อนคลายความเครียดและพัฒนาจิตใจอย่างลึก้าในจิตขั้นสูงสุด ส่งผลให้สมองทั้ง 2 ด้านทำงานอย่างสมดุล การจูงใจตนเองเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก จึงเกิดแรงบันดาลใจ จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ได้ง่ายขึ้น ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ กลุ่มปัญญานิยม ที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน การเรียนรู้เกิดจากการลงมือปฏิบัติหรือกระทำ ผลการเรียนรู้มาจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สิ่งเร้าและการรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อกระบวนการ การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเริ่มด้วยการลองผิดลองถูกเสมอไป ผู้เรียนอาจเกิดการหยั่งรู้ (Insight) ในการแก้ปัญหาได้ทันที และควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกปฏิบัติ หรือกระทำ ในสิ่งที่ตนเองสนใจหรือต้องการ ผู้สอนมีหน้าที่จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าที่เป็นปัญหากับสิ่งเร้าที่ตนกำลังเผชิญอยู่

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า หลักการ แนวคิด ทฤษฎีข้างต้นมีความสัมพันธ์ และสอดคล้องกัน คือ ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ให้ความสำคัญต่อการนำความรู้หรือประสบการณ์ของตนมาเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยผู้เรียนมีอิสระในการชี้นำและพึ่งพาตนเองในการเรียนรู้อย่างเต็มที่

## 2. วัตถุประสงค์

รูปแบบ กิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ใน 3 ด้านคือ บุคลิกภาพ การสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์

## 3. กระบวนการ

กระบวนการของรูปแบบ กิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วม การปฏิบัติด้วยตนเองและปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น โดยผู้สอนมีบทบาทอำนวยความสะดวก สนับสนุนผู้เรียนให้มีความสุขและเพลิดเพลินในการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้ที่เป็นระบบที่ก่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ที่เสริมสร้างการบริการเชิง สร้างสรรค์ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของโนลด์ (Knowles, 1980) มาเป็นหลักการขั้นที่ 1 – 5 คือ

3.1 ศึกษาสภาพแวดล้อมเพื่อสรรหาสถานที่จัดกิจกรรมเรียนรู้ที่เสริมสร้างบรรยากาศที่ขึ้นนำ การเรียนรู้ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ขนาดพอเหมาะกับจำนวนผู้เข้าอบรม เหมาะสมกับการดำเนินกิจกรรม อากาศปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเย็นสบาย ไม่มีเสียงรบกวน ปลอดภัย ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย เดินทางสะดวก มี โสตทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสมกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ และส่งเสริม การ

เรียนรู้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง สบายใจ เป็นส่วนตัว ไม่เคร่งเครียด ให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ แสดงการยอมรับเอกลักษณ์ผู้เรียน ที่มีความเป็นตัวเอง และมีความแตกต่างกัน ซึ่ง จะพัฒนาให้เกิดความไว้วางใจ ต่อกัน ซึ่งเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ใหญ่

3.2 การสร้างกลไกการมีส่วนร่วม จากการจัด ตั้งคณะทำงาน หรือคณะกรรมการ ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้เรียน เพื่อร่วมกันวางแผนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน โดยการทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานส่วนต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นคณะทำงานและเป็นตัวแทนของผู้เรียนในการวางแผนการเรียนรู้ ร่วมกันให้เหมาะสมกับความต้องการและประสบการณ์ของกลุ่มผู้เรียนต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ความต้องการ ค่านิยม และความสนใจ ในการเรียนรู้ของผู้เรียนจากคณะทำงานที่เป็นตัวแทนของผู้เรียน โดยใช้เทคนิคการอภิปรายร่วมกัน และได้ข้อมูลที่เป็นความต้องการและความสนใจในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเสริมสร้างทัศนคติด้านบวกเพื่อสร้างความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสำเร็จในการทำงานและชีวิต รวมทั้งมี ความสนใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณภาพหรือความสามารถในการให้บริการที่ดีขึ้น การพัฒนาความรู้รอบตัวในแนวกว้างเพิ่มเติมจากความรู้แนวลึกที่จำเป็นต่อการทำงาน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในตำแหน่งที่สูงขึ้น การพัฒนากลยุทธ์การทำงานเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้องค์กร การได้รับทราบค วามเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงหรือรูปแบบการให้บริการขององค์กรอื่นและองค์กรที่เป็นคู่แข่งในการดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม การพัฒนาความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในปัจจุบันและอนาคต กลยุทธ์ การแก้ปัญหาตัดสินใจในการทำงาน การเจรจาต่อรอง การสร้างสถานที่ทำงานแห่งความสุข ( Happy WorkPlace) การทำงานอย่างมีความสุข การได้เรียนรู้เรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานด้านบริการ หรืองานด้านโทรคมนาคม เป็นต้น

3.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ การเรียนรู้ ร่วมกัน กับคณะทำงาน หรือคณะกรรมการ ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้เรียน ให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและเหมาะสมกับบริบทของการทำงาน โดยได้ข้อมูลที่เป็นวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ควรเป็นไปเพื่อการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการทำงาน ปัจจุบันได้ทันที การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความก้าวหน้าในที่ในหน้าที่การงานในอนาคต และการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างสมดุล

### 3.5 การออกแบบหรือกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยนำผลจากการ ศึกษาเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ มา วิเคราะห์เรียบเรียงและ จำแนกอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับรวบรวมข้อมูล ด้านความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญและความจำเป็นในการ เสริมสร้างการ บริการเชิงสร้างสรรค์ สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจ ๑ ไทรคอมนาคม โดยกำหนดประชากรคือ ชายและหญิงที่มีประสบการณ์การทำงานในฐานะผู้เชี่ยวชาญหรือ ผู้บริหารองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเอกชนมาอย่างน้อย 10 ปีขึ้นไป โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบไม่อาศัย ความน่าจะเป็น และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจงเป็นผู้เชี่ยวชาญใน 5 ด้านคือ 1) ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) 2) ด้านการสนับสนุนการบริการลูกค้า (Sales & Service Operation) 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Quality Service) 4) ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างและรักษาลูกค้า (Customer & Relation Management) และ5) ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนทั้งสิ้น 10 ท่าน (ดังรายชื่อในภาคผนวก) และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคำ จำกัดความ ความหมาย และองค์ประกอบที่เหมาะสมของการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กร ธุรกิจไทรคอมนาคม

3.5.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลจาก การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาสร้าง เป็นข้อคำถามปลายเปิด สำหรับใช้ในการจัดอภิปราย กลุ่ม เพื่อรวบรวม ข้อมูลความคิดเห็น ความต้องการ และความสนใจ ในการ เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจไทรคอมนาคม โดยกำหนดประชากรคือ ชาย และหญิงที่มีประสบการณ์การทำงานในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการขององค์กรธุรกิจไทรคอมนาคมอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป โดยกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างจากการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบ สะดวกสบาย จำนวน 170 ท่าน โดยจัดแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 20 - 25 ท่าน จำนวน 6 ครั้ง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ร่วมสนทนาได้พูดคุยแสดงความคิดเห็นในข้อคำถามปลายเปิดที่ตามผู้วิจัยตั้งไว้ และเปิดโอกาสให้อภิปรายใน ประเด็นต่างๆ ตามความคิดเห็นและประสบการณ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะการวิจัยที่ต้องการหารูปแบบ โครงสร้างหรือ แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานต่อไป (วรณี แกมเกต, 2551) โดยได้ข้อมูลที่เป็นความ คิดเห็นด้านองค์ประกอบ และเนื้อหาเพื่อ การพัฒนา ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ไทรคอมนาคมเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

3.5.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลจาก การประชุมร่วมกับ คณะทำงานที่เป็นตัวแทนของผู้เรียน โดยได้ข้อมูลด้านความต้องการ ค่านิยม ความสนใจและวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ รวมทั้งความต้องการด้าน รูปแบบการเรียนรู้ที่มีบรรยากาศสบาย ๆ เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด การใช้สัมมนาและการและกิจกรรมการเล่น

เกมที่สนุกสนานแต่สอดแทรกสาระความรู้ไม่มุ่งเน้นการบรรยายโดยวิทยากร การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา การอภิปราย การพูดคุย การนำเสนอความคิดเห็น ความรู้สึก ความรู้และประสบการณ์ของตน การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองและการฝึกปฏิบัติร่วมกันเป็นกลุ่ม การใช้สื่ออุปกรณ์การเรียนรู้ที่ทันสมัย ผ่านการดูหนัง ฟังเพลง การดูงาน การศึกษานอกสถานที่ การเรียนรู้จากสถานที่จริงที่ไม่จำกัดเฉพาะการ เรียนรู้ในห้องอบรม เปิดโอกาสให้แต่งตัวตามสบายหรือแต่งตัวให้เต็มที่เพื่อปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์ ส่วน แนวทางหรือวิธีการประเมินผลความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน ภายหลังจบกิจกรรมเพื่อสะท้อนความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรม การนำเสนอผลงานการทำงานร่วมกัน ต่อที่ประชุม การแสดงความคิดเห็นเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม โดยไม่ต้องทำข้อสอบหรือใช้การทดสอบ ความรู้จากการวัดความรู้เป็นผลคะแนน

3.5.4 ผู้วิจัยนำผลจากข้อมูลข้างต้น มาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ เพื่อ สังเคราะห์เนื้อหาในการจัดกิจกรรมที่ครอบคลุม ความหมาย และองค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 มิติคือ บุคลิกภาพดี มีทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งเสริมความรู้ เจตคติ และการ แสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ ที่เหมาะสมกับบริบทและ ของบุคลากร ในองค์กรธุรกิจ จ ทรคมนาคม ตามภาพจำลองด้านล่าง



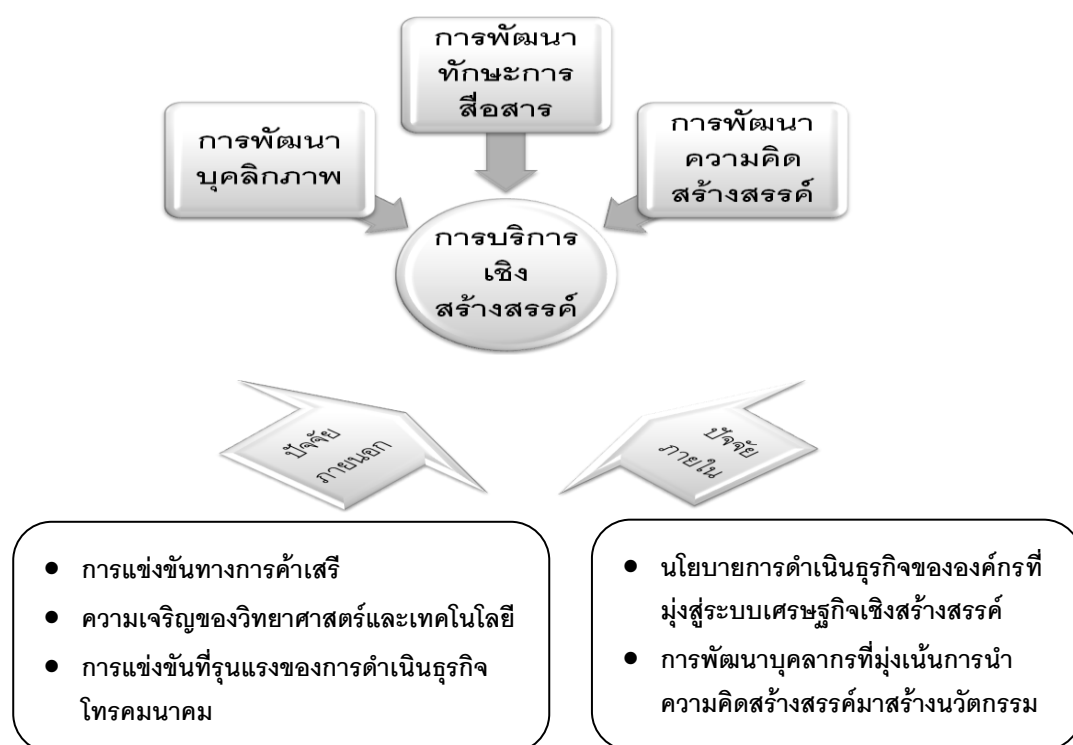
ภาพที่ 7 ภาพจำลององค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจ ทรคมนาคม

โดยผู้วิจัย ศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลในขอบเขตที่เหมาะสมเพื่อกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้อเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมใน 3 มิติดังนี้

1) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ประกอบด้วย การพัฒนา บุคลิกภาพภายในและภายนอกของผู้ให้บริการ ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบมนุษยนิยมของ Roger (1987) ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบ Jung (1961) ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998)

2) ด้านการสื่อสารเพื่อพัฒนา ทักษะการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารในงานบริการ การสร้างภาพลักษณ์การบริการด้วยการสื่อสาร การสื่อสารเพื่อสร้างพลังด้วยธาตุทั้งสี่ (The Four Elements of Communication Success) ของ Laurie Beth Jones (2009) การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพด้วยการสื่อสารอย่างสันติ(Non – Violence Communication) ของ Rosenberg (2010)

3) ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ทฤษฎีการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของ Gilford (1971) การคิดแนวข้าง (Lateral thinking) และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการคิดแบบหมวกหกใบ (Six hats) ของ Edward De Bono (1985) การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยแผนที่ความคิด (Mind map) ของ Tony Buzan (1974) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ดังภาพการสังเคราะห์นี้



ภาพที่ 8 การสังเคราะห์เนื้อหา การจัดกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

3.5.5 ผู้วิจัยนำหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) แนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้มาบูรณาการเพื่อออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทและบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ตามรายละเอียดดังนี้

3.5.5.1 หลักการผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศที่ชี้นำการเรียนรู้ 2) กำหนดโครงสร้างทางกายภาพให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการเพื่อวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 4) ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 5) ผู้เรียนเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง 6) ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 7) การประเมินผลความก้าวหน้าการเรียนรู้ร่วมกัน

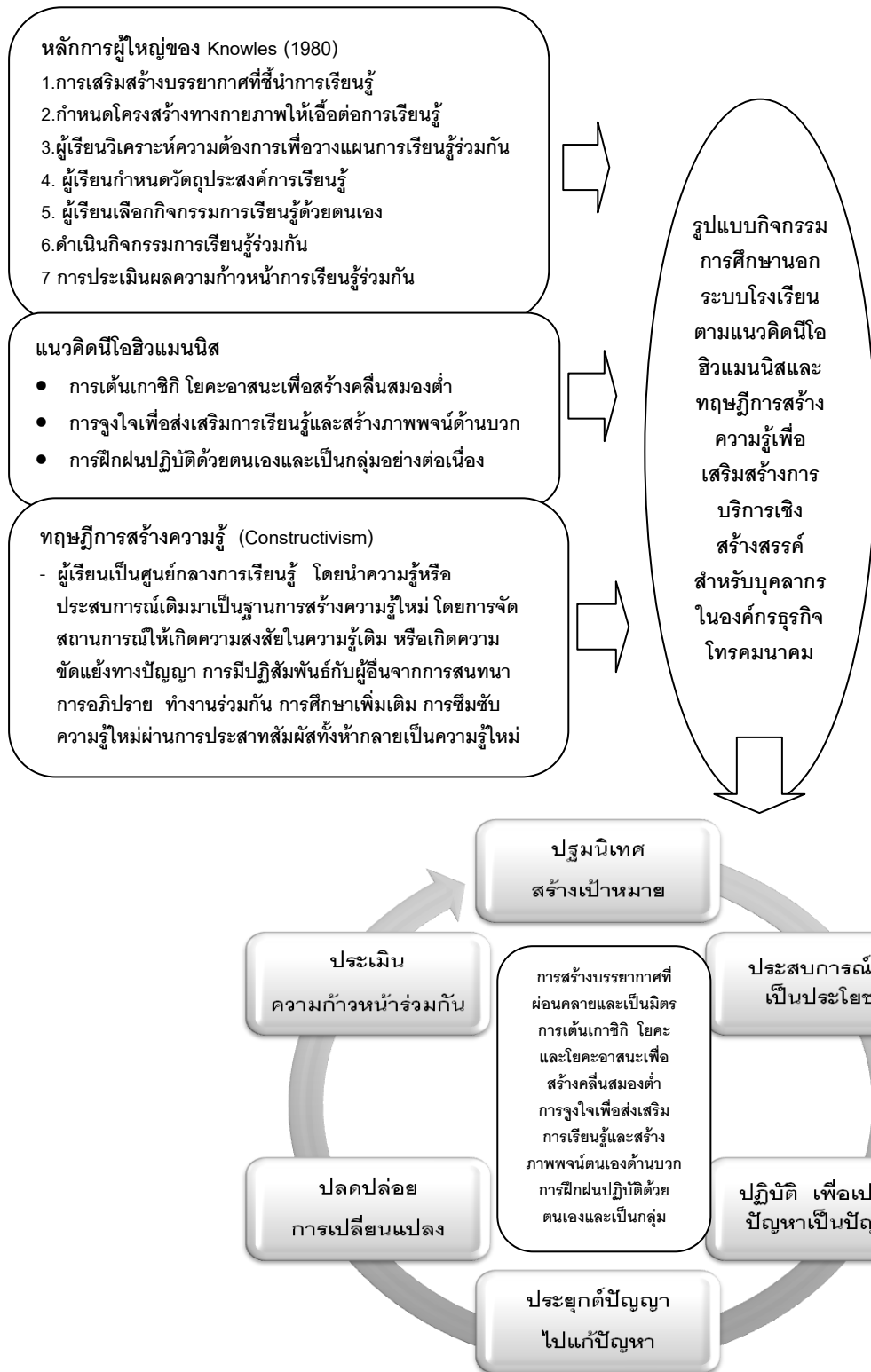
3.5.5.2 แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส หรือมนุษยนิยมแนวใหม่ ซึ่งมีหลักการพัฒนาแบบองค์รวม (Holistic) ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และคุณธรรมหรือจิตวิญญาณเพื่อการพัฒนาอัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวมนุษย์ให้ปรากฏออกมาให้มากที่สุด (เกียรติวรรณ อมาตยกุล , 2542; 2543; 2545; 2546) ด้วยการสร้างทัศนคติเชิงบวก การเห็นคุณค่าของตนเอง การพัฒนาคลื่นสมอง และการปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีหลักการจัดกิจกรรมคือ การให้ความรัก การใช้คำพูด และการกระทำด้านบวก การสร้างภาพพจน์ด้านบวก การทำให้คลื่นสมองต่ำคือการทำให้คลื่นสมองเป็นคลื่น อัลฟามีความถี่ 8 – 13 รอบต่อวินาที โดยการทำสมาธิ การเต้นเกาซิกิ การทำโยคะและโยคะอาสนะ ก่อให้เกิดจิตใจที่สงบ เยือกเย็น ผ่อนคลาย มีอารมณ์ดี สดใสร่าเริง มีสมาธิ ความจำดี มีจินตภาพ จินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ และมีภูมิคุ้มกันร่างกายสูงขึ้น

3.5.5.3 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เพราะความขัดแย้งทางปัญญาหรือความคิดที่แตกต่าง จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความรู้ภายในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นจากการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกับผู้อื่น การใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมเป็นแหล่งความรู้ การสร้างความรู้เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนจัดโครงสร้างระบบความคิดขึ้นใหม่โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของตน เพื่อการค้นพบหลักการต่าง ๆ และมีโอกาสในการสำรวจ ตรวจสอบ ทดสอบความรู้ที่ได้รับ และหาข้อสรุปด้วยตนเอง

3.5.6 ผู้วิจัยได้รูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตาม แนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 การปฐมนิเทศเพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกและการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และ ประสบการณ์เดิมเพื่อสร้างความรู้ใหม่ ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติและการฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานกับการแลกเปลี่ยน



เรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลุ่ม ขั้นที่ 4 การนำความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ไปประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล  
ขั้นที่ 5 การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคล  
และกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก ขั้นที่ 6 การประเมินความก้าวหน้าโดย  
ผู้สอน เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ไป  
ประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาการทำงานหรือ การดำเนินชีวิต



ภาพที่ 9 ภาพจำลองการสังเคราะห์รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ไทรคมนาคม

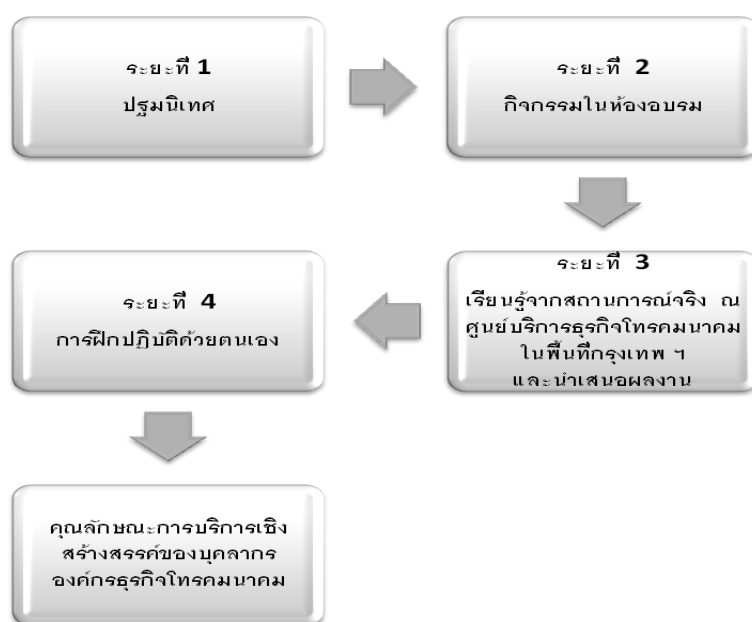
3.5.7 กำหนดการจัดกิจกรรมออกเป็น 4 ระยะ จำนวน 24 วัน รวมเวลา 65 ชั่วโมง  
ดังนี้

ระยะที่ 1 ช่วงเตรียมความพร้อมผู้เข้าร่วมกิจกรรมโดยการจัดปฐมนิเทศ ในวันที่ 1 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น. เป็นจำนวน 1 วัน รวมเวลา 5 ชั่วโมง

ระยะที่ 2 ช่วงฝึกปฏิบัติโดยการเข้าร่วมกิจกรรมในห้องอบรม วันที่ 3-5 มีนาคม 2555 เวลา 13.00-18.00 น. วันละ 5 ชั่วโมงรวม 15 ชั่วโมง และวันที่ 8-9 มีนาคม 2555 เวลา 9.00-18.00 น. วันละ 8 ชั่วโมง รวม 16 ชั่วโมง เป็นจำนวน 5 วัน รวมเวลา 31 ชั่วโมง โดยใช้แผนการจัดกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย ชื่อกิจกรรม ระยะเวลา วัตถุประสงค์ สาระเนื้อหา สื่ออุปกรณ์เอกสารประกอบการเรียนรู้

ระยะที่ 3 ช่วงการเข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้จากสถานการณ์จริง โดยการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ณ องค์การธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทย ณ พื้นที่กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 10 มีนาคม 2555 เวลา 9.00 – 18.00 น. รวม 8 ชั่วโมง และนำเสนอผลงานการดูงานในวันที่ 13 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น. รวม 5 ชั่วโมง เป็นจำนวน 2 วันรวมเวลา 13 ชั่วโมง

ระยะที่ 4 ช่วงฝึกปฏิบัติด้วยตนเองวันละ 1 ชั่วโมงตั้งแต่วันที่ 14 - 30 มีนาคม 2555 เป็นเวลา 16 วันรวม 16 ชั่วโมง โดยใช้คู่มือการศึกษาด้วยตนเองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น



ภาพที่ 10 ภาพจำลองภาพรวมกำหนดการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตาม แนวคิดนี้  
ไอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ  
บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมทั้ง 4 ระยะ

ตารางที่ 4 รายละเอียดแผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ครั้งที่	เนื้อหา	รูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน					
		การปฏิบัติก่อนเมื่อเริ่มกิจกรรมทุกวัน คือ การฝึกสติด้วยกายบริหารเกาชิกิ การสร้างคลื่นสมองต่ำ การผ่อนคลายให้เกิดภาวะจิตด้วยเสียงเพลง จินตนาการ การสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ที่ดีต่อตนเองด้วยการทำ สมาธิและโยคะอาสนะ					
		ขั้นที่ 1 ปฐมนิเทศ สร้าง เป้าหมาย	ขั้นที่ 2 ประสบการณ์ เต็ม เป็นประโยชน์	ขั้นที่ 3 ปฏิบัติ เปลี่ยน ปัญหา เป็นปัญญา	ขั้นที่ 4 ประยุกต์ ปัญญา ไป แก้ปัญหา	ขั้นที่ 5 ปลดปล่อย การ เปลี่ยนแปลง	ขั้นที่ 6 ประเมิน ความก้าว หน้าร่วมกัน
<b>ระยะที่ 1 : ปฐมนิเทศ</b>							
ละลายพฤติกรรมเพื่อความสัมพันธ์ที่ดี การทำแบบวัดความรู้ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม							
<b>ระยะที่ 2 : เข้าร่วมกิจกรรม</b>		กิจกรรม ความหวัง ของฉัน	กิจกรรม ใจเขาใจเรา	กิจกรรม บอลร้อน ๆ	กิจกรรม คลัง ความรู้	กิจกรรม กระจก สะท้อน	กิจกรรม ตกผลึก ความคิด
2	การดำเนินธุรกิจ เชิงสร้างสรรค์						
3	องค์ประกอบบริการ เชิงสร้างสรรค์	กิจกรรม ฉันจะทำฉันใด	กิจกรรม ฉันจะเป็นฉันใด	กิจกรรม ฉันรู้ ฉันเข้าใจ	กิจกรรม ฉันรู้ ฉันจะทำ	กิจกรรม เล่าสู่กันฟัง	กิจกรรม ตกผลึก ความคิด
4	องค์ประกอบบริการ เชิงสร้างสรรค์ : บุคลิกภาพ	กิจกรรม ฉันเข้าใจ	กิจกรรม ฉัน ฉัน ฉัน	กิจกรรม ฉันเลือก เพราะ	กิจกรรม เหมือน หรือต่าง	กิจกรรม ทำดี ดูดี	กิจกรรม ตกผลึก ความคิด
5	องค์ประกอบของ การบริการเชิง สร้างสรรค์ : การสื่อสาร	กิจกรรม รู้ จะ รู้	กิจกรรม ชื่น ชอบ ชอบซ้ำ	กิจกรรม เรียนรู้เพื่อ รู้จัก	กิจกรรม เรียนรู้เพื่อ รักกัน	กิจกรรม ฟังด้วยหู รับรู้ด้วยใจ	กิจกรรม ตกผลึก ความคิด
6	องค์ประกอบของ การบริการเชิง สร้างสรรค์ : ความคิด สร้างสรรค์	กิจกรรม คิดดี ได้ดี	กิจกรรม สนุก	กิจกรรม สนุกคิด	กิจกรรม คิดได้ใจ	กิจกรรม เพลินผ่าน ภาพ	กิจกรรม ตกผลึก ความคิด

ตารางที่ 4 รายละเอียดแผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม (ต่อ)

ครั้งที่	เนื้อหา	รูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน					
		การปฏิบัติก่อนเมื่อเริ่มกิจกรรมทุกวัน คือ การฝึกสติด้วยกายบริหารเกาซิกิ การสร้างคลื่นสมองต่ำ การผ่อนคลายให้เกิดภาวะด้วยเสียงเพลง จินตนาการ การสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ที่ดีต่อตนเองด้วยการทำ สมาธิและโยคะอาสนะ					
		ขั้นที่ 1 ปฐมนิเทศ สร้าง เป้าหมาย	ขั้นที่ 2 ประสบการณ์ เดิม เป็น ประโยชน์	ขั้นที่ 3 ปฏิบัติ เปลี่ยน ปัญหา เป็นปัญญา	ขั้นที่ 4 ประยุกต์ ปัญญา ไป แก้ปัญหา	ขั้นที่ 5 ปลดปล่อย การ เปลี่ยนแปลง	ขั้นที่ 6 ประเมิน ความก้าว หน้าร่วมกัน
ระยะที่ 3 : เรียนรู้จากสถานที่ จริง		กิจกรรม ความหวัง ของฉัน	กิจกรรม คิดสนุก	กิจกรรม รู้ลึก รู้จริง	กิจกรรม คลัง ความรู้	กิจกรรม เล่าสู่กันฟัง ความคิด	
7	การเรียนรู้จาก การปฏิบัติใน สถานการณ์จริง และ การ นำเสนอผลงาน						
ระยะที่ 4 : การเรียนรู้ด้วย ตนเอง		1. ทักษะคิดด้านบวก ภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง และการสร้างแรงบันดาลใจ (15 นาที) 2. การฝึกสติด้วยกายบริหารเกาซิกิ (15 นาที) 3. การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลายให้เกิดภาวะด้วยเสียงเพลงจินตนาการ (15 นาที) 4. การสร้างภาพพจน์ด้านบวกด้วยการทำสมาธิ และโยคะอาสนะ (15 นาที)					
8	การฝึกปฏิบัติ ด้วยตนเอง 16 วัน วันละ 1 ชม.						

3.5.8 การจัดทำคู่มือปฏิบัติสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมใช้ศึกษาด้วยตนเองเพื่อพัฒนา  
ความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 บทนำ เป็นความรู้เรื่องการทำบริการ เชิงสร้างสรรค์ ครอบคลุมเรื่องแนวคิดและความหมายขอ การดำเนินธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ การสร้างรายได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ ไทโรคมนาค มด้วยการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ ความหมาย แนวคิดพื้นฐาน หลักการ และวิธีการพัฒนา การบริการเชิงสร้างสรรค์ทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์

ส่วนที่ 2 คู่มือการปฏิบัติตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมต้องฝึกฝนปฏิบัติด้วยตนเองวันละ 1 ชั่วโมงตลอดระยะเวลา 16 วัน เนื้อหาภายในคู่มือครอบคลุมเรื่อง การฝึกโยคะ การออกกำลังกายด้วยเก้าอี้ การฝึกสมาธิและการฝึกคลื่นสมองต่ำด้วยการผ่อนคลายให้เกิดองค์การรับรู้ด้วยเสียงเพลงและจินตนาการเพื่อสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ด้านบวกให้ตนเอง

ส่วนที่ 3 ความรู้เรื่องทฤษฎีการสร้างความรู้ ครอบคลุมเรื่องแนวคิดพื้นฐาน ความหมายและกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการคลี่คลายสถานการณ์ที่เป็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ผู้วิจัยหาคุณภาพของ คู่มือปฏิบัติสำหรับศึกษาด้วยตนเอง โดยการนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความครอบคลุมด้านเนื้อหา และความเหมาะสมด้านภาษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนการนำไปใช้จริง

#### 4. การประเมินผล

ผู้วิจัยจัดทำและ การตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ใน การจัดกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจไทโรคมนาค มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบประเมินคุณภาพแผนการจัดกิจกรรม ตามแนวคิดนีโอ ฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ ที่ครอบคลุมด้าน ชื่อกิจกรรม ระยะเวลา วัตถุประสงค์ สาระเนื้อหา สื่ออุปกรณ์การเรียนรู้ และขั้นตอนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน โดยนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจสอบความเหมาะสม เมื่อปรับแก้ไขแล้วจึงนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการ ตรวจสอบความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นนำไปให้อาสาสมัครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ให้ความเห็นเรื่องการใช้ภาษาและความเข้าใจ เมื่อผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแล้วได้นำไปทดลองใช้กับอาสาสมัครที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน ได้ค่าความเที่ยง 0.9

2. แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์เพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรม ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ มีลักษณะเป็น 4 ตัวเลือก ซึ่งสร้างจากหลักการและทฤษฎีด้านกรให้บริการ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่ครอบคลุมเนื้อหาตามแผนการจัดกิจกรรม โดยผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของ แบบทดสอบ

วัดการบริการเชิงสร้างสรรค์ ด้วยการหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมด้านภาษาและเนื้อหารายข้อ จากนั้นนำมา หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษา แล้วเลือกข้อคำถามที่มี ค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบวัดการบริการเชิงสร้างสรรค์ แล้วนำไป ทดลองใช้กับอาสาสมัครที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน เพื่อคัดเลือกข้อที่มีความยากระหว่าง 0.20-0.80 และมีอำนาจจำแนก 0.20-0.90 ทำให้แบบทดสอบวัด การบริการเชิงสร้างสรรค์ปรับลดจำนวนคำถามจาก 24 ข้อเหลือเพียงจำนวนคำถาม 20 ข้อ ซึ่งตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนี IOC เท่ากับ 0.9 และหาค่าความเที่ยง (Reliability) ได้เท่ากับ 0.8

ตารางที่ 5 แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์

มิติการบริการเชิงสร้างสรรค์	จำนวน(ข้อ)	ข้อคำถามที่
ภาพรวมและองค์ประกอบของการบริการ เชิงสร้างสรรค์	5	1,5,9,16,19
องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้าน บุคลิกภาพ	5	2,3,4,8,17
องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านทักษะ การสื่อสาร	5	6,7,11,12,15
องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิด สร้างสรรค์	5	10,13,14,18,20
จำนวนรวม 20 ข้อ		

3. แบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อ ใช้วัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีคุณภาพ การบริการ SERVQUAL ใน 5 มิติ (RATER) คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความ เป็นรูปธรรม การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองของลูกค้า การสื่อสารเพื่องานบริการ การสื่อสารเพื่อสร้างและ รักษาสัมพันธภาพ และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของกิลฟอร์ด (1971) เพื่อนำมาสร้างข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ที่สอดคล้องกับ องค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์ ใน 3 มิติคือ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และ ความคิดสร้างสรรค์ที่ครอบคลุมเนื้อหาตามแผนการจัดกิจกรรม

โดยกำหนดลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนน เป็นมาตรวัดตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนดช่วงความรู้สึกของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดเจตคติ หรือพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบ 3 มิติของการบริการเชิงสร้างสรรค์ คือ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 แบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

มิติการบริการเชิงสร้างสรรค์	จำนวน(ข้อ)	ข้อคำถามที่
องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านบุคลิกภาพ	6	1,2,3,4,5,6
องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านทักษะการสื่อสาร	6	7,8,9,10,11,12
องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดสร้างสรรค์	8	13,14,15,16,17,18,19,20
จำนวนรวม 20 ข้อ		

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดเจตคติและพฤติกรรมที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีดังนี้

ผู้เรียนเลือกระดับความรู้สึกหรือพฤติกรรม มากที่สุด	ได้รับ 5 คะแนน
ผู้เรียนเลือกระดับความรู้สึกหรือพฤติกรรม มาก	ได้รับ 4 คะแนน
ผู้เรียนเลือกระดับความรู้สึกหรือพฤติกรรม ปานกลาง	ได้รับ 3 คะแนน
ผู้เรียนเลือกระดับความรู้สึกหรือพฤติกรรม น้อย	ได้รับ 2 คะแนน
ผู้เรียนเลือกระดับความรู้สึกหรือพฤติกรรม น้อยที่สุด	ได้รับ 1 คะแนน



สำหรับการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 5 ระดับคือ ระดับสูงมากที่สุด ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ใช้สูตรการหาความกว้างอัตราภาคขั้นและแปลผล (ประคอง กรรณสูตร, 2542) ดังนี้

$$\text{อัตราภาคขั้น} = \text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุดรายข้อ (5) - คะแนนต่ำสุดรายข้อ (1)}}{\text{จำนวนขั้น(5)}} = 0.8$$

นำมาแบ่งคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
5.00 - 4.421	ผู้เรียนมีความรู้ เจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูงมากที่สุด
4.20 - 3.41	ผู้เรียนมีความรู้ เจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูงมาก
3.40 - 2.61	ผู้เรียนมีความรู้ เจตคติการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง
2.60 - 1.81	ผู้เรียนมีความรู้ เจตคติการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับน้อย
1.80 - 1.00	ผู้เรียนมีความรู้ เจตคติการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพแบบวัด การบริการเชิงสร้างสรรค์ ด้านความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างเจตคติ และการแสดงออกในข้อคำถามที่เป็นโครงสร้างที่กำหนดไว้ในทฤษฎี โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ทำการตรวจสอบข้อคำถาม ด้านความครอบคลุมเนื้อหา ความชัดเจน ความเหมาะสมด้านภาษา และความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนี IOC เท่ากับ 0.9 จากนั้นผู้วิจัยนำคำแนะนำ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม (IOC) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC เท่ากับ 0.05 หรือมากกว่าขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) เพื่อนำไปทดลองใช้ตามเทคนิคการทดสอบกับกลุ่มรู้จัก (Known Group Method) (ประคอง กรรณสูตร, 2542) จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้กับอาสาสมัครที่มีลักษณะหรือประสบการณ์การบริการในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำนวน 20 คน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. แบบประเมินผลความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียน ตามแนวคิดนี้โอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ที่ครอบคลุม 6 ประเด็นคือ 1) การนำเนื้อหาการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ 2) ด้านความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรม 3) ด้านการศึกษาดูงานนอกสถานที่ 4) ด้านเอกสารการเรียนรู้และสื่ออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ 5) ด้านการบริหารจัดการในการดำเนินกิจกรรม และ 6) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อ การประเมินภาพรวม รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 ข้อ ทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนี IOC เท่ากับ 0.9 โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert technique) ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งประมาณค่าการกำหนดช่วงความรู้สึกหรือการแสดงออกของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ผู้เรียนมีความรู้สึก ว่า รูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความเหมาะสมมากที่สุด

คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ผู้เรียนมีความรู้สึก ว่า รูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความเหมาะสมมาก

คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ผู้เรียนมีความรู้สึก ว่า รูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความเหมาะสมปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ผู้เรียนมีความรู้สึก ว่า รูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความเหมาะสมน้อย

คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ผู้เรียนมีความรู้สึก ว่า รูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้โอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ผู้วิจัยดำเนินการแปลผลคะแนนจาก แบบประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ฯ โดยใช้การแปลผลตามคะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50-5.00	รูปแบบกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	รูปแบบกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎี การสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความเหมาะสมในระดับมาก
2.50-3.49	รูปแบบกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
1.50-2.49	รูปแบบกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความเหมาะสมในระดับน้อย
1.00-1.49	รูปแบบกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

3.5.4.6 แบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ ปัจจัยส่งเสริม ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยเงื่อนไขของการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้น ไปใช้สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม สำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม หลังผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม 1 เดือน โดยผู้วิจัยสอบถามใน 6 ด้านคือ 1) นโยบายการพัฒนาบุคลากร 2) ผู้นำองค์กร 3) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของหน่วยงาน 4) สภาพสังคม 5) บุคลากร และ 6) ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม รวมทั้งข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ทำการตรวจสอบ ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนี IOC เท่ากับ 0.9

โดยผู้วิจัยหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์โดยการนำข้อคำถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความครอบคลุมด้านเนื้อหา และความเหมาะสมด้านภาษา หลังจากนั้นนำมา ปรับปรุงแก้ไขก่อนการนำไปใช้จริง

**ระยะที่ 2 การทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนี้ โออีวี แมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กร ธุรกิจโทรคมนาคม** ตามหลักการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของโนลด์ (Knowles,1980) ในขั้นที่ 6 - 7 มี รายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 การออกแบบการทดลอง

ผู้วิจัยได้ออกแบบการทดลอง เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Research) ดำเนินการทดลองตามแผนการวิจัย One Group Pretest - Posttest Design ดังนี้

E-Group	$O_{1E}$ X $O_{2E}$
---------	---------------------

โดยที่ E-Group หมายถึง กลุ่มทดลอง

$O_1$  หมายถึง การวัดผลก่อนการทดลอง

$O_2$  หมายถึง การวัดผลหลังการทดลอง

X หมายถึง การจัดกระทำ (Treatment) ตามการทดลอง

ขั้นที่ 2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนนี้จะเป็นกรณีศึกษากลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับขั้นตอนที่ 2 ในระยะที่ 1 ซึ่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเข้าร่วมในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการ คัดเลือกคือ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหน้าร้าน ซึ่งเป็นพนักงานใหม่ (New Comer) ที่เริ่มบรรจุงานในเดือนกุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 20 คน ที่มีอายุ 21- 25 ปี ไม่จำกัดเพศ เชื้อ ชาติ ศาสนา สถานภาพการสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ซึ่งเต็มใจและสามารถเข้าร่วม กิจกรรมได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด

2.2 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมทดลองจำนวน 20 คน ผู้วิจัยให้ทุกคน ทำแบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อทดสอบความรู้ก่อน ( Pre Test ) การเข้าร่วม กิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิง สร้างสรรค์

ขั้นที่ 3 การดำเนินการทดลองรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้นตาม แนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรใน องค์การธุรกิจโทรคมนาคม โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 กลุ่มทดลองจำนวน 20 คน เข้าร่วมกิจกรรมในระยะเวลาที่ต่อเนื่องกันตามกำหนดการ จัดกิจกรรม จำนวน 24 วัน รวมเวลา 65 ชั่วโมง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระยะเวลาคือ

ระยะที่ 1 การปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อม ณ ห้องประชุม โรงแรม Hip Hotel ถนนรัชดา ในวันที่ 1 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น. รวม 1 วัน

ระยะที่ 2 การเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์การธุรกิจ โทรคมนาคม ณ ห้องประชุม โรงแรม Hip Hotel ในวันที่ 3 - 5 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น. และวันที่ 8 – 9 มีนาคม 2555 เวลา 9.00 – 18.00 น. รวม 5 วัน

ระยะที่ 3 กิจกรรมการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง ณ พื้นที่ปฏิบัติการร้านค้าองค์กร ธุรกิจโทรคมนาคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร วันที่ 10 มีนาคม 2555 เวลา 9.00 – 18.00 น. และการนำเสนอผล การดูงานวันที่ 13 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น. รวม 2 วัน ณ ห้องประชุม โรงแรม Hip Hotel

ระยะที่ 4 การฝึกปฏิบัติจากคู่มือการศึกษาด้วยตนเอง วันละ 1 ชั่วโมง ในระหว่าง วันที่ 14 - 30 มีนาคม 2555 รวม 16 วัน ในช่วงเช้า ช่วงเย็น และ/หรือแล้วแต่ความสะดวกของแต่ละบุคคล

**ตารางที่ 7** กำหนดการจัดกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ระยะที่ 1 ช่วงเตรียมความพร้อมผู้เข้าร่วมกิจกรรมโดยการจัดประชุมพิเศษ  
ในวันที่ 1 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น.

วันที่	เวลา	กิจกรรม
1 มี.ค.	12.30 - 13.00 น.	ลงทะเบียน
	13.00 – 13.30 น.	ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับ และแนะนำตัว เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแนะนำตัว
	13.30 - 16.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
	16.30 - 16.50 น.	พักอาหารว่าง
	16.50 - 17.30 น.	กระบวนการ รูปแบบและกำหนดการของกิจกรรม
	17.30 - 18.00 น.	การทำแบบทดสอบก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม
	18.00 น.	จบการจัดประชุมพิเศษ / กิจกรรมครั้งที่ 1

ระยะที่ 2 ช่วงฝึกปฏิบัติโดยการเข้าร่วมกิจกรรมในห้องอบรม  
ในวันที่ 3 - 5 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น.  
และวันที่ 8 – 9 มีนาคม 2555 เวลา 9.00 – 18.00 น.

วันที่	เวลา	กิจกรรม
3 มี.ค.	12.30 - 13.00 น.	ลงทะเบียน
	13.00 – 13.30 น.	ฝึกสติด้วยการบริหารเกาชิกิ
	13.30 - 14.00 น.	การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลาย
	14.00 - 15.30 น.	ให้เกิดวงศ์ด้วยเสียงเพลงจินตนาการ
		การดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กิจกรรมความหวังของฉัน</li> <li>○ กิจกรรมใจเขา ใจเรา</li> <li>○ กิจกรรมบอลร้อน ๆ (Hot Ball)</li> </ul>
	15.30 - 15.50 น.	พักอาหารว่าง
15.50 - 17.30 น.	การดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (ต่อ)	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ กิจกรรมคลังความรู้</li> <li>○ กิจกรรมกระจกสะท้อน</li> <li>○ กิจกรรมตกผลึกทางความคิด</li> </ul>	
	18.00 น.	จบการจัดกิจกรรมครั้งที่ 2	
วันที่	เวลา	กิจกรรม	
4 มี.ค.	12.30 - 13.00 น.	ลงทะเบียน	
	13.00 - 13.30 น.	ฝึกสติด้วยการบริหารเกาชิกิ	
	13.30 - 14.00 น.	การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลาย ให้เกิดภาวะด้วยเสียงเพลงจินตนาการ	
	14.00 - 15.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กิจกรรมฉันจะทำฉันใด</li> <li>○ กิจกรรมฉันจะเป็นฉันใด</li> <li>○ กิจกรรมฉันรู้ ฉันเข้าใจ</li> </ul>	
	15.30 - 15.50 น.	พักอาหารว่าง	
	15.50 - 17.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กิจกรรม ฉันรู้ ฉันจะทำ</li> <li>○ กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง</li> </ul>	
	17.30 - 18.00 น.	การสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง ด้วยการทำสมาธิและโยคะอาสนะ	
	18.00 น.	จบการจัดกิจกรรมครั้งที่ 3	
	วันที่	เวลา	กิจกรรม
	8 มี.ค.	8.30 - 9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00 - 9.40 น.		ฝึกสติด้วยการบริหารเกาชิกิ	
9.40 - 10.30 น.		องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : การสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กิจกรรม รู้จะรู้</li> </ul>	
10.30 - 10.50 น.		พักอาหารว่าง	
10.50 - 12.00 น.		องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์	

		: การสื่อสาร (ต่อ)
		○ กิจกรรม ชื่นชอบ ชอกช้ำ
	12.00 - 13.00 น.	พักอาหารกลางวัน
	13.00 - 13.40 น.	การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลาย ให้เกิดภาวะด้วยเสียงเพลงจินตนาการ
	13.40 - 15.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์
		: การสื่อสาร (ต่อ)
		○ กิจกรรม เรียนรู้เพื่อรู้จัก
		กิจกรรม เรียนรู้เพื่อรักกัน
	15.30 - 15.50 น.	พักอาหารว่าง
	15.50 - 17.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์
		: การสื่อสาร (ต่อ)
		○ กิจกรรม ฟังด้วยหู รับรู้ด้วยใจ
	17.30 - 18.00 น.	การสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง ด้วยการทำสมาธิและโยคะอาสนะ
	18.00 น.	จบการจัดกิจกรรมครั้งที่ 4
วันที่	เวลา	กิจกรรม
9 มี.ค.	8.30 - 9.00 น.	ลงทะเบียน
	9.00 - 9.40 น.	ฝึกสติด้วยการบริหารเก้าอี้
	9.40 - 10.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : ความคิดสร้างสรรค์
		○ กิจกรรม ทำดี ได้ดี
	10.30 - 10.50 น.	พักอาหารว่าง
	10.50 - 12.00 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : ความคิดสร้างสรรค์ (ต่อ)
		○ กิจกรรม คิดสนุก
	12.00 - 13.00 น.	พักอาหารกลางวัน
	13.00 - 13.40 น.	การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลาย ให้เกิดภาวะด้วยเสียงเพลงจินตนาการ



13.40 – 15.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : ความคิดสร้างสรรค์ (ต่อ) ○ กิจกรรม สนุกคิด ○ กิจกรรม คิดได้ใจ
15.30 - 15.50 น.	พักอาหารว่าง
15.50 - 17.30 น.	องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : ความคิดสร้างสรรค์ (ต่อ) ○ กิจกรรม เพลินผ่านภาพ
17.30 - 18.00 น.	การสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง ด้วยการทำสมาธิและโยคะอาสนะ
18.00 น.	จบการจัดกิจกรรมครั้งที่ 5

ระยะที่ 3 ช่วงการเข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้โดยการศึกษาดูงานนอกสถานที่  
ณ องค์การธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทย ณ พื้นที่กรุงเทพมหานคร  
ในวันที่ 10 มีนาคม 2555 เวลา 9.00 – 18.00 น.  
และนำเสนอผลงานการดูงานในวันที่ 13 มีนาคม 2555 เวลา 13.00 – 18.00 น.

วันที่	เวลา	กิจกรรม
10 มี.ค.	8.30 – 9.00 น.	ลงทะเบียน
	9.00 – 9.30 น.	ฝึกสติด้วยการบริหารเก้าอี้
	9.30 – 10.00 น.	การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลาย ให้เกิดภาวะดีด้วยเสียงเพลงจินตนาการ
	10.00 - 18.00 น.	กิจกรรม เรียนรู้จากสถานการณ์จริง โดยการศึกษาดูงาน นอกสถานที่ ณ พื้นที่ปฏิบัติงานร้านค้าขององค์การธุรกิจ โทรคมนาคมในกรุงเทพมหานคร
	18.00 น.	จบการจัดกิจกรรมครั้งที่ 6
วันที่	เวลา	กิจกรรม
13 มี.ค.	12.30 - 13.00 น.	ลงทะเบียน
	13.00 – 13.30 น.	ฝึกสติด้วยการบริหารเก้าอี้

13.30 - 14.00 น.	การสร้างคลื่นสมองต่ำและการผ่อนคลาย ให้เกิดวังงัดด้วยเสียงเพลงจินตนาการ
14.00 - 15.30 น.	การนำเสนอผลการดูงาน ○ กลุ่มที่ 1 (45 นาที) ○ กลุ่มที่ 2 (45 นาที)
15.30 - 15.50 น.	พักอาหารว่าง
15.50 - 17.20 น.	การนำเสนอผลการดูงาน (ต่อ) ○ กลุ่มที่ 3 (45 นาที) ○ กลุ่มที่ 4 (45 นาที)
17.20 - 18.00 น.	การสร้างพลังด้านบวกและภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง ด้วยการทำสมาธิและโยคะอาสนะ
18.00 น.	จบการจัดกิจกรรมครั้งที่ 7

ระยะที่ 4 ช่วงการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองวันละ 1 ชั่วโมง  
ตั้งแต่วันที่ 14 - 30 มีนาคม 2555 เป็นเวลา 16 วันรวม 16 ชั่วโมง

วันที่	เวลา	กิจกรรม
14 – 30 มี.ค.	วันละ 1 ชั่วโมง	ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง เป็นเวลา 16 วันรวม 16 ชั่วโมง
30 มี.ค.		จบกิจกรรมครั้งที่ 8

#### 4. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม โดยผู้วิจัยดำเนินการประเมินผลกลุ่มทดลอง ดังนี้

4.1 การประเมินผลการเรียนรู้ด้วยแบบวัด ความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งข้อคำถามครอบคลุมความหมายและองค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 มิติคือ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ โดยให้กลุ่มทดลองทำก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม (Pre Test) และหลังการเข้าร่วมกิจกรรม ( Post Test) เพื่อนำผลคะแนนมา เปรียบเทียบ ความแตกต่างของ ค่าคะแนนเฉลี่ยจากแบบวัด

ความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ก่อนและหลังการทดลอง ด้วยค่าสถิติทดสอบที (t - test แบบ dependent) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การประเมินผลด้วยแบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ที่มีข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบ 3 มิติของการบริการเชิงสร้างสรรค์ คือ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 20 ข้อ เพื่อนำผลคะแนน มาวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต

4.3 แบบประเมินผล ความเหมาะสมในการเข้าร่วม กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ที่ครอบคลุม 6 ประเด็นคือ 1) การนำเนื้อหาการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ 2) ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม 3) ด้านการศึกษาเรียนรู้จากสถานที่จริง 4) ด้านเอกสารการเรียนรู้และสื่ออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ 5) ด้านการบริหารจัดการในการดำเนินกิจกรรม และ 6) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการประเมินภาพรวม โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเหมาะสมตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert technique) เพื่อนำผลคะแนนมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

( S.D. )

**ระยะที่ 3 ศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขจากการนำรูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้** ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบคุณภาพด้านความครอบคลุมเนื้อหา และความเหมาะสมด้านภาษาที่มีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาใช้เพื่อเก็บข้อมูลปัจจัยและเงื่อนไขจากการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้ หลังสิ้นสุดการจัดกิจกรรม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มทดลองจำนวน 20 คน ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group interview) และบันทึกเทปการสัมภาษณ์ ซึ่งมีผู้ช่วยบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ 1 คน

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลมาจัดทำดัชนีการวิเคราะห์เนื้อหา ( Content Analysis ) เรียบเรียงในลักษณะการพรรณนาใน 6 ด้านคือ 1) นโยบายการพัฒนาบุคลากร 2) ผู้นำองค์กร 3) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของหน่วยงาน 4) สภาพสังคม 5) บุคลากร 6) รูปแบบกิจกรรม และ ข้อความคิดเห็นเพิ่มเติม

อื่นๆ มาทำการสังเคราะห์ห้ชัดเจน เพื่อนำเสนอความคิดเห็นสำหรับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างกา ารบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ปัจจัยและ เงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย เพื่อสะดวกในการอธิบายผลการวิจัย และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้สัญลักษณ์ต่อไปนี้แทนความหมายต่าง ๆ ในตาราง

n	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทนค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
t	แทนค่าสถิติที่ใช้กรณีข้อมูล การแจกแจงแบบที (t-Distribution)
df.	แทนชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทนความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

รูปแบบกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยหลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดกิจกรรม และผลลัพธ์การเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กันต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ (ทิสนา แชมมณี , 2548) เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการจัดกิจกรรม สามารถนำรูปแบบกิจกรรมไปปฏิบัติได้ และช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความรู้ใหม่ซึ่งนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. หลักการ

หลักการของรูปแบบ การศึกษาในระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม บูรณาการมาจากหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่สำคัญคือ

1.1 หลักการจัดกิจกรรมทางการศึกษานอกโรงเรียนจากหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศที่ชี้้นำการเรียนรู้ 2) กำหนดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่จัดอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และ กระตุ้นให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน 3) การให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการ และความสนใจเพื่อวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 4) การให้ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์ การเรียนรู้ที่มาจากความต้องการเพื่อนำไปใช้ได้ทันทีในบริบทของตน 5) การให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกทำกิจกรรมการเรียนรู้ที่ชี้่นาตนเอง และนำความรู้เดิมและประสบการณ์มาใช้ได้เต็มที่ 6) ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้สอนมีบทบาทเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้อำนวยความสะดวก 7) การประเมินผลเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นระยะ ๆ เพื่อสร้างวงจรการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง

1.2 แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เป็นทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มมนุษยนิยมแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวมนุษย์ให้ปรากฏออกมาให้มากที่สุด ด้วยการพัฒนาแบบองค์รวมด้าน ร่างกาย จิตใจ และคุณธรรม โดยการทำสมาธิ การฝึกโยคะ การสร้างบรรยากาศผ่อนคลายเพื่อรักษา คลื่นสมองให้ต่ำอยู่เสมอ เพื่อให้ร่างกายและจิตใจได้รับ การผ่อนคลายอย่างลึกล้ำ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานอย่างสมดุลของ สมองซีกซ้ายและขวา ก่อให้เกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ได้ง่ายขึ้น การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม การจูงใจตนเองเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางอารมณ์ที่

เสริมสร้างบุคลิกภาพและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งการเรียนรู้ที่ดีจะต้องมีวินัยหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ในกลุ่มปรัชญานิยม ที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีธรรมชาติภายในที่ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การเรียนรู้เกิดจากการที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติหรือกระทำ ผู้สอนมีหน้าที่จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าที่เป็นปัญหากับสิ่งเร้าที่ตนกำลังเผชิญอยู่ ผลของการเรียนรู้เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สิ่งเร้า และการรับรู้เป็นปัจจัย สำคัญต่อกระบวนการ การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเริ่มด้วยการลองผิดลองถูกเสมอไป ผู้เรียนอาจเกิดการหยั่งรู้ (Insight) ในการแก้ปัญหาได้ทันที และควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกปฏิบัติ หรือกระทำในสิ่งที่ตนเองสนใจหรือต้องการ

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า หลักการ แนวคิด ทฤษฎีข้างต้นมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน คือ การให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้นำความรู้หรือประสบการณ์แห่งตนมาเป็นแหล่งเรียนรู้ผ่านการมีส่วนร่วมหรือการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นรวมทั้งให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเองในเวลาเดียวกัน โดยมีความเชื่อในความเป็นมนุษย์ที่สามารถชี้นำและพึ่งตนเองได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำ ประโยชน์ให้สังคม มีอิสระเสรีภาพในการเลือกสิ่งต่างๆ ในขณะที่บริหารจัดการเรียนรู้ อาจต้องมีการเสริมแรง การจูงใจ และการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย

## 2. วัตถุประสงค์

รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ ใน 3 ด้านคือ บุคลิกภาพ การสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งมาจาก ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมขององค์กรหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และผล การประชุมตัวแทนผู้เรียนซึ่งเป็นบุคลากรใน องค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลมาจัดประเด็นสำหรับใช้จัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าของ องค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม เพื่อจัดทำเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับรูปแบบกิจกรรมและการทำงาน ประกอบด้วย เนื้อหาด้านการพัฒนาบุคลิกภาพภายใน – ภายนอกของผู้ให้บริการ การพัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อการนำเสนอสินค้าและบริการที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ใน การให้บริการและการสร้างนวัตกรรมด้านสินค้าบริการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รวมทั้งการสอดแทรกเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างเจตคติ จิตสำนึก แรงบันดาลใจ  
จินตนาการ และความสามารถในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต

### 3. กระบวนการ

กระบวนการของรูปแบบ กิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิว  
แมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรใน  
องค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มุ่งเน้นการ กิจกรรม ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความ  
แตกต่างระหว่าง บุคคล ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และ จินตนาการที่นำไปสู่การพัฒนาบุคลิกภาพ  
ทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ โดยกระบวนการจัดกิจกรรมมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การปฐมนิเทศเพื่อสร้างเป้าหมายและจุดใจการเรียนรู้ด้วยการ สร้าง  
บรรยากาศที่ขึ้นการเรียนรู้ กำหนดโครงสร้างทางกายภาพให้ อัดต่อการเรียนรู้ เช่น การจัด  
สถานที่สะอาด นั่งสบาย อุณหภูมิไม่ร้อนหนาวเกินไป แสงสว่างเหมาะสม การใช้เพลงบรรเลงที่  
ทำให้คลื่นสมองต่ำ เตรียมความพร้อมร่างกายด้วยการเดินแกว่งแกว่ง การทำโยคะท่าต่าง ๆ เพื่อ การ  
วิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ขั้นตอนนี้ให้ความสำคัญ  
ต่อการเสริมสร้างบรรยากาศที่ขึ้นการเรียนรู้และโครงสร้างทางกายภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของ  
ผู้ใหญ่ และการสร้าง ความพร้อมด้านร่างกาย อารมณ์ สมาธิ การวิเคราะห์ความต้องการและ  
กำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และ  
ประสบการณ์เดิมที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของผู้ใหญ่ และเป็นพื้นฐานของการต่อยอดการ สร้าง  
ความรู้ใหม่ ที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นผู้ใหญ่ได้วางแผนการเรียนรู้ตามความต้องการของ  
ตนเองและกลุ่มร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่นในการนำเสนอความคิดเห็นของตน และเคารพใน  
ความแตกต่างของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ที่นำไปสู่การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ  
ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรม และขณะมี  
ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจากการทำกิจกรรมร่วมกันในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ ด้วยตนเองและการ แลกเปลี่ยน  
เรียนรู้เป็นกลุ่ม โดยผู้เรียนสามารถเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองและดำเนินกิจกรรมร่วมกับ  
ผู้อื่น ผ่านกิจกรรมหลากหลายภายใต้บรรยากาศ ของการสื่อสารด้านบวกเพื่อเสริมสร้างพลังแห่ง  
ความเชื่อมั่น การ สร้างคลื่นสมองต่ำ การจูงใจได้สำนึก การทำสมาธิและโยคะอาสนะ การฝึก  
พลังจินตนาการเพื่อผ่อนคลายความเครียดและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

ขั้นตอนที่ 4 การนำความรู้ที่สร้างใหม่ไปประยุกต์ใช้ในเชิงบูรณาการ เพื่อทบทวน  
ว่า ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีตามความต้องการ ผ่านการทำกิจกรรมที่



นำไปสู่การนำเสนอจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นนามธรรม ภายใต้บรรยากาศที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและพลังแห่งความเชื่อมั่นเช่น เสียงปรบมือ การให้กำลังใจ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลง เพื่อประเมินผลความก้าวหน้าในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในตนเอง ภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและพลังแห่งความเชื่อมั่น

ขั้นที่ 6 การประเมินความก้าวหน้า ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนในลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบรรยากาศแห่งความปลอดภัยที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้ และเป็นพลังสำคัญของการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มศักยภาพ

#### 4. ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ก่อให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสมกับบุคลากรซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ที่ให้ความสำคัญต่อการบรรยาย ภาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การให้ความสำคัญต่อการนำความรู้และประสบการณ์เดิมของตนมาสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ผ่านกิจกรรมที่มีความหลากหลายที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นกระบวนการ เช่น กระบวนการคิดที่หลากหลาย กระบวนการแสวงหาความรู้ กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่น กระบวนการแก้ปัญหาตัดสินใจ ฯลฯ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการพัฒนาการทำงานเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ต่อไป

**ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม**

การประเมินรูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

1. แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์
2. แบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์
3. แบบวัดความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรม

### ตอนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มทดลอง ซึ่งเป็น บุคลากร ใน องค์การธุรกิจ โทรคมนาคม

ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มทดลองซึ่งเป็นบุคลากรในองค์การธุรกิจโทรคมนาคม  
จำนวนร้อยละของ (N =20 )

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
เพศชาย	2	10.00
เพศหญิง	18	90.00
<b>อายุ</b>		
20 ปี	2	10.00
21 ปี	3	15.00
22 ปี	4	20.00
23 ปี	6	30.00
24 ปี	3	15.00
25 ปี	2	10.00

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรองค์การธุรกิจโทรคมนาคม ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหน้าร้าน ซึ่งเป็นพนักงานใหม่ (New Comer) ที่เริ่มบรรจุงานในเดือนกุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 40 คน มีอายุ 21- 25 ปี ไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพการสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ซึ่งเต็มใจและสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด โดยกลุ่มทดลองจำนวน 20 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีเพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 23 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

## 2. ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความรู้ด้านการบริการ เชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลอง

การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของ  
กลุ่มทดลอง มีดังนี้

**ตารางที่ 9** แสดงคะแนน ค่าเฉลี่ย และร้อยละของคะแนนความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์  
ในแต่ละด้านของกลุ่มทดลอง

คนที่	มิติการบริการเชิงสร้างสรรค์				รวม (20)	ร้อยละ
	ภาพรวมและ องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ (5)	องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ (5)	องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ ด้านทักษะการ สื่อสาร (5)	องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ ด้านความคิด สร้างสรรค์ (5)		
1	5	5	4	5	19	95
2	5	5	3	4	17	85
3	3	4	5	5	17	85
4	5	5	5	5	20	100
5	5	5	5	5	20	100
6	5	4	5	4	18	90
7	5	5	5	4	19	95
8	3	5	5	4	17	85
9	5	5	5	5	20	100
10	5	5	5	5	20	100
11	5	4	5	5	19	95
12	5	5	5	5	20	100
13	5	4	4	5	18	90
14	5	5	5	5	20	100
15	5	5	5	5	20	100
16	4	5	4	5	18	90

**ตารางที่ 9** แสดงคะแนน ค่าเฉลี่ย และร้อยละของคะแนนความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ ในแต่ละด้านของกลุ่มทดลอง (ต่อ)

คนที่	มิติการบริการเชิงสร้างสรรค์				รวม (20)	ร้อยละ
	ภาพรวมและ องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ (5)	องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ (5)	องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ ด้านทักษะการ สื่อสาร (5)	องค์ประกอบ ของการบริการ เชิงสร้างสรรค์ ด้านความคิด สร้างสรรค์ (5)		
17	5	5	5	5	20	100
18	5	3	5	5	18	90
19	4	4	5	4	17	85
20	5	5	5	5	20	100
<b>รวมคะแนน เฉลี่ย</b>	4.70	4.65	4.75	4.75	18.85	94.25

จากตารางที่ 9 แสดงผลคะแนน ค่าเฉลี่ย ร้อยละของคะแนนความรู้ด้าน การบริการเชิงสร้างสรรค์ระยะหลังเข้าร่วมการจัดกิจกรรมของกลุ่มทดลอง ในแต่ละด้านประกอบด้วย ภาพรวม และองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านบุคลิกภาพ องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านทักษะการสื่อสาร และองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า ร้อยละของคะแนน ความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ระยะหลังเข้าร่วมการจัดกิจกรรมของกลุ่มทดลองในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ 94.25 แสดงถึงการมีความรู้ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านทักษะการสื่อสาร และองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.75$ ) ในด้านของ ภาพรวมและองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ และองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้านบุคลิกภาพนั้น มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.70$ ,  $\bar{X} = 4.65$ ) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีความรู้ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ในองค์ประกอบด้าน ทักษะการสื่อสาร ด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับจากมากไปน้อย

### 3. ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลอง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลอง มีดังนี้

**ตารางที่ 10** แสดงคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลอง

	$\bar{X}$	S.D.
ก่อนเข้าร่วมการจัดกิจกรรม	9.60	1.82
หลังเข้าร่วมการจัดกิจกรรม	18.85	1.23

จากตารางที่ 10 พบว่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลอง หลังเข้าร่วมการจัดกิจกรรม (Post test) สูงกว่าก่อนเข้าร่วมการจัดกิจกรรม (Pre test) เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยความรู้จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทั้ง 2 ระยะ อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นเมื่อผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม

### 4. ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลองในระยะก่อนจัดกิจกรรมและหลังจัดกิจกรรม

การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลองในระยะก่อนจัดกิจกรรมและหลังจัดกิจกรรม โดยใช้สถิติ t-test Dependence มีผลดังนี้

**ตารางที่ 11** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มทดลองในระยะก่อนจัดกิจกรรมและหลังจัดกิจกรรม

	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ก่อน เข้าร่วม การจัดกิจกรรม กับหลัง เข้าร่วม การจัดกิจกรรม	-9.25	1.94	-21.287***	19	.000

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย ความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หลังเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มทดลอง โดยการทดสอบระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยการคำนวณค่า t-test พบว่า คะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หลังเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากข้อมูลข้างต้นแสดงว่า บุคลากรขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ที่ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม จะมีความรู้ที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์สูงขึ้นจากผลการวิเคราะห์คะแนนการทดสอบก่อน (Pre test) และหลัง (Post test) เข้าร่วมกิจกรรม โดยหลังการเข้าร่วมกิจกรรม (Post test) มีคะแนนสูงกว่า (Pre test) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

**ตอนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์แบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ ด้วยค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต**

**1. เจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม**  
**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายประเด็น (N = 20)

เจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การมีบุคลิกภาพที่ดี	4.73	.37	สูง
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	4.67	.42	สูง
การมีความคิดสร้างสรรค์	4.66	.45	สูง
<b>โดยรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>.39</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 12 เจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมโดย รวมอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาราย ประเด็น พบว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 4.73$ ) ทักษะในการติดต่อสื่อสารมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.67$ ) และความคิดสร้างสรรค์มีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.66$ ) แสดงให้เห็นว่า เมื่อผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มทดลองมีเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน

องค์ประกอบด้านการมีบุคลิกภาพที่ดี ทักษะในการติดต่อสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ เรียงกันตามลำดับจากมากไปน้อย

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20)

เจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>1. การมีบุคลิกภาพที่ดี</b>			
1. ท่านคิดว่า การแสดงท่าทางอ่อนน้อม เป็นมิตร ช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.85	.37	สูง
2. ท่านคิดว่า การยิ้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.85	.37	สูง
3. ท่านเชื่อว่า การมีบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เช่น การแต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัย บ่งบอกความเป็นมืออาชีพและส่งเสริมการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.60	.68	สูง
4. ท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.45	1.10	สูง
5. ท่านเชื่อว่า การมีความอดทน สามารถ ควบคุม และมีความมั่นคง ทางอารมณ์ เมื่อเผชิญปัญหา หรือความขัดแย้งมีส่วนช่วยส่งเสริมการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.85	.37	สูง
6. ท่านคิดว่า ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดี เพื่อช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้องค์กร	4.75	.44	สูง
<b>2. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</b>			
7. ท่านคิดว่า เข้าใจวิธีตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.55	.60	สูง

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์  
ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20) (ต่อ)

เจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
8. ท่านคิดว่า เข้าใจ การฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบท (VOJ: Voice Of Judgment) ทำให้เข้าใจความรู้สึกความต้องการ การที่แท้จริงของ ลูกค้า	4.70	.57	สูง
9. ท่านคิดว่า สามารถเลือกใช้ภาษาถูกต้อง เข้าใจ ง่ายเหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ การศึกษา ปัญหา และความต้องการใช้ สินค้า	4.65	.59	สูง
10. ท่านคิดว่า สามารถนำเสนอสินค้าบริ การซึ่ง เหมาะสมกับวิถีชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า	4.75	.44	สูง
11. ท่านคิดว่า สามารถให้คำแนะนำเพื่อขจัดความ เสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้า บริการ	4.65	.58	สูง
12. ท่านคิดว่าท่านมีทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งส่งเสริม การให้บริการเชิงสร้างสรรค์	4.70	.47	สูง
<b>3. การมีความคิดสร้างสรรค์</b>			
13. ท่านคิดว่าการมีแรงบันดาลใจในการทำงาน ช่วย ให้การทำงานเสริมสร้างกาบริการเชิงสร้างสรรค์	4.70	.57	สูง
14. ท่านคิดว่าการทำงานเข้าใจอย่างละเอียด ต่อ ความต้องการส่วนตัวของลูกค้าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง	4.70	.57	สูง
15. ท่านคิดว่าสามารถนำเสนอแนวทางที่แปลกใหม่ หลากหลาย เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา หรือเติมเต็ม ความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.55	.60	สูง



**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์  
ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20) (ต่อ)

เจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
16. ท่านคิดว่า สามารถนำเสนอสินค้าบริการที่ ทันสมัย เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จาก การใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศได้อย่าง เหมาะสม	4.50	.69	สูง
17. ท่านคิดว่า ท่านกล้าที่จะนำเสนอความคิดริเริ่มที่ มีความแปลกใหม่ เพื่อการสร้างสรรค์สินค้า บริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้า	4.65	.67	สูง
18. ท่านคิดว่าสามารถนำเสนอวิธีการ หรือแนว ทางการปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลาการให้บริการลูกค้า เพื่อ ช่วยเพิ่มความรวดเร็วหรือความพึงพอใจให้ ลูกค้า	4.60	.68	สูง
19. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ช่วยเสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์	4.75	.44	สูง
20. ท่านคิดว่าความคิดสร้างสรรค์มีส่วนช่วยให้เกิด การบริการเชิงสร้างสรรค์	4.85	.37	สูง
<b>โดยรวม</b>	4.68	.39	สูง

จากตารางที่ 13 ระดับเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ  
โทรคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.68$ ) โดยแยกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

ด้านประเด็นการมีบุคลิกภาพที่ดี คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ  
พบว่า การแสดงท่าทางอ่อนน้อม เป็นมิตร จะช่วยให้เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ การ  
ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ การมีความ

อดทน ควบคุม และมีความมั่นคงทางอารมณ์ เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง มีส่วนช่วยส่งเสริมบริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.85$ ) ส่วนสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดีเพื่อช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้องค์กร และการมีบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เช่น การแต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัย บ่งบอกความเป็นมืออาชีพและส่งเสริมการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.75$ ,  $\bar{X} = 4.60$ ) สำหรับความพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ในองค์ประกอบด้านการมีบุคลิกภาพ อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การแสดงท่าทางอ่อนน้อม เป็นมิตร การยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี การมีความอดทน สามารถควบคุม และมีความมั่นคงทางอารมณ์ เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง การพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดีมีความ จำเป็นในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การแต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัย ช่วยบ่งบอกความเป็นมืออาชีพ และมีความ พร้อมเพื่อให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ

ด้านประเด็นทักษะในการสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การนำเสนอสินค้าบริการเพื่อเหมาะสมกับวิถีชีวิต ที่หลากหลายของลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) การมีความเข้าใจวิธีการฟังอย่างลึกซึ้งขณะสนทนา โดยไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบท ช่วยทำให้เข้าใจความรู้สึก ความต้องการและการที่แท้จริงของลูกค้า การมีทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยส่งเสริมการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.70$ ) การเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายที่เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกัน ด้าน เพศ อายุ การศึกษา ปัญหา ความต้องการใช้สินค้า และการให้คำแนะนำเพื่อขจัดความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.65$ ) ส่วนการมีความเข้าใจในวิธีการตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการ การของลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีเจตคติ ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ ในองค์ประกอบด้านการมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การ นำเสนอสินค้าบริการเพื่อเหมาะสมกับวิถีชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า มีความเข้าใจวิธีการฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนา ช่วยทำให้เข้าใจความรู้สึก ความต้องการและการที่แท้จริงของลูกค้า การเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องเข้าใจง่าย ให้เหมาะสมกับลูกค้า การให้คำแนะนำเพื่อขจัดความเสี่ยง หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ และมีความเข้าใจวิธีตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ด้านประเด็นการมีความคิดสร้างสรรค์ คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาราย
 ชื่อ พบว่า ความคิดสร้างสรรค์มีส่วนช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด
 ( $\bar{X} = 4.85$ ) การปฏิบัติงานที่รวดเร็วช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ย
 รองลงมา ( $\bar{x} = 4.75$ ) การมีแรงบันดาลใจในการทำงานช่วยให้ การทำงานการให้ บริการ
 เชิงสร้างสรรค์ได้ดียิ่งขึ้น ส่วนการทำความเข้าใจอย่างละเอียดด้านความต้องการส่วนตัวที่แตกต่าง
 กันของลูกค้าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.70$ ) โดยมีความกล้าที่จะนำเสนอ
 ความคิดริเริ่มที่มีความแปลกใหม่ เพื่อการสร้างสรรค์สินค้าบริการรูปแบบใหม่ที่ ตอบสนองวิถีชีวิต
 ของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.65$ ) การนำเสนอวิธีการหรือแนวทางการปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน
 ทรัพยากร ระยะเวลาการให้บริการลูกค้าเพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วหรือความพึงพอใจให้ลูกค้า
 ( $\bar{X} = 4.60$ ) ด้วยแนวทางที่แปลกใหม่หลากหลายเพื่อช่วยแก้ ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการ
 ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.55$ ) ส่วนการนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับ
 ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แสดง
 ให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีเจตคติ ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ ในองค์ประกอบด้าน ความคิด
 สร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความคิดสร้างสรรค์มี
 ส่วนช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์ การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ช่วยเสริมสร้างการบริการเชิง
 สร้างสรรค์ การมีแรงบันดาลใจในการทำงาน ช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้ดีขึ้น การทำ
 ความเข้าใจอย่างละเอียดด้านความต้องการส่วนตัวที่แตกต่างกันของลูกค้าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยมี
 ความกล้าที่จะนำเสนอความคิดแปลกใหม่เพื่อ สร้างสรรค์สินค้าบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตลูกค้า มี
 วิธีการ แนวทางการปรับปรุงการทำงานที่ ช่วยเพิ่ม ความพึงพอใจ แก้ไขปัญหา เติมเต็มความ
 ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และการนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับ
 ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีเจตคติที่
 เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการ
 ทำงานเพื่อส่งมอบสินค้าบริการให้ลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย แตกต่าง และเปลี่ยนแปลง
 รวดเร็วมารูปแบบการทำงาน และการดำเนินชีวิตที่ตั้งอยู่ บนความสะดวก รวดเร็วและความ
 เจริญทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศที่เป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์

### 3. การแสดงออก ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดง ออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายประเด็น (N = 20)

การแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การมีบุคลิกภาพที่ดี	4.73	.28	สูง
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	4.62	.44	สูง
การมีความคิดสร้างสรรค์	4.57	.53	สูง
<b>โดยรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>.41</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 14 การแสดงออก ที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ประเด็นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 4.73$ ) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.62$ ) และการมีความคิดสร้างสรรค์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.57$ )

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20)

การแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>1. การมีบุคลิกภาพที่ดี</b>			
1. ท่านสามารถแสดงออก อย่างอ่อนน้อม เป็นมิตร เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.75	.44	สูง
2. ท่านสามารถยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ที่ทำให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.85	.37	สูง

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการ  
 เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายชั้น (N = 20) (ต่อ)

การแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. ท่านเป็นผู้มีบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ ดี เช่น การแต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัย บ่งบอกความเป็นมืออาชีพและส่งเสริมการ บริการเชิงสร้างสรรค์	4.75	.44	สูง
4. ท่านมีความพร้อมและสามารถให้ความ ช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.70	.47	สูง
5. ท่านสามารถมีความอดทน ควบคุมและมี ความมั่นคงทางอารมณ์ เมื่อเผชิญปัญหา หรือความขัดแย้ง มีส่วนช่วยส่งเสริมบริการ เชิงสร้างสรรค์	4.65	.58	สูง
6. ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ท่านสามารถ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดีเพื่อ เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้องค์กร	4.70	.47	สูง
<b>2. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</b>			
7. ท่านสามารถตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจ ใจความต้องการของลูกค้า	4.55	.69	สูง
8. ท่านสามารถรับฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบท (VOJ : Voice Of Judgment) ขณะสนทนา ทำให้เข้าใจ ความรู้สึกความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	4.70	.57	สูง
9. ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจ ง่ายที่เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความแตกต่าง กันด้าน เพศ อายุ การศึกษา ปัญหา และ ความต้องการใช้สินค้า	4.65	.59	สูง

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการ  
เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายชั้น (N = 20) (ต่อ)

การแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10. ท่านสามารถนำเสนอสินค้าบริการ ซึ่ง เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า	4.60	.59	สูง
11. ท่านสามารถให้คำแนะนำเพื่อขจัดความ เสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ สินค้าบริการ	4.55	.69	สูง
12. ท่านเป็นผู้มีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อ เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.65	.49	สูง
<b>3. การมีความคิดสร้างสรรค์</b>			
13. ท่านมีแรงบันดาลใจในการทำงาน ทำให้ สามารถส่งมอบสินค้าบริการได้ดียิ่งขึ้น	4.60	.60	สูง
14. ท่านสามารถทำความเข้าใจอย่างละเอียดใน ความสัมพันธ์ของลูกค้า เพื่อการให้บริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	4.50	.69	สูง
15. ท่านสามารถนำเสนอแนวทางที่แปลกใหม่ หลากหลาย เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา หรือเติม เต็มความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.55	.69	สูง
16. ท่านสามารถนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้ เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศได้อย่าง เหมาะสม	4.50	.69	สูง
17. ท่านกล้าที่จะนำเสนอความคิด แปลกใหม่ เพื่อสร้างสรรค์สินค้าบริการใหม่ที่ ตอบสนองวิถีชีวิตลูกค้า	4.55	.69	สูง

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้าง การบริการ  
เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20) (ต่อ)

การแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
18. ท่านสามารถนำเสนอวิธีการหรือแนวทางการ ปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลา เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความพึงพอใจให้ลูกค้า	4.60	.68	สูง
19. ท่านสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์	4.70	.57	สูง
20. ท่านมีความสามารถด้านการคิดสร้างสรรค์ ในการทำงานเพื่อช่วย เสริมสร้างการ ให้บริการเชิงสร้างสรรค์	4.55	.60	สูง
<b>โดยรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>.41</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 15 ระดับการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรใน  
องค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.63$ ) โดยแยกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

ประเด็นการมีบุคลิกภาพที่ดี คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายข้อพบว่า  
สามารถยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ มี  
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) สามารถแสดงออกด้วยท่าทางอ่อนน้อม เป็นมิตร เพื่อเสริมสร้าง  
การบริการเชิงสร้างสรรค์ การเป็นผู้มีบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เช่น การแต่งกายสุภาพ  
สวยงาม ทันสมัย บ่งบอกความเป็นมืออาชีพและส่งเสริมการบริการเชิง สร้างสรรค์มีคะแนนเฉลี่ย  
รองลงมาเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.75$ ) มีความพร้อมสามารถให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ และ  
สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดีเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้องค์กร ได้มี  
คะแนนเฉลี่ย เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.70$ ) ส่วนการ มีความอดทน ในการควบคุมและมีความมั่นคงทาง  
อารมณ์ เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง มีคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) แสดงให้เห็นว่า  
กลุ่มทดลองมี การแสดงออกที่ เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ ในองค์ประกอบด้านการมี  
บุคลิกภาพที่ดี อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนน เฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การยิ้มแย้ม  
แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ท่าทางอ่อนน้อมเป็นมิตร มีบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี ให้ความ

ช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี มีความอดทน สามารถควบคุมความมั่นคงทางอารมณ์ได้เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง

ประเด็นทักษะในการสื่อสาร คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายข้อพบว่า มีความสามารถในการรับฟังอย่างลึกซึ้งขณะสนทนา ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบท ทำให้เข้าใจความรู้สึก ความต้องการและสิ่งที่แท้จริงของลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) สามารถเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายที่เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ การศึกษา ปัญหา และความต้องการใช้สินค้า และการมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยของลงมาเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.65$ ) ส่วนความสามารถในการนำเสนอสินค้าบริการ ให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.60$ ) สำหรับความสามารถ ในการ ตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการให้คำแนะนำเพื่อขจัดความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.55$ ) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมี การแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ในองค์ประกอบด้าน ทักษะในการสื่อสาร อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการรับฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนาทำให้เข้าใจความรู้สึก ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า การเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องเข้าใจง่าย เหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกัน การนำเสนอสินค้าบริการ ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า การตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการให้คำแนะนำเพื่อขจัดความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ

ประเด็นการมีความคิดสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) ส่วนการเป็นผู้มีแรงบันดาลใจในการทำงาน ทำให้ส่งมอบสินค้าบริการได้ดียิ่งขึ้น และการนำเสนอวิธีการ หรือแนวทางการปรับปรุงการทำงานที่ ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลา เพื่อเพิ่มความรวดเร็วหรือความพึงพอใจให้ลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาเท่ากัน ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.60$ ) สำหรับการนำเสนอแนวทางที่แปลกใหม่ หลากหลาย เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา หรือเติมเต็มความต้องการของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว มีความกล้าที่จะนำเสนอความคิดริเริ่มที่มีความแปลกใหม่ เพื่อสร้างสรรค์สินค้าบริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้า และมีความคิดสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.55$ ) โดยสามารถทำความเข้าใจอย่าง ละเอียด ในความส่วน ตัวของลูกค้า เพื่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.50$ ) แสดงให้เห็นว่า กลุ่ม



ทดลองมี การแสดงออก ที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์ ในองค์ประกอบด้าน ความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ การมีแรงบันดาลใจในการทำงาน ทำให้ส่งมอบ สินค้าบริการได้ดียิ่งขึ้น การนำเสนอวิธีการหรือแนวทางการปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลาเพื่อเพิ่มความรวดเร็วหรือความพึงพอใจให้ลูกค้า การนำเสนอแนวทางที่แปลกใหม่หลากหลายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ความกล้าที่จะนำเสนอความคิดริเริ่มแปลกใหม่เพื่อสร้างสรรค์สินค้าบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ช่วยเสริมสร้างการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ การทำความเข้าใจอย่างละเอียดในความต้องการส่วนตัวของลูกค้าเพื่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ การนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัยที่ช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี สื่อสารและสารสนเทศ

**ตอนที่ 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินผล ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม**

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความ เหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายด้าน (N = 20)

ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ฯ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.83	.32	มากที่สุด
2. ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม	4.76	.40	มากที่สุด
3. ด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง	4.70	.52	มากที่สุด

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความ เหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายด้าน (N = 20) (ต่อ)

ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ฯ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้อื่นๆ และอุปกรณ์การจัดกิจกรรม	4.75	.41	มากที่สุด
5.ด้านบริหาร / ดำเนินการจัดกิจกรรม	4.85	.24	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 ผลการประเมินความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและ ทฤษฎีการสร้างความรู้ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม พบว่าโดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา มีคะแนนเฉลี่ยระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) ด้านการศึกษาการเรียนรู้จากสถานที่จริงมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้อื่นๆ การเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) และด้านการบริหาร / ดำเนินการจัดกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมเห็นว่าการเข้าร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบริหาร/ดำเนินการจัดกิจกรรม ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้อื่นๆ การเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม และด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20)

ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรม ฯ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>1) ด้านเนื้อหา</b>			
1. เนื้อหาในการเรียนรู้สอดคล้องกับเป้าหมาย การเรียนรู้ที่ร่วมกันกำหนด	4.80	.41	มากที่สุด
2. เนื้อหามีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการ ทำงานหรือการดำเนินชีวิต	4.80	.41	มากที่สุด
3. เนื้อหามีรายละเอียดเพียงพอต่อการนำไป ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและ การทำงาน	4.85	.37	มากที่สุด
4. เนื้อหาการเรียนรู้สอดคล้องกับ ความรู้ และ ประสบการณ์เดิมช่วยให้เกิดการสร้างความรู้ ใหม่ได้เหมาะสม	4.80	.41	มากที่สุด
5. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับระยะเวลา	4.90	.31	มากที่สุด
<b>2) ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม</b>			
6. รูปแบบกิจกรรมทำให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ ได้ดีขึ้น	4.75	.44	มากที่สุด
7. รูปแบบกิจกรรมสร้างความเข้าใจความรู้ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น	4.85	.49	มากที่สุด
8. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความ เหมาะสม	4.75	.44	มากที่สุด
9. รูปแบบกิจกรรมทำให้การเรียนรู้น่าสนใจ ชวน ให้ติดตาม	4.85	.49	มากที่สุด

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20) (ต่อ)

ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรม ฯ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9.1 การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่นสมองต่ำ ขณะเรียนรู้และทำกิจกรรม	4.75	.44	มากที่สุด
9.2 การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง	4.90	.31	มากที่สุด
9.3 การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายทำให้คลื่นสมองต่ำที่เสริมสร้าง ภาพพจน์ด้านบวก	4.80	.41	มากที่สุด
9.4 การทำโยคะอาสนะ	4.60	.68	มากที่สุด
9.5 การออกกำลังกายด้วยแกวชิกิ	4.70	.65	มากที่สุด
<b>3) ด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง</b>			
10. สถานที่ ซึ่งไปศึกษา เรียนรู้ ช่วยให้เกิด ความรู้ใหม่ หรือสร้างประสบการณ์ตรงที่มี ประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการทำงาน	4.75	.55	มากที่สุด
11. ระยะเวลา การเดินทางเพื่อ การเรียนรู้จาก สถานที่จริง มีความสะดวกเหมาะสม	4.65	.59	มากที่สุด
12. ระยะเวลา ในการเรียนรู้จากสถานที่จริง เหมาะสม	4.70	.57	มากที่สุด
<b>4. ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์</b>			
13. สื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น	4.70	.57	มากที่สุด

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษา นอกระบบโรงเรียน ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม จำแนกรายข้อ (N = 20) (ต่อ)

ความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรม ฯ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมช่วย ส่งเสริมการเรียนรู้ได้เหมาะสม	4.80	.41	มากที่สุด
<b>5. ด้านบริหาร / ดำเนินการจัดกิจกรรม</b>			
15. สถานที่จัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมมี ความเหมาะสม	5.00	.00	มากที่สุด
16. การดูแลเอาใจใส่ของผู้บริหารโครงการ	4.70	.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผลการประเมินความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษา นอกระบบโรงเรียน ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านเนื้อหา มีคะแนนเฉลี่ยความ เหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า มีความเหมาะสมกับระยะเวลา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) มีรายละเอียด เพียงพอต่อการนำไปประ ยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย รองลงมา ( $\bar{X} = 4.85$ ) ส่วนเนื้อหาการเรียนรู้สอดคล้องกับเป้าหมายการเรียนรู้ที่ร่วมกันกำหนด มีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต และสอดคล้องกับ ความรู้และ ประสบการณ์เดิมช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.80$ ) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเห็นว่าด้านเนื้อหา มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ความเหมาะสม กับระยะเวลา มีรายละเอียดเพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและ การทำงาน ส่วนเนื้อหาการเรียนรู้สอดคล้องกับเป้าหมายการเรียนรู้ที่ร่วมกันกำหนดมีประโยชน์ต่อ การนำไปปรับใช้ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับความรู้และประสบการณ์เดิม จึง ช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้

ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รูปแบบการจัดกิจกรรม ทำให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ ได้ดีขึ้น และระยะเวลาการดำเนินกิจกรรมอยู่ระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.75$ ) ส่วนรูปแบบกิจกรรมช่วยสร้างความเข้าใจในสาระความรู้ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ทำให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตามอยู่ในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.90$ ) การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มในบรรยากาศผ่อนคลาย ช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก ( $\bar{X} = 4.80$ ) การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่น สมองต่ำขณะเรียนรู้และทำกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.75$ ) การออกกำลังด้วยเกาซิกิ ( $\bar{X} = 4.70$ ) การทำโยคะอาสนะ ( $\bar{X} = 4.60$ ) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมทั้งในภาพรวมและรายข้อ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ระยะเวลา รูปแบบกิจกรรมช่วยสร้างความเข้าใจในสาระความรู้ต่าง ๆ ทำให้ สร้างความรู้ใหม่ ได้ดีขึ้น การเรียนรู้มีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตาม การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง การสร้างความรู้ใหม่จ ากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่น สมองต่ำขณะทำกิจกรรมการเรียนรู้ การออกกำลังด้วยเกาซิกิ และการทำโยคะอาสนะ

ด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานที่ซึ่งไปศึกษาเรียนรู้ ช่วยให้เกิดความรู้ใหม่หรือสร้างประสบการณ์ตรงที่มีประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้จากสถานที่จริงมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.70$ ) สำหรับระยะทางการเดินทางเพื่อการเรียนรู้จากสถานที่จริงมีความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เห็นว่าด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง มีความเหมาะสมทั้งในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานที่เรียนรู้ช่วยให้เกิดความรู้ใหม่หรือสร้างประสบการณ์ตรงที่มีประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้มีความเหมาะสม และระยะทางในการเดินทางมีความสะดวกเหมาะสม

ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) สื่อการเรียนการสอนช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.70$ ) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่าด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม ทั้งในภาพรวม

และรายชื่อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ และสื่อการเรียนการสอนช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น

ด้านการบริหาร/ดำเนินการจัดกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า สถานที่จัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) และการดูแลเอาใจใส่ของผู้บริหารโครงการมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.70$ ) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่าด้านการบริหารดำเนินการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม และการดูแลของผู้บริหารโครงการ

โดยผู้วิจัย ได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์กลุ่มขนาดเล็ก ในด้านความเหมาะสมของการจัดรูปแบบกิจกรรม ๔ จากบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมซึ่งเข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 20 ท่าน แบ่งเป็นเพศชาย 2 ท่านและเพศหญิง 10 ท่าน จากนั้นนำข้อมูลมาจำแนกอย่างเป็นระบบและเรียบเรียงระบบในลักษณะพรรณนาในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม ด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้สื่อการเรียนรู้อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม ด้านการบริหารและดำเนินการจัดกิจกรรม โดยจำแนกเป็นประเด็นดังนี้

## ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมจากบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

### 1. ด้านเนื้อหา

กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า เนื้อหาในการเรียนรู้มีประโยชน์ มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการเรียนรู้ที่ได้ร่วมกันกำหนด มีความเหมาะสม มีประโยชน์ มีรายละเอียดเพียงพอต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต และมีความสอดคล้องกับความรู้และประสบการณ์เดิม จึงช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความเหมาะสมกับระยะเวลา ดังผลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มทดลองดังนี้

“เนื้อหาเข้าใจง่าย เกี่ยวข้องกับตัวเรา และนำไปใช้ในการทำงานได้ทันที “

“เนื้อหาทำให้เรารู้ว่า สิ่งที่เราผ่านมาและคิดว่า ดีแล้ว พอแล้วสำหรับการทำงานบริการ เมื่อมาเรียนรู้ ทำให้เห็นว่า เราต้องพัฒนาเพื่อปรับตัวให้มากขึ้น และต้องเรียนรู้ทุกวัน จากการทำงานและการใช้ชีวิต จึงจะเพียงพอ เพราะโลกเปลี่ยนแปลงทุกวัน “

“ หลังผ่านการอบรมนี้ ทำให้รู้ว่า การเป็นพนักงานที่ให้บริการเชิงสร้างสรรค์นั้นเป็นอย่างไร และต้องปรับตัวเรื่องอะไร ถึงจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ “

“ เนื้อหาดีมาก เหมาะสมกับนำไปใช้การทำงานจริงและใช้ ชีวิตได้ด้วย เป็นเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ๆ มีความเป็นธรรมชาติ แต่เรียนแล้วได้ประโยชน์กับตัวเองมาก ๆ ”

## 2. ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม

กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมช่วยสร้างความเข้าใจในสาระความรู้ต่าง ๆ ทำให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้ดี ขึ้น โดยรูปแบบกิจกรรมช่วยทำให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจชวนให้ติดตาม เช่น การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่นสมองท่าขณะเรียนรู้และทำกิจกรรม การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายทำให้คลื่น สมองต่ำที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก การทำโยคะอาสนะ การออกกำลังด้วยเกาซิกิ เป็นรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม และก่อให้เกิดความรู้ เจตคติและความพฤติกรรมที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 องค์ประกอบคือ บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ ดังผลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มทดลองดังนี้

“ ชอบการอบรมครั้งนี้ เพราะมีบรรยากาศสบาย ๆ เป็นกันเอง ครูไม่ดู เปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็น และความต้องการที่อยากรู้อยากเรียนเพื่อเอาไปใช้ในงา นได้จริง ๆ แบบไม่ต้องเน้นวิชาการหรือมีภาษาอังกฤษมาก ๆ และที่แปลกที่สุดคือ ได้ทำโยคะ การเต้นเกาซิกิ ซึ่งเหมือนเป็นการวอร์มร่างกายกับสมองของเราให้เปิด มีความพร้อมที่จะรับความรู้ใหม่ ๆ เข้าไป และยังได้นอนผ่อนคลาย มีแอร์เย็น ๆ เพลงเพราะ ๆ สบาย ๆ มี เสียงครุฑูดเบา ๆ ทำให้ผ่อนคลายและรู้สึกสบายจนเผลอหลับ ทั้ง ๆ ที่รู้ว่า ครูกำหนดให้นอนได้นิดเดียวแต่รู้สึกว่าได้หลับลึก สบาย ตื่นขึ้นมารู้สึกสดชื่น สมองโปร่งเหมือนได้นอนเต็มอิ่มทั้งคืน ”

“ เมื่อครูบอกว่า ประสบการณ์ชีวิตและความรู้ในอดีตที่ผ่านมา มา รดเกล้าให้เพื่อน ๆ ฟัง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันในห้อง ตอนแรก ๆ ก็ไม่เข้าใจ เพราะส่วนใหญ่เมื่อไปอบรมก็ต้องนั่งเงียบ ๆ เพื่อฟังครู หรือเวลาเพื่อนพูดบางที่เราก็ไม่เห็นด้วยแต่ไม่อยากจะเถียงหรือพูด เพราะกลัวว่าจะทำให้เสียบรรยากาศ และก็กลัวว่าสิ่งที่เราเคยรู้ เคยเจอ อาจจะผิด ไม่อย่างปล่อยให้ไป พอครูบอกว่า ให้ทุกคนยอมรับมุมมอง ความคิดของเพื่อน ๆ ที่อาจแตกต่างจากเรา โดยไม่ด่วนสรุป ไม่ปิดกั้น หรือมีอคติว่าความคิดของเราต้องถูกต้องที่สุด ก็ทำให้เปิดใจยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง เรียนรู้ได้สนุก ไม่โกรธ ไม่เกลียด ไม่เหม็นหน้าใคร ไม่กลัว ไม่อาย ทำให้กลายเป็นคนรับฟังคนอื่นมากขึ้น และรู้เลยว่า บางทีการฟังหรือการยอมรับความคิดของผู้อื่นก็ทำให้เรารู้มากขึ้นจริง ๆ เพราะบางทีเพื่อนก็พูดเรื่องที่เราไม่เคยคิดหรือคิดไม่ถึงเลย ”



“ การอบรมสนุกมาก เพราะรู้สึกมั่นใจทุกครั้งที่คุณคุยกับเพื่อนหรือตอบคำถามของครู เพราะครูไม่ดุและเพื่อนไม่ทำให้เรารู้สึกว่า ตัวเองโง่ หรือ นิ่งเฉย ๆ เกะอะอย่าพูดเลย ที่สำคัญคือครูให้คิด คุณ คำว่า จนเจอความรู้ด้วยตัวเอง หรือเพื่อนเจอก่อนก็มาแชร์กัน ถ้า เราเห็นด้วยก็โอเค แต่ถ้าเห็นแย้งก็ไม่มีใครว่าอะไร ปล่อยให้เรารู้เพิ่มเติมที่เลยเกิดความมั่นใจ กล้าพูดสิ่งที่เห็นไม่เหมือนคนอื่น ที่ชอบที่สุดคือ ครูพูดให้เข้าใจง่าย ใช้ภาษาบ้าน ๆ ธรรมดา ๆ แต่โดนกับเรื่องที่เราเจอจริงๆ แล้วค่อยบอกว่ามันถูกต้องแบบวิชาการ ทำให้เราขี้ดเพราะเรารู้ได้เองแถมดูดีมีชาติตระกูลอีกด้วย ”

“ พอครูให้เราทำกิจกรรมแล้วรู้สึกเหมือนมีหลอดไฟสว่างขึ้นในหัวสมอง และสว่างอย่างเต็มที่ในหัวใจหรือความรู้สึก เพราะมีความสุขมากเวลาได้พูดแล้วทุกคนฟังพยักหน้าเข้าใจเห็นด้วยกับ คำพูดและความคิดของเรา ทำให้เราเกิดความรู้ใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม เหมือนครูเปิดไฟฉายส่องนำทางแล้วสมองเราก็เปิดไฟสว่างขึ้น เพื่อคิดและคุยว่า เราได้ความรู้อะไรทั้งๆที่ครูเปิดเพลงบรรเลงสบาย ๆ ชวนให้เคลิ้มอยากหลับ แต่ความตื่นตันที่ได้พูดทำให้หลับไม่ลง ”

“ การอบรมครั้งนี้เปลี่ยนความคิดที่เคยเบื่อการไปอบรม การไปเรียน การเข้าสัมมนาที่เคยเป็นไปหมดเลย เพราะครูและพี่ๆ ทำให้อยากมาอบรม ทำให้ได้ความรู้ที่เป็นประโยชน์และความสุข ความสนุกกลับบ้านทุกวัน ตอนนี้เป็นคนช่างสังเกต กล้าลองถามและกล้าตอบคำถามคนอื่นมากขึ้น โดยไม่ต้องวางฟอร์มว่ารู้หรือว่ากลัวตอบผิด กลัวโง่ กลัวโดนล้อ เพราะครูบอกว่าเป็นเรื่องที่ดี ไม่ใช่การผิดปกติ ต่อไปจะลองเปลี่ยนตัวเองใหม่ดูว่า ถ้าไม่แคร์สื่อ ไม่กลัวผิด ไม่กลัวอาย แต่ฝึกคิดใหม่ ๆ ถามบ่อย ๆ คิดแปลก ๆ ลองทำอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ จะช่วยให้ฉลาดขึ้น หรือคิดอะไรใหม่ ๆ ได้อย่างคนอื่นเขาบ้างหรือเปล่า ”

### 3. ด้านเรียนรู้จากสถานที่จริง

กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า สถานที่ซึ่งไปศึกษาเรียนรู้ ดูงาน ช่วยให้เกิดความรู้ใหม่ หรือสร้างประสบการณ์ตรงที่มีประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการทำงาน ระยะเวลาของการเดินทางเพื่อศึกษาดูงานมีความสะดวก และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดูงานมีความเหมาะสม ดังผลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มทดลองดังนี้

“ การไปศึกษาสถานการณจากพื้นที่จริง ๆ ทำให้เห็นว่า งานบริการเป็นงานที่ทำยาก และแม้ว่า เราจะพยายามทำอย่างดีที่สุดแต่ก็ยังยากที่จะทำให้ถูกใจลูกค้าทุกคน แต่ถ้าเราจับจุดถูก เข้าใจลูกค้าด้วยการลองถามก่อน หรือยิ้มให้ก่อน ตัวเองก็รู้สึกชอบพนักงานคนนั้น

ไปแล้ว ทั้ง ๆ ที่เขาไม่ได้เข้ามาให้บริการ แต่อีกคนที่น่าตาบอกบุญไม่รับ เราก็ไม่ยอมเข้าไปยุ่งด้วยเลย ”

“ ดีมาก เพราะไม่เคยเข้าไปร้านของเราและคู่แข่งในฐานะนักวิจัยหรือเข้าไปเรียนรู้ แต่การไปครั้งนี้ เป็นการไปที่ต้องเข้าไปสังเกตการณ์ เพื่อเอาข้อมูลมาตอบคำถาม และที่ตื่นเต้นที่สุดคือ การไปขอสัมภาษณ์ลูกค้า ทำยากมาก ๆ ทั้งลูกค้าก็ไม่ให้ความร่วมมือ และต้องคอยระวัง วิ่งหนียามในห้าง เพราะเขาได้ สนุกก็สนุก แต่ก็ต้องคอยระวัง คอยหนีให้ทัน แต่ได้ความรู้ที่จำไปจนวันตายเลย ”

“ สนุกดี ได้มีมุมมองที่แตกต่างออกไปและเห็นสิ่งที่เราต้องพัฒนาตนเองต่อไป ”

“ เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเองที่ดีมาก สนุกตั้งแต่ออก เดินทางไปกับเพื่อน สมองต้องคิด ปรับแผนตลอด ใจต้องกล้า หน้าต้องด้าน ไม่อย่างนั้นไม่ได้ข้อมูลมาเสนอในห้อง เสียชื่อทั้งกลุ่ม

#### 4. ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้สื่อการเรียนรู้และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม

กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด กิจกรรมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ได้เหมาะสมและช่วยให้เข้าใจเนื้อหาดีขึ้น ดังผลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มทดลองดังนี้

“ ชอบเครื่องเขียนและอุปกรณ์วาดรูป มีเยอะ สวย ดูดีมีรสนิยมมาก เมื่อเราใช้ก็ทำให้เพลิน ๆ ความคิดสร้างสรรค์หลังไหลมาแบบไม่รู้ตัว ”

“ ตอนที่ได้อวตารูป หรือเขียนกระดาษ post it จะชอบที่สุด เพราะสะดวก เมื่อเขียนหรือวาดรูปเสร็จก็เอาไปแปะ ไม่ชอบก็ดึงออกแล้วแปะใหม่ ไม่ชอบไม่พอใจ ก็หยิบใหม่ ไม่ต้องเกรงใจ ”

“ คอร์สนี้มีอะไร ๆ ให้ตื่นตาตื่นใจเยอะ ดูหนัง ฟังเพลง และมีของให้เล่นเยอะ ทั้งถั่ว ดินน้ำมัน post it สวย ๆ สีแรง ๆ แปลก ๆ ดินสอ ปากกาสีสวย ๆ หอม ๆ ทำให้ภูมิใจที่เราได้มาอยู่ในบริษัทที่ดูแลเราแบบมืออาชีพ ”

สำหรับคู่มือการศึกษาและฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า คู่มือมีสาระเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ มีความสอดคล้องกับกิจกรรมในห้องอบรม ซึ่งมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอ พอดี เหมาะสมต่อการเรียนรู้และปฏิบัติด้วยตนเอง สามารถใช้ทบทวนเพิ่มเติมเนื้อหาบางเรื่องที่ยังไม่เข้าใจในห้องอบรมได้เป็นอย่างดี มีรูปแบบที่ชวนติดตาม มีภาพสวย ๆ และพื้นที่ให้บันทึกสิ่งที่ได้รับจา การอ่าน และการปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งเปรียบเสมือนการได้ออกส ทบทวนความรู้ และก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ เสมอ ดังผลการแสดงความคิดเห็นดังนี้

“คู่มือเรียนด้วยตนเองมีประโยชน์มาก ทำให้ได้ทบทวนความรู้หลังการอบรม ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาและความรู้ต่าง ๆ ได้มากขึ้น ”

“คู่มือเป็นเครื่องเตือนใจให้เราทบทวนความรู้ เมื่ออ่านและทำตาม ก็ได้ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการอบรมในห้องเรียน ทำให้เราไม่ลืมสิ่งที่ได้ในการอบรมในห้อง ”

“คู่มือที่ครูแจกเล่มใหญ่มาก ตอนแรกก็วิตกว่า จะอ่านไหวหรือเปล่า อ่านหมดหรือเปล่า ถ้าไม่อ่านเลย จะทำกิจกรรมกับเพื่อนรู้เรื่องหรือไม่ ก็กลายเป็นความวิตกกังวลในตอนแรกที่ได้รับมา แต่พอมาเปิด ๆ ดูที่บ้าน ก็เห็นว่า เนื้อหาจบในตอน ทำให้เราทบทวนไปวันละบท ๆ ไม่เร่งรีบ มันเตือนให้เราต้องเรียนรู้ ต้องทบทวน กลายเป็นสิ่งที่ต้องทำ ทุกวันแบบอัตโนมัติ เพราะถ้าวันไหนลืม พอเล่น face book ก็จะมีอะไร ๆ ตามเพื่อนไม่ทัน ไม่เข้าใจว่าเขาพูดถึงอะไรกัน ก็ต้องกลับไปอ่าน ไปค้น ถึงจะตามเพื่อนทัน ทำให้มีความรู้ใหม่เพิ่มทุกวัน ”

“ชอบ เหมือนเป็นการเขียนบันทึก หรือการจด Diary ประจำวัน แต่อันนี้ ดีกว่า เพราะ Diary ต้องคิดว่า จะเขียนอะไรดี แต่คู่มือนี้ เปิดอ่านเมื่อไหร่ก็ได้ความรู้ ”

“คู่มือเรียนด้วยตนเอง ช่วยให้ได้รับความรู้ และกระตุ้นให้ได้ออกกำลังกาย เพราะแต่ละบท จะมีเรื่องสนุก ๆ ให้อ่าน เพื่อชวนให้ติดตาม และ ตอนทำคือให้ออกกำลังกายแบบโยคะด้วยท่าง่าย ๆ บางวันก็ทำซ้ำท่าที่ฝึกผ่านไปแล้ว ก็สนุกดี อ่าน แล้วได้ออกกำลังกายได้ ความรู้ และยังได้ออกกำลังกายได้สุขภาพ ที่ช่วยแก้อาการปวดหลัง ปวดขาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อีกด้วย ”

##### 5. ด้านการบริหารจัดการและการดำเนินการในการจัดกิจกรรม

กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า การดูแลเอาใจใส่ของผู้บริหารโครงการ สถานที่จัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม ดังผลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มทดลองดังนี้

“ มีความสุขมากที่ได้มาอบรมครั้งนี้ เพราะกินอิ่ม นอนหลับ สถานที่สวย เดินทางง่าย สะดวก ใกล้ถนน รถไฟฟ้า ป้ายรถเมล์ ”

“ สถานที่สงบ สวย สะอาด อาหารอร่อย เอาไปเต็มสิบ ”

“ อิ่มไม่อั้นทั้งเช้า กลางวัน เย็น แอมป์ ๆ ดูแลดีมาก ๆ จนเกรงใจ ”

“ อยากเรียนแบบนี้สัก 10 วัน ถ้ามีโอกาสมาเรียนในบรรยากาศ และสถานที่แบบนี้อีกปีละหน ผมจะอยู่บริษัทนี้ไปจนกว่าเขาจะเลิกจ้าง ”

##### ภาพรวมของการจัดกิจกรรม

กลุ่มทดลองมีความเห็นว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมในทุกด้านคือ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม ด้านการ เรียนรู้จากสถานที่จริง ด้านเอกสารประกอบการ

เรียนรู้สื่อการเรียนรู้และวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม ด้านบริหารจัดการและดำเนินการ จัดกิจกรรม จึงมีความเหมาะสมต่อการนำรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้เพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมและองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ได้ต่อไป

### **ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ปัจจัย และเงื่อนไข การนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษาของระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้**

ผู้วิจัยศึกษาปัจจัย และเงื่อนไข จากการจัดรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้ โดยการอภิปรายกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นกลุ่มทดลอง หลังจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความรู้และผ่านการฝึกปฏิบัติ ด้วยตนเองเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ จากการอภิปรายกลุ่ม ทำให้ทราบผลสรุปข้อมูลด้าน ปัจจัย และเงื่อนไขของการนำกิจกรรมไปใช้ต่อไป

### **ปัจจัย และเงื่อนไข การนำ รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอ ฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้**

#### **1. ด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร**

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้พนักงาน สามารถช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการคิด และการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งเน้นการกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและแสดงออกถึงความคิดที่แปลกใหม่ เพื่อช่วยสร้างสรรค์การทำงานและการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้น ดังนั้นการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ในองค์กร จึงมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรที่มีเป้าหมายเพื่อปลูกฝังเพิ่มเติมและเติมเต็มทัศนคติด้านบวก การสร้างแรงบันดาลใจในการคิดสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่าเดิม การเปิดโอกาสให้พนักงานกล้านำเสนอความคิดใหม่ๆ หรือนวัตกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน และการให้บริการลูกค้า หากบริษัทมีนโยบายให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อย่างชัดเจน ก็จะส่งเสริมการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ได้จริงและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทและบุคลากร ภายใต้เงื่อนไขของบริษัทที่ให้ความสำคัญต่อการ

พัฒนาบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านสินค้า บริการอย่างจริงจัง และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

## 2. ด้านผู้นำองค์กร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า ผู้นำองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน หน่วยงาน และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม ซึ่งผู้นำองค์กร และผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อการปลูกฝัง กระตุ้น และเติมเต็มความคิดสร้างสรรค์ให้พนักงาน กระบวนการทำงาน ระบบปฏิบัติการเพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการ และนวัตกรรมใหม่ๆ ให้ลูกค้า พนักงาน องค์กร และสังคมตลอดเวลา โดยให้การสนับสนุน เพื่อสร้างนวัตกรรมหรือความคิดสร้างสรรค์ด้วยการกำหนดเป็นนโยบายการทำงาน การส่งเสริมให้เกิดโครงการกิจกรรมต่างๆ การสนับสนุนงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปลูกฝังและบ่มเพาะความคิด สร้างสรรค์ เมื่อผู้นำองค์กรมีความเชื่อมั่นว่า การบ่มเพาะความคิดสร้างสรรค์ในตัวบุคลากรเป็นปัจจัยของความสำเร็จที่ยั่งยืน ก็จะได้รับ การสนับสนุนอย่างจริงจัง เต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ได้

## 3. ด้านผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารของหน่วยงาน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารทุกระดับของ หน่วยงาน จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญ ในการสนับสนุนเพื่อผลักดันขับเคลื่อน นโยบาย และ โครงการหรือกิจกรรมที่ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรให้เกิดความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขการสนับสนุนให้เกิดการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้อย่างจริงจัง หาก ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องเห็นความสำคัญและยินดีที่จะปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้สอดคล้องกับผู้บริหารระดับสูง ในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยความคิดสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตามหาก ผู้บังคับบัญชา ระดับกลางและระดับต้น มุ่งเน้นการสร้างผลผลิต เพื่อสร้างคุณภาพการ ทำงานด้านยอดขาย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction: CS) ซึ่งต้อง พึ่งพากระบวนการปฏิบัติการ (Operation Process) เป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อสร้างเป้าหมายการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย จึงอาจให้น้ำหนักหรือความสำคัญต่อการเสริมสร้างเพื่อพัฒนาความคิด สร้างสรรค์ในตัวบุคลากรลดลง

#### 4. ด้านสภาพสังคม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า สภาพสังคมในปัจจุบันสนับสนุนให้บุคคลมีวิถีชีวิต (Lifestyle) ที่พึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ชีวิต การทำงาน และการพักผ่อนที่ต้องการความสะดวกสบาย ง่าย รวดเร็ว และคุ้มค่าเงิน จึงทำให้ทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม จำเป็นต้องเสริมสร้างเพื่อเติมเต็มความรู้ เจตคติ และความสามารถของบุคลากรด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตามสภาพสังคมภายในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่รวดเร็วและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การดำเนินชีวิตในสภาพการทำงานที่เต็มไปด้วยข้อมูลที่ไหลบ่า รวดเร็ว ทำงานหนัก ปรับเปลี่ยนรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง ทำให้บุคลากรต้องเปิดรับข้อมูลที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ต้องรู้เท่ารู้ทันเสมอ การทำงานที่แฉดล้อมไปด้วยคนเก่ง ๆ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพสูง และการทุ่มเทในการทำงานหนัก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงาน เมื่อได้วันหยุดตามรอบของการทำงาน จึงเลือกที่จะหยุดพักมากกว่าที่จะเข้าร่วมอบรมเพื่อการพัฒนาตนเอง ดังนั้นการกำหนดให้ เป็นหลักสูตรเพื่อการ ปรับสมดุลในการทำงานและการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สำหรับบุคลากรทุกตำแหน่ง รวมถึงการกำหนดให้ เป็นหลักสูตรสำหรับการพัฒนา ตำแหน่งงานใน อนาคตที่สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency)

#### 5. ด้านบุคลากร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า บุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ หากนำรูปแบบกิจกรรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ อย่างมากต่อบุคลากรหรือตัวพนักงาน เพราะจะได้โอกาสที่ดี ในการพัฒนาทัศนคติด้านบวก ความรู้ และรายละเอียดต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้นหากต้องการให้การนำรูปแบบกิจกรรมนี้เกิดความสำเร็จอย่างมาก ที่สุด อาจจะต้องเตรียมการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และจูงใจให้บุคลากร เกิดความต้องการและมีความสนใจและให้ความสำคัญที่จะเข้าร่วมอบรมจนเกิดเป็นกระแสใน องค์กร (Talk of the town) ทำให้พนักงานทุกคนตื่นตัว เกิดความสนใจ ให้ความร่วมมือ และมีความปรารถนาที่จะเข้าร่วมกิจกรรม โดยควร เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกตำแหน่งได้เข้าร่วม กิจกรรมนี้ เพื่อให้เห็นภาพรวมเดียวกัน ในการทำงาน รวมทั้งเนื้อหาสาระของกิจกรรมนี้คือเรื่อง การให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความสำเร็จในตัวพนักงานและองค์กรที่ยั่งยืน

## 6. ด้านความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า รูปแบบกิจกรรมนี้ มีความเหมาะสมอย่างมากในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาทัศนคติ ความรู้ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับพนักงานใหม่ เนื่องจากบริษัทกำหนดช่วงระยะเวลาในการอบรมคือ 30 วัน ทำให้มีเวลาอย่างเพียงพอในการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ได้ครบถ้วน ส่วนการเรียนรู้จากคู่มือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรู้มากขึ้น ได้เพิ่มเติมความรู้ในสิ่งที่รับฟังไม่ทันในห้องอบรม และมีโอกาสได้ทบทวนความรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากผู้ดำเนินกิจกรรมได้นำเทคโนโลยีสื่อสารที่เข้าถึงง่ายเช่น อีเมลล์ เอสเอ็มเอส (SMS) และ face book มาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและส่งผ่านข้อมูลระหว่างกัน จึงช่วยเสริมสร้างความรู้และทำให้ผู้เรียนได้ทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามหากนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้กับพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วหรือพนักงานทั่วไป ระยะเวลาในการอบรมอาจยาวนานเกินไป

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด  
นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร  
ในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบ  
โรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎี การสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิง  
สร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ศึกษาผลการทดลองใช้ และปัจจัยเงื่อนไข  
การนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการ  
สร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้

การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะตามวัตถุประสงค์การวิจัยคือ

ระยะที่ 1 การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอ  
ฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุ คคลากรใน  
องค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ระยะที่ 2 การทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอ  
ฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรใน  
องค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ระยะที่ 3 การศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขการนำ รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบ  
โรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิง  
สร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด  
นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร  
ในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



## ตอนที่ 1 ผลการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมมีองค์ประกอบคือ หลักการแนวคิดทฤษฎี วัตถุประสงค์ กระบวนการ และผลลัพธ์ที่ได้อย่างเป็นระบบ (ทีศนา เขมมณี, 2548) ดังนี้

### 1. หลักการ

หลักการของรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมบูรณาการมาจากหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญคือ

1.1 หลักการจัดกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนสำหรับผู้เรียนผู้ที่เป็นผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศที่ขึ้นนำการเรียนรู้ 2) กำหนดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่จัดอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน 3) ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการเพื่อวางแผนการเรียนรู้ 4) ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่สอดคล้องต่อการไปใช้ในบริบทของตน 5) การออกแบบกิจกรรมที่มีความหลากหลาย 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันโดยผู้สอนเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้อำนวยการอำนวยความสะดวก 7) การประเมินผลร่วมกันเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการเรียนรู้

1.2 แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เป็นทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มมนุษยนิยมแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอัจฉริยภาพภายในของมนุษย์ด้วยการพัฒนาแบบองค์รวมด้านร่างกาย จิตใจ และคุณธรรม บนพื้นฐานการให้ความเคารพและเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ ผ่านการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม การทำสมาธิ การฝึกโยคะ การสร้างบรรยากาศผ่อนคลายเพื่อรักษาคลื่นสมองให้ต่ำอยู่เสมอ การจูงใจตนเองเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกที่เสริมสร้างความมั่นคงทางอารมณ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ที่นำไปสู่การพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์

1.3 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มปัญญานิยม ที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีความพร้อมที่ในการเรียนรู้ตลอดเวลา การเรียนรู้อาจเกิดจากปฏิบัติหรือลงมือกระทำ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นหรือกับสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญต่อการนำความรู้หรือประสบการณ์เดิมของตนมาเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้ใหม่ การสร้างสิ่งเร้า

และการรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ ผู้สอนจึงมีหน้าที่จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าที่เป็นปัญหากับสิ่งเร้าที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกปฏิบัติหรือกระทำ ในสิ่งที่สนใจ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มด้วยการทดลองผิดลองถูกเสมอไป ผู้เรียนอาจเกิดการหยั่งรู้ (Insight) ในการแก้ปัญหาได้ทันที

จากหลักการ แนวคิด ทฤษฎีข้างต้นทำให้เห็นความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน คือ หลักการซึ่งให้คุณค่าในความเป็นมนุษย์ที่เรียนรู้ได้ด้วยวิธีการชี้นำ ตนเอง จากการใช้ความรู้ ประสบการณ์ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านสิ่งเร้า สิ่งแวดล้อมและการปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อสร้างความรู้ใหม่ โดยมีอิสรเสรีภาพในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำประโยชน์ให้ตนเองและสังคม

## 2. วัตถุประสงค์

รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบ โรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 ด้านคือ บุคลิกภาพ การสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วยเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้ ความหมายความสำคัญและองค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์ การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน – ภายนอก ทักษะการสื่อสารเพื่อนำเสนอสินค้าบริการและสัมพันธภาพ และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

## 3. กระบวนการ

กระบวนการของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่ยึดหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเห็น คุณค่าความเป็นมนุษย์ และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการนำความรู้หรือประสบการณ์เดิมมาเป็นพื้นฐานการต่อยอดองค์ความรู้ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตวิทยาที่สร้างความรู้ลึกซึ้งปลอดภัย เป็นมิตร เป็นกันเอง โดยผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในบทบาทการสร้างสิ่งเร้า แรงจูงใจ กระตุ้น ทำทลายความสนใจให้ผู้เรียนเกิดความเพลิดเพลิน และมีความพยายามในการสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง รวมทั้งเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองที่เกิดเป็นแรงบันดาลใจ จินตนาการที่นำไปสู่การพัฒนาความรู้ เจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน โดยกระบวนการจัดกิจกรรมมี 6 ขั้นตอนที่เรียกว่า CREATE Model ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ปฐมนิเทศสร้างเป้าหมาย (Click Learning Goal) : วัตถุประสงค์สำคัญในขั้นตอนนี้คือ การเตรียมพร้อมในการเรียนรู้ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และการจูงใจให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ ด้วยบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ การบริหารร่างกายด้วยแกชิกิ การทำโยคะ ที่เสริมสร้างพลัง ภาย พลังสมาธิที่ก่อให้เกิดปัญญา และเป็นช่วงเวลาของการทบทวนความต้องการในการเรียนรู้ของตนเองร่วมกัน โดยวิทยากรช่วยสรุปเป็นประเด็น ๆ และจูงใจให้เห็นความสำคัญของสิ่งจะเรียนรู้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมที่ใช้ได้แก่ กิจกรรมความหวังของฉัน กิจกรรมฉันจะทำ ฉันใด กิจกรรมฉันเข้าใจ กิจกรรมรู้จะรู้ และ กิจกรรมคิดได้คิดดี โดยใช้เวลาประมาณ 35 - 40 นาที

ขั้นตอนที่ 2 ประสบการณ์เป็นประโยชน์ (Recall Experience) : เป็นขั้นตอนในการสร้างความเข้าใจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิมของตนนั้น มีผลต่อการสร้างความรู้ใหม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การให้เคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ที่แตกต่างกันที่นำไปสู่การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมในขั้นตอนนี้ได้แก่ กิจกรรมใจเขาใจเรา กิจกรรมฉันจะเป็นฉันใด กิจกรรมฉันฉันฉัน กิจกรรมชื่นชอบซอกซำ และกิจกรรมคิดสนุก โดยใช้เวลาประมาณ 25 – 30 นาที

ขั้นตอนที่ 3 ปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนปัญหาเป็นปัญญา (Enter to Wisdom) : เป็นขั้นตอนในการสร้างความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยการเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมของตนจากการปฏิบัติด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับสังคม สิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อม ผ่านการทำกิจกรรมที่หลากหลาย ภายใต้บรรยากาศที่เสริมสร้างพลังแห่งความเชื่อมั่น การ สร้างคลื่นสมองต่ำ การจูงใจได้สำนึก การทำสมาธิและโยคะอาสนะ การฝึกพลังจินตนาการเพื่อผ่อนคลายความเครียดและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร ด้านบวก โดยกิจกรรมประกอบด้วย กิจกรรมบอลร้อน ๆ กิจกรรมฉันรู้ ฉันเข้าใจ กิจกรรมฉันเลือกเพราะ กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรู้จัก และกิจกรรมสนุกคิด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานที่สุดคือ ประมาณ 80 – 90 นาที

ขั้นตอนที่ 4 ประยุกต์ปัญญาไปแก้ปัญหา (Apply) : เป็นขั้นตอนการนำความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ไปประยุกต์ใช้ในเชิงบูรณาการที่เหมาะสม กับบริบทของตน ผ่านกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อฝึกฝนการนำเสนอจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นนามธรรม ภายใต้บรรยากาศที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้าน บวกและพลังแห่งความเชื่อมั่น เช่น การสบตา รอยยิ้ม เสียงปรบมือ การได้รับกำลังใจ โดยกิจกรรมประกอบด้วย กิจกรรมคลังความรู้ กิจกรรม

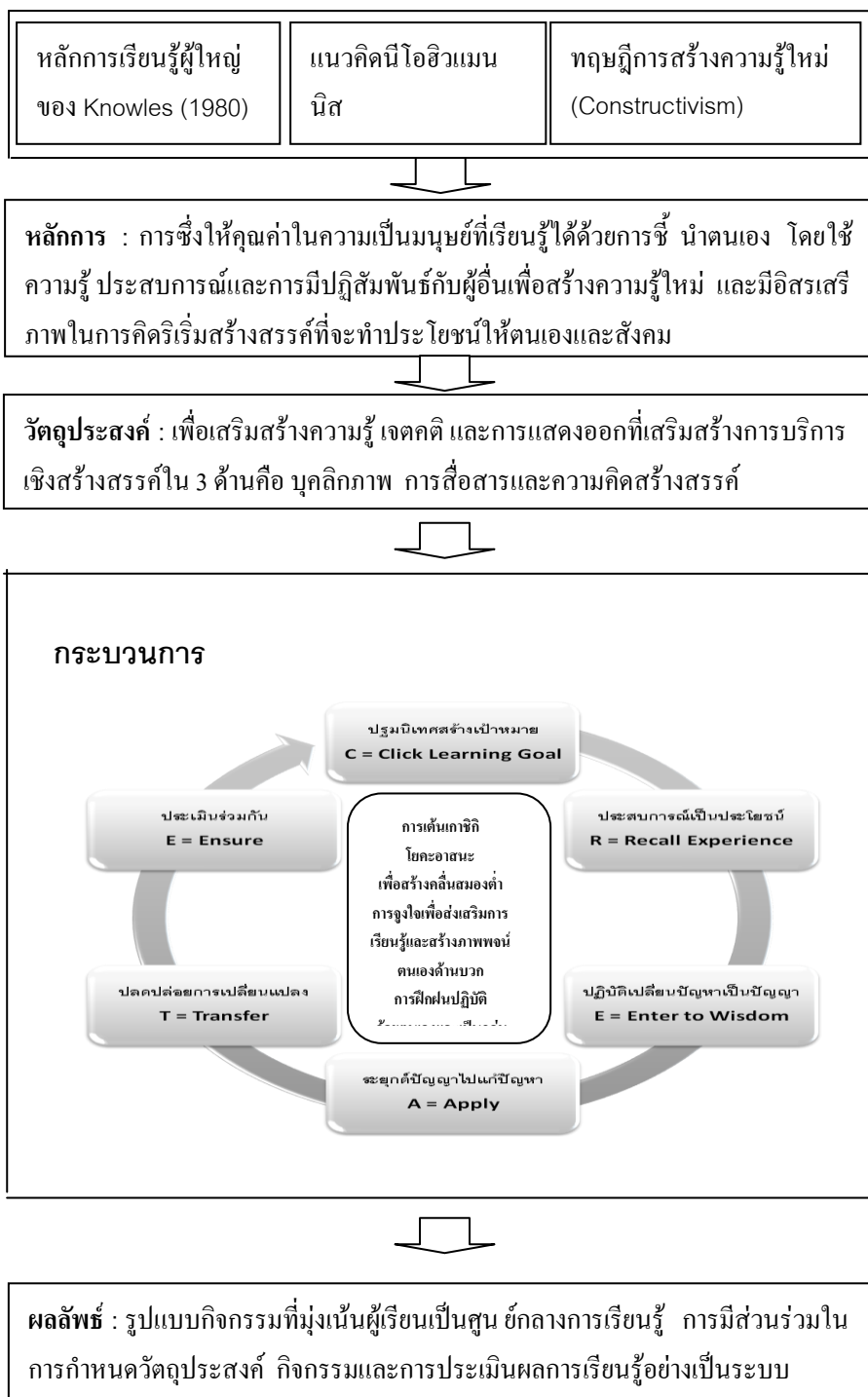
ฉันรู้ฉันจะทำ กิจกรรมเหมือนหรือต่าง ๆ กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรักกัน กิจกรรมคิดได้ไง และ กิจกรรมคลังความรู้ โดยใช้เวลาประมาณ 45 – 50 นาที

ขั้นตอนที่ 5 ปลดปล่อยการเปลี่ยนแปลง (Transfer) : เป็นช่วงเวลาของการ เปิดโอกาสให้ได้ทบทวนและสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองทั้งที่เป็นความรู้ใหม่ มุมมอง ความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมข้างต้น จากการทำ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมกระจกสะท้อน กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง กิจกรรมทำดีดูดี กิจกรรมฟัง ด้วยหูรับรู้ด้วยใจ และกิจกรรมเพลินผ่านภาพ ภายใต้บรรยากาศผ่อนคลาย เสริมสร้างภาพพจน์ ด้านบวกและพลังแห่งความเชื่อมั่น โดยใช้เวลาประมาณ 45 – 40 นาที

ขั้นที่ 6 ประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน (Ensure) : เป็นช่วงเวลาของการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม กับผู้ดำเนินกิจกรรม ภายใต้บรรยากาศที่เป็น มิตรเพื่อสร้างพื้นที่แห่งความปลอดภัย ผ่านกิจกรรมการตกผลึกทางปัญญา การทำโยคะอาสนะ เพื่อผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงานของสมอง การใช้ความคิดและการทำกิจกรรม ต่าง ๆ การฝึกพลังจินตนาการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นใน การนำความรู้ใหม่ที่สร้างขึ้นไปปรับใช้ให้ เหมาะสมกับบริบทของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาประมาณ 45 – 50 นาที

#### 4. การประเมินผล

**การประเมิน** ผลลัพธ์ของรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการ บริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากร ในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม เป็นการจัดกิจกรรมโดยใช้หลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ใหม่มาบูรณาการกัน ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ รูปแบบ กิจกรรม และการประเมินผลการเรียนรู้ การให้ความสำคัญต่อการนำความรู้และประสบการณ์เดิมมาสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ผ่านกิจกรรมการ เรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อฝึกการคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การสังเกต การคิดนอกกรอบ การ ใช้จินตนาการ การคิดสร้างสรรค์ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นกระบวนการ



**ภาพที่ 11** การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม (CREATE Model)

## ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

### 2.1 ผลการนำรูปแบบกิจกรรมไปใช้กับกลุ่มทดลอง

การนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง ได้ผลการทดลองดังนี้ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง แสดงว่า หลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์สูงกว่าก่อนการทดลองซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

### 2.2 ผลการนำรูปแบบกิจกรรมไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองที่ส่งผลต่อเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

2.2.1 ด้านเจตคติที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ โดยทั้ง 3 องค์ประกอบ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีรายละเอียด ดังนี้ 1) การมีบุคลิกภาพที่ดีคือ การแสดงท่าทางอ่อนน้อม เป็นมิตร การยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี การมีความอดทน สามารถควบคุมและมีความมั่นคงทางอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง การพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดีมีความจำเป็นในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การแต่งกายสุภาพสวยงาม ทันทสมัยช่วยบ่งบอกความเป็นมืออาชีพ และมีความพร้อมเพื่อให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ 2) การมีทักษะการสื่อสารคือ การนำเสนอสินค้าบริการเพื่อเหมาะสมกับวิถีชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า มีความเข้าใจวิธีการฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนา ช่วยทำให้เข้าใจความรู้สึก ความต้องการและการที่แท้จริงของลูกค้า การเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องเข้าใจง่ายให้เหมาะสมกับลูกค้า การให้คำแนะนำเพื่อขจัดความเสี่ยง หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ และเข้าใจวิธีตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า 3) การมีความคิดสร้างสรรค์ การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว การมีแรงบันดาลใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้ดียิ่งขึ้น การทำความเข้าใจอย่างละเอียดด้านความต้องการส่วนตัวที่แตกต่างกันของลูกค้าเป็นสิ่ง被客户ต้องการ โดยมีความกล้าที่จะนำเสนอความคิดแปลกใหม่เพื่อสร้างสรรค์สินค้าบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตลูกค้า แนวทางปรับปรุงการทำงานที่ช่วยเพิ่มความ

พึงพอใจ แก้ไขปัญหาเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัยช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศอย่างเหมาะสม

2.2.2 ด้านการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ โดยทั้ง 3 องค์ประกอบมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) การมีบุคลิกภาพที่ดีคือ การยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ท่าทางอ่อนน้อมเป็นมิตร บุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี ให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ และสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี มีความอดทนสามารถควบคุมความมั่นคงทางอารมณ์ได้เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง 2) การมีทักษะในการสื่อสารคือ การแสดงออกถึงการรับฟังอย่างลึกซึ้ง ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนาทำให้เข้าใจความรู้สึก ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า การเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องเข้าใจง่ายเหมาะสมกับลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกัน การนำเสนอสินค้าบริการที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า การตั้งคำถาม เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการให้คำแนะนำเพื่อขจัดความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ 3) การมีความคิดสร้างสรรค์คือ การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว การมีแรงบันดาลใจในการทำงานทำให้ส่งมอบสินค้าบริการได้ดียิ่งขึ้น การนำเสนอวิธีการหรือแนวทางการปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลาเพื่อเพิ่มความรวดเร็วหรือความพึงพอใจให้ลูกค้า การนำเสนอแนวทางที่แปลกใหม่หลากหลายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคือเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ความกล้าที่จะนำเสนอความคิดริเริ่ม แปลกใหม่ เพื่อสร้างสรรค์สินค้าบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้า การมีความคิดสร้างสรรค์จะช่วยเสริมสร้างการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ การทำความเข้าใจอย่างละเอียดในความต้องการของลูกค้าเพื่อการให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการ การนำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัยที่ช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ

### 2.3 ผลการประเมินความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการบริหาร/ดำเนินการจัดกิจกรรม ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม และด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ด้านการบริหาร / การดำเนินการจัดกิจกรรม มีคะแนนความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานที่จัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม และการดูแลเอาใจใส่ของผู้บริหารโครงการ

2.3.2 ด้านเนื้อหา มีคะแนนความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ระยะเวลา และรายละเอียดเพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงาน ส่วนเนื้อหาในการเรียนรู้สอดคล้องกับเป้าหมายการเรียนรู้ที่ร่วมกันกำหนด เนื้อหามีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต และเนื้อหาสอดคล้องกับความรู้และประสบการณ์เดิมช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่

2.3.3 ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมทั้งในภาพรวมและรายข้อ มีคะแนนความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ รูปแบบกิจกรรมช่วยสร้างความเข้าใจในสาระความรู้ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รูปแบบกิจกรรมทำให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้ดีขึ้น และระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม ส่วนรูปแบบกิจกรรมที่ช่วยทำให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตาม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายทำให้คลื่อนสมองต่ำที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่อนสมองต่ำขณะทำกิจกรรมการเรียนรู้ การออกกำลังด้วยเกาซิกิ และโยคะอาสนะ

2.3.4 ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอนและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม มีคะแนนความเหมาะสมในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ได้เหมาะสม และสื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น

2.3.5 ด้านการเรียนรู้จากสถานที่จริง มีคะแนนความเหมาะสมทั้งในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานที่เรียนรู้ช่วยให้เกิดความรู้ใหม่หรือสร้างประสบการณ์ตรงที่มีประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการทำงาน ระยะเวลา และระยะทางในการเดินทางมีความสะดวก

สรุปได้ว่า ผลการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมครั้งนี้ สามารถพัฒนาความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม โดยรูปแบบการจัดกิจกรรม มีความ



เหมาะสม ซึ่งเห็นได้จากผลการประเมิน ภาพรวมและรายชื่อ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน จากการวิเคราะห์ผลข้างต้น จึงแสดงให้เห็นว่า รูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้มีรูปแบบที่เหมาะสมต่อการพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพ การสื่อสาร และการ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อการให้บริการและการสร้างนวัตกรรมด้านสินค้าบริการขององค์กรได้ รวมทั้งสามารถ นำปรับใช้เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งอื่นขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคม องค์กรธุรกิจภาคเอกชน และองค์กรภาครัฐต่อไปได้อีกด้วย

### **ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้**

ผู้วิจัยจัดการสัมภาษณ์กลุ่มกับกลุ่มทดลองในการวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้ ได้ข้อสรุปดังนี้

#### **3.1 ด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร**

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ สามารถช่วยส่งเสริมบรรยากาศ ศักยภาพและนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน โดยเฉพาะโครงการหรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นการกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและแสดงออกถึงความคิดที่แปลกใหม่เพื่อช่วยสร้างสรรค์การทำงานและการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้น ดังนั้นการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ในองค์กร จึง ต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรที่มีเป้าหมายเพื่อปลูกฝังเติมเต็มการสร้างแรงบันดาลใจในการคิดสร้างสรรค์ที่ดีกว่าเดิมเสมอ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีความกล้าคิด และมีโอกาสได้นำเสนอความคิดใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานและการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างอิสระและต่อเนื่อง

#### **3.2 ด้านผู้นำองค์กร**

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า ผู้นำองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและการสร้างภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งผู้นำและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้แสดงออกและให้ความสำคัญอย่างสูงต่อการปลูกฝัง กระตุ้น และเติมเต็มความคิดสร้างสรรค์ให้พนักงาน โดยการพัฒนาระบวนการทำงาน (Work Process) ระบบปฏิบัติการ

(Technology & System) เพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการ (Product & Promotion) และนวัตกรรมใหม่ๆ ให้ลูกค้า และสังคมตลอดเวลา โดยกำหนดเป็นนโยบาย การทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปลูกฝังและบ่มเพาะความคิดสร้างสรรค์ จัดเวทีหรือพื้นที่ในการแสดงออกอย่างอิสระ เสรี และสม่ำเสมอต่อเนื่อง

### 3.3 ด้านผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารของหน่วยงาน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนเพื่อผลักดันและขับเคลื่อนให้นโยบายของโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรเกิดความ สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสภาพปัจจุบัน ผู้บังคับบัญชาระดับสูงอาจจะให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยความคิดสร้างสรรค์ แต่ผู้บังคับบัญชาระดับกลางและระดับต้น ยังต้องพึ่งพากระบวนการปฏิบัติการ (Operation Process) เพื่อควบคุมคุณภาพการทำงานและประเมินผลงานจากด้านยอดขายและระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction: CS) จึงอาจให้น้ำหนักหรือให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในตัวบุคลากรมีน้อยกว่าการประเมินผลการทำงานจากคุณภาพการทำงานด้วยยอดขายและระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากรายงานผลยอดขายและระดับความพึงพอใจของลูกค้าประจำสัปดาห์ เดือน ไตรมาส มากกว่าการมุ่งเน้นสอนงาน มอบหมายงาน และสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและองค์กรตามที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้

### 3.4 ด้านสภาพสังคม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า สภาพสังคมในปัจจุบันสนับสนุนให้บุคคลมีวิถีชีวิตที่พึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ชีวิต การทำงาน และการพักผ่อนที่ต้องการความสะดวกสบาย ง่าย รวดเร็ว และคุ้มค่าเงิน จึงทำให้ทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม จำเป็นต้องเสริมสร้างเพื่อเติมเต็มความรู้ เจตคติ และความสามารถของบุคลากรทุกตำแหน่งหน้าที่ให้สามารถทำงานเชิงสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน กระบวนการทำงานที่ช่วยตอบสนองความต้องการและวิถีชีวิตบุคคล สังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน

### 3.5 ด้านบุคลากร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า บุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ หากนำรูปแบบกิจกรรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิง

สร้างสรรค์ ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างสูงต่อบุคลากร เพราะได้โอกาสที่ดีในการพัฒนาทัศนคติด้านบวก ความรู้ ทักษะ และรายละเอียดต่างๆในการทำงานเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ แต่สิ่งนี้อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากตัวบุคลากรเองคือ การมีประสบการณ์ด้านลบกับรูปแบบหรือบรรยากาศการฝึกอบรมแบบเดิม คือ น่าเบื่อ เคร่งเครียด ไม่สนุก ทำให้ไม่อยากเข้าอบรม และเห็นว่าเสียเวลาในการทำงาน จึงไม่ยินดีที่จะเข้าร่วมอบรม หรือ ไม่ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมอบรมอย่างตรงเวลา ดังนั้นหากต้องการให้การนำรูปแบบกิจกรรมนี้เกิดความ สำเร็จอย่างมากที่สุด อาจจะต้องเตรียมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการและมีความสนใจและให้ความสำคัญที่จะเข้าร่วมอบรมจนเกิดเป็นกระแสในองค์กร (Talk of the town) โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้เห็นว่า จะได้รับความ รู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงานและการใช้ชีวิตได้จริง มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และจิตใจที่ส่งเสริมบรรยากาศแห่งการเป็นมนุษย์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่อย่างเหมาะสม

### 3.6 ด้านความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า รูปแบบ กิจกรรมนี้ มีความเหมาะสมอย่างมากในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาทัศนคติ จิตสำนึก ความรู้ และการแสดงออกที่เหมาะสมของผู้ให้บริการที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี โดยมีข้อควรคำนึงถึงคือ ความเหมาะสมด้านเวลาในการจัดอบรม หากเป็นการจัดอบรมให้สำหรับพนักงานใหม่ซึ่งมีกำหนดการปฐมนิเทศ 20 วัน การใช้รูปแบบกิจกรรมเช่นนี้จึงไม่น่ามีปัญหา แต่หากนำไปใช้กับพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วหรือพนักงานทั่วไป ระยะเวลาในการอบรมอาจยาวนานเกินไปสำหรับหัวหน้างานที่ต้องเสียกำลังคนในการทำงาน แต่ไม่น่าจะมีปัญหาสำหรับตัวพนักงาน เพราะจะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่สั้นลง โดยการแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วน ๆ แต่ใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ใหม่ 6 ขั้นตอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เช่นเดิม เพราะเป็นรูปแบบที่ช่วยให้ผู้เรียนมีความสุข ได้รับความสนุกและความรู้จนสามารถนำกลับไปใช้ในการทำงานได้จริง เพราะเนื้อหาที่เรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจริง จึงสร้างความสนใจในการติดตามเรียนรู้ ทำให้ไม่เสียเวลาในการเข้าร่วม กิจกรรม เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ใช้ความคิด ความเข้าใจมากกว่าการจำ วิทยากรใช้ภาษาง่าย ๆ และใช้คำสั้น ๆ ในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถจดจำเนื้อหาสาระต่าง ๆ ได้ง่าย โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ 4 ค. คือ คิด คุย คลำ ค ลิก ซึ่งวิทยากรเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดความคิด เปิดโอกาสให้คุยกัน มอบหมายงานให้อภิปรายหรือทำงานร่วมกันเพื่อช่วยกันคลำหาความรู้ หรือสร้างความรู้ใหม่ ๆ

จากนั้นก็เกิดความเข้าใจหรืออาการคลั่งขึ้นในสมองที่เกิดเป็นความรู้ใหม่หรือแนวทางใหม่ที่จะนำไปใช้หรือสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาของตนเองต่อไป

## อภิปรายผล

### ตอนที่ 1 ผลการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

รูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม ประกอบด้วยหลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดกิจกรรม และผลลัพธ์การเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างเป็นระบบ (ทิสนา แชมมถณี, 2548) เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการจัดกิจกรรม สามารถนำรูปแบบกิจกรรมไปปฏิบัติได้ และช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความรู้ใหม่ซึ่งนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 1. หลักการ

หลักการของรูปแบบกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมบูรณาการมาจากหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญคือ

1.1 หลักการจัดกิจกรรมทางการศึกษาจากระบบโรงเรียนสำหรับผู้เรียนผู้ที่เป็นผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศที่ขึ้นนำการเรียนรู้ 2) กำหนดโครงสร้างทางกายภาพของสถานที่จัดอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน 3) ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการเพื่อวางแผนการเรียนรู้ 4) ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่สอดคล้องต่อการนำไปใช้ในบริบทของตน 5) การออกแบบกิจกรรมที่มีความหลากหลาย 6) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันโดยผู้สอนเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้อำนวยการอำนวยความสะดวก 7) การประเมินผลร่วมกันเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการเรียนรู้

1.2 แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอัจฉริยภาพภายในของมนุษย์ด้วยการพัฒนาแบบองค์รวมด้านร่างกาย จิตใจ และคุณธรรม บนพื้นฐานการให้ความเคารพและเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ ผ่านการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม การทำสมาธิ การฝึกโยคะ การสร้างบรรยากาศผ่อนคลายเพื่อรักษาคลื่นสมองต่ำ การเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ที่นำไปสู่การพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์

1.3 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีความเชื่อว่า มนุษย์มีความพร้อมที่ในการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้เกิดจากปฏิบัติ การลงมือกระทำ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งให้ความสำคัญต่อการนำความรู้หรือประสบการณ์เดิมของตนมาเชื่อมโยงเพื่อสร้างความรู้ใหม่

จากหลักการ แนวคิด ทฤษฎีข้างต้นทำให้เห็นความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน คือ หลักการซึ่งให้คุณค่าในความเป็นมนุษย์ที่เรียนรู้ได้ด้วยวิธีการที่นำตนเอง จากการใช้ความรู้ ประสบการณ์ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านสิ่งเร้า สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อสร้างความรู้ใหม่ โดยมีอิสรเสรีภาพในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำประโยชน์ให้ตนเองและสังคม ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1975) ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยการที่นำตนเอง Roger (1986) ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และให้ความสำคัญต่อการนำประสบการณ์และค่านิยมส่วนบุคคลมาใช้ในการเรียนรู้ และสุมาลี สังข์ศรี (2545) ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมการเรียนรู้แบบนำตนเองเพื่อการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคคล โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมกำหนดความต้องการวัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผล ที่ยึดหยุ่นสอดคล้องกับความสนใจกับความถนัดและความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อ การปลูกฝังค่านิยม การฝึกกระบวนการคิด จากอภิปราย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การเผชิญสถานการณ์ การฝึกปฏิบัติจริง ในสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเอื้อต่อพัฒนาความรู้ เจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมได้อย่างเหมาะสม

## 2. วัตถุประสงค์

รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 ด้านคือ บุคลิกภาพ การสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย เนื้อหาสาระดังต่อไปนี้ ความหมายความสำคัญและองค์ประกอบบริการเชิงสร้างสรรค์ การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน – ภายนอก ทักษะการสื่อสารเพื่อนำเสนอสินค้าบริการและสัมพันธภาพ และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีความสอดคล้องกับ Tyler (1987) ที่กระตุ้นผู้เรียนให้เป็นผู้ค้นคว้าข้อมูลและทบทวนตนเองเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการนำไปใช้ในการทำงานได้ทันที และ Caffarella (1994) ที่ให้กล่าวว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีต้องมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคคลเพื่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคต

### 3. กระบวนการ

กระบวนการของกิจกรรมการศึกษาของระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โทรคมนาคม มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่ยึดหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยการชี้แนะตนเอง การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการนำความรู้หรือประสบการณ์เดิมมาเป็นพื้นฐานการต่อยอดองค์ความรู้ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตวิทยาที่สร้างความรู้สึกลดความกดดัน เป็นมิตร การผ่อนคลาย โดยผู้สอนมีบทบาทในการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้น ทำทลายความสนใจให้ ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ที่หลากหลายและเพลิดเพลิน มีความสุข สนุกสนานที่นำไปสู่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยกระบวนการจัดกิจกรรมมี 6 ขั้นตอนที่เรียกว่า CREATE Model ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประมุขนิเทศสร้างเป้าหมาย (Click Learning Goal) : วัตถุประสงค์สำคัญในขั้นตอนนี้คือ การเตรียมพร้อมในการเรียนรู้ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และการจูงใจให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ ด้วยบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ การบริหารร่างกายด้วยแกอิจิ การทำโยคะ ที่เสริมสร้างพลังงาน พลังสมาธิที่ก่อให้เกิดปัญญา และเป็นช่วงเวลาของการทบทวนความต้องการในการเรียนรู้ของตนเองร่วมกัน โดยวิทยากรช่วยสรุปเป็นประเด็น ๆ เพื่อจูงใจให้เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเรียนรู้ให้ชัดเจนขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกและการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญของการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจด้วยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล การให้เกียรติและเห็นคุณค่าในความเป็นมนุษย์ของกันและกัน การเปิดโอกาสของการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจด้านบวกที่สร้างความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ในทิศทางที่ตนเองและกลุ่มร่วมกันกำหนด โดยเตรียมความพร้อมในการเรียนรู้ร่วมกัน จากการบริหารร่างกายด้วยแกอิจิ การทำโยคะท่าต่าง ๆ เพื่อสร้างสติสมาธิที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และเสริมสร้างสุขภาพที่แข็งแรง ซึ่งแนวทางการจัดกิจกรรมในขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีมนุษยนิยมที่มุ่งเน้นการมอบอิสระให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้ตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรา โต้บัว (2546) เรื่องการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาพยาบาล พบว่า ลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ริเริ่มการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการควบคุมตนเอง และมีทักษะการแสวงหาความรู้ โดยผลการศึกษได้รูปแบบการเรียนการสอนที่ชื่อว่า รูปแบบเอกซ์

พาร์ส (ExpARS model) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนการสอน 5 ขั้นคือ ขั้นที่ 1 ตรวจสอบประเด็นที่ต้องการศึกษา ขั้นที่ 2 วางแผนการเรียนรู้ ขั้นที่ 3 ดำเนินการค้นคว้า ขั้นที่ 4 สะท้อนคิด และขั้นที่ 5 สังเคราะห์องค์ความรู้

ขั้นตอนที่ 2 ประสบการณ์เป็นประโยชน์ (Recall Experience) : เป็นขั้นตอนในการสร้างความเข้าใจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิมของตนนั้น มีผลต่อการสร้างความรู้ใหม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การให้เคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ที่แตกต่างกันนำไปสู่การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการทำกิจกรรมร่วมกัน จากลักษณะเฉพาะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่คือ การใช้ประสบการณ์ของตนเป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นพื้นฐานของความคิดสร้างสรรค์ที่ช่วยต่อยอด สร้างเป็นความรู้ใหม่ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้แก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตและการทำงานของตนได้จริงทันทีแล้ว การสร้างความตระหนักเพื่อทำความเข้าใจในความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม จะช่วยให้เกิดการเปิดใจกว้างยอมรับการแสดงความคิดเห็นที่มีความแตกต่างของกันและกัน รวมทั้งสร้างความเข้าใจในความหลากหลายของความรู้และประสบการณ์ที่สะสมอยู่ในบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม ผ่านการวาดภาพ การทำกิจกรรมด้วยการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า การนำเสนอแนวคิดของตนเองต่อที่ประชุม ภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายด้วยเสียงเพลงที่สร้างคลื่นสมองต่ำ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมขั้นนี้ก็เพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความรู้เดิมและประสบการณ์แห่งตนว่ามีประโยชน์อย่างยิ่งในฐานะแหล่งวิทยาการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการนำเสนอความคิดเห็น ของตนและเคารพในความแตกต่างของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมเดี่ยว ซึ่งผู้เรียนอาจไม่เคยมีประสบการณ์ร่วม และการมีปฏิริยาต้านลบ อคติ ความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้นขณะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจากการทำกิจกรรมร่วมกันในขั้นต่อไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเองตามทฤษฎีการสร้างความรู้ใหม่ (Constructivism) ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่เพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้ (ทิศนา ขัมภณี, 2552) ดังนั้นในการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีผู้สอนควรต้องมีการทบทวนความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้เรียนก่อน แล้วจึงเข้าสู่ขั้นตอนการให้สาระในการเรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับขั้นตอนของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในงานวิจัยของมนตรี แยมกลีกร (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาการคิดเชิงระบบของนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา ผลการวิจัย

ได้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวทาง STIM – Model นี้ เป็นการนำแนวคิดตามทฤษฎีการสร้างสรค์ความรู้เองโดยผู้เรียนมาใช้ (Constructivism) รายละเอียดของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อันมีทั้งหมด 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 การสร้างความขัดแย้งกันเป็นการค้นหาสถานการณ์ เรื่องราวที่จะก่อให้เกิดการคิดได้หลากหลายแนวทาง หรือ เหตุการณ์ที่มีความขัดแย้งในตนเอง มีทั้งถูกและทั้งผิดพร้อม ๆ กัน หากแต่อาจจะมองต่างมิติกันก็ได้ ขั้นที่ 2 ค้นคว้าข้อมูลเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าเพื่อหาคำตอบทางวิชาการให้กับตนเอง หรืออาจจะจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย ขั้นที่ 3 สมบูรณ์ความคิด เป็นกระบวนการเรียนรู้จากผู้รู้ หรือครู ด้วยการฟัง หรือการซักถาม สอบถาม สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อคิด ประสบการณ์มากกว่าจะอาศัยข้อมูลจากตำราเพียงอย่างเดียว ขั้นที่ 4 เสนอแนวคิดมิตร เป็นกระบวนการเรียนรู้ ร่วมกันกับกลุ่มเพื่อน โดยการแบ่งเข้ากลุ่ม ๆ ละ 6-7 คน เพื่อนำเสนอผลการคิดของตนเองต่อกลุ่มเพื่อนและทำการหลอมรวมความคิดเข้าด้วยกันเป็นหนึ่งเดียว ขั้นที่ 5 เสนอความคิดกลุ่มใหญ่ เป็นการนำผลงานการคิดร่วมกันในกลุ่มย่อยเข้ามาเสนอต่อที่ประชุมกลุ่มใหญ่ จะทำให้ผู้เรียนได้มองเห็นแง่มุมของการเรียนรู้ที่หลากหลาย และขั้นที่ 6 สร้างความมั่นใจร่วมกันเป็นขั้นที่ทั้งผู้เรียนและผู้สอนร่วมกันสรุปสาระและแนวคิดสำคัญ ที่ได้เรียนรู้และสรค์สรค์ร่วมกันมาตลอดทั้งกระบวนการ

ขั้นตอนที่ 3 ปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนปัญหาเป็นปัญญา (Enter to Wisdom) : เป็นขั้นตอนในการสรค์สรค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยการเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมของตนจากการปฏิบัติด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับสังคม สิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อม ผ่านการทํากิจกรรมที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติและการฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลุ่ม ผ่านกิจกรรมการวาดภาพ การปั้น การเรียนรู้ด้วยการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า การคิดวิเคราะห์ด้วยตนเองและเป็นกลุ่ม เพื่อการอภิปราย การแก้ปัญหา ร่วมกันด้วยการใช้กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเล่นเกม การทํากิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ ภายใต้บรรยากาศที่ใช้การสื่อสาร ด้านบวกเพื่อเสริมสร้างพลังแห่งความเชื่อมั่น การผ่อนคลายด้วยเสียงเพลงที่สรค์สรค์ชื่นชมองต่ำ การจูงใจได้สำนึก การทำสมาธิและโยคะอาสนะ การฝึกพลังจินตนาการเพื่อผ่อนคลายความเครียดและสรค์สรค์ความสุขให้ชีวิต ซึ่งวัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมในขั้นตอนนี้ก็เพื่อให้ผู้เรียนได้นำความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมในขั้นตอนที่ 2 มาประยุกต์ใช้โดยมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อพัฒนาการมีเจตคติด้านบวก ฝึกการยอมรับความแตกต่างของบุคคล การสื่อสารเพื่อสรค์สรค์มนุษยสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การวางแผนการทำงาน การตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่าง ๆ การใช้จินตนาการ การใช้ความคิด



สร้างสรรค์ การจัดกิจกรรมที่เหมาะสมคือ การจัดกิจกรรมกลุ่มให้มี จำนวนสมาชิกในกลุ่ม ประมาณ 5 – 6 คน และแบ่งกลุ่มแบบคละไม่ซ้ำ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างหลากหลาย และช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่จะต้องทำงานร่วมกันใน อนาคตได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีการเรียนรู้ที่จะ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยการทำกิจกรรมกลุ่มจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถคิด พูดคุย ค้นคว้า เพื่อการทำงานได้อย่างอิสระด้วยการค้นคว้าเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือได้ ภายใต้บรรยากาศแห่งความผ่อนคลายด้วยเพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่นสมองต่ำ การเปิดโอกาสให้ มีอิริยาบถตามอัธยาศัย นั่ง นอน ยืน เดินได้อย่างอิสระแต่ต้องไม่รบกวนผู้อื่น โดยผู้สอนจะทำ หน้าที่อำนวยความสะดวกด้วยการเปิดเพลงบรรเลงเพื่อกำหนดระยะเวลา หากผู้เรียนต้องการขอ คำแนะนำก็สามารถเดินมาหาได้อย่างอิสระ ซึ่งขั นตอนการปฏิบัติกิจกรรมนี้ ควรมีรูปแบบที่ หลากหลายทั้งปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมคู่ ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนการ สอนในขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อให้ผู้เรียน ได้ได้ฝึกวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแก้ปัญหา (ทศนา แซมณี, 2552 )

ขั้นตอนที่ 4 ประยุกต์ปัญญาไปแก้ปัญหา (Apply) : เป็นขั้นตอนการนำความรู้ที่สร้างขึ้น ใหม่นี้ไปประยุกต์ใช้ในเชิงบูรณาการที่เหมาะสมกับบริบทของตน ผ่านกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อ ฝึกฝนการนำเสนอจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นนามธรรม ภายใต้อารมณ์ที่ เสริมสร้างภาพพจน์ด้าน บวกและพลังแห่งความเชื่อมั่น เป็นขั้นตอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้เชื่อมโยงความคิดจากการสร้างความรู้ใหม่ซึ่งเป็นรูปธรรมให้กลายเป็นนามธรรมคือ การนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันภายใต้บริบทของตนเองผ่านกิจกรรมการวาดภาพ การปั้น การประดิษฐ์ การอธิบาย การนำเสนอแนวคิดของตนเองต่อที่กลุ่มหรือที่ประชุม ภายใต้ บรรยากาศผ่อนคลายด้วยเสียงเพลงบรรเลงที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้าน บวกและพลังความเชื่อมั่น ผ่านการสื่อสารที่เสริมแรงจิตใจด้านบวก เช่น การได้รับรอยยิ้ม คำชื่นชม การสบตา การสัมผัส การสวัสดี การได้รับเสียงปรบมือ การได้รับกำลังใจ เป็นต้น วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมใน ขั้นตอนนี้ก็เพื่อให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ การมีเจตคติต่อตนเองใน ด้านบวก การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การฝึกฝนความกล้าในก ารนำเสนอ การพัฒนา บุคลิกภาพเพื่อการนำเสนอ ทักษะการนำเสนอความคิดเห็นของตนต่อผู้อื่น พัฒนาทักษะการ สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้วยการไม่ด่วนสรุป ไม่สอดแทรก การให้เกียรติผู้อื่นด้วยการฟัง การฝึกฟังเพื่อการจับประเด็น การเปิดใจกว้างหากสิ่งที่เราเสนอจะไม่ เป็นไปอย่างที่คาดหวัง รวมทั้งฝึกการวิเคราะห์วิจารณ์และการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีความแตกต่างกับตนเองได้ อย่างถูกต้องตามหลักเหตุผล และหลักมนุษยนิยมที่มุ่งเน้นการเห็นคุณค่าในความเป็นมนุษย์ของ

การและกัน ด้วยการให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรมีรูปแบบการเรียนรู้ที่สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง ไม่มุ่งเน้นการแข่งขัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปรานี อ่อนศรี (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐาน ของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบ ว่ารูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐาน (ACTOR Model) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. ขั้นวิธีเพื่อการผ่อนคลาย (Approach to relaxation) 2. ขั้นการใช้ผังมโนทัศน์ (Concept mapping) 3. ขั้นการถ่ายโยงการเรียนรู้ (Transfer of learning) 4. ขั้นการบริหารสมอง (Operation to Brain-Gym) และ 5. ขั้นการคิดไตร่ตรอง (Reflection)

ขั้นตอนที่ 5 ปลดปล่อยการเปลี่ยนแปลง (Transfer) : เป็นช่วงเวลาของการเปิดโอกาสให้ได้ทบทวนและสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองทั้งที่เป็นความรู้ใหม่ มุมมอง ความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างสภาพจิตด้านบวก เป็นช่วงเวลาสำคัญที่เปิดโอกาสในการทบทวนความคิดสร้างสรรค์ที่ต่อยอดเป็นความรู้ใหม่ที่ตนได้สร้างขึ้นจากการขยายปัญญาแห่งตน ผ่านการคิดวิเคราะห์ด้วยตนเองเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงภายในตนเองต่อที่ประชุม หรือผู้อื่น ผ่านการวาดรูป การปั้น การประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ ภายใต้การสร้างบรรยากาศผ่อนคลายด้วยเสียงเพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่นสมองต่ำ จึงเป็นขั้นตอนที่เป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้มุมมองด้านบวก การคิดนอกกรอบ การใช้จินตนาการและความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการนำเสนอผลงานของตนเอง เป็นการฝึกนำเสนอในเวลาสั้น ๆ แต่ได้ใจความซึ่งเป็นการพัฒนาความสามารถในการนำเสนอสินค้าบริการได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็นและมีความรวดเร็ว นอกจากนี้จะเป็นขั้นตอนสำคัญที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับรู้ผลของการสร้างความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นภายในตนเองผ่านกิจกรรมข้างต้นแล้ว ยังเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอนเพื่อการเติมเต็ม สนับสนุนข้อมูลหรือให้คำแนะนำที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างสมบูรณ์กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในขั้นตอนที่ 1 เพราะหากเลยการเรียนรู้ในขั้นนี้ไป ก็อาจจะไม่มีเวลาอย่างเพียงพอในการเติมเต็มความรู้ได้อย่างเพียงพอ โดยขั้นตอนการจัดกิจกรรมนี้มีความสอดคล้องกับวิจัย วงษ์ใหญ่ (2543) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ที่ดีต้องมีทั้งในห้องเรียนและการเรียนรู้ จากภายนอกห้องเรียน คือการเรียนรู้ในห้องเรียนผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกโดยจัดกิจกรรมที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมและกระบวนการกลุ่มของผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้คิด ปฏิบัติ และค้นพบความรู้ด้วยตนเอง มีทักษะชีวิต และกระบวนการทักษะทางสังคม ส่วนการเรียนรู้จากภายนอก ห้องเรียน หมายถึง การที่ผู้เรียนค้นพบและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อจะได้ประโยชน์จากการศึกษา

ตลอดชีวิต กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับเพื่อที่จะรู้ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การคิดจำแนก และ การคิดเชื่อมโยง ซึ่งมีขั้นตอนและทักษะกระบวนการ เรียนรู้ การเรียนรู้วิธีการคิดแก้ปัญหา การคิด คาดการณ์ล่วงหน้า การคิดสร้างสรรค์ เมื่อผู้เรียนเผชิญกับปัญหาที่มีฝึกทักษะการคิดแก้ปัญหา ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1. หยุดคิด คือ การหยุดคิดเพื่อทำความเข้าใจกับปัญหา 2. ค้นหา สาเหตุ วิเคราะห์ถึงเหตุที่มาของปัญหาที่แท้จริง ปัญหาบางอย่างที่เผชิญเป็นเพียงแต่ความรู้สึกซึ่ง ไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง 3. วิเคราะห์ผลที่จะเกิดตามมา โดยพิจารณาทั้งข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัด พร้อมทั้งแสวงหาทางเลือกที่ดีมีความเป็นไปได้เมื่อนามาปฏิบัติหรือดำเนินการแก้ปัญหา 4. ปฏิบัติ ตามทางเลือกที่เลือกเอาไว้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่เลือกไว้ บันทึก สังเกตการกระทำอย่าง ละเอียด และ 5. ประเมินผล เพื่อสะท้อนผลที่ได้จากการปฏิบัติจริง

ขั้นที่ 6 ประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน (Ensure) : เป็นช่วงเวลาของการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมกับผู้ดำเนินกิจกรรม ภายใต้บรรยากาศที่เป็น มิตรเพื่อสร้างพื้นที่แห่งความปลอดภัย โดยการนั่งเป็นวงกลมบนเก้าอี้ หรือการนั่งกับพื้นที่มี ความนุ่มสบาย สะอาด เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความปลอดภัยและสนับสนุนการเสริมสร้าง ภาพพจน์ด้านบวกที่กระตุ้นให้เกิดความเชื่อ มั่นในการนำความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการ แก้ไขปัญหาการทำงานหรือการดำเนินชีวิตได้ทันที และเป็นการตรวจสอบความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นนั้น สอดคล้องหรือบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ในตอนต้นหรือไม่เพียงใด หากยังไม่ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็ย้อน กลับไปยังขั้นตอนที่ 3 อีกครั้งเป็นวงจรการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการประเมินผลการเรียนรู้ของรูปแบบกิจกรรมในการวิจัย ครั้งนี้ เน้นหลักการของการประเมินผลเพื่อการค้นหาและการพัฒนาศักยภาพที่เน้นผู้เรียนเป็น สำคัญ ซึ่งเป็นการประเมินที่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสะท้อนผลการเรียนรู้ที่สรุปได้ว่า การสะท้อนผลการเรียนรู้เป็นวิธีการที่ให้ผู้เรียนได้สะท้อนคิดถึงผลการเรียนรู้ของตนเองว่าเป็น อย่างไร บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่คาดหวังไว้หรือไม่ อย่างไร มีสิ่งใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข หรือ วางแผนเพื่อให้การเรียนรู้นั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการสะท้อนผลการเรียนรู้ที่นอกจากที่ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะสะท้อนความรู้ของตนเองแล้ว ยังสามารถรับทราบการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ เกิดขึ้นกับเพื่อน ซึ่งเป็นการฝึกการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ฝึกการฟัง ฝึกการวิเคราะห์ วิจัยผู้อื่นอย่างมีเหตุผล เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ตระหนักถึงกระบวนการคิดของตนเอง เรียนรู้เพื่อค้นพบสิ่งที่เหมาะสมกับตนเอง จนสามารถเลือกวิธีการ การวางแผน การกำกับ ควบคุม และการประเมินการเรียนรู้ของตนเองได้เพื่อทำให้การเรียนรู้ หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีความสามารถในการสะท้อนการ เรียนรู้ของตนเองสูงย่อมจะเข้าใจถึงสิ่งที่ตนเองรู้ สิ่งที่ตนเองคิด หรือสิ่งที่ตนเองกระทำ พร้อมทั้งมี

หลักการ กลยุทธ์การคิดที่มีประสิทธิภาพ การคิดที่หลากหลายเพื่อการวางแผน หรือตรวจสอบ ประเมินความคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสม และเป็นพลังสำคัญของการพัฒนาศักยภาพด้าน ความรู้ เจตคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มศักยภาพต่อไป โดยขั้นตอนการจัดกิจกรรมนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุันทรา โตบัว (2546) มนตรี แยม กสิกร (2546) และปราณี อ่อนศรี (2552) อีกด้วย

#### 4. การประเมินผล

**การประเมินผลหรือ** ผลลัพธ์ของรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตาม แนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม เป็นการจัดกิจกรรมโดยใช้หลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ แนวคิดนีโอ ฮิวแมนนิส และทฤษฎีการสร้างความรู้ใหม่มาบูรณาการกัน ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการ เรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ รูปแบบกิจกรรม และการประเมินผลการเรียนรู้ การให้ความสำคัญต่อการนำความรู้และประสบการณ์เดิมมาสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ผ่านกิจกรรม การเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อฝึกการคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การสังเกต การคิดนอกกรอบ การใช้จินตนาการ การคิดสร้างสรรค์ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นกระบวนการ โดยผู้วิจัยขอ นำเสนอตามเป็นขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ 6 ขั้นตอน หรือ CREATE Model มี รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ปฐมนิเทศสร้างเป้าหมาย (Click Learning Goal) : เป็นการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริมภาพพจน์ด้าน บวกและการสร้างบรรยากาศ ผ่อนคลายที่ทำให้คลั่งสมองต่ำ ข้อนี้มีส่วนสัมพันธ์กับคุณลักษณะด้านความคิดของผู้ใหญ่ที่ ส่งผลต่อการเรียนรู้ว่า ผู้ใหญ่ต้องการรู้ว่าทำไมจึงต้องเรียนรู้สิ่งนั้น ๆ ก่อนที่จะเรียน ดังนั้น ผู้สอนหรือผู้ดำเนินกิจกรรมจึงมีหน้าที่ช่วยให้ผู้ เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ได้ตระหนักรู้ว่า มีความจำเป็นที่ จะต้องเรียนที่มุ่งเน้นการสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตหรือเพื่อแก้ปัญหาที่ ประสบอยู่ และนำไปใช้ในการทำงานการดำเนินชีวิตปัจจุบันได้ทันทีมากกว่าการเรียนรู้เนื้อหา วิชาการพื้นฐานทั่วไป ดังที่ อาชญญา รัตนอุบล (2540) กล่าวว่า เนื้อหาความรู้ที่นำมาใช้ใน จัดกิจกรรมการเรียนรู้ หรือการอบรมพัฒนา ควรเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตจริงของ ผู้เรียนในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งเนื้อหาสาระข้างต้น เป็นสิ่งที่ สามารถ เรียนรู้เพื่อพัฒนาได้ และวีระฉัตร สุบัญญัติ (2545) กล่าวว่า เนื้อหาในการจัดกิจกรรมการศึกษา

ที่ดีคือ ต้องทำให้ผู้เรียนสามารถได้รับความรู้ และทักษะที่ต้องการเรียนรู้ได้ในเวลาอันสั้น เพื่อการนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียน โดยผู้ดำเนินกิจกรรมควรมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการให้เกียรติ การยอมรับผู้อื่นและตนเอง (Caring Respectful and Accepting Climate) ซึ่งเป็นบรรยากาศแห่งการเป็นมนุษย์ (a climate of humanness) ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่น สถานที่ ที่ ความสะดวกสบาย และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความสบายใจ การไม่รู้สึกเครียด การสร้างบรรยากาศที่เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน การไว้วางใจซึ่งกัน การแสดงการยอมรับความแตกต่างระหว่างกัน ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความเห็นว่า “ สถานที่อบรมที่เดินทางสะดวก อยู่ในที่ชุมชน ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการเดินทาง รู้สึกปลอดภัยในการมาเข้าร่วมกิจกรรม ห้องอบรมที่มีแสงสว่างเพียงพอ โปร่งโล่ง มีขนาดพอดีกับจำนวนคน มีความกว้างขวางพอดีไม่แคบจนทำให้อึดอัด และไม่โล่งกว้างจนเกินความเว้งว่างน่ากลัว ขนาดของห้องที่มีขนาดพอดีนี้ ช่วยสร้างความสะดวกสบายในการทำกิจกรรมและมีพื้นที่เพียงพอที่จะให้นั่งคิด นั่งทำงานเป็นกลุ่มร่วมกัน ปราศจากเสียงรบกวน จึงเกิดสมาธิในการคิด ค่อยและทำงานร่วมกัน ความโปร่งสบายของพื้นที่ช่วยสร้างความสบายใจในการอบรมและทำกิจกรรมต่าง ๆ การตกแต่งห้องที่มีศิลปะ สีสดใส กลิ่นหอม สะอาด มีเสียงเพลงบรรเลงเพราะ ๆ สบาย ๆ ตลอด เวลาทั้งขณะเรียนและขณะพักทำให้เกิดความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย จิตใจผ่องใส สดชื่นแจ่มใส ห้องที่มีอุณหภูมิพอดี จึงเรียนสนุกมุ่งความสนใจไปที่การเรียนรู้และการทำกิจกรรมได้อย่างเต็มที่ หากรู้สึกหนาวหรือร้อนเกินไปก็ทำให้เรียนไม่รู้เรื่อง เพราะต้องเดินไป ต้มน้ำหรือเข้าห้องน้ำตลอดเวลา การให้บริการจากพนักงานผู้ดูแล การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มที่มีอย่างเพียงพอ การจัดตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด มีรสชาติดี ทำให้อิ่ม อร่อย ทุกอย่างที่กล่าวมา ทำให้อยากมาเรียนทุกวัน เพราะมีความสุขและได้ความรู้เพิ่มขึ้นทุกครั้ง ” (ณธชา รัตนจันทร์ , เกษณี บัวแก้ว , ทิพาพร อินทวิเศษ, สัมภาษณ์ , 3 เมษายน 2555 ) โดยรูปแบบการทำกิจกรรมเพื่อ สร้างเป้าหมายการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีพื้นฐานความเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีขีดความสามารถในการคิด ผู้สอนหรือผู้ดำเนินกิจกรรมจึงควรทำหน้าที่เพียงการเป็นผู้กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสงสัย อยาก

รู้ อยากเห็น เกิดความสงสัย โดยใช้คำถามที่กระตุ้นหรือยั่วให้เกิดความใคร่รู้ เช่น ทำไม  
 อย่างไร เป็นไปได้หรือไม่ เพราะอะไร ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินกิจกรรม เช่น กิจกรรม  
 ความหวังของฉัน กิจกรรมฉันจะทำฉันใด กิจกรรมฉันเข้าใจ กิจกรรมรู้ จะรู้ และกิจกรรมคิดดี  
 ได้ดี ซึ่งมุ่งเน้นสร้างความสงสัยให้ผู้เรียนเพื่อต้องการที่จะหาคำตอบในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ  
 เนื้อหาของวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละครั้ง เพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้คือ การสร้างความ  
 ต้องการที่จะรู้ให้เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนตระหนักรู้ว่า เขามีความจำเป็นที่จะเรียน  
 และเกิดความปรารถนาที่จะเป็นผู้สืบสอบ ค้นคว้า ค้นหา หาคำตอบด้วยตนเอง นับเป็นขั้นตอน  
 แรกที่สำคัญตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งงาน วิจัยของ Tough (1979) ได้สนับสนุนว่า เมื่อ  
 ผู้ใหญ่ตัดสินใจที่จะเรียนรู้สิ่งใดด้วยตนเองแล้ว เขาจะทุ่มเทอย่างมากเพื่อเรียนรู้สิ่งนั้นอย่างเต็มที่  
 และ ศิริประภา ชัยสินธพ (2550) กล่าวว่า บุคคลจะเรียนรู้ได้ดี เมื่อมีโอกาสนำความรู้และ  
 ประสบการณ์ของตนไปใช้แก้ ปัญหาและพัฒนาตนเอง ดังนั้นการกำหนดวัตถุประสงค์ของ  
 กิจกรรมการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องกำหนดให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและการนำไปใช้  
 แก้ปัญหาได้ทันที ตรงจุด ตรงประเด็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ กิติรัตน์  
 (2532) ที่ทำการพัฒนารูปแบบการสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชน โดยพบว่า กระบวนการ  
 ของรูปแบบได้กำหนดวัตถุประสงค์ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คือการสร้างจิตสำนึกใน  
 การพัฒนาชุมชนเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาของชุมชน พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความกล้าคิดและ  
 ความสามารถในการคิดเป็นมากขึ้น สอดคล้องกับผลการสัมมนา ๗ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้  
 ความเห็นว่า “ ตอนแรกก็แปลกใจ เพราะเปิดมาครูก็คุยเรื่องทั่วไป แล้วก็ถามความเห็นพวกเรา  
 แล้วครูก็ขอตั้งคำถามที่ทำให้เราคิด เกิดความสงสัยขึ้นมา ซึ่งเมื่อก่อนพวกเราก็ไม่ค่อยนึกถึง  
 หรือรู้สึกว่าจะสงสัย หรืออยากตั้งคำถาม พอครูถามก็เลยนึกสงสัย อยากจะหาคำตอบของ  
 ตัวเองขึ้นมา เพราะเวลาเพื่อน ๆ ตอบ ก็ไม่เหมือนกับที่เราคิด จึงเกิดความสนใจและอยากรู้ว่า  
 คำตอบของใครกันแน่ที่ถูกต้อง การเรียนในรูปแบบนี้ ทำให้เปลี่ยนวิธีคิดและได้รู้จักรูปแบบการ  
 เรียนอีกแบบหนึ่งซึ่งไม่เคยเรียนเลย คือ เราสามารถสงสัยและเป็นผู้หาคำตอบได้ด้วยตนเอง  
 โดยไม่ต้องจำหรือทำอย่างที่ครูสั่งเท่านั้น ” (ชฎานิศา ปิยานันทวงษ์, สำเนียง ดวงศรี, ลภัสรดา  
 สิทธิโชติ, *สัมภาษณ์*, 3 เมษายน 2555 )

ขั้นตอนที่ 2 ประสบการณ์เป็นประโยชน์ (Recall Experience) : เป็นการทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ จากขั้นตอนการเรียนรู้ตามคุณลักษณะของผู้ใหญ่ที่ Knowles (1998) กล่าวว่า ผู้ดำเนินกิจกรรมต้องให้ความสำคัญต่อเทคนิควิธีการเรียนรู้ที่เน้นหรือเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมของตนเป็นแหล่ง ความรู้ แต่บางครั้งประสบการณ์ส่วนบุคคลก็ไม่เป็นผลดีต่อการเรียนรู้ได้เช่นกัน เช่น การมีอคติ ความลำเอียง การมีประสบการณ์ด้านลบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดทัศนคติคับแคบ ความคิดด้านลบ ความตระหนง การยึดมั่นถือมั่น ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น และการสร้างความคิดความรู้ใหม่ ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ครั้งนี้ จึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนนำประสบการณ์ของตนมาใช้ในการปฏิบัติทดลองด้วยตนเอง การเรียนรู้จากการฝึกการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติ มี โอกาสคิด วิเคราะห์ สะท้อนความคิดเห็นส่วนบุคคล และการอภิปรายร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ผ่านการทำกิจกรรม เช่น กิจกรรมใจเขาใจเรา กิจกรรมฉันจะเป็นฉันใด กิจกรรมฉัน ฉัน ฉัน กิจกรรมขึ้นขอบชอกช้า และกิจกรรมคิดสนุก ที่มีลักษณะของการเปิดโอกาสให้นำประสบการณ์ของตนเองมาอภิปรายและทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อหาหนทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน การพัฒนาค่านิยม การฝึกสมาธิ ทำให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อการสร้างคุณค่าในตนเอง มีความเชื่อมั่นในการกล้าคิดสิ่งใหม่ ๆ หรือปรับเปลี่ยนปรับปรุงความคิดการกระทำต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เกิดการวิเคราะห์และเข้าใจนิสัย อคติ ความแตกต่างระหว่างกันของตนและผู้อื่น เพื่อสร้างมุมมองใหม่ และการฝึกเปิดใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง การลดอคติส่วนตัว เพื่อเสริมสร้างวิถีคิด เจตคติ และพฤติกรรมการแสดงออกที่นำไปสู่การสร้างนิสัยรักการเรียนรู้ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ส่งผลต่อการสร้างคุณภาพในการทำงานและคุณค่าในการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน มีความสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความเห็นว่า “ การได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่เรามีมาเป็นพื้นฐานในการคุยกับเพื่อนได้ จึงเกิดความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทำงานร่วมกัน ทำให้เราได้เห็นความแตกต่างในวิถีคิดของคนอื่น ที่เป็นเหตุผลในการกระทำของเขา เมื่อก่อนก็ไม่เข้าใจและทำให้ไม่ชอบ หรือเกลียดเขาไปเลย แต่การมาเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ ทำให้เราเรียนรู้ความเหมือนในความต่าง เพื่อสงวนความ

ต่างและแสวงหาจุดร่วมในการทำงานด้วยกันจนสำเร็จได้ นับว่าเป็นสิ่งล้ำค่าที่สุดที่เข้ามาเข้าร่วมทำกิจกรรมนี้ ( วันวิสาข สวรรณรัตน์, พลากร เดียงโธสง, *สัมภาษณ์*, 3 เมษายน 2555 )

ขั้นตอนที่ 3 ปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนปัญหาเป็นปัญญา (Enter to Wisdom) : เป็นการสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมของตนเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญในการเรียนรู้ จากการทำกิจกรรมด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับกลุ่ม ทำให้เกิดการจัดระบบประสบการณ์ต่าง ๆ กลายเป็นการสร้างความรู้ใหม่ผ่านการทำกิจกรรม เช่น กิจกรรมลูกบอลร้อน ๆ กิจกรรมฉันรู้ ฉันเข้าใจ กิจกรรมฉันเลือกเพราะ กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรู้จัก กิจกรรมสนุกคิด และกิจกรรมรู้จัก รู้จริง ที่ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้คิด แสดงความคิดเห็น กา ะตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเอง ฝึกฝนการยอมรับความคิดเห็นและความแตกต่างระหว่างบุคคล การให้เกียรติกัน การเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ ตามหลักการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ การไม่สร้างบรรยากาศของการแข่งขันเอาชนะ การกดดันด้วยเวลา ไม่ยึดเยียดความรู้ ความคิด หรือความเชื่อใด ๆ และการสร้างภาพพจน์ด้านบวกตามหลักการแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส โดยการเลือกใช้เพลงบรรเลงที่ช่วยสร้างบรรยากาศผ่อนคลายเพื่อสร้างคลื่นสมองต่ำในบางกิจกรรม แต่บางกิจกรรมต้องใช้เสียงเพลงที่กระตุ้นเร้าความสนใจ สร้างความสนุกสนาน เพื่อให้ผู้เรียนกระตือรือร้นที่จะสร้างความคิดหรือความคิดรวบยอดใหม่ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ทักษะ จิตคติ พฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมเป็นต่อการแก้ปัญหา การสร้างสรรค์สินค้าบริการ การปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน ฯลฯ ที่สร้างสรรค์การทำงาน พัฒนาคุณภาพการทำงานและชีวิตได้ทันที สอดคล้องกับ Burnhard (1996) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นแหล่งความรู้ที่มีคุณค่า สามารถนำมาใช้ร่วมกับการทำกิจกรรมที่เสริมการเรียนรู้ได้หลายรูปแบบ เช่น การบรรยาย การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ การใช้กรณีศึกษา สำหรับ Brookfield (1986) กล่าวว่า นักการศึกษาผู้ใหญ่ต้องคำนึงถึงสิ่งที่สร้างประสบการณ์ของผู้ใหญ่ในการดำเนินการให้ความรู้ เช่น บทบาทสมมติ เกม กรณีศึกษา มีความสอดคล้องกับที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2541) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง การได้ฝึกฝนจากการทำซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญ จะเกิดเป็นทักษะและความชำนาญของตนเองในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสาลี เพ็ญศิริ (2533) ที่ได้ทำการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา โดยจัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการวิธีการบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม ศึกษาดูงานในพื้นที่จริง และกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้ที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ใน 3 ด้านคือ ด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงทางจิตใจและด้าน



การมีส่วนร่วมในสังคม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการกลุ่ม ทำให้ผู้สูงอายุกล้าแสดงออกและ ตัดสินใจร่วมกันภายในกลุ่ม โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดกิจกรรมมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความเห็นว่า “ การได้ทำกิจกรรม ที่มีความหลากหลาย ทั้งการวาดรูป การปั้นดินน้ำมัน การสัมผัสผ่านรูป รส กลิ่น เสียง การ นำเสนอความคิดเห็น การปฏิบัติเพื่อสร้างผลงานร่วมกัน การไปดูหน้าที่ได้เห็นการทำงาน จริง ๆ ของบริษัทเราและคู่แข่งในพื้นที่ปฏิบัติงานร้านค้าในบรรยากาศที่อุ่นวัย ระบบสนับสนุน การทำงานล้ม การได้สัมผัสกับความรู้สึกที่เป็นความคาดหวังจริง ๆ ของลูกค้า ทำให้เกิดความรู้ ใหม่ๆ ที่เราสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน ที่ไม่สามารถหาได้จากการอ่านหนังสือ การฟัง จากหัวหน้างานหรือเพื่อนเล่าให้ฟัง มันเป็นความรู้ที่จำแนกและเห็น ภาพชัดเจนมาก การเรียนรู้ ครั้งนี้ ได้ใช้จินตนาการจากการวาดรูป และการทำโยคะอาสนะ การทำคลื่นสมองต่ำ ได้ออก กำลังกายเกาซิกิ ทำให้ไม่มีอาการปวดเมื่อยจากการนั่งนาน ๆ กิจกรรมกระตุ้นให้เราได้คิด ไม่น่าเบื่อ ครูไม่ดุ เป็นกันเอง ตลก และพี่ ๆ ดูแลดีมาก ได้เรียนรู้อย่างสนุกสนานตลอดเวลา ทั้งที่ ใช้เวลาหลายวัน แต่สนุกมาก ไม่เบื่อ ไม่เหนื่อย ไม่่วงนอนเลย การทำกิจกรรมร่วมกันครั้งนี้ ทำให้ได้ความรู้ใหม่ เกิดความรู้สึกดี ๆ มีวิธีคิดที่หลากหลาย มีความรู้สึกนึกคิดเปลี่ยนไปกล้า คิดมากขึ้น ” ( มณีรัตน์ อินทร์มีภู , จิราภร คำทอง , กุลวิชญ์ ผิวเหลืองสวัสดิ , สัมภาษณ์ , 3 เมษายน 2555)

ขั้นตอนที่ 4 ประยุกต์ปัญญาไปแก้ปัญหา (Apply) : เป็นการนำความรู้ที่เกิดขึ้นไป ประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล เป็นช่วงเวลาของการสะท้อนความคิดเห็นเชิงรูปธรรม ให้กลายเป็นนามธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รวบรวมความคิดอันหลากหลายที่ฟุ้งกระจาย ให้ตกผลึกก่อตัว ขมวดรวมเกิดการควบแน่นทางความคิด ผ่านกิจกรรม เช่น กิจกรรมคลัง ความรู้ กิจกรรมชั้นรู้ฉันจะทำ กิจกรรมเหมือนหรือต่าง กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรักกัน กิจกรรมคิด ได้ ไง และกิจกรรมคลังความรู้ เพื่อมุ่งสู่การนำความคิด ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นไปปรับประยุกต์ใช้ได้ จริง ซึ่งอาจต้องการระยะเวลาที่มากขึ้นในการฝึกฝนด้วยตนเองชั่วระยะเวลาหนึ่ง จนเกิดเป็น ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการปฏิบัติงาน การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่กลายเป็น ความชำนาญเฉพาะบุคคลเมื่อผ่านการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ช่วงเวลานี้ จะมี ความสำคัญในการทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่า ความรู้ใหม่ที่สร้างขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงก็ต่อเมื่อผ่านการฝึกฝนปฏิบัติด้วยตนเองในระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้น ช่วงเวลาในการดำเนินกิจกรรมขั้นนี้ วิทยากรหรือผู้สอนควรให้ความสำคัญในการกระตุ้นให้ ผู้เรียนได้เห็นคุณค่าของความคิดใหม่ที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีความสำคัญกับการฝึกฝนปฏิบัติด้วยตนเอง อย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้ความคิดสร้างสรรค์ถูกยกระดับขึ้นและพัฒ นาต่อยอดไปเป็นนวัตกรรม

ต่อไป มีความสอดคล้องกับที่ Halpen (1997) กล่าวว่า ขอให้ตระหนักว่า การที่จะเป็นคนที่คิดได้ดี คิดได้ คิดเป็น คิดเก่ง คิดแก้ปัญหาได้นั้น จะต้องใช้เวลาพอสมควรในการฝึกหัดความคิด หรือฝึกฝนความคิดนั้นให้สามารถนำไปใช้และสร้างประโยชน์ได้จริง และ Sternberg , Lubart (1999) ที่กล่าวว่า จากผลการวิจัยพบว่า อัจฉริยะ ผู้เชี่ยวชาญและนักประดิษฐ์คิดค้นคนสำคัญของโลกทั้งหลายที่มีความคิดสร้างสรรค์ล้วนใช้เวลาประมาณ 10 ปี ในการฝึกปฏิบัติก่อนที่จะสามารถทำงานชิ้นเอกออกมาได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของโนลส์ ที่กล่าวว่า ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อมีความพร้อมและมีจุดมุ่งหมายที่จะนำความรู้นั้นไปใช้แก้ปัญหาในการทำงานหรือสร้างประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของตนทันที และต้องการเวลาพอสมควรสำหรับการนำความรู้นั้นไปปรับใช้ด้วยการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความเห็นว่า “ ตอนช่วงที่ได้โอกาสเล่าความคิดของตนเองในการนำความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรมร่วมกันไปใช้นั้น ตอนแรกงงและนึกไม่ออก เหมือนรู้แต่ไม่รู้ เข้าใจแต่ไม่รู้จะเอาไปใช้อย่างไร พอครูให้โอกาสเล่า แสดงความคิดเห็น ก็ค่อย ๆ รวบรวมสติ สมาธิ และสาระความรู้ที่เรามีเพื่อเล่ามันออกมา พอตอนหลังเริ่มเกิดความคิดตอนทำกิจกรรมว่า เมื่อเราช่วยกันคิดและทำสิ่งต่าง ๆ ที่กิจกรรมกำหนด เราจะสามารถนำไปใช้ในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตต่อไป ได้อย่างไร เกิดการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อหาคำตอบเอาไว้ตอบเมื่อทำกิจกรรมจบแบบอัตโนมัติ สิ่งนี้ทำให้กลายเป็นวิธีคิด และสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการเข้าร่วมกิจกรรมเลย คือ เมื่อพบอะไร มักจะถามกลับมาที่ตัวเองว่า จะนำเรื่องนี้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงได้ในเรื่องใดบ้าง การเรียนรู้ครั้งนี้ทำให้วิธีคิดเปลี่ยนไป ” (พรพรรณ ดุลยภากร , ปุณยณัฐศิริไพบูลย์พันธ์, นันทพล พรหมโนนศรี, *สัมภาษณ์*, 4 เมษายน 2555 )

ขั้นตอนที่ 5 ปลดปล่อยการเปลี่ยนแปลง (Transfer) : เป็นการทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจา การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก ผ่านการทำกิจกรรม เช่น กิจกรรมกระจกสะท้อน กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง กิจกรรมทำดีดูดี กิจกรรมฟังด้วยหู รับรู้ด้วยใจ กิจกรรมเพลินผ่านภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำกิจกรรมเล่าสู่กันฟัง ซึ่งเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้มากขึ้น ภายหลังการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นและการปฏิบัติด้วยตนเอง ได้ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ที่พัฒนาความคิดเป็นระบบ ความคิดยืดหยุ่นหลากหลาย และการคิดสร้างสรรค์เพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สอดคล้องกับ Gross (1982) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของตนเองตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ การเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การให้เกียรติ การรักษาคำศักดิ์ศรีใน

ฐานะผู้มีความสามารถในการคิดและสร้างความรู้ใหม่ได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับ Blagg (1991) ที่ได้นำเสนอทักษะการคิดในการทำงาน (Thinking Skills at Work) ไว้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการคิดของตนเองแล้ว การมอบโอกาสในการสะท้อนความรู้ที่ตนได้รับอย่างอิสระ จะช่วยให้กระบวนการคิดของเขาชัดเจนและแจ่มชัดมากขึ้น จนเกิดเป็นความทรงจำที่ยั่งยืน มีความสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความเห็นว่า “ การเรียนรู้ครั้งนี้ สร้างประสบการณ์ที่ดีมาก ได้ทำกิจกรรมหลากหลาย มีสาระ สนุกสนาน เต็มไปด้วยมิตรภาพและความเป็นกันเอง จึงรู้สึกมีความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมมาก เพราะเรียน ๆ เล่น ๆ บรรยากาศดี ดนตรีไพเราะ แต่ได้ความรู้ที่เป็นประโยชน์มาก ๆ ปกติ จะเป็นคนความจำสั้น ทำอะไรก็มักจะลืมง่ายลืมเร็ว แต่สิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ ยังจดจำได้ถึงทุกวันนี้ เพราะเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน ก็จะมีเพื่อนที่แตกต่างกับที่เพื่อนเสนอ ตอนแรกก็วิตกว่าจะถูกหรือผิด แต่เมื่อได้โอกาสในตอนท้ายหลังการทำกิจกรรม ซึ่งครูจะให้เราดูรูป บั๊นดินน้ำมัน ฉีกกระดาษ เพื่อเตรียมการเข้าสู่ช่วงการสะท้อนความรู้ว่า วันนี้เราได้เรียนรู้อะไร ความคิดที่ฟุ้ง ๆ มันเริ่มก่อตัวรวมกัน ยิ่งพอได้พูดออกมา ทำให้ความคิดชัดขึ้น เหมือนกับว่า ตอนทำกิจกรรม ก็คิดว่าตัวเองเข้าใจและรู้แล้ว แต่พอได้โอกาสพูดออกมา รู้สึกเลยว่า ยิ่งพูดยิ่งเห็นชัดว่าได้อะไรที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ เพราะจากความคิดฟุ้ง ๆ ที่วิ่งไปวิ่งมาอยู่ในหัว พอได้พูด มันก็ขมวดเกลียวรวมตัวกันจนกลายเป็นเรื่องราวที่ชัดเจนขึ้นมา ” (ภารุณี บุญยะประภุติ , พิสุทธิณี สุนทร, *สัมภาษณ์*, 4 เมษายน 2555)

ขั้นตอนที่ 6 ประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน (Ensure) : เป็นการประเมินความก้าวหน้าในการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนหรือผู้ดำเนินกิจกรรม ผ่านกิจกรรมการตกลงใจทางความคิดในตอนท้าย ภายใต้อาการเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะนำความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้จริงเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานและการดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสม โดย Knowles (1980) ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลว่า เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่สำคัญของกระบวนการเรียนการสอนผู้ใหญ่ เพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลของการเรียนรู้ และเป็นการประเมินความต้องการซ้ำที่ก่อให้เกิดวงจรการเรียนรู้ใหม่ที่ต่อเนื่องต่อไป ซึ่งลักษณะของการประเมินผลที่ดี จะต้องเป็นการประเมินผลร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน เพื่อให้เป็นเกณฑ์การตัดสินคุณภาพหรือความสำเร็จและเป็นความรับผิดชอบส่วนหนึ่งของผู้เรียนด้วย โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากคือ ผู้สอนหรือวิทยากร ซึ่งควรจะต้องมีความเข้าใจในจิตวิทยาการสอนผู้ใหญ่มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายที่ส่งเสริมการเรียนรู้ แสดงออกถึงความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้เรียน การเคารพในความแตกต่างกันของบุคคล มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เป็นผู้อำนวยความสะดวก

ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระตุ้นเร้าให้เกิดความสนใจจากการสังเกตจนก่อให้เกิดความสงสัย ที่นำไปสู่การอภิปราย การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองและร่วมกันปฏิบัติเป็นกลุ่ม จนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ จนเกิดความเชื่อมโยงกับความรู้และประสบการณ์เดิมที่ต่อยอดความรู้ ทำให้เกิดการขยายปัญญากลายเป็นการสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง สอดคล้องกับพรประภัสสร ปริญาญกุล (2546) ที่กล่าวว่า ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน โดยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่ครอบงำความคิดของผู้เรียน เป็นผู้ดูแลจัดหาวัสดุอุปกรณ์ทรัพยากรการเรียนรู้ให้พร้อมและมีจำนวนเหมาะสมอย่างเพียงพอ มีความเป็นกันเอง สร้างบรรยากาศที่ดีต่อการเรียน ให้ความสนใจ กำลังใจ ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้เรียนต้องการ เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลจะมากหรือน้อยเพียงไรย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เขาได้รับนอกจากนั้น โดยกระบวนการเรียนรู้จะไม่เน้นเนื้อหาที่ต้องเรียนแต่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติส่วน บุคคลและเป็นกลุ่ม การเปิดโอกาสให้คิด ได้อภิปรายร่วมกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตใจที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เป็นมิตร และช่วยสร้างภาพพจน์ด้านบวกต่อตนเองนั้น มีความสอดคล้องกับที่ Rogers (1970) ศึกษาพบว่า ภาวะที่ส่งเสริมให้บุคคลกล้าคิดอย่างสร้างสรรค์ได้แก่ ภาวะที่บุคคลรู้สึกปลอดภัย รู้สึกว่าตนมีค่า ได้รับการยอมรับ รวมทั้งภาวะที่มีเสรีภาพการแสดงออกโดยไม่ถูกวิพากษ์วิจารณ์หรือถูกประเมินผล นอกจากนี้ Sternberg (1995) ได้กล่าวว่า การนำความรู้ใหม่หรือความคิดสร้างสรรค์ ไปใช้นั้นมักถูกปฏิเสธ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้เสนอความคิดสร้างสรรค์ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และทำลายความพยายามที่จะคิดสร้างสรรค์ หรือ การนำเสนอความคิดใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการบั่นทอน และทำให้สูญเสียแรงบันดาลใจในการคิดสร้างสรรค์ไปอย่างน่าเสียดาย ดังนั้นผู้ สอนหรือผู้ดำเนินกิจกรรมจึงจำเป็นต้องกระตุ้น และชี้ให้ผู้เรียนได้เห็นถึงปัญหาอุปสรรค หรือการต่อต้าน และการลงโทษที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อนำเสนอความคิดใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์บริการหรือการดำเนินชีวิต นักคิดสร้างสรรค์ที่ดีจึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อยอมเจ็บตัวในระยะต้น และตระหนักว่าในระยะยาวคุณค่าของความคิดสร้างสรรค์ของตนจะสามารถทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ได้ จึงต้องเรียนรู้วิธีการเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากภายนอกคือ การไม่ได้รับการยอมรับ การถูกต่อต้าน การถูกปฏิเสธ คำเย้ยหยัน และการลงโทษด้วยคำ พุดหรือการกระทำต่าง ๆ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในตนเอง คือการขาดความเชื่อมั่น ความท้อถอย ความห่อถอย การสูญเสียความพยายามในการพยายามคิดหรือการสังเกตเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีขึ้น รวมทั้งเทคนิคการเอาชนะอุปสรรคข้างต้นด้วยความอดทน รอคอยความสำเร็จ ไม่ ท้อถอยง่าย มีความคิดด้านบวก การมีความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของงานที่ทำ มีความมั่นใจในตนเอง มีวินัยในการทำงานและเทคนิคการจูงใจผู้อื่นให้เห็นคุณค่าเพื่อยอมรับความคิดสร้างสรรค์ของตน ซึ่ง มีความสอดคล้องกับ

ผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความเห็นว่า “ กิจกรรมตกลูกทางปัญญา เปิดโอกาสให้เราได้ว่า สิ่งที่เราคาดหวังไว้ตอนต้นเมื่อเริ่มทำกิจกรรมนั้น เราได้อย่างที่เราคาดหวังหรือไม่ ซึ่งเห็นได้ว่า เราจะได้เกินกว่าที่เราคาดหวังบ่อยครั้ง ทำให้รู้สึกได้ว่า เราจะได้อะไรหลาย ๆ อย่างในการใช้ชีวิต หากเรารู้จักการตั้งความหวัง เพราะทุกวันนี้ เราใช้ชีวิตไปวัน ๆ ไม่รู้สึกเลยว่า วันนี้ชีวิตมีแก่นสาร สาระอะไรเมื่อกลับเข้าบ้าน แต่พอมาเรียน ทำให้รู้ว่า หากเรารู้จักตั้งความคาดหวัง หรือกำหนดเป้าหมายชีวิตให้ชัดเจน เมื่อเวลาผ่านไปจะทำให้เรารู้ว่า ชีวิตของเราอยู่ตรงไหนใกล้ถึงหรือยังไกลจากสิ่งที่เราต้องการที่คาดหวังไว้ ทำให้รู้ว่า เราสามารถกำหนดชีวิตและความสำเร็จของเราได้ เมื่อเริ่มตั้งความคาดหวัง จะทำให้รู้ว่าจะใช้เครื่องมืออะไร และทำอะไรเพื่อให้ได้อย่างที่คาดหวังไว้ วันนี้ทำให้รู้สึกว่า ชีวิตเป็นของเราจริง ๆ และเราสามารถกำหนดความสำเร็จให้ตัวเองได้ในทุกเรื่อง ทั้งเรื่องความรัก ความสุข ความสำเร็จ และการทำงาน ” ( พรรณนิภา วัฒนสมบัติ, พรพรรณ ดุลยภากร, สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2555 )

## ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษาอิสระ ระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของการวัดและประเมินผลรูปแบบกิจกรรมการศึกษาอิสระระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมที่พัฒนาขึ้น มีวิธีการ ประเมินผลก่อนการเรียนรู้อยู่ด้วยการใช้แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ และการประเมินผลหลังการเรียนรู้อยู่ได้แก่ แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ แบบวัดเจตคติและการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และแบบสัมภาษณ์ปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมไปใช้ ซึ่งใช้วิธีวัดและประเมินผลที่มีความหลากหลายที่มีความสอดคล้องกับ Boyatzis , Cowen, Kolb (1995) ที่กล่าวว่า การประเมินผลควรมีหลายรูปแบบในด้านทั้ง การทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ กระบวนการเรียนการสอน การประเมินคุณภาพผลงาน พบว่า รูปแบบกิจกรรมนี้สามารถเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมได้ กล่าวคือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์ความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีผลสัมฤทธิ์ความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์สูงกว่ากลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์ (2550) ที่ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสุขภาพทางจิตโดยให้หลักการ นีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้ พบว่า กลุ่มทดลองมีสุขภาพทางจิตที่ดีกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (2545) ที่ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการเสริมอุปนิสัย 7 ประการตามแนวคิดของสติเฟ้น อาร์ โควี สำหรับเยาวชนตอนปลาย โดยใช้หลักการของนีโอฮิวแมนนิสและการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน พบว่า ผลการเสริมสร้างอุปนิสัย 7 ประการตามแนวคิดของสติเฟ้น อาร์ โควี สำหรับเยาวชนตอนปลาย โดยใช้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนของเยาวชนตอนปลายในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม และสมศักดิ์ เจริญศรี (2543) ที่ศึกษาผลการสอนตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาการศึกษานอกระบบโรงเรียนแบบทางไกล พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองระยะหลังการทดลองกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม และงานวิจัยของจිරนาฏ ยิ่งศักดิ์มิ่งคล (2544) ที่ศึกษาผลของการสอนโดยใช้กิจกรรมตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุหญิงในสถานสงเคราะห์ พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

จากผลวิเคราะห์ ข้อมูลในการทดลองการใช้รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบกิจกรรมนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาความรู้ เจคติ และการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ใน 3 องค์ประกอบคือ การมีบุคลิกภาพที่ดี การมีทักษะการสื่อสารที่ดี และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ที่ช่วยเพิ่มคุณภาพผลงานและสร้างคุณค่าในการดำเนินชีวิต สามารถเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมได้ เนื่องจากเป็นรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนามาจากหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1998) ที่มีลำดับขั้นตอนที่เป็นกระบวนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมที่เป็นระบบ ชัดเจน เป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งให้ความสำคัญต่อการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียน ตัวแทนผู้เรียน หรือหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ตั้งแต่ การร่วมกันกำหนดความต้องการในการเรียนรู้ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยวิธี นำตนเอง การให้ความสำคัญต่อการนำความรู้และประสบการณ์ส่วนบุคคลมาเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เพื่อต่อยอดความรู้ใหม่และเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญ การเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเอง การเรียนรู้จากสถานการณ์จริง ที่สอดคล้องกับ Roger (1996) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ที่สำคัญมักเกิดจากการปฏิบัติจริงด้วยตนเอง หรือการฝึกปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น ผู้สอนจึงควรความเปิดโอกาส

ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเอง และมีความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความสนใจคล้ายกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในความรู้และประสบการณ์ส่วน บุคคลระหว่างกัน ที่ส่งผลต่อการสร้างความรู้ใหม่ร่วมกัน ผ่านการทำงานร่วมกัน การอภิปราย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การสาธิต การมีส่วนร่วมในการสร้างความสนุกสนานระหว่างการเรียนรู้ที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Edward De Bono (1988) กล่าวว่า ความสนุกเป็นพื้นฐานสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุก จะทำให้ผู้เรียนกล้า นำเสนอความคิดแปลกใหม่ เปิดมิติในการคิด ไม่คิดยึดติดอยู่ในกรอบ เป็นการสร้างความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นอิสระ จากจินตนาการของตน ดังที่อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ กล่าวไว้ว่า จินตนาการสำคัญกว่าความรู้ หัวใจสำคัญของการเรียนรู้คือการสร้างคนให้เป็นนักคิด นักจินตนาการเพื่อการหาทางแก้ปัญหาและพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น เพราะการดำเนินชีวิตในโลกปัจจุบันที่เต็มไปด้วยปัญหา ย่อมทำทลายการสร้างความรู้ใหม่ และควา มคิดใหม่ ๆ เพื่อการนำมาใช้ในการแก้ปัญหา เพราะเป็นที่เข้าใจกันได้ว่า ปัญหาในปัจจุบันคงไม่อาจแก้ไขได้ด้วยความรู้ของเมื่อวาน และการป้องกันปัญหาในอนาคตก็ย่อมไม่สามารถใช้ความรู้ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแก้ไขได้ เราจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความคิดและผลิตความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหาในปัจจุบันและป้องกันปัญหาในอนาคตในเวลาเดียวกัน รวมทั้งการเลือกใช้สื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ที่กระตุ้นการรับรู้ของประสาทสัมผัสทั้ง 5 ( ผัสสะ คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส) ในการสร้างความรู้ใหม่ที่เพิ่มการจดจำได้ยาวนานยิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่ชาติแจ่มนุช (2545) กล่าวว่า มนุษย์มีการรับรู้ได้จาก 2 ทางคือ ผัสสะ และญาณหยั่งรู้ ผัสสะคือกรรับรู้จากสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ส่วนญาณหยั่งรู้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ใจ จึงมีลักษณะเป็นนามธรรมมากกว่า เมื่อ 2 อย่างรวมกันเรียกว่า สัมผัสทั้ง 6 คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ โดยผู้เรียนได้เรียนรู้ ผ่านสัมผัสทั้ง 6 ย่อมเกิดปัญญา ครูจึงต้องสอนเพื่อสร้างปัญญาให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ที่ก่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ขึ้นด้วยตนเอง จึงสามารถพัฒนาให้กลายเป็นทักษะความชำนาญเฉพาะตัวของบุคคลเพื่อการสร้างสรรค์และพัฒนาการทำงานได้ต่อไป มีความสอดคล้องกับที่อาชัญญา รัตนอุบล (2541) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ได้สัมผัสด้วยตนเอง ได้ฝึกฝนการทำ ซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญจนกลายเป็นทักษะความชำนาญส่วนตัวในที่สุด ดังนั้นการกำหนดการจัดกิจกรรมเป็น 4 ระยะเวลาและใช้ระยะเวลารวม 65 ชั่วโมง ก็เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีโอกาสในการเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเอง มีช่วงเวลาในการตกผลึกทางความคิดได้อย่างเหมาะสม ไม่เร่งรีบนั้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา ธรรมไพโรจน์ (2524) ที่ได้ทำการทดลองใช้วิธีการกลุ่มสัมพันธ์เพื่อปรับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 และปีที่ 5

จำนวน 40 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน โดยให้กลุ่มทดลองได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มเป็นเวลา 30 ชั่วโมง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า นักเรียนในกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงขึ้น แสดงให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการกล้าแสดงออก จะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ และซึมซับจนเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความกล้าในการแสดงออกภายในช่วงระยะเวลา 30 ชั่วโมงขึ้นไป สอดคล้องกับที่ Oman (2006) ศึกษาการทำสมาธิกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เรื่องของการลดปัญหาสุขภาพทางจิต การใคร่ครวญตนเอง การให้อภัย และความหวัง จากการฝึกอบรมการทำสมาธิสัปดาห์ละ 90 นาที พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมมีความเปลี่ยนแปลงในเรื่องสุขภาพทางจิต การใคร่ครวญตนเอง ทำให้รู้สึกด้านการให้อภัยมากที่สุด มาก และปานกลางตามลำดับ สอดคล้องกับ Schure และคณะ (2008) ที่ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณเป็นเวลา 4 ปีในการฝึกโยคะสมาธิแก่ผู้ใหญ่เป็นเวลา 15 สัปดาห์เพื่อคลายเครียดและส่งเสริมสุขภาพทางจิต พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกมีสุขภาพร่างกาย จิตใจแข็งแรง มีสัมพันธภาพที่ดีขึ้นกับคนรอบข้าง มีทักษะการให้คำปรึกษาและบำบัดผู้อื่น และผู้เข้าร่วมการฝึกส่วนใหญ่แสดงความตั้งใจในการเรียนรู้ และการฝึกฝนเพิ่มขึ้น เพื่อการนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และพัฒนาคุณภาพของการดำเนินชีวิต จากผลงานวิจัยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยกำหนดแผนการดำเนินการจัดกิจกรรมของรูปแบบนี้ มากกว่า 30 ชั่วโมงขึ้นไป เป็น ระยะเวลา 65 ชั่วโมง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้มีเวลาอย่างเพียงพอในการปรับตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างเหมาะสม

**ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริม สร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้**

ผู้วิจัยจัดการสัมภาษณ์กลุ่มกับกลุ่มทดลองในการวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีปัจจัยและเงื่อนไขของการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้ ใน 5 ประเด็น ได้ข้อสรุปดังนี้

#### 1. ด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร

นโยบาย มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กร เพราะเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังและเป็นโครงสร้างหลักในกา กำหนดทิศทางการดำเนินงาน กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน แผนการทำงาน และงบประมาณการทำงานตั้งแต่ภาพรวมจนถึงรายละเอียดย่อย ๆ ของการปฏิบัติงาน ทุกหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดทำแผนงานและการปฏิบัติงานเพื่อ



ตอบสนองผลลัพธ์ตามนโยบายที่องค์กรกำหนด ดังนั้นหากองค์กรใดให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ย่อมทำให้การกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานได้รับการสนับสนุนและให้ความสนใจ จึงส่งผลให้การนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้พัฒนาบุคลากร ในฐานะเครื่องมือสำคัญ ของการสร้างความรู้ใหม่ และการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรต่อไป อย่างไรก็ตามหากองค์กรใด ยังไม่มีนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร การนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ อาจจะได้รับความสนใจและให้การสนับสนุนอย่างไม่เต็มที่ โดยองค์กรควรจะตั้ง มโนนโยบายชัดเจนในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสินค้า บริการ การสร้างนวัตกรรม หรือการสร้างภาพลักษณ์องค์กร จึงจะส่งผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันและเงื่อนไขของการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับที่อัจฉรา ศิริลักษณ์ พิริยะ จันทรมณี และวิษณุ จิวงาม (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์อนามัยที่ 9 พิษณุโลก พบว่า การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร การจัดงบประมาณสนับสนุนการวิจัย การมีระบบมาตรฐานคุณภาพการทำงานและมีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีส่วนช่วยให้บุคคลกลุ่ม และองค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้นสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และผู้บริหารมีบทบาทสำคัญยิ่งในการกำหนดทิศทางพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง

## 2. ด้านผู้นำองค์กร

ผู้นำองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้มุ่งไปในทิศทางที่นโยบายขององค์กรกำหนด เพราะความต้องการเห็นภาพความสำเร็จขององค์กรให้เกิดขึ้นแบบใดจะเป็นแรงผลักดันในการตัดสินใจในทุก เรื่อง ๆ ของผู้นำองค์กร เพื่อการให้ความสำคัญต่อโครงการ แผนงานปฏิบัติงานต่าง ๆ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร หากผู้นำองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ย่อมทำให้การนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากร หรือการสร้างภาพลักษณ์องค์กรเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง โดยต้องให้ความสำคัญ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ให้การสนับสนุนหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาองค์กรและบุคลากรไปสู่องค์กรสร้างสรรค์ และต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ในการให้ความสนใจและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเป็น ระยะเวลา นานกว่า 3 ปีขึ้นไป จึงจะสามารถผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ได้จริง โดยการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสื่อสารเชิงนโยบาย การแสดงออกถึงการให้การสนับสนุนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้องค์กร สอดคล้องกับ บวนาวัลย์ ดาตี (2552)

ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร : ปัจจัยเอื้อความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างขององค์กรระดับประเทศ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและบุคลากรระดับปฏิบัติขององค์กร 3 แห่ง คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคาร ออมสิน และ กรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำจะต้องคิดใหม่ คิดนอกกรอบ มีความสามารถที่จะหาตลาดและสร้างสิ่งแวดลอมใหม่ๆ ได้ และจะต้องย้ำเตือนตนเองเสมอว่าในท่ามกลางการแข่งขันที่ดุเดือดเช่นปัจจุบัน พนักงานปฏิบัติถือว่ามิบทบาทสำคัญในการที่จะสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขันที่ยั่งยืนให้องค์กร ดังนั้นผู้นำที่ใช้การสื่อสารในองค์กรส่งข่าวสารให้แก่สมาชิกได้ทราบถึงทิศทางขององค์กร เพื่อให้ทุกคนพร้อมที่จะผลักดันองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน และอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรยังใช้เป็นช่องทางและโอกาสนำไปสู่การรับรู้ถึงนโยบาย แผน การสื่อสาร จุดเด่น อุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ นโยบายหรือความต้องการของผู้บริหารได้ และถือเป็นปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างขององค์กร

### 3. ด้านผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารของหน่วยงาน

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน เปรียบเสมือนกลไกสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ดังนั้นการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร จะสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมหรือไม่ จะต้องอาศัยการผลักดันและการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงของหน่วยงาน เนื่องจากรูปแบบกิจกรรมนี้เป็นนวัตกรรมใหม่ด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีรูปแบบเฉพาะทั้งด้านสถานที่ในการจัดฝึกอบรม การจัดทำวัตถุประสงค์ เนื้อหาหลักสูตร ระยะเวลา และงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการและขั้นตอนการเรียนรู้ในรูปแบบกิจกรรมนี้ นับว่ามีความแตกต่างจากรูปแบบเดิมที่องค์กรส่วนใหญ่ใช้กันอยู่มาก ดังนั้น การให้ความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานอย่างจริงจังในการให้ความสำคัญ การมีความรู้ ความเข้าใจ มีความจริงใจ และการเข้ามามีส่วนร่วม ให้เวลา ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ ให้งบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอในการขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรม ฯ อย่างแท้จริง หากมีการมอบหมายงานให้มีผู้ดูแลโดยตรง ผู้บริหารจะต้องมอบอำนาจในการตัดสินใจพร้อมความรับผิดชอบในการนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับที่ Pace (2006) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติและด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการ เพื่อไปสู่คุณภาพและ

ความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับปฏิบัติงาน ของผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมั่นคง

#### 4. ด้านสภาพสังคม

ความเจริญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลต่อสภาพสังคมและรูปแบบการใช้ชีวิต หรือวิถีชีวิต (Lifestyle) ที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศเพื่อการตอบสนองของความต้องการในการใช้ชีวิต การทำงาน การพักผ่อนที่ต้องการความสะดวก สบาย ง่าย รวดเร็ว และคุ้มค่า จึงส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจทุกประเภท ทำให้ทุกองค์กรต้องปรับตัวเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้เท่าทันความต้องการของผู้บริโภคและการแข่งขันในตลาดธุรกิจที่แข่งขันรุนแรงรวดเร็ว จึงต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาตลอดเวลาเพื่อสร้างความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ โดยนำความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรมาใช้ใน การต่อยอดนวัตกรรมด้านสินค้าบริการ เพื่อเป็นเครื่องมือของการสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ จึงเห็นได้ว่า จากสภาพสังคมในปัจจุบันทำให้ทุกองค์กรหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร การมีสภาพแวดล้อมภายใน หรือวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการนำรูปแบบกิจกรรมไปปรับใช้ในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมล คำนวน (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการศาลยุติธรรมในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิบดี ผู้พิพากษา ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีความต้องการกิจกรรมโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความต้องการกิจกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุดในระดับมาก ส่วนกิจกรรมรองลงมาคือกิจกรรมด้านความรู้ทั่วไปด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ ส่วนในระดับสุดท้ายคือกิจกรรม ด้านจิตใจและนันทนาการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้านแม้กระทั่งของใช้ส่วนตัว บุคลากรจึงมีความจำเป็นต้อง เรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ทันต่อกระแสโลกในยุคโลกาภิวัตน์

#### 5. ด้านบุคลากร

บุคลากรในองค์กรมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดกิจกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบกิจกรรมนี้ เนื่องจากเป็นรูปแบบกิจกรรมที่ออกแบบตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ตลอดกระบวนการอบรม และการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนนำความรู้ ประสบการณ์แห่งตนมาเป็นพื้นฐานใน

การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการค้นพบ หรือการสร้างความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ลักษณะของบุคลากรที่เป็นเงื่อนไขของความสำเร็จในการนำ รูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้ คือ เป็นผู้รักการเรียนรู้ ปรารถนาที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีแรงบันดาลใจในการทำงานและการดำเนินชีวิต เปิดใจกว้าง ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และมีประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการพอสมควร ดังนั้น การคัดเลือก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ถูกต้องตามกลุ่มเป้าหมายคือ เป็นผู้อยู่ในวัยผู้ใหญ่ที่มีอายุ ความรู้ ประสบการณ์ ความต้องการ ความสนใจที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเพื่อนำไป ประยุกต์ใช้ได้ ในทิศทางเดียวกัน หรือมีปัญหาใกล้เคียงกัน มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมพอเหมาะ กับขนาดของห้องหรือสถานที่ในการจัดกิจกรรม และการจัดกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันมีโอกาส ในการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติด้วยตนเองและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มอย่างทั่วถึง ซึ่งมี ส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างองค์ความรู้ให้องค์กรพัฒนาเจริญขึ้นได้ อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับที่ Nadler (1980) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอันที่จะนำมาปรับปรุง ความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในความรู้ความสามารถในทางตรง และทางอ้อม การเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษาแนะนำสอนงานหรือโดยวิธีอื่นซึ่ง จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร

## 6. ด้านความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม

การสร้างความสำเร็จในการจัดกิจกรรม ๔ จะต้องมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การมีส่วนร่วม การให้ความเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล การให้เกียรติและให้คุณค่าในความเป็นมนุษย์ การสร้างความรู้สึกลดอดภัยมั่นคงทางกายภาพและจิตใจซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การบริหารจัดการและการดำเนินการจัดกิจกรรมของผู้สอน หรือผู้ดำเนินกิจกรรม จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการนำ กิจกรรม หรือการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ การเข้าใจจิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่ การเป็นผู้มีบุคลิกภาพเป็นมิตร มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นนักสื่อสาร และมี ความสามารถประสานงานและบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมได้ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชี้แนะให้เห็น ความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิมในตัวผู้เรียนว่าเป็นแหล่งวิทยาการสำคัญ ตลอดจน กระตุ้นเร้าให้เกิดความสนใจจากการสังเกต จนก่อให้เกิดความสงสัยที่นำไปสู่การอภิปราย การฝึก

ปฏิบัติด้วยตนเองและร่วมกันปฏิบัติเป็นกลุ่ม จนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ จนเกิดความเชื่อมโยง กับความรู้และประสบการณ์เดิมที่ต่อยอดความรู้ ทำให้เกิดการขยายปัญญา กลายเป็นการสร้าง ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง ซึ่งการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบนี้ จะส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ภายใน ตัวบุคคล การเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมให้ขยายกลายเป็นการสร้างความรู้ใหม่ เพื่อ การสร้างสรรคความรู้ เจตคติที่นำไปสู่การเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ต่อไปมีความ สอดคล้องกับที่ Riding, R. and Rayner, S., (1999) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนต้องคำนึงถึงรูปแบบการเรียนรู้ (Learning style) ของผู้เรียนด้วย ซึ่งหมายถึง วิธีการเรียนรู้ ของผู้เรียนที่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม หรือสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในรูปแบบหรือ วิธีการ ที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละคน เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และวิชัย วงษ์ใหญ่ (2543) ที่กล่าวว่า บทบาทผู้สอนในการดำเนินกิจกรรมการเรียนโดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรีย ญ์คือ ผู้เรียน ต้องลงมือปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมด้วยตนเองของผู้เรียนเอง มีอิสระในการเลือกตัดสินใจ มีส่วน ร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ตนสนใจ เป็นการทางานร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้สอน เพื่อให้การเรียนการสอนเหมาะสม ตอบสนองกับความต้องการ ความสนใจ และ ความถนัดของผู้เรียน โดยผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก เช่น เตรียมความพร้อม สื่อ อุปกรณ์ เอกสาร ใบงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้สอนอาจจะเป็นผู้รู้แต่ไม่ควรกำหนดให้ผู้เรียนทำตาม อย่าง แต่ควรเป็นผู้สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เข้าใจ และเห็นจริงด้วยตนเอง บทบาทสำคัญ ของผู้สอนที่ดีคือ กระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองจากประสบการณ์ของ ตนเอง จึงต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักคิดดัดแปลงปรับปรุง ห้องเรียน บรรยากาศการเรียนให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้เรียน รู้จักวางแผน เพื่อให้กิจกรรมการ เรียนการสอนเป็นไปอย่างน่าสนใจและมีคุณค่า โดยมีการวางแผนจัดการเรียนการสอนอย่างดี เพื่อใช้รูปแบบ เทคนิค กระบวนการเรียน และกิจกรรมการเรียนที่หลากหลายให้ผู้เรียนได้รับการ พัฒนาความคิดขั้นสูง มีกระบวนการศึกษาหาความรู้ มีความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่ง กิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ได้หลายวิธี เช่น การเรียนการ สอนที่อยู่บนพื้นฐานของการสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry base) การเรียนแบบร่วมมือ (Cooperative learning) การเรียนการสอนโดยการแก้ปัญหา (Problem solving) กิจกรรมที่ให้ ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ (Hands – on activity) กิจกรรมภาคสนาม (Field – trip) กิจกรรมโครงการ (Project approach) กิจกรรมการทดลอง (Experimental activity) กิจกรรมอภิปราย (Discussion) เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยที่พบว่า รูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ที่พัฒนาขึ้น สามารถเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมได้นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ปรับใช้สำหรับ

1. การพัฒนาความรู้ เจตคติ ความสามารถ หรือทักษะการทำงานที่จำเป็นในขอบเขตเนื้อหาอื่น ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม การพัฒนาภาวะผู้นำ การพัฒนาหัวหน้างาน ฯลฯ ซึ่งเป็นหลักสูตรมาตรฐานที่เป็นพื้นฐานของการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ก็จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการขยายองค์ความรู้ของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนให้กว้างขวางออกไปได้อีก

2. การพัฒนาวิทยากรทั่วไป และวิทยากรภายในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมและองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อการกระจายความรู้ด้านการจัดกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน และการเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ที่มีลักษณะและรูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างจากการจัดฝึกอบรมในองค์กรทั่วไป จึงเป็นการพัฒนาคุณภาพวิทยากรทั่วไป และวิทยากรภายในองค์กรให้สามารถดำเนินการจัดอบรม และการจัดกิจกรรมเรียนรู้ได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

3. การพัฒนาความรู้ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาทักษะชีวิต สำหรับกลุ่มเป้าหมายอื่นต่อไป อย่างไรก็ตามควรให้ความสำคัญต่อการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาสาระในการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับรูปแบบกิจกรรมที่มุ่งเน้นการคิดสร้างสรรค์ และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่มีความแตกต่างหลากหลาย และไม่มีคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว ดังนั้นหากเนื้อหาสาระในการเรียนรู้เป็นเรื่องที่มีขอบเขตเนื้อหาเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานในระบบปฏิบัติการ ( System & Process Operation ) ที่มุ่งเน้นการจดจำและมีคำตอบที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว การนำรูปแบบกิจกรรมนี้ไปใช้อาจจะไม่เหมาะสม

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กรอบแนวคิดการพัฒนาดัชนีวัดความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย. นนทบุรี:

สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2550.

กาญจนา เกียรติประวัติ. **วิธีสอนทั่วไปและทักษะการสอน**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2524.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. การพัฒนาEQ และ MQ ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส. ใน **การศึกษานอกระบบโรงเรียน : แนวทางการศึกษาและกิจกรรมที่หลากหลาย**, หน้า 112-127.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **คิด-ทำ ด้านบวก**. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, 2545.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **ฉลาด เก่ง ดี และมีความสุข**. กรุงเทพมหานคร: ที.พี.พี.รินทร์, 2543

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **นีโอฮิวแมนนิส เราทั้งองพี่น้องกัน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, 2535.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **วิถีแห่งพุทธะ วิถีแห่งความสุข**. กรุงเทพมหานคร: ที.พี.พี.รินทร์, 2542.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **สมาธิ2000**. กรุงเทพมหานคร: ที.พี.พี.รินทร์, 2542.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **Self Esteem พลังแห่งความเชื่อมั่นวิถี**. กรุงเทพมหานคร: ที.พี.พี.รินทร์, 2540.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. 2550

จิรนาฎ ยิ่งศักดิ์มงคล. **ผลการสอนโดยใช้กิจกรรมตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา ภาควิชาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

จุมพล นิมพานิช. **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ หน่วยที่ 9 – 15**.

**มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 20.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

- ชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์. **การพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสุขภาพทางจิตโดยให้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- ชัยฤทธิ์ โภธิสุวรรณ. **รายงานการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองของผู้เรียน ผู้ใหญ่ของกิจกรรมการศึกษาผู้ใหญ่บางประเภท.** กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- ชัยฤทธิ์ โภธิสุวรรณ. **การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองและการสร้างสรรคความรู้: มุมมองทางการศึกษานอกระบบวารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ 15 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2543): 9-19.**
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี **“แนวความคิดเปลี่ยนแปลงองค์การสำหรับผู้บริหาร” วารสารนักบริหาร 27, 1 (มกราคม-มีนาคม 2550): 41-48.**
- เชาวลิต ตนานนท์ชัย. **การศึกษาทางไกล : โอกาสและทางเลือกการศึกษาในสังคมปัจจุบัน. วารสารการศึกษานอกระบบโรงเรียน (กันยายน 2546): 33-36.**
- दनัย จันท์เจ้าฉาย. **อุปนิสัยที่ 8 จากประสิทธิผลสู่ความยิ่งใหญ่.** กรุงเทพมหานคร: ดีเอ็มจี, 2549
- ทศนา แคมณี. **ศาสตร์การสอน. พิมพ์ครั้งที่ 9.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ทศนา แคมณี. **ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3.** กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ธงชัย สันติวงษ์; และ ชัยยศ สันติวงษ์. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- นพดล เวทสวัสดิ์. **7 อุปนิสัยสำหรับครอบครัวยุคใหม่ที่ทรงประสิทธิผลยิ่ง.** กรุงเทพมหานคร: ดีเอ็มจี, 2549.
- บุญคง หันจางสิทธิ์ **เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์** กรุงเทพมหานคร ไอ เอส พรินติ้ง เฮ้าส์ 2543.
- บุญชม ศรีสะอาด. **พัฒนาหลักสูตรและการสอน.** มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2528.
- ปฐุม นิคมานนท์. **การศึกษานอกระบบโรงเรียน.** กรุงเทพมหานคร: ทิพย์อักษร, 2528.



ปราณี อ่อนศรี. การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐาน  
ของนักเรียนพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกวิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์  
สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
2552.

พรณี ผุดเกตุ. ผลของการใช้สัญญาแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์และความรับผิดชอบ  
ในการเรียนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541.

พรวิณ ศิริรักษ์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดรูปยาคลินิก  
แพทย์แผนไทยและสปาอำเภอหัวหิน . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชา  
ธุรกิจศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

**พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551.**  
ราชกิจจานุเบกษา. 3 มีนาคม 2551.

พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. รายงานสรุปผลการประชุมประจำปี 2548  
ของ สศช. เรื่อง“ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ : 5 ปีของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่  
10” [ออนไลน์]. 2551.แหล่งที่มา:  
[http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p10/plan10/data/report1248/2\\_5.pdf](http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p10/plan10/data/report1248/2_5.pdf)  
[ 20 กันยายน 2551]

พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตาม  
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) [ออนไลน์].  
2551. แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139> [11 มีนาคม  
2551]

พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. ยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพคนและ  
สังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้. [ออนไลน์]. 2551.แหล่งที่มา:  
<http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/> [13 มีนาคม 2551]

พีรธร บุญรัตพันธุ์. “บทวิเคราะห์การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐ และชุมชนในการนำนโยบาย  
การพัฒนาตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติ”. ใน รายงานการประชุม  
วิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 8 (พ.ศ. 2550) :  
เมืองไทยในระยะเปลี่ยนผ่าน. 13-14 ธันวาคม 2550 ณ ศูนย์การค้าและนิทรรศการ  
นานาชาติ (BITEC) กรุงเทพมหานคร, 2550.

- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. **พฤติกรรมองค์การและการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์, 2530.
- มนตรี แย้มกสิกร. **การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาการคิดเชิงระบบของนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- เยาวลักษณ์ ไพสิฐุทธิ. **เจตคติต่อกิจกรรมการพัฒนาตนเองของผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการสร้างพลังงานและความสำเร็จของชีวิตด้วยจิตวิทยานีโอฮิวแมนนิสของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียนภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540.**
- รัตนา พุ่มไพศาล. **การศึกษานอกระบบโรงเรียนเปรียบเทียบ**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2530.
- วนาวลัย ดาดี. **การสื่อสารภายในองค์กร : ปัจจัยเอื้อความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างขององค์กรระดับประเทศ**. [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา [http://www.mis.nu.ac.th/research/report1.php?year\\_r=&status\\_c=S2](http://www.mis.nu.ac.th/research/report1.php?year_r=&status_c=S2) [13 มีนาคม 2553]
- วรรณี แกมเกตุ. **วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วรรณารถ แสงมณี. **ผู้นำกับการบริหารงานภายในองค์กร**. วารสารเพิ่มผลผลิต 33 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2538): 19-26.
- วรรณันท์ อภินันท์กุล. **การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามคตินีโอฮิวแมนนิสเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จตามกฎแห่งความสำเร็จของนโปเลียนฮิลล์**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชชโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- วิจารณ์ พานิช. **เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 1 สถาบันพระปกเกล้า**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2545. (อัดสำเนา).

- วิภาดา วัฒนนามกุล. **การพัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาชีพ สาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลครอบครัว คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- วิทยากร เชียงกุล. **สภาวะการศึกษาไทย 2551/2552 บทบาทของการศึกษาต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม**. ม.ป.ท.: ม.ป.พ, 2553. (อัดสำเนา).
- วิมล คำนวน. **ความต้องการกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการศาลยุติธรรม ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค**. [ออนไลน์] 2549. แหล่งที่มา: [http://tea.gspa\\_buu.net/library/searching.php?MAUTHOR](http://tea.gspa_buu.net/library/searching.php?MAUTHOR) [13 มีนาคม 2551]
- วิมลลักษณ์ ตีระมาศวณิช. **ผลของการใช้การสอนตามแนวคิดแบบนีโอฮิวแมนนิสเพื่อพัฒนาจริยธรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ภาควิชาการประถมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2539.
- วิศนี ศิลตระกูล และชัยยศ อิมสุวรรณ. **การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย**. กรุงเทพมหานคร: อักษรไทย, 2547.
- วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา. **การพัฒนารูปแบบการเสริมอุปนิสัย 7 ประการตามแนวคิดของ สตีเฟนอาร์ โควี สำหรับเยาวชนตอนปลาย โดยใช้หลักการของนีโอฮิวแมนนิส และการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา. **ผลของการฝึกอาสาสมัครตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส ต่อการเพิ่มความเห็นคุณค่าในตนเอง ของสตรีในสถานสงเคราะห์หญิงบ้านเกร็ดตระการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วิไล องค์อนันต์คุณ. **การวิเคราะห์แนวคิดนีโอฮิวแมนนิสเพื่อการพัฒนามนุษย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.
- ศตพร วิไลรัตน์. **การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของเด็กก่อนวัยเรียนโดยวิธีการสอนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ศึกษาธิการ, กระทรวง. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542**. กรุงเทพมหานคร:

กรมสามัญศึกษา, 2546.

ศูนย์บริการวิชาการเศรษฐกิจศาสตร์. **รายงานการพัฒนาตัวชี้วัดและดัชนีการพัฒนา โครงการ**

**พัฒนาฐานข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม**

**แห่งชาติ**. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2551

สงกรานต์ จิตพิสุทธภากร และนิรันดร์ เกชาคุปต์. **7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง**.

กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2539.

สมประสงค์ วิทย์เกียรติ. **ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการศึกษานอก**

**ระบบโรงเรียน**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.

สมศักดิ์ เจริญศรี. **ผลการสอนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง**

**ของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนแบบทางไกล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,

สาขาวิชาการศึกษานอกโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สรรเสริญ วงศ์ชอุ่ม . **การพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2546

สรรวิชาติ น่อไพศาล. **นวัตกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในสหัสวรรษใหม่ :**

**กรณีการจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ**. **ศรีปทุมปริทัศน์ 1** (กรกฎาคม-ธันวาคม 2544):

93-104.

สุนทร สุนันท์ชัย. **การศึกษานอกโรงเรียน**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2521.

สุมาลี สังข์ศรี. **รายงานการจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ตามแนว**

**พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ.2542**. กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดีการพิมพ์, 2545.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. **จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2538.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. **ภาวะผู้นำและการขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.

อชาญญา รัตนอุบล. **การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชา

การศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

อชาญญา รัตนอุบล. **การใช้สัญญาแห่งการเรียนรู้ของมัลคัมโนลส์ กับนิสิตสาขาวิชา**

**การศึกษานอกระบบโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ

โรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

อุดม เขยี่วงศ์ **ปรัชญาและหลักการศึกษานอกระบบโรงเรียน** กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์ 2541.

อุไรวรรณ ชมวัฒนา. **ผลของการสอนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสที่มีต่อการพัฒนาทักษะ  
ยิมนาสติกลีลาของนักเรียนชั้นประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาพลศึกษา ภาควิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.  
อุ้นตา นพคุณ. **กรอบแนวความคิดการพัฒนาโปรแกรมอย่างมีส่วนร่วมทางการศึกษานอก  
ระบบโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์, 2546.

อรุณี อ่อนสวัสดิ์. **ระเบียบวิธีวิจัย** พิมพ์ครั้งที่ 3. พิษณุโลก: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551.

อัฉรา ศิริลักษณ์, พิริยะ จันทรมณี, และวิษณุ ใจงาม. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนา  
ทรัพยากรบุคคลของศูนย์อนามัยที่ 9 พิษณุโลก**. [ออนไลน์]. 2547. แหล่งที่มา:  
[http://hpc9.anamai.moph.go.th/html/research/48\\_2.htm](http://hpc9.anamai.moph.go.th/html/research/48_2.htm) [13 มีนาคม 2551]

อัปษรศรี ม่วงคง. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจโดยรวม  
ของลูกค้าที่มาใช้บริการกวดตาการลายน้ําเรื่อริเวอร์ไซด์** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2552.

### ภาษาอังกฤษ

Avadhutika, Anandamitra Acarya. **Beyond the superconscious mind**. Malaysia : Ananda  
Marga, 2005.

Bone, W.R. **Contract learning: a technique for motivating dairy science students**.  
Clemson : Clemson university, 1979.

Brembeck, C. **The strategic uses of formal and nonformal education**. Lexington : The  
cross cultural search for nonformal alternatives, 1973.

Brockett, R.G. and Hiemstra, R. **Self-direction in adult learning: perspectives on theory**.  
New York : Routledge, 1991.

Caffarella, R.S. **Planning programs for adult learners**. San Francisco : Jossey-Bass, 1994.

Chiang , Linda H. **Enhancing metacognitive skills through learning contracts**. [online].  
1998. Available from :  
[http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?\\_nfpb=true&eric\\_viewStyle=ist&ERI](http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&eric_viewStyle=ist&ERI) [2008, February 15]

- Covey, S. R. **The 7 habits of highly effective people**. New York : Fireside, 1990.
- Covey, S. **The 7 habits of highly effective teen**. New York : Fireside, 1990.
- Dumitrescu, C. **What is non-formal education?** [online]. 1999. Available from :  
[http://assembly.coe.int/Documents/WorkingDocs/doc\\_99/Edoc8595.htm](http://assembly.coe.int/Documents/WorkingDocs/doc_99/Edoc8595.htm)  
 [2008, April 26]
- Gross, R. **The lifelong learner**. New York : Simon and Schuster, 1977.
- Harris, J. C. **The effectiveness of student learning contracts in a public community college history course**. [online]. 1994. Available from  
[:http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?\\_nfpb=](http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=) [2008, February 15].
- Hiemstra, R.; and Sisco, B. **Individualizing instruction for adult learners: Making learning personal, powerful, and successful**. San Francisco : Jossey-Bass, 1990.
- Knowles, M. S. **Self – directed learning : a guide for learners and teachers**. Chicago : Association Press, 1975.
- Koontz, H.; and Cyril O. Donnel. **Management : A system and contingency analysis of managerial functions**. Tokyo: McGraw–Hill Kogakuha. 1976.
- Kuhn, Jackie. **Yoga for exceptional parents** [online]. 2008. Available from:  
[http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?\\_nfpb=true&ERICExtSearch\\_Se...](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&ERICExtSearch_Se...) [2008, April 27].
- Nadler, L. **Cooperate human resource development: Management tool**. New York: McGraw-Hill, 1980.
- Nolte, Chester M. **An introduction of school administration : Selected readings**. New York: McMillan, 1996.
- Pace, N. R. Concept Time for a change. **Nature** 441, 289 (18 May 2006)
- Oman, D.; Shapiro, S. L.; Thoresen, C. E., Plante, T.G.; and Flinderders, T. **Meditation lowers stress and supports forgiveness among college students: a randomized control trail**. [online]. 2006. Journal of American College: Education Resources Information Center, Available from :  
[http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?\\_nfpb=true&ericexSearchSE](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&ericexSearchSE) [2008, April 27].

- Rayner, S.; Riding, R. Towards a categorisation of cognitive styles and learning styles.  
**Educational Psychology** 17 (1997): 5-27.
- Sarkar, Prabhat Ranjan. **Discourses on neohumanist education**. Bangkok : Fah Pai, 1998.
- Sarkar, Prabhat Ranjan. **Liberation of intellect : neo-humanism**. 5<sup>th</sup> ed. Patna India :  
Ananda Nagar, 2004.
- Schure, M.B.; Christopher, J.; and Christopher, S. **Mind-body medicine and the art self-care: teaching mindfulness to counseling students through yoga, meditation, and qigong** Journal of Counseling : Education Resources Information Center, [online].  
2008. Available from:  
[http:// www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal\\_nfbp=true&ERICExtSearch\\_Se...](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal_nfbp=true&ERICExtSearch_Se...)  
[2008, April 27]
- Tough, A. **The adult's learning projects**. Toronto : Originally, 1971.
- Tyler, R.W. **Basic principles of curriculum and instruction**. Chicago : The University of  
Chicago Press, 1986.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านรูปแบบกิจกรรม  
และแบบวัดความสามารถด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์**

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล | สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน<br>ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต<br>คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย            |
| 2. ดร.ปาน กิมปี               | สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน<br>ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต<br>คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย            |
| 3. รศ. ดร.สำรวม จงเจริญ       | คณะสถิติประยุกต์<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์   |
| 4. ดร.ณัฐวัฒน์ ชื่นฤดี        | ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการฝึกอบรม                          |
| 5. ดร.ปาริชาติ สายธนู         | ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์<br>และการสร้างความพึงพอใจลูกค้าขององค์กรที่<br>ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม |

ภาคผนวก ข  
ผลการตรวจคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

## 1. แบบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์

## ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
1. ข้อใดถูกต้องที่สุด เมื่อกล่าวถึงจิตสำนึกของผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์	1	0	1	1	1	0.8	ความหมายคลุมเครือ
2. ข้อใดคือองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
3. ข้อใดถูกต้องที่สุด เมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์	1	-1	1	1	1	0.6	ข้อนี้จะเป็นการแนะนำคำตอบของข้อ2
4. ข้อใดเป็นสิ่งที่ควรเกิดขึ้นมากที่สุดของการเป็นผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
5. ข้อใดไม่ใช่การให้บริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
6. ทักษะการสื่อสารที่ดีในด้านการฟังอย่างลึกซึ้ง ผู้รับฟังควรปฏิบัติอย่างไร	1	1	1	1	1	1	
7. ข้อใดถูกต้องที่สุดเมื่อกล่าวถึงลักษณะของทักษะการสื่อสารที่ดีในการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
8. ข้อใดไม่ถูกต้องที่สุด เมื่อกล่าวว่า “การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์”	1	-1	1	1	1	0.6	ข้อความยาวเกินไป
9. ข้อใดอธิบายคำว่า “ความคิดสร้างสรรค์” ในกระบวนการคิดเพื่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้ถูกต้องที่สุด	1	-1	1	1	1	0.6	เรียงลำดับคำตอบจากข้อความสั้นไปยาวทุกข้อ
10. ข้อใดถูกต้องที่สุด เมื่อกล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์ช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า “	1	1	1	1	1	1	
11. ลักษณะการสื่อสารที่ดีของพนักงานเพื่อการบริการเชิงสร้างสรรค์อย่างไร	1	1	1	1	1	1	
12. ข้อใดคือองค์ประกอบการสื่อสารที่ดีของการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
13. ลักษณะสำคัญของผู้มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อการบริหารเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
14. ข้อใดถูกต้องที่สุดเมื่อกล่าวถึง “คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์”	1	0	1	1	1	0.8	ตัวเลือกใช้ภาษาที่ใกล้เคียงกัน
15. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะที่ดีของผู้มีความคิดสร้างสรรค์	1	0	1	1	1	0.8	
16. ข้อใดถูกต้องที่สุดเมื่อกล่าวถึงข้อดีของการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
17. ข้อใดถูกต้องที่สุด	1	0	1	1	1	0.8	
18. เมื่อองค์กรต้องการเสริมสร้างความสามารถในการบริการเชิงสร้างสรรค์ พนักงานควรจะ	1	0	1	1	1	0.8	
19. ข้อใดไม่ใช่ทักษะหรือความสามารถในการให้บริการเชิงสร้างสรรค์	1	0	1	1	1	0.8	
20. ผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์ควรเริ่มต้นการทำงานในแต่ละวันแบบใด	1	1	1	1	1	1	
21. ข้อใดถูกต้องที่สุดเมื่อกล่าวถึง “คุณลักษณะสำคัญของผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์”	1	0	1	1	1	0.8	
22. เมื่อต้องการสื่อสารเพื่อให้บริการเชิงสร้างสรรค์ วิธีสื่อสารข้อใดถูกต้องที่สุด	1	0	1	1	1	0.8	
23. ท่านคิดว่าการบริการเชิงสร้างสรรค์ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนที่สุด	1	1	1	1	1	1	
24. ข้อใดไม่ใช่ปัจจัยสำคัญของการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	0	1	1	1	0.8	

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบ วัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความตรงตามเนื้อหา และใช้ภาษาถูกต้อง

## 2. แบบวัดเจตคติด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์

### ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

ข้อที่	การตัดสินใจของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
1.ท่านคิดว่า การมีลักษณะท่าทางการแสดงออกที่อ่อนน้อม เป็นมิตร จะช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	
2.ท่านคิดว่า การยิ้มแย้ม แจ่มใส มนุษย์สัมพันธ์ดี มีอัธยาศัยไมตรี จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้	1	1	1	1	1	1	
3.ท่านเชื่อว่า การมีบุคลิกภาพ ท่าทางการแสดงออกที่สุภาพ แต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันทสมัยบ่งบอกความเป็นมืออาชีพ ช่วยส่งเสริมบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	น่าจะเป็น "ถูกกาลเทศะ" มากกว่า
4.ท่านพร้อมในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ ช่วยส่งเสริมบริการเชิงสร้างสรรค์ได้	1	1	1	1	1	1	
5.ท่านเชื่อว่า การมีความอดทน มีความมั่นคงทางอารมณ์ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเผชิญปัญหา หรือความขัดแย้งในสถานการณ์ที่ผิดปกติ ช่วยส่งเสริมบริการเชิงสร้างสรรค์ได้	1	1	1	1	1	1	
6.ท่านคิดว่า ในสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดีเพื่อสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์มีความจำเป็น	1	1	1	1	1	1	
7.ท่านคิดว่า ท่านเข้าใจวิธีการตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบปัญหาและรับทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ดี	1	0	1	1	1	0.8	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
8.ท่านคิดว่า ท่านเข้าใจวิธีการรับฟังอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนา ทำให้จับประเด็นและเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ดี	1	1	1	1	1	1	
9.ท่านคิดว่า ท่านสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับลูกค้าที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ การศึกษา ลักษณะปัญหาและความต้องการใช้สินค้าบริการ	1	1	1	1	1	1	
10.ท่านคิดว่า ท่านสามารถนำเสนอสินค้าบริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้	1	1	1	1	1	1	
11.ท่านคิดว่า ท่านสามารถทำให้ลูกค้าทราบว่า ได้ให้คำแนะนำด้านความปลอดภัย และจัดความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ	1	1	1	1	1	1	
12.ท่านคิดว่า ท่านสามารถเป็นผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้	1	1	1	1	1	1	
13.ท่านคิดว่า การมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้สามารถส่งมอบสินค้าบริการที่ดียิ่งขึ้น ๆ ให้กับลูกค้าได้	1	1	1	1	1	1	
14.ท่านคิดว่า การมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจความต้องการส่วนตัวของลูกค้าแต่ละราย และดูแลเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างกันเป็นสิ่งที่จะต้อง	1	1	1	1	1	1	

ข้อที่	การตัดสินใจของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
15.ท่านคิดว่า สามารถนำเสนอแนวทางหรือวิธีแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่หลากหลายเพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	1	1	
16.ท่านคิดว่า ท่านสามารถที่จะนำเสนอสินค้า/บริการที่เป็นนวัตกรรมด้านการสื่อสารเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศ ได้เหมาะสม	1	1	1	1	1	1	
17.ท่านคิดว่า ท่านกล้าที่จะนำเสนอความคิดริเริ่มที่มีความแปลกใหม่เพื่อการสร้างสรรค์สินค้าบริการรูปแบบใหม่ที่ช่วยแก้ปัญหาหรือตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้	1	1	1	1	1	1	
18.ท่านคิดว่า ท่านสามารถนำเสนอวิธีการ แนวทางการปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลาการให้บริการลูกค้า เพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วหรือความพึงพอใจให้ลูกค้าได้	1	1	1	1	1	1	
19.ท่านคิดว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น จะช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1	ในการปฏิบัติงาน
20.ท่านคิดว่า ความคิดสร้างสรรค์มีส่วนช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้	1	1	1	1	1	1	

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบ วัดเจตคติด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ มีความตรงตามเนื้อหา และใช้ภาษาถูกต้อง



### 3. แบบวัดการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
1.ท่านสามารถมีลักษณะ ท่าทางการแสดงออกที่อ่อน น้อม เป็นมิตร ซึ่งช่วย เสริมสร้างการบริการเชิง สร้างสรรค์	1	-1	1	1	1	0.6	ประเด็นแต่ ละข้อต้องไม่ ใช้คำถาม ใกล้เคียงกัน เพราะทำให้ สับสน
2.ท่านสามารถแสดงออก อย่างยิ้มแย้ม แจ่มใส มนุษย์ สัมพันธ์ดี มีอัธยาศัยไมตรี ซึ่งก่อให้เกิดประ โยชน์ต่อ การบริการเชิงสร้างสรรค์	1	-1	1	1	1	0.6	
3.ท่านสามารถมีบุคลิกภาพ ท่าทางการแสดงออกที่ สุภาพ แต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัยบ่งบอก ความเป็นมืออาชีพ เพื่อช่วย เสริมสร้างบริการเชิง สร้างสรรค์	1	-1	1	1	1	0.6	
4.ท่านสามารถแสดงออกว่า มีความยินดี และมีความ พร้อมในการให้บริการหรือ ให้ความช่วยเหลือทันทีที่ ลูกค้าต้องการได้	1	1	1	1	1	1	
5.ท่านสามารถที่จะอดทน มีความมั่นคงทางอารมณ์ และสามารถควบคุมอารมณ์ ได้ดีเมื่อเผชิญปัญหาหรือ ความขัดแย้งในสถานการณ์ ที่ผิดปกติ	1	1	1	1	1	1	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
6.ท่านสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมในการบริการให้เชิงสร้างสรรค์ได้	1	1	1	1	1	1	
7.ท่านสามารถตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบปัญหาและรับทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ดี	1	-1	1	1	1	0.6	ปรับการใช้ภาษาให้ชัดเจน
8.ท่านสามารถรับฟังอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนา ทำให้จับประเด็นและเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	1	-1	1	1	1	0.6	
9.ท่านสามารถเลือกใช้ระดับภาษาถูกต้องและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ที่มีความเหมาะสมกับลูกค้าที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ การศึกษา ลักษณะปัญหาและความต้องการใช้สินค้าบริการได้	1	-1	1	1	1	0.6	
10.ท่านสามารถนำเสนอสินค้าบริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้	1	-1	1	1	1	0.6	
11.ท่านสามารถให้สื่อสารเพื่อคำแนะนำที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงความเอาใจใส่ด้านความปลอดภัย และขจัดความเสี่ยงหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการใช้สินค้าบริการ	1	-1	1	1	1	0.6	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
12.ท่านสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีทักษะการสื่อสารที่ดีซึ่งส่งเสริมการบริการเชิงสร้างสรรค์	1	-1	1	1	1	0.6	
13.ท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองในการปฏิบัติงาน เพื่อการส่งมอบสินค้าบริการที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า	1	-1	1	1	1	0.6	
14.ท่านสามารถมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจความต้องการส่วนตัว และดูแลเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละรายได้	1	-1	1	1	1	0.6	
15.ท่านสามารถนำเสนอแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีความแปลกใหม่หลากหลายเพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าได้	1	-1	1	1	1	0.6	
16.ท่านสามารถนำเสนอสินค้าบริการที่เป็นนวัตกรรมด้านการสื่อสารเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม	1	-1	1	1	1	0.6	
17.ท่านมีความกล้าในการนำเสนอความคิดริเริ่มแปลกใหม่ที่จะสร้างสรรค์สินค้าบริการรูปแบบใหม่	1	-1	1	1	1	0.6	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
เพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือ ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้							
18.ท่านสามารถนำเสนอ วิธีการ แนวทางปรับปรุง การทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลาการ ให้บริการลูกค้า เพื่อช่วยเพิ่ม ความรวดเร็วหรือความพึง พอใจให้ลูกค้าได้	1	-1	1	1	1	0.6	
19.ท่านสามารถช่วยให้ เพื่อนร่วมงานในฐานะผู้ ให้บริการสามารถ ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม มากยิ่งขึ้น	1	-1	1	1	1	0.6	
20.ท่านสามารถเป็นผู้มี ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้ บริการเชิงสร้างสรรค์	1	-1	1	1	1	0.6	

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบวัดการแสดงผลออกที่เสริมสร้างการบริการเชิง  
สร้างสรรค์มีความตรงตามเนื้อหา และใช้ภาษาถูกต้อง

4. แบบประเมินผลความ เหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรม การศึกษานอกระบบโรงเรียนตาม แนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับ บุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	
1.เนื้อหาของการจัดกิจกรรม ครอบคลุมวัตถุประสงค์ครบถ้วน	1	1	1	1	1	1	
2.เนื้อหา มีประโยชน์ต่อการ นำไปใช้ในการทำงานหรือการ ดำเนินชีวิตได้จริง	1	1	1	1	1	1	
3.รายละเอียดของเนื้อหาเพียงพอ ต่อการนำไปปรับใช้เพื่อการพัฒนา คุณภาพการทำงานและคุณภาพชีวิต	1	1	1	1	1	1	
4.เนื้อหา มีความเหมาะสมกับ ระยะเวลา	1	1	1	1	1	1	
5.รูปแบบของกิจกรรมช่วยให้เกิด ความรู้ความเข้าใจเนื้อหาสาระได้ดี	1	1	1	1	1	1	
6.เวลาในการดำเนินกิจกรรมมี ความเหมาะสม ทำให้มีเวลา เพียงพอในการทำความเข้าใจ เนื้อหาสาระได้	1	1	1	1	1	1	
7.รูปแบบหรือวิธีการดำเนิน กิจกรรม สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ ซับซ้อน	1	1	1	1	1	1	
8.รูปแบบกิจกรรม ช่วยสร้างความ สนุกสนาน ทำให้การเรียนรู้ น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ	1	1	1	1	1	1	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	
9.สถานที่ ซึ่งไปศึกษาดูงาน ช่วยให้เกิดความรู้ใหม่ หรือสร้างประสบการณ์ตรงที่มีประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการทำงาน	1	1	1	1	1	1	
10.การเดินทางไปศึกษาดูงานมีความสะดวก	1	-1	1	1	1	0.6	
11.ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดูงานมีความเหมาะสม	1	1	1	1	1	1	
12.เอกสารประกอบการเรียนรู้มีความเหมาะสม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ	1	1	1	1	1	1	
13.สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสม ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น	1	1	1	1	1	1	
14.วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ได้ดีขึ้น	1	1	1	1	1	1	
15.สถานที่จัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม	1	-1	1	1	1	0.6	ปรับคำถามเป็นหลักการของรูปแบบ
16.ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	1	-1	1	1	1	0.6	
17.การดูแลเอาใจใส่ของผู้บริหารโครงการ	1	-1	1	1	1	0.6	

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม มีความตรงตามเนื้อหา และใช้ภาษาถูกต้อง

5. แบบสัมภาษณ์ปัจจัยและเงื่อนไขการนำรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโออิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้

ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
1.ท่านคิดว่านโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	1	1	1	1	1	1	
2.ท่านคิดว่านโยบายการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับนโยบายของการดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคมและสนับสนุนให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	1	1	1	1	1	1	น่าจะมีประเด็นหลากหลายกว่านี้
3.ท่านคิดว่านโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรจะเปิดโอกาสให้นำรูปแบบการจัดกิจกรรมนี้ไปใช้พัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อพัฒนาการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1	
4.ท่านคิดว่าผู้นำองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	1	1	1	1	1	1	
5.ท่านคิดว่าผู้นำองค์กรยินดีที่จะสนับสนุนการนำกิจกรรมนี้ไปใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1	

ข้อที่	การตัดสินใจของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
6.ท่านคิดว่าผู้นำองค์กรยินดีที่จะสนับสนุนงบประมาณ เพื่อนำกิจกรรมนี้ไปใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1	
7.ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	1	1	1	1	1	1	
8.ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารของหน่วยงานยินดีที่จะสนับสนุนให้นำกิจกรรมนี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	1	1	1	1	1	1	
9.ท่านคิดว่า สภาพสังคมที่บุคคลมีวิถีชีวิต (lifestyle) พึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้องค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคมต้องเสริมสร้างความรู้ เจตคติและความสามารถของบุคลากรด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการและวิถีชีวิตของบุคคล สังคมและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1	น่าจะเพิ่มด้านความคาดหวังที่สูงขึ้นของลูกค้าที่มาใช้บริการ
10.ท่านคิดว่า บุคลากรในองค์กรควรจะได้รับการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1	



ข้อที่	การตัดสินใจของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5	ค่า IOC	
11. ท่านคิดว่า รูปแบบของกิจกรรมนี้ มี ความเหมาะสมต่อการนำไปใช้เพื่อ พัฒนาความรู้ เจตคติและ ความสามารถด้านการบริการเชิง สร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1	
12. ด้านอื่น ๆ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม	1	1	1	1	1	1	

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบสัมภาษณ์ปัจจัยและ เงื่อนไขการนำรูปแบบ กิจกรรมการศึกษานอกระบบ โรงเรียนตามแนวคิดนี้ โออีวีแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อ เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้ และใช้ภาษา ถูกต้อง

6. แบบประเมินรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและ  
ทฤษฎีการสร้างความรู้ระบบโรงเรียน

ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	
1.กิจกรรมความหวังของฉัน	1	1	1	1	1	1	
2.กิจกรรมใจเขา ใจเรา	1	1	1	1	1	1	
3.กิจกรรมบอลร้อน ๆ (Hot Ball)	1	1	1	1	1	1	
4.กิจกรรมคลังความรู้	1	1	1	1	1	1	
5.กิจกรรมกระจกสะท้อน	1	1	1	1	1	1	
6.กิจกรรมตกผลึกทางความคิด	1	1	1	1	1	1	
7.กิจกรรมฉันจะทำฉันใด	1	1	1	1	1	1	
8.กิจกรรมฉันจะเป็นฉันใด	1	1	1	1	1	1	
9.กิจกรรมฉันรู้ ฉันเข้าใจ	1	1	1	1	1	1	
10.กิจกรรม ฉันรู้ ฉันจะทำ	1	1	1	1	1	1	
11.กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง	1	1	1	1	1	1	
12.กิจกรรมฉันเข้าใจ	1	1	1	1	1	1	
13.กิจกรรม ฉัน ฉัน ฉัน	1	1	1	1	1	1	
14.กิจกรรม ฉันเลือกเพราะ	1	1	1	1	1	1	
15.กิจกรรมเหมือนหรือต่าง	1	1	1	1	1	1	
16.กิจกรรมทำดี คู่ดี	1	1	1	1	1	1	
17.กิจกรรมรู้จะรู้	1	1	1	1	1	1	
18.กิจกรรม ชื่นชอบ ชอบซ้ำ	1	1	1	1	1	1	
19.กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรู้จัก	1	1	1	1	1	1	
20.กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรักกัน	1	1	1	1	1	1	
21.กิจกรรมฟังด้วยหู รับรู้ด้วยใจ	1	1	1	1	1	1	

ข้อที่	การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ						ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	
22.กิจกรรม คิดดี ได้ดี	1	1	1	1	1	1	
23.กิจกรรม คิดสนุก	1	1	1	1	1	1	
24.กิจกรรม สนุกคิด	1	1	1	1	1	1	
25.กิจกรรมคิดได้ไง	1	1	1	1	1	1	
26.กิจกรรมเพลินผ่านภาพ	1	1	1	1	1	1	
27.กิจกรรมรู้ลึก รู้จริง	1	1	1	1	1	1	
28.การเรียนรู้จากการดูงานนอก สถานที่	1	1	1	1	1	1	
29.แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมกัน / จัดสนทนากลุ่ม	1	1	1	1	1	1	

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบประเมินรูปแบบกิจกรรมการศึกษานอก  
ระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ระบบโรงเรียน มีความ  
เหมาะสมด้านใช้ภาษาได้ถูกต้อง

**ภาคผนวก ค**  
**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

### แบบทดสอบวัดความรู้ด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์

คำชี้แจง : ข้อคำถามมีทั้งหมด 20 ข้อ ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวอักษรที่เห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียวและให้ทำทุกข้อ

1. องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์คือ
  - ก. มีบุคลิกภาพดี มีความสุขในงาน ประสิทธิภาพสูง
  - ข. ให้บริการดี มีใจรักบริการ และเน้นความต้องการลูกค้า
  - ค. บุคลิกภาพดี มีทักษะการสื่อสาร และมีความคิดสร้างสรรค์
  - ง. ตั้งใจทำงาน เน้นขั้นตอนการทำงาน และมาตรฐานคุณภาพ
2. ข้อใดแสดงถึงการมีบุคลิกภาพดี ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์
  - ก. แต่งกายสุภาพ ท่าทางสง่างามภูมิฐาน
  - ข. แต่งกายสวยงามทันสมัย ท่าทางสง่างาม
  - ค. แต่งกายดีมีรสนิยม ยืนหลังตรงตลอดเวลา
  - ง. แต่งกายสุภาพ มีท่าทางเป็นมิตรพร้อมให้บริการ
3. ข้อใดแสดงทัศนคติที่ถูกต้องของผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์
  - ก. นานิ่งไหลลื่น
  - ข. ความรักขณะทุกอย่าง
  - ค. ความอดทน ทำให้คนเป็นคนดี
  - ง. อย่าหาข้อผิดพลาด ให้หาทางแก้ไข
4. ผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์ ควรมีคุณสมบัติพื้นฐานอย่างไร
  - ก. ซื่อสัตย์ รักษาคำสัญญา ฉลาดรอบรู้
  - ข. การศึกษาคดี มีความชำนาญสูง พุดเก่ง
  - ค. รักงานบริการ ยินดีช่วยเหลือ พัฒนาตนเองเสมอ
  - ง. มีความรู้มาก ช่างพูดช่างคุย รักสวยรักงาม สะอาด

5. ข้อใด ไม่ใช่ การให้บริการเชิงสร้างสรรค์
- นำเสนอสินค้าบริการที่ทันสมัยให้ลูกค้าเสมอ
  - แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการเสมอ
  - รับฟังความต้องการของลูกค้าก่อนนำเสนอสินค้า
  - นำเสนอสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
6. การสื่อสารด้วยการฟังอย่างลึกซึ้ง ควรปฏิบัติอย่างไร
- พยักหน้า แสดงความคิดเห็นว่า เข้าใจตรงกัน
  - ฟังอย่างสงบ สบตา ทำความเข้าใจความต้องการที่ซ่อนอยู่
  - ซักถามทันที เมื่อไม่เข้าใจ เพื่อทบทวนความเข้าใจให้ตรงกัน
  - ฟังอย่างตั้งใจ พยักหน้าให้ความสนใจ ถามทันทีเมื่อไม่เข้าใจ
7. ข้อใดคือหลักการสื่อสารที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์
- สุภาพ อ่อนน้อม พยักหน้าแสดงอาการเข้าใจเสมอ
  - นำเสนอสินค้าและบริการที่คุ้มค่าให้ลูกค้าก่อนเสมอ
  - อธิบายละเอียด รวดเร็ว เท่าทันความต้องการของลูกค้า
  - รับฟังก่อนนำเสนอสินค้าบริการให้ตรงกับความต้องการลูกค้า
8. เหตุใดบุคลิกภาพที่ดี จึงมีความสำคัญต่อการให้บริการเชิงสร้างสรรค์
- ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้องค์กร
  - ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือและไว้วางใจ
  - ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อดำเนินธุรกิจ
  - ทำให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งและคู่มือในสายตาลูกค้า
9. เหตุใด “ความคิดสร้างสรรค์” จึงจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม
- เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง
  - เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
  - เพราะการแข่งขันสูงและลูกค้ามีความต้องการหลากหลาย
  - เพราะเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ของประเทศ

10. พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลดีอย่างไรต่อลูกค้า
- ลูกค้าได้ซื้อสินค้าบริการใหม่ ๆ ตลอดเวลา
  - ลูกค้าได้ทดลองใช้สินค้าบริการใหม่ ๆ เสมอ
  - ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว ประหยัดเวลาเสมอ
  - ลูกค้าได้ใช้สินค้าบริการที่ตอบสนองวิถีชีวิต (Life Style)
11. ลักษณะการสื่อสารที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์คือข้อใด
- นำเสนอทางเลือกให้ลูกค้าก่อนเสมอ
  - รู้จักฟังเพื่อนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตลูกค้า
  - กล้านำเสนอสินค้าบริการที่แปลกใหม่ ทันสมัยให้ลูกค้า
  - ใช้ภาษาสุภาพ เป็นผู้รับฟังที่ดี อธิบายละเอียดครบถ้วน
12. ข้อใดคือองค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อให้บริการเชิงสร้างสรรค์
- การฟังและนำเสนอทันทีเมื่อลูกค้าพูดจบ
  - ยึดหลักการความซื่อสัตย์ และการรักษาคำพูด
  - ใช้คำพูดที่ชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงที่ลูกค้ามองข้าม
  - รับฟังอย่างลึกซึ้ง และสนใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
13. ลักษณะสำคัญของผู้มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการคือ
- นำความรู้มาปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า
  - รักอิสระเสรีภาพในการคิด และไม่ยึดติดหลักการเดิม ๆ
  - ชอบค้นคว้า คิดค้น ประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ ที่นำไปสู่นวัตกรรม
  - กล้าคิดแตกต่าง เพื่อสร้างทางเลือกที่หลากหลายให้ลูกค้า
14. การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานให้บริการมีความจำเป็นเพราะ
- โลกเปลี่ยน ลูกค้าเปลี่ยน การแข่งขันสูง
  - เป็นพื้นฐานของความเจริญและความสำเร็จที่ยั่งยืนในองค์กร
  - การเปิดตลาดเสรี ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงในระดับสากล
  - กระตุ้นให้เกิดสินค้าบริการใหม่ที่ช่วยสร้างกำไรและภาพลักษณ์

15. ข้อใด ไม่ใช่ ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการที่มีความคิดสร้างสรรค์
- ช่างสังเกตและนำข้อมูลต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดสิ่งใหม่
  - เข้าใจการเปลี่ยนแปลง และยินดีที่จะปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น
  - ชอบศึกษาค้นคว้าหาความรู้ รักความท้าทาย จึงไม่หยุดนิ่ง
  - นำเสนอสินค้าบริการที่แปลกใหม่ให้ลูกค้านำไปใช้ด้วยตนเอง
16. ข้อใดถูกต้องที่สุดเมื่อกล่าวถึงข้อดีของการบริการเชิงสร้างสรรค์
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า
  - ลูกค้าได้รับสินค้าบริการที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต
  - ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างไม่มีขีดจำกัด
  - ช่วยลดระยะเวลาการรอคอยเพื่อใช้บริการของลูกค้า
17. ผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์ควรเริ่มต้นการทำงานในแต่ละวันแบบใด
- ฝึกฝนขั้นตอนการทำงานจนสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง
  - มีทัศนคติที่ดีเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ของตนเองและผู้อื่น
  - ตรวจสอบปัญหาข้อร้องเรียนที่ผ่านมาและตั้งใจไม่ให้เกิดซ้ำ
  - ตรวจสอบ เตรียมอุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์
18. ข้อใดเป็นหลักการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่ทั่วโลกยอมรับ
- การฝึกคิดแบบหวมหกใบ
  - การใช้จินตนาการเพื่อฝึกคิดเป็นภาพ
  - การคิดอย่างเป็นระบบด้วยแผนภาพก้างปลา
  - การใช้คำที่มีความแตกต่างกันมาสร้างความคิดใหม่
19. การบริการเชิงสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนในข้อใด
- บริษัทมีรายได้มากขึ้น พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น
  - สร้างความได้เปรียบและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร
  - บริษัทมีชื่อเสียง และมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้นจากสังคม
  - ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด สร้างกำไรจากสินค้าบริการ



20. ข้อใดคือการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่เน้นการฝึกใช้สมองให้สมดุล

ก. การระดมสมอง

ข. การคิดนอกกรอบ

ค. การใช้แผนที่ความคิด ( Mind Map)

ง. การคิดหลากหลายจากการใช้รูปภาพ

## แบบสอบถามเจตคติต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์

### คำชี้แจง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ทับตัวอักษรที่ตรงกับความเห็นของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวและให้ทำทุกข้อ โดยเลือกระดับที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับที่ 5	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มากที่สุด
ระดับที่ 4	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มาก
ระดับที่ 3	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	ปานกลาง
ระดับที่ 2	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อย
ระดับที่ 1	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) การมีบุคลิกภาพที่ดี						
1	ท่านคิดว่า การมีลักษณะท่าทางการแสดงออกที่อ่อนน้อม เป็นมิตร จะช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์					
2	ท่านคิดว่า การยิ้มแย้ม แจ่มใส มนุษยสัมพันธ์ การมีอัธยาศัยไมตรี จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้					
3	ท่านเชื่อว่า การแต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัย ที่บ่งบอกความเป็นมืออาชีพ และส่งเสริมการบริการเชิงสร้างสรรค์					
4	ท่านพร้อมในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือทันทีที่ลูกค้าต้องการ					
5	ท่านเชื่อว่า การมีความฉลาดทางอารมณ์ มีความมั่นคงทางอารมณ์ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้ง มีส่วนช่วยส่งเสริมบริการ					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	เชิงสร้างสรรค์ได้					
6	ท่านคิดว่า ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพดีเพื่อช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ให้องค์กร					
<b>2) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</b>						
7	ท่านเข้าใจวิธีตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบปัญหาและรับทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า					
8	ท่านเข้าใจวิธีการฟังอย่างลึกซึ้ง (ไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบทขณะสนทนา) ทำให้จับประเด็นและเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ดี					
9	ท่านคิดว่า การเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสมกับความแตกต่างของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น					
10	ท่านคิดว่า การนำเสนอสินค้าบริการต้องเป็นไปเพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่หลากหลายและเหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า					
11	ในฐานะผู้ให้บริการ ท่านคิดว่าการให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยและจัดการความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าบริการ					
12	ท่านคิดว่า การมีทักษะการสื่อสารที่ดีจำเป็นมากต่อการบริการเชิงสร้างสรรค์					
<b>3. การมีความคิดสร้างสรรค์</b>						
13	การมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้สามารถส่งมอบสินค้าบริการได้ดียิ่งขึ้น					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
14	การมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจและดูแลเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง					
15	การนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่หลากหลายช่วยเติมเต็มความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า					
16	การนำเสนอสินค้า/บริการที่เป็นนวัตกรรมด้านการสื่อสาร ช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศ					
17	การกล้าที่จะนำเสนอสินค้าบริการรูปแบบใหม่ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
18	การปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอนทรัพยากรในการให้บริการลูกค้าช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้าได้					
19	การปฏิบัติงานที่สะดวก รวดเร็ว จะช่วยเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์					
20	ความคิดสร้างสรรค์มีส่วนช่วยให้เกิดการบริการเชิงสร้างสรรค์					

## แบบสอบถามการแสดงออกที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

### คำชี้แจง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ทับตัวอักษรที่ตรงกับความเห็นของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวและให้ทำทุกข้อ โดยเลือกระดับที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับ 5 มากที่สุด	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นทุกครั้ง
ระดับ 4 มาก	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ระดับ 3 ปานกลาง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นเป็นบางครั้ง
ระดับ 2 น้อย	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นนานๆครั้ง
ระดับ 1 น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านไม่เคยปฏิบัติเลย

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1) การมีบุคลิกภาพที่ดี</b>						
1	ท่านแสดงออกอย่างอ่อนน้อม เป็นมิตร ในขณะที่ให้บริการลูกค้า					
2	ท่านแสดงออกอย่างขี้มเข้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี และมนุษยสัมพันธ์ดี ในการให้บริการแก่ลูกค้า					
3	ท่านแต่งกายสุภาพ สวยงาม ทันสมัย บ่งบอกความเป็นมืออาชีพด้านการบริการ					
4	ท่านให้บริการในทันทีที่ลูกค้าต้องการ					
5	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้งในสถานการณ์ที่ผิดปกติได้					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6	ท่านสามารถพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อการเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดีในการ ทำงานบริการ					
<b>2) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</b>						
7	ท่านสามารถตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบ ปัญหาและรับทราบความต้องการที่ แท้จริงของลูกค้าได้ดี					
8	ท่านรับฟังปัญหาของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ด่วนสรุป ไม่แทรก ไม่ตัดบท ขณะสนทนา					
9	ท่านใช้ระดับภาษาได้อย่างเหมาะสม กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม					
10	ท่านนำเสนอสินค้าบริการเพื่อช่วย แก้ปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่ หลากหลายและเหมาะสมกับวิถีชีวิต ของลูกค้าได้					
11	ท่านเอาใจใส่ลูกค้าด้านความปลอดภัย และขจัดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการ ใช้สินค้า/บริการ					
12	ท่านพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้เป็น ผู้มีทักษะการสื่อสารที่ดีในการทำงาน บริการ					
<b>3. การมีความคิดสร้างสรรค์</b>						
13	ท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองใน การปฏิบัติงานบริการ					
14	ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการทำ ความเข้าใจในความต้องการส่วนตัว					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	และดูแลเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละรายได้					
15	ท่านนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่หลากหลายเพื่อเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้					
16	ท่านนำเสนอสินค้าบริการที่เป็นนวัตกรรมด้านการสื่อสารเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด จากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศ					
17	ท่านกล้าที่จะนำเสนอความคิดริเริ่มแปลกใหม่ที่จะสร้างสรรค์ สินค้า/บริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองวิถีชีวิตให้แก่ลูกค้า					
18	ท่านปรับปรุงการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอน ทรัพยากร ระยะเวลาการให้บริการลูกค้าเพื่อช่วยเพิ่มความเร็วหรือความพึงพอใจให้ลูกค้าได้					
19	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก อย่างรวดเร็ว มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น					
20	ท่านเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้บริการเชิงสร้างสรรค์					

**แบบประเมินผลความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาอกระบบโรงเรียน  
ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้  
เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ทับตัวอักษรที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและให้ทำทุกข้อ โดยเลือกระดับที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับที่ 5	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มากที่สุด
ระดับที่ 4	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มาก
ระดับที่ 3	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	ปานกลาง
ระดับที่ 2	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อย
ระดับที่ 1	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็น/ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ องค์กรประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์คือ นวัตกรรม ทักษะการสื่อสาร และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์						
1	เนื้อหาในการเรียนรู้สอดคล้องกับเป้าหมายการเรียนรู้ที่ร่วมกันกำหนด					
2	เนื้อหา มีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต					
3	เนื้อหา มีรายละเอียดเพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงาน					
4	เนื้อหา การเรียนรู้สอดคล้องกับความรู้ ประสบการณ์เดิมช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้เหมาะสม					



ข้อ	ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5	เนื้อหา มีความเหมาะสมกับระยะเวลา					
<p><b>2. ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม</b> ประกอบด้วย การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่นสมองต่ำขณะเรียนรู้และทำกิจกรรม การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายทำให้คลื่นสมองต่ำที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเอง การทำโยคะอาสนะ การออกกำลังกายด้วยเก้าอี้</p>						
6	รูปแบบกิจกรรมช่วยทำให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่					
7	รูปแบบกิจกรรมสนับสนุนให้นำความรู้หรือประสบการณ์เดิม มาใช้ในการสร้างความรู้ใหม่					
8	รูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ มีระยะเวลาดำเนินการเหมาะสม					
9	รูปแบบกิจกรรมช่วยให้เกิดการทบทวนความรู้ หรือสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเอง					
10	รูปแบบกิจกรรมที่ช่วยทำให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตาม					
	10.1 การใช้เพลงบรรเลงเพื่อสร้างคลื่นสมองต่ำขณะเรียนรู้และทำกิจกรรมต่าง ๆ					
	10.2 การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง					
	10.3 การสร้างความรู้ใหม่จากการปฏิบัติส่วนบุคคลและเป็นกลุ่มที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก					
	10.4 การทำโยคะท่าต่าง ๆ และทำโยคะอาสนะ					

ข้อ	ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	10.5 การออกกำลังด้วยแก๊ซิกิ					
<b>3. ด้านการศึกษาดูงานนอกสถานที่</b>						
11	สถานที่ ซึ่งไปศึกษาดูงาน ช่วยให้เกิดความรู้ใหม่ หรือสร้างประสบการณ์ตรงมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการทำงาน					
12	ระยะทางของการเดินทางเพื่อศึกษาดูงานมีความเหมาะสม					
13	ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดูงานมีความเหมาะสม					
<b>4. ด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม</b>						
14	สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสม ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น					
15	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่อย่างเหมาะสม					
<b>5. ด้านการบริหารจัดการ / การดำเนินการในการจัดกิจกรรม</b>						
16	สถานที่จัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม					
17	การดูแลเอาใจใส่ของผู้บริหารโครงการ					

ข้อเสนอแนะ / ข้อควรปรับปรุงอื่น ๆ

.....

.....

**แบบสัมภาษณ์ปัจจัยส่งเสริมและปัญหาอุปสรรค**  
**การนำกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส**  
**และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์**  
**สำหรับบุคลากรองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมไปใช้**

ข้อ	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<b>1. ด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร</b>		
1	ท่านคิดว่านโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	
2	ท่านคิดว่านโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรจะเปิดโอกาสให้นำรูปแบบการจัดกิจกรรมนี้ไปใช้พัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อพัฒนาการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	
<b>2. ด้านผู้นำองค์กร</b>		
3	ท่านคิดว่าผู้นำองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	
4	ท่านคิดว่าผู้นำองค์กรยินดีที่จะสนับสนุนงบประมาณ เพื่อการนำกิจกรรมนี้ไปใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	
<b>3. ด้านผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารของหน่วยงาน</b>		
5	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	
6	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารของหน่วยงานยินดีที่จะสนับสนุนให้นำกิจกรรมนี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ เพราะเหตุใด	

ข้อ	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<b>4. ด้านสภาพสังคม</b>		
9	ท่านคิดว่า สภาพสังคมที่บุคคลมีวิถีชีวิต (lifestyle) พึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้องค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคมต้องเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และความสามารถของบุคลากรด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการและวิถีชีวิตของบุคคล สังคมและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
<b>5. ด้านบุคลากร</b>		
10	ท่านคิดว่า บุคลากรในองค์กรควรจะได้รับการพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	
<b>6. ด้านความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม</b>		
11	ท่านคิดว่า รูปแบบของกิจกรรมนี้ มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้เพื่อพัฒนาความรู้ เจตคติและความสามารถด้านการบริการเชิงสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร	

**แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์**

**ครั้งที่ 1 เรื่อง “ การปฐมนิเทศและทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ”**

ระยะเวลา 300 นาที / 5 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

เพื่อทำความเข้าใจภาพรวม แนวทางการเข้าร่วมกิจกรรม หลักการปฏิบัติตนก่อน ขณะ และหลังการทำกิจกรรมการเรียนรู้ กฎ กติกาของการอยู่ร่วมกัน เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทำแบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม และทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อละลายพฤติกรรมและเตรียมพร้อมการเรียนรู้

### สาระเนื้อหา

- ชี้แจงรายละเอียดรูปแบบกิจกรรม การมีส่วนร่วม และการวัดผลการเรียนรู้
- ทำแบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม
- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อละลายพฤติกรรมและจัดกลุ่มผู้เรียนเพื่อเตรียมพร้อมการเรียนรู้

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

- อุปกรณ์การสร้างสรรค์ผลงาน “ ป้ายประจำกลุ่ม ” เช่น กระดาษ ปากกาสี สีชอล์ค กาว กรรไกร เข็ม หนังสือนิตยสาร แผ่นพับ โบรชัวร์สินค้าบริการต่าง ๆ
- แบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

- วิทยากรกล่าวต้อนรับและขอบคุณที่ให้เกิดิยริเข้าร่วมกิจกรรม
- ชี้แจงรายละเอียดรูปแบบกิจกรรม การมีส่วนร่วม และการวัดผลการเรียนรู้
- ทำแบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม
- กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศสนุกสนาน การสร้างความสัมพันธ์อันดี และเตรียมความพร้อมการเรียนรู้

**แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์**

**ครั้งที่ 2 เรื่อง “ การดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์  
และเรียนรู้เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ”**

**ระยะเวลา 300 นาที / 5 ชั่วโมง                      จำนวนคน 20 คน**

---

**วัตถุประสงค์**

เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และเรียนรู้เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความสำเร็จในการทำงานและความสุขในการดำเนินชีวิตของตนเอง

**สาระเนื้อหา**

- การดำเนินธุรกิจยุคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ตามหลักการตลาด 3.0 ที่ให้ความสำคัญกับจิตใจหรือจิตวิญญาณความเป็นมนุษย์ (Human Spirit) ที่ไม่ได้มุ่งค้าขาย ทำกำไร มุ่งสร้างแบรนด์ให้ลูกค้าล้มลง แล้วทำลายทรัพยากรธรรมชาติ แม่น้ำ มหาสมุทร ป่าไม้ อากาศ เพียงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) แต่เพียงอย่างเดียว แต่เน้นเรื่องจิตวิญญาณความเป็นมนุษย์ของลูกค้าและพนักงานในฐานะมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันบนโลกใบเดียวกัน มุ่งมั่นที่จะเข้าใจและเห็นใจเพื่อตอบสนองความต้องการที่อยู่ภายในหรือคุณค่าความเป็นมนุษย์ในตัวเองมากกว่าการมุ่งเน้นการขายสินค้าเพื่อกำไร
- เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการคิดทางบวก คิดนอกกรอบ คิดแบบริเริ่ม คิดย้อนศร และคิดแนวข้างของเอ็ดเวิร์ด เดอโบโน (Lateral Thinking, 1967 )

**ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน**

**ขั้นที่ 1 การปฐมนิเทศเพื่อ อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ ด้านบวก และการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ**

**เวลาที่ใช้ 40 นาที**

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 1 กระดาษ ปากกา – ดินสอสีหลากสี

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. โยคะ เกาซีกิ
2. การทำโยคะอาสนะ เพื่อสร้างพลังสติ สมาธิ ผ่อนคลายและการฝึกคลื่นสมองต่ำด้วยพลังจินตนาการ
3. “ กิจกรรมที่ 1 : ความหวังของฉัน ”
  - แจกใบงานที่ 1 : ความคาดหวังต่อการเข้าร่วมกิจกรรมและการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานและดำเนิน ชีวิต ” เพื่อให้สมาชิกบันทึกความคิดเห็นของตน โดยเปิดเพลงบรรเลงที่ช่วยสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและคลื่นสมองต่ำ
  - จับคู่กับเพื่อนที่นั่งใกล้กันเพื่อพูดคุยกัน
  - สมาชิกนำเสนอข้อมูลของคู่ตนเองต่อที่ประชุม
  - ผู้ช่วยวิทยากร หรือวิทยากรบันทึกข้อมูลเป็น 2 ประเด็นคือ การนำไปใช้ในการทำงาน และการนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตส่วนตัว
4. วิทยากรเชื่อมโยงความคิดเห็นของสมาชิก กับเป้าหมายการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพทำงานและชีวิต

### ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความรู้ใหม่

เวลาที่ใช้ 40 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 2 กระดาษ post it กระดาน / กระดาษขนาดใหญ่หน้าห้อง สีชอล์ค

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 2 : ใจเขา ใจเรา “
  - แจกใบงานที่ 2 : เขียนคำสั้น ๆ ที่สะท้อนความต้องการในหัวข้อ “ ท่านคาดหวัง ? เมื่อจ่ายเงิน ซื้อสินค้าและบริการ ”
  - สมาชิกทุกท่านนำเสนอความคิดเห็นของตนต่อที่ประชุม
  - นำ post it ของตนไปจัดความคิดเห็นที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันให้อยู่กลุ่มเดียวกันด้านหน้าห้อง
2. วิทยากรเพิ่มเติมเรื่องความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติและ  
การฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลุ่ม  
เวลาที่ใช้ 120 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 3 ลูกบอล

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. การอธิบายความหมายเทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการคิดทางบวก คิดนอกกรอบ คิดริเริ่ม คิดย้อนศรและคิดแนวข้างของเอ็ดเวิร์ดเดอโบโน (Lateral Thinking, 1967)
2. “ กิจกรรมที่ 3 : บอลร้อน ๆ (Hot Ball) “
  - แจกใบงานที่ 3 : เหตุการณ์สมมติ ลูกค้าเกิดปัญหาเมื่อใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก
  - วิทยากรจะโยนลูกบอลที่เรียกว่า " บอลร้อน ๆ :Hot Ball " ไปยังทีมต่าง ๆ เพื่อให้ช่วยกันแสดงความคิดเห็นและตอบคำถามตามที่กำหนด โดยใช้เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการคิดทางบวก คิดแบบริเริ่ม คิดย้อนศร และคิดแนวข้างของเอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน เป็นพื้นฐานในการคิดเพื่อตอบคำถามต่าง ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่กระตุ้นความตื่นตัวของการระบบสมองส่วนการรับสัมผัสให้เกิดการเชื่อมโยงกับระบบประสาทของสมองส่วนการคิด

ขั้นที่ 4 การนำความรู้ที่เกิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล

เวลาที่ใช้ 40 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 4 ปากกา ดินสอสีหลากสี

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 4 : คลังความรู้ “
  - แจกใบงานที่ 4 : สะท้อนความคิดเห็น ถึงความคาดหวังและความรู้สึกของลูกค้าที่ได้เรียนรู้จากบทบาทสมมติ
  - จับคู่กับเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน



**ขั้นที่ 5** การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคลและกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก

เวลาที่ใช้ 40 นาที

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 5 ปากกา ดินสอสีหลากสี กระดาษโปสเตอร์ นิตยสาร แผ่นพับ โบรชัวร์  
กรรไกร กาว สีชอล์ค

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. “ กิจกรรมที่ 5 : กระจกสะท้อน ”
  - แจกใบงานที่ 5 : วาดรูปเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองหลังการเรียนรู้
  - สมาชิก ช่วยกันออกแบบสร้างสรรค์และประดิษฐ์ป้ายประกาศที่สรุปข้อมูลของสมาชิกทุกคน เพื่อนำเสนอผลงานต่อกลุ่ม
2. ช่วยกันออกแบบสร้างสรรค์และประดิษฐ์ป้ายประกาศที่สรุปข้อมูลของสมาชิกทุกคน

**ขั้นที่ 6** การประเมินความก้าวหน้าโดยผู้สอนเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่เกิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

เวลาที่ใช้ 20 นาที

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 6 กระดาน กระดาษ ปากกา สีชอล์ค

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. “ กิจกรรมที่ 6 : ตกผลึก ”
  - วิทยากรเชื่อมโยงการทำกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 – 5 เพื่อประเมินความก้าวหน้าและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการ นำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการทำงานและดำเนินชีวิต

## “ กิจกรรมความหวังของฉัน ”

ใบงานที่ 1 : ความคาดหวังต่อการเข้าร่วมกิจกรรม  
และการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานและดำเนินชีวิต

ความคาดหวังต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

.....

.....

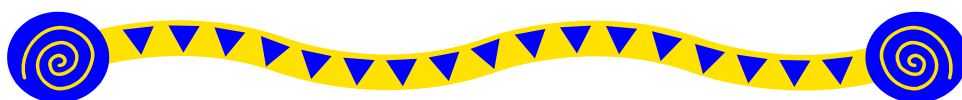
.....

การนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานและดำเนินชีวิต

.....

.....

.....



## กิจกรรมใจเขา ใจเรา

ใบงานที่ 2 : เขียนคำสั้น ๆ ที่สะท้อนความต้องการของท่าน

" ท่านคาดหวัง ?

เมื่อจ่ายเงิน ซื้อสินค้าและบริการ "

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

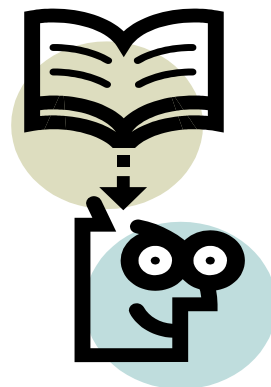


“ กิจกรรมบอลร้อน ๆ (Hot Ball) ”

ใบงานที่ 3 : เหตุการณ์สมมติ

ลูกค้าเกิดปัญหาเมื่อใช้บริการของธุรกิจค้าปลีก  
จึงขอแบ่งสมาชิกเป็น 10 ทีม เพื่อสวมบทบาท (Role Play)  
เป็นบุคคลในสถานะต่าง ๆ คือ

- ลูกค้า
- พนักงาน
- ประชาชนทั่วไป / กลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้เป็นลูกค้า
- สื่อมวลชน
- ผู้บริหาร
- ผู้ถือหุ้น
- มูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค
- บริษัทคู่แข่ง
- ผู้ดูแลกฎหมาย : ศาล
- ญาติของลูกค้า



## “ กิจกรรมคลังความรู้ ”

### ใบงานที่ 4 : โปรดสะท้อนความคิดเห็นของท่าน

ความคาดหวังของลูกค้าที่ท่านได้เรียนรู้จากบทบาทสมมติ

.....

.....

.....

.....

ความรู้สึกลูกค้าที่ท่านได้เรียนรู้จากบทบาทสมมติ

.....

.....

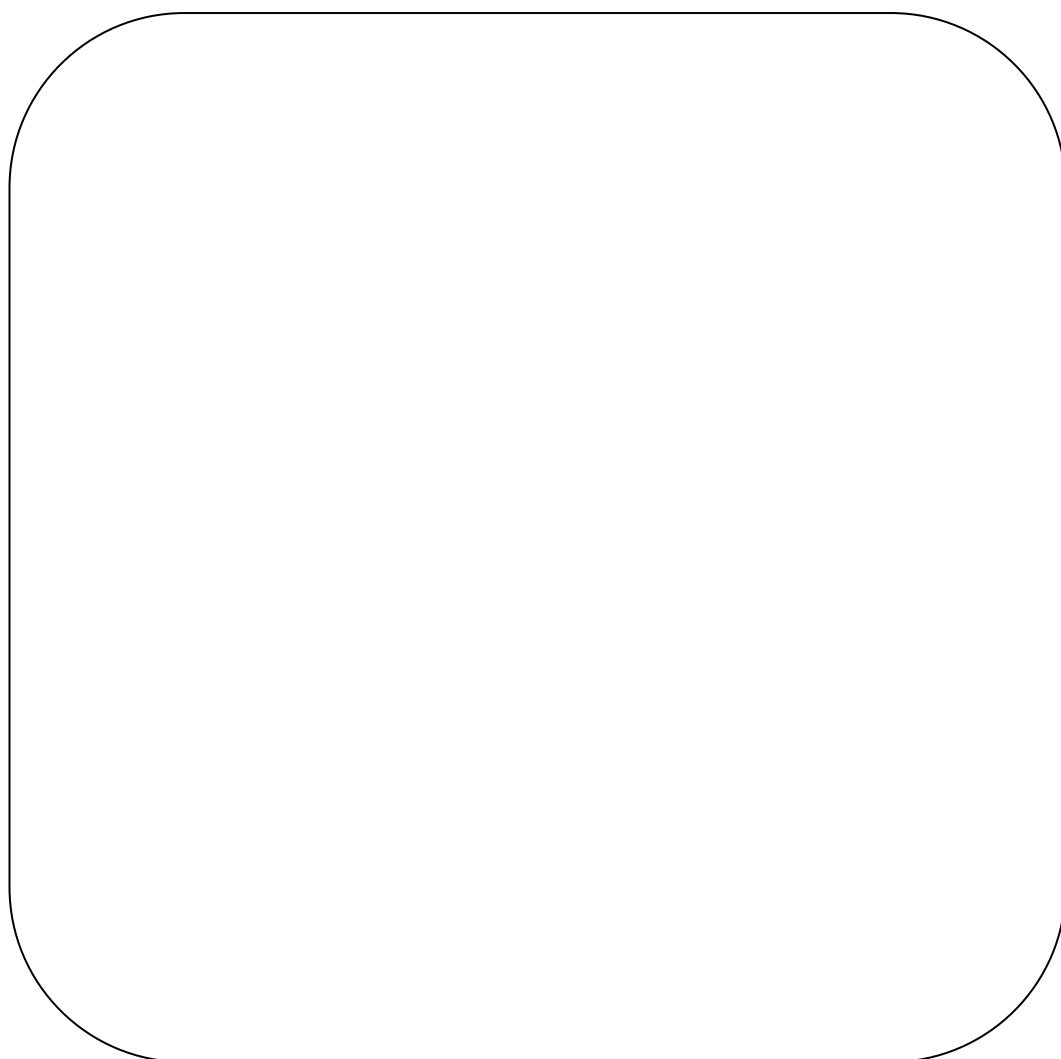
.....

.....



## กิจกรรมกระจกสะท้อน

ใบงานที่ 5: วาดรูปเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลง  
ที่เกิดขึ้นในตนเองหลังการเรียนรู้



“ กิจกรรมตกลีททางความคิด ”

ใบงานที่ 6 : โปรดบันทึกการตกลีททางความคิดของท่าน



.....

.....

.....

.....

.....

.....

แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสรี

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ : Creative Economy (CE)

Creative Economy คือ ระบบเศรษฐกิจที่สะท้อนถึงกระบวนการซึ่งรวมเอา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีเข้าไว้ด้วยกัน และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน จึงทำให้ Creative Economy โดดเด่นขึ้นมาท่ามกลางระบบการผลิตอุตสาหกรรมแบบดั้งเดิมและภาคการเกษตร

Creative Industry หรืออุตสาหกรรมที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงวงจการผลิต สร้างสรรค์ การผลิต และการจำหน่ายสินค้าและบริการที่ใช้ ทุนทางปัญญาเป็นปัจจัยการผลิตพื้นฐาน ซึ่งก็คือ กิจกรรมต่างๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้อันประกอบด้วยศิลปะ การสร้างรายได้จากการค้า และทรัพย์สินทางปัญญา (โดยเฉพาะอย่างยิ่งลิขสิทธิ์)

อุตสาหกรรมในกลุ่มนี้สามารถผลิตได้ทั้งสินค้าที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ อันมีเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ และมีเป้าหมายทางการตลาด

นอกจากนี้ สินค้าที่มีความคิดสร้างสรรค์ยังสามารถเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นเป็นพิเศษ หรือผลิตครั้งละจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากการเชื่อมต่อกันระหว่างช่างฝีมือหรือหัตถกรรม และภาคอุตสาหกรรม ได้ กลุ่มอุตสาหกรรมที่อยู่ภายใต้คำจำกัดความดังกล่าว หรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกันจะประกอบไปด้วย กลุ่มองค์ความรู้ดั้งเดิม เช่น ศิลปะหัตถกรรม, กลุ่มการแสดงศิลปะ เช่น การละคร, กลุ่มสิ่งพิมพ์และวรรณกรรม เช่น หนังสือ, กลุ่มดนตรี เช่น คอนเสิร์ต และ CD, กลุ่ม Visual Arts เช่น ภาพเขียน, กลุ่ม Audio-Visuals เช่น ภาพยนตร์และโทรทัศน์, กลุ่มงานออกแบบ เช่น สถาปัตยกรรม และ กลุ่มดิจิทัลและมัลติมีเดีย เช่น ซอฟต์แวร์ และเกม เป็นต้น





### Creative Economy Pyramid

การดำเนินนโยบาย Creative Economy ของไทย หน่วยงานด้านยุทธศาสตร์ของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไทยด้วยความรู้และความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา “คน” ให้มีความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงวัฒนธรรมให้เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ ซึ่งอยู่ในระหว่างการพัฒนาให้กลายเป็นนโยบายแห่งชาติ

สภาพัฒน์ฯ ได้พยายามจัดกลุ่มของ CI ตามลักษณะของบัญชีรายได้ประชาชาติ แบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่

- 1) งานฝีมือและหัตถกรรม (Crafts)
- 2) งานออกแบบ (Design)
- 3) แฟชั่น (Fashion)
- 4) ภาพยนตร์และวิดีโอ (Film & Video)
- 5) การกระจายเสียง (Broadcasting)
- 6) ศิลปะการแสดง (Performing Arts)
- 7) ธุรกิจโฆษณา (Advertising)
- 8) ธุรกิจการพิมพ์ (Publishing)
- 9) สถาปัตยกรรม (Architecture)

ข้อมูลของสำนักบัญชีประชาชาติปี 2549 ระบุว่ามูลค่าของ CI ของทั้ง 9 กลุ่มข้างต้นคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 10.4 ของ GDP โดยมีมูลค่ารวมประมาณ 848,000 ล้านบาท และมีมูลค่าการส่งออกในปี 2549 ประมาณ 289,000 ล้านบาท ไทยมีวัตถุดิบที่สามารถพัฒนาขึ้นเป็นสินทรัพย์สร้างสรรค์ (Creative Assets) อยู่มหาศาล ไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปธรรมหรือนามธรรม ซึ่งสามารถนำไปสร้างเสริม CE ได้เป็นอย่างดี

### ด้านรูปธรรม

มีพระบรมมหาราชวัง พระแก้วมรกต พระพุทธรูปปางมพระราชวัง วัดวาอาราม เรือสุพรรณหงส์ อาหารไทย รำไทย นวดไทย ข้าวไทย ผลไม้ไทย ผ้าไหมไทย สุนัขพันธุ์ไทยหลังอาน ฯลฯ แหล่งท่องเที่ยว เช่น อโยธยา สุโขทัย เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา เขาวราช ลำเพ็ง เขาพระวิหาร เมืองโบราณ ฟาร์มจระเข้ ฯลฯ

### ด้านนามธรรม

มีเรื่องราวของ Siamese Twins อิน-จัน (คำว่า Siamese สามารถช่วยสร้าง CE ได้เป็นอย่างดีเพราะฝรั่งรู้จัก Siamese Twins/ Siamese Cats แต่ส่วนใหญ่ไม่รู้ว่าเป็นประเทศไทยกับสยามคือประเทศเดียวกัน (บ้างก็นึกว่า Thailand คือ Taiwan) สะพานข้ามแม่น้ำแคว เขาตะปู (ในตอนหนึ่งของภาพยนตร์ 007 James Bond) ฯลฯ

วัตถุดิบเหล่านี้กำลังรอคอยการพัฒนาขึ้นเป็น Creative Assets เพื่อเป็นปัจจัยในการสร้าง Creative Industries หัวใจสำคัญของการพัฒนานี้คือความคิดสร้างสรรค์ (Creative Ideas) ซึ่งมีได้ติดตัวทุกคนมาแต่กำเนิด หากเกิดขึ้นจากการมีทักษะในการคิด (Thinking Skills) และการมีความคิดริเริ่ม (Originality) ซึ่งต้องมีการเรียนการสอน ฝึกฝนกันในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง

แผนงานกระตุ้นเศรษฐกิจระยะที่ 2 (2553-2555) ของรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ งานสร้าง CE ได้รับเงินจัดสรรรวม 17,585 ล้านบาท โดยจัดสรรให้แก่การส่งเสริมและพัฒนาการตลาดวัฒนธรรมและภูมิปัญญา การส่งเสริมเอกลักษณ์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมช่างฝีมือไทย การส่งเสริมอุตสาหกรรมสีเขียวและซอฟต์แวร์ การส่งเสริมอุตสาหกรรมรวมออกแบบและสินค้าเชิงสร้างสรรค์ และการขับเคลื่อนสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์

หากประเทศของเราจะอยู่ได้ดีในหลายทศวรรษหน้า ความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศเราจำเป็นต้องพัฒนาจากระดับต่ำสุด คือ เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยปัจจัยการผลิต (Factor-driven Economy คือ การใช้การผลิตด้วยต้นทุนต่ำเป็นปัจจัยสำคัญ) เพื่อเข้าสู่ระดับความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้นเป็นลำดับคือ เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ (Efficiency-driven Economy) และเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation-driven Economy)

หลักการสร้าง Creative Economy ควรสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งด้านการศึกษา สร้างเด็กให้กล้าคิดกล้าแสดงออก ภาครัฐต้องสร้างพื้นที่หรือระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสมกับธุรกิจยุคใหม่เพื่อก้าวไปสู่ Creative Economy ต้องเลือก Flagship Industry และสร้าง Show Case ซึ่งไทยมีศักยภาพสูงหลายด้าน อาทิ การสร้างภาพยนตร์ กรุงเทพฯ เป็นสถานที่สมบูรณ์แบบที่จะดึงดูดการสร้างหนังระดับโลกเข้ามา มีพื้นที่ มีศิลปินที่เก่ง สิ่งทอ แฟชั่น ดีไซน์ สามารถดึงวัฒนธรรมต่างๆ เข้ามาผนวกเป็นแฟชั่นดีไซน์ การผลิตจิ๋วเวอรี่ ซึ่งรัฐต้องช่วยเหลือด้านภาษีวัตถุดิบ การสร้างศูนย์ศิลปะ ชีพนานาชาติ

ปัจจุบันศูนย์ศิลปะชีพบางไทร พัฒนางานด้านหัตถกรรมให้มีประสิทธิภาพ มอง ตลาดว่าต้องการสินค้ารูปแบบใด ด้านการท่องเที่ยวควรจะขายศิลปวัฒนธรรมให้มากขึ้น รวมทั้ง การสร้างแบรนด์ของประเทศ (National Brand) นำวัฒนธรรมที่สั่งสมเป็นมรดกโลกมาใช้ อาทิ อัญญา สุโขทัย

ข้อมูล : CERI : Creative Economy Research Initiative

วารสารณั สามโกเศศ จากมติชนออนไลน์

## ทำไมต้อง Creative Economy

เมื่อเครื่องยนต์ตัวเก่าไม่ทำงาน เป็นเรื่องปกติที่ต้องหาเครื่องยนต์ใหม่เข้ามาเสริมประสิทธิภาพการขับเคลื่อนประเทศ แต่เดิมที่เราขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการส่งออก โดยเฉพาะการส่งออกสินค้าที่ไร้ความแตกต่างกับหลายประเทศ ทำให้ได้รับส่วนต่างที่ต่ำและรับค่าแรงราคาถูก หากเราพึ่งพาเครื่องยนต์ตัวเดิม เราจะมีทางออกอย่างไร เมื่อไตรมาสแรกของปี 2552 อัตราการขยายตัวของมูลค่าสินค้าส่งออกติดลบ 20.5% ขณะที่มูลค่าการนำเข้าสินค้าและบริการติดลบ 33.2% สัดส่วนการใช้จ่ายการผลิตรวมต่อจีดีพีประมาณ 58% เช่นเดียวกับตัวเลขการท่องเที่ยวของประเทศที่ติดลบมาตั้งแต่เดือนตุลาคมปี 2551

ตัวเลขดังกล่าวคงจะเป็นฝันร้ายที่เคียดจืดของคนไทย หากเราไม่มองหาเครื่องยนต์ตัวใหม่ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทดแทน หรือทำงานควบคู่ไปกับเครื่องยนต์ตัวเดิม และสิ่งที่เรามองหาก็คือไม่ต่างไปจากสิ่งที่ประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศมองหานั้นคือ การพัฒนาระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ปัจจุบันหลายประเทศได้ศึกษาและพัฒนาระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างจริงจัง เช่น ในอังกฤษที่รัฐบาลได้ประกาศแผนพัฒนาในปี 2544 และจัดตั้งองค์กรซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงอุตสาหกรรมความคิดสร้างสรรค์ให้สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้แต่เกาหลีก็ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ใหม่จากความคิดสร้างสรรค์ จนปัจจุบันการแพร่หลายของวัฒนธรรมเกาหลีกลายเป็นที่มาของรายได้จากการท่องเที่ยว อาหาร แฟชั่น ดนตรี และภาพยนตร์ ระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ คือ กลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์เป็นหลักในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งในประเทศไทยหมายถึง งานฝีมือและหัตถกรรม งานออกแบบ

แฟชั่น ภาพยนตร์ กระจายเสียง ศิลปะการแสดง โฆษณา การพิมพ์ และสถาปัตยกรรม โดยจากข้อมูลของสำนักบัญชีประชาชาติ เฉพาะมูลค่าของเศรษฐกิจทั้ง 9 กลุ่มนี้ คิดเป็นสัดส่วน 10.83% ของ GDP ในปี 2549 และมีมูลค่าส่งออกถึง 289,000 ล้านบาท ซึ่งเมื่อพิจารณาจากตัวเลขดังกล่าว การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทยย่อมเป็นทางออกในสถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน และเป็นที่น่าสนใจว่า การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลจึงจะก่อให้เกิดการผลักดันในวงกว้าง ซึ่งจากมาตรการฟื้นฟูเศรษฐกิจระยะที่ 2 การที่รัฐบาลประกาศส่งเสริมแผนพัฒนาศักยภาพของเศรษฐกิจสร้างสรรค์จำนวน 20,134 ล้านบาทเป็นระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2553-2555 จึงเป็นเสมือนหลักประกันของการสนับสนุนเครื่องยนต์ตัวใหม่ให้ขับเคลื่อนได้ ทั้งนี้สังคมที่จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์จะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ทักษะและความสามารถในการเป็นช่างฝีมือ (talent) ที่รู้ลึกในเรื่องนั้น และพร้อมที่จะต่อยอดไปทำในเรื่องอื่นๆ
- 2) ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และการเป็นสังคมเปิด (tolerance) ที่คนในสังคมยอมรับในความแตกต่างทางความคิด เชื้อชาติ ศาสนา เพศ
- 3) โครงสร้างพื้นฐาน (basic requirement) ของสังคมที่เอื้ออำนวยด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ระบบลอจิสติกส์ ระบบการเงิน ระบบการผลิตที่มีคุณภาพและสุขอนามัย การศึกษา และระบบการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งจากคุณลักษณะของสังคมไทยเมื่อประกอบกับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวยย่อมเป็นฐานสำคัญที่ทำให้ความคิดสร้างสรรค์ ช่วยสร้าง

มูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการที่จะเกิดขึ้น หรือเข้าไปแก้ปัญหาในกระบวนการผลิตแบบเดิม

ตัวอย่างที่จับต้องเป็นมูลค่าทางธุรกิจได้อย่างชัดเจนก็คือ เว็บไซต์ youtube ซึ่งมีมูลค่าการซื้อขายเว็บไซต์ล่าสุดเมื่อตุลาคม 2549 ในราคา 1.65 พันล้านเหรียญสหรัฐ ๗ ทั้งที่ใช้เวลาเพียง 5 ปีนับจากเริ่มต้นธุรกิจ ทั้งนี้เพราะสินทรัพย์ที่แท้จริงของ youtube ไม่ใช่โครงสร้างพื้นฐานด้านต่างๆ ของเว็บ แต่คือเนื้อหาของวิดีโอที่สมาชิกแต่ละคนนำมาบรรจุไว้ ทำให้ผู้คนจากทั่วโลกที่สนใจสามารถเข้าไปค้นหาได้ตามความต้องการของตนเอง ดังนั้นสินทรัพย์ของ youtube จึงเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่เกิดจากการบริหารเรื่องราวของความคิดสร้างสรรค์จากความต้องการของผู้คนที่เปลี่ยนวิถีชีวิตไป

ขณะเดียวกันการสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มองหาโอกาสต่อยอดให้กับสินค้าเดิมก็เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อตอบสนองความต้องการสินค้าและบริการที่ซับซ้อนขึ้นของผู้บริโภค เช่น น้ำดื่มแทสมาเนียเรน (Tasmanian Rain) เป็นน้ำดื่มระดับพรีเมียมซึ่งหาซื้อไม่ได้ทั่วไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตที่ต้องการสร้างสินค้าที่แตกต่าง จึงได้ศึกษาสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศของเกาะแทสมาเนียจากข้อมูลขององค์การอุตุนิยมวิทยาโลก (World Meteorological Organization) ที่ทำการทดสอบคุณภาพอากาศและจัดอันดับให้เกาะแทสมาเนีย ทางตอนใต้ของออสเตรเลียเป็นสถานที่ที่มีอากาศสะอาดบริสุทธิ์ที่สุดในโลก เนื่องจากมีประชากรและจำนวนอุตสาหกรรมน้อย ที่สำคัญลมที่พัดอยู่เหนือเกาะแทสมาเนียฝั่งตะวันตกยังเป็นลมจากทวีปแอนตาร์กติกที่ปราศจากฝุ่นและพัดผ่าน 3 มหาสมุทรคิดเป็นระยะทางกว่าหมื่นไมล์ ดังนั้น ลมที่ก่อให้เกิดน้ำฝนจึงปราศจากสารปนเปื้อนใดๆ ดังนั้น ผู้ผลิตจึง

คิดตั้งโรงงานโดยออกแบบ อาคารค้ำน้ำฝนกลางอากาศก่อนนำไปเก็บพักไว้ในแท็งก์เก็บน้ำฝนเพื่อรอการทดสอบคุณภาพก่อนบรรจุลงในขวดแก้ว ราคาขายของขวดบรรจุ 750 ml. อยู่ที่ราว 200 บาท และมีเสิร์ฟเฉพาะในโรงแรมริทซ์- คาร์ลตัน เดอะทรีมปี อินเตอร์เนชั่นแนล และโพรซิซิชั่นส์ เท่านั้น ทั้งสองตัวอย่างนี้ อธิบายการบริหารความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ ในโลกปัจจุบัน เราเชื่อว่า ประเทศไทยมีผู้ประกอบการที่มีศักยภาพ และเรามีนักคิด นักออกแบบ นักประดิษฐ์ที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์และพร้อมจะแปรความคิด ความรู้และความเชี่ยวชาญให้เกิดเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ หากเป็นเช่นนั้นแล้ว ประเทศไทยก็สามารถก้าวพ้นจากฝันร้ายทางเศรษฐกิจได้อย่างมีความหวังต่อไป



เรียบเรียงจาก: การบรรยายของนายอภิสิทธิ์ ไส้สัตว์ไกล ผู้อำนวยการศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ในการบรรยายพิเศษเรื่อง "Tale of the Trends 2009" วันที่ 26 มีนาคม 2552

## “เศรษฐกิจพอเพียง” ที่ไม่ได้หวังผลแก่ชัยชนะ แต่คือวิถีแห่งความยั่งยืน

การต่อกรการตลาดยุค 3.0 ไม่ได้มีแค่ ทฤษฎีตลาดเดิม ๆ แต่ยังมีอาวุธชื่อ “เศรษฐกิจพอเพียง” ที่ไม่ได้หวังผลแก่ชัยชนะ แต่คือวิถีแห่งความยั่งยืน

การตลาดแบบเก่า พาดพิงกันด้วย “ทำไม่ตาย” เดิม ๆ ยังมีคนอีกจำนวนหนึ่งเหลือ กที่จะเดินหน้ากิจการ ด้วยเชิงชั้นใหม่ๆ เป้าหมายของพวกเขา คือ “วิถีแห่งความยั่งยืน” การอยู่รอดอย่างสง่างามท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เกินจะคาดเดา

หนึ่งในเชิงชั้นที่เรากำลังพูดถึง คือแนวคิด “เศรษฐกิจพอเพียง” ที่ดูเหมือนจะห่างไกลคำว่า “ธุรกิจ” ซึ่งต้องแสวงหากำไรสูงสุด แต่กับคนที่ร่วมขับเคลื่อนแนวคิดนี้มาตั้งแต่ต้นอย่าง “ผศ.ดร. สุขสรรค์ กันตะบุตร” ผู้อำนวยการโครงการพัฒนามาตรฐานธุรกิจ เศรษฐกิจพอเพียง สำนักคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กลับเชื่อว่า เศรษฐกิจพอเพียงคือ คำตอบที่ทำให้ธุรกิจเกิดความสามารถในการแข่งขัน สร้างประโยชน์สุขให้กับสังคมได้

สิ่งที่หลอมรวมเป็น “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามคำบัญญัติของพวกเขา คือ กา รมี ภูมิคุ้มกัน ความเพียร ความพอประมาณ ความโอปอ้อมอารี จริยธรรม การพัฒนาภูมิสังคม และการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย คำตอบของธุรกิจ ยั่งยืน ณ วินาทีนี้ “กำไรสูงสุด” อาจไม่สำคัญเท่า “ความยั่งยืน” ขององค์กรธุรกิจ

เขายกตัวอย่าง Nordstrom ธุรกิจที่มีอายุกว่า 100 ปี ผู้ที่ไม่ได้มุ่งหวังกำไรสูงสุดเพื่อผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังลงทุนเพื่อพัฒนา ลูกค้า พนักงาน สังคม และสิ่งแวดล้อม แคลเซียมชั้นดีที่

Nordstrom ใช้เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรคือการพัฒนาบุคลากรและรักษาคณ ุหสิทธิ์เกี่ยวกับการปลดพนักงานแม้จะเกิดวิกฤติ ซึ่งเป็นที่มาของการเติบโตที่ยั่งยืนจนถึงทุกวันนี้

ไม่ต่างกับ “GC Rieber & Co.” ธุรกิจน้ำมันจากสัตว์ทะเล หนังสัตว์ และเกลือ ที่มีอายุกว่า 130 ปี แม้จะอยู่มานาน แต่ “จิตวิญญาณ” และ “ค่านิยมร่วม” ของพวกเขายังคงเดิม คือการให้ความสำคัญกับพนักงาน ค่านิยมยังถูกส่งผ่านจากรุ่นสู่รุ่น ทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน องค์กรพอเพียง จะมีความสามารถปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ดี เราพบว่าองค์กรที่ปลดพนักงานในช่วงวิกฤติจะฟื้นยาก แต่พวกที่ไม่ปลดพนักงาน จะใช้เวลาไม่นานก็ฟื้นตัว เพราะคนเขามีความพร้อม”

ยังมีหลายกรณีศึกษาในไทยที่ยึดวิถีแห่งความพอเพียง หนึ่งในนั้นคือ บมจ.บางจากปิโตรเลียม ธุรกิจพลังงาน ที่ตอบโจทย์ทั้ง “ธุรกิจ” และ “สังคม” พวกเขา นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ และยังคงเชื่อว่าเป็นหลักสำคัญที่ทำให้บางจากก้าวสู่ความยั่งยืนแม้จะต้องเผชิญวิกฤติเศรษฐกิจ “ช่วงที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจ เราได้ปรับกระบวนการบริหารจัดการใหม่ โดยมีสติมากขึ้น ใช้ปัญญาพัฒนานวัตกรรม ทำธุรกิจตอบ โจทย์ ทั้งเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้เราแข็งแกร่งขึ้น เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง” วัฒนา โอภา นนท์อมตะ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ.บางจากปิโตรเลียม เล่าว่า ใครแวะเติมน้ำมันที่ปั๊มบางจาก คงจะคุ้นเคยกันดีกับเหล่าของแถม “ผลิตภัณฑ์ชุมชน”

นี่เป็นเพียงหนึ่งในผลิตผลทางความคิด ยุคการตลาด 3.0 การตลาดอนาคตที่แบ่งใจมาคิด

เพื่อแผ่สังคมและโลกมากขึ้น การทำธุรกิจของบาง  
จากจะมุ่งสร้างสมดุลให้กับ “มูลค่า” และ “คุณค่า”

ฉวีวรรณ เกียรติโชคชัยกุล ผู้อำนวยการ  
สำนักสื่อสารองค์กรและชุมชนสัมพันธ์ กล่าวเสริม  
“ทุกคนแจกน้ำ แจกทิชชู แต่เรานำสินค้าชุมชนมา  
แจก อย่างลูกหยีกวน เราพบว่าภาคใต้เขามี อาชีพ  
หลักคือทำสวนยางพารา แต่เขาไม่สามารถกรีดยาง  
ได้เพราะปัญหาความไม่สงบ อาชีพเสริมเขาก็ทำ  
ลูกหยีกวน เราก็ไปปรับซื้อผลิตภัณฑ์เหล่านี้มา ทำให้  
พวกเขามีรายได้ มีความสุข เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้  
เราโตไปพร้อมกับเขา” วิธีคิดที่ไกลไปกว่านั้น คือ  
การแก้ปัญหาชุมชนไปพร้อมกัน

โมเดลธุรกิจที่เดินหน้าด้วย “ความจริงใจ”  
นี้เอง ที่ทำให้บางจากสามารถสร้าง “แฟนคลับบาง  
จาก” ขึ้นมาได้โดยไม่ต้องอาศัยการโฆษณา เพียงแต่  
ใช้คำพูดปากต่อปาก “มีหลายปั๊มที่อยากทำแบบเรา  
แต่การที่เราเข้าถึงชุมชนก่อน คู่แข่งกันมานาน  
สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น เขาก็ไม่อยากจะเปลี่ยนใจ  
ไปจากเรา นี่แหละคือ “คุณค่า” ที่แท้จริง ที่ทำให้เรา  
เติบโตขึ้นมาได้”

ความซื่อสัตย์และจริงใจต่อลูกค้า เป็น  
หัวใจของการทำธุรกิจแบบบางจาก เช่นเดียวกับ  
ความพยายามไม่ปรับขึ้นราคาน้ำมันในช่วงวันหยุด  
ยาวเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ขณะที่ราคาน้ำมันดิบ พุ่ง  
สูงลิ่ว แม้จะทำให้ต้องแบกรับตัวเลขขาดทุนนับ 10  
ล้านบาท

แต่ “ดร.อนุสรณ์ แสงนิ่มนวล” กรรมการ  
ผู้จัดการใหญ่ บมจ.บางจาก ก็มีวิธีคิดที่น่าสนใจกว่า  
แค่ทำกำไรระยะสั้นๆ “ถึงมีกำไร เราก็ต้องจ่ายภาษี  
ก็แค่ใช้โอกาสนี้คืนกำไรให้กับประชาชน”

ขณะที่แนวคิด เศรษฐกิจพอเพียง ในแบบ  
“ดร.สมศักดิ์ ชลาชล” กรรมการผู้จัดการ บริษัท  
ชลาชล จำกัด ช่างทำผม 3 ทศวรรษ คือคำว่า  
“ประมาณตน” key success ของ “ชลาชล” ใน

วันนี้ “ผมเปิดสาขาแรกมีลูกน้องแค่ 4 คน เมื่อมีเงิน  
ก็เอาไปลงทุนสาขาถัดไป ผมไม่เคยกู้เงินใครมาทำ  
ไม่แข่งขันกับใครเพราะรู้จัก “ประมาณตน” ถนัด  
เรื่องอะไร ชอบทำอะไร ก็แค่ทำในสิ่งที่ชอบ สิ่ง  
สมควรเชื่อวิชาญให้เกิดขึ้น ธุรกิจช่างทำผม ขยาย  
อารมณ์ ผมตีแตกตรงนี้ถึงอยู่อย่างยั่งยืนได้ ”  
สินทรัพย์ของชลาชล คือ “ทุนมนุษย์”

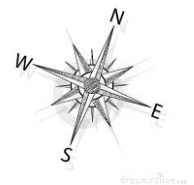
นั่นคือเหตุผลที่สมศักดิ์ให้ความสำคัญ  
อย่างมากกับคนของเขา “ลูกน้องต้องไม่เจ็บ ไม่จน  
ต้องอยู่ดีกินดี เพราะเขาเหมือนต้นไม้ ที่ออกดอกผล  
ให้เจ้าของตลอดเวลาเราจึงต้องดูแลเขาอย่างดี มี  
สวัสดิการให้เต็มที่ ที่ผมทำมาตลอดคือ “ฉันได้เธอ  
ได้” มีเงินเข้ามาก็แบ่งให้พนักงานของเขาด้วย”

ใครอยากดำเนินธุรกิจตามวิถีพอเพียง ช่าง  
ผมกรรไกรทองบอกเล่าว่า ให้ลองนำหลักพุทธ  
ศาสนามาปรับใช้ง่ายๆ แค่ “ลด ละ เลิก” โดยเริ่ม  
จากตัวเองเป็นอันดับแรก “พอธุรกิจเราใหญ่โต ก็  
เหมือน “ซูเปอร์มาร์” มีคนมาชวนทำโน่นทำนี่เยอะเยะ  
ไปหมด ตัวเองก็หลงคิดไปว่าดี แต่ความชำนาญ  
ส่วนตัวไม่มีเลย ทำไปก็ล้มเหลว

ฉะนั้นความพอเพียงจึงต้องเริ่มจากตัวเอง  
ก่อน เพราะเรารู้ดีที่สุดว่าเท่าไรถึงจะพอสำหรับเรา  
ถ้ายังไม่พอก็ลอง “ลด ละ เลิก” ดู ธุรกิจก็จะพอเพียง  
ได้” และนี่คือตัวอย่างความสำเร็จของธุรกิจ กับ วิธี  
คิด สุวิถี “ยั่งยืน” ยุคการตลาด 3.0

ที่มา :

[http://www.bangkokbiznews.com/home/  
detail/business/bizweek](http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/bizweek)



แผนการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

ครั้งที่ 3 เรื่อง “ องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ ”

ระยะเวลา 300 นาที / 5 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจและอธิบายคำจำกัดความและองค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ได้ถูกต้อง

### สาระเนื้อหา

- คำจำกัดความ ของการบริการเชิง สร้างสรรค์ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ เจต คติ และ ความสามารถใน 3 องค์ประกอบคือ บุคลิกภาพดี มี ทักษะการสื่อสาร ดี และมีความคิด สร้างสรรค์

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การปฐมนิเทศเพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกและการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลีน สมองต่ำ

เวลาที่ใช้ 40 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 7 ปากกา ดินสอหลากสี กระดาษ สีชอล์ค

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. ออกกำลังกายด้วยโยคะ เกาซิกิ
2. “ กิจกรรมที่ 7 : ฉันจะทำฉันใด ”
  - แจกใบงานที่ 7 : วาดภาพที่สะท้อนความรู้สึกตัวเองในที่ทำงาน 2 ภาพคือ ภาพความจริงปัจจุบัน และภาพอนาคตที่ปรารถนา ” โดยเปิดเพลงบรรเลงที่สร้างบรรยากาศผ่อนคลายและคลีนสมองต่ำ จากนั้นสมาชิกนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุม
3. วิทยากรทำทนายเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ด้วยตนเอง



## ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความรู้ใหม่

เวลาที่ใช้ 40 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 8 ปากกา ดินสอหลากสี

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. เล่นเกม “พกระเป๋ามาไปบอสตัน” เพื่อให้คลื่อนสมองต่ำ รู้สึกบวกกับตนเอง และรู้สึกดีกับคนรอบข้าง
  - ให้นั่งเป็นวงกลม กลุ่มละประมาณ 10 คน
  - เปิดเพลงบรรเลงของ Lazaris เพื่อให้คลื่อนสมองต่ำ
  - ให้จินตนาการย้อนอายุลงไปสมัยเด็ก ๆ กำลังเห็นภาพคุณพ่อและคุณแม่ยิ้มให้ มองมาที่ตนเองด้วยสายตาชื่นชม กล่าวชื่นชมด้วยคำพูดที่เราอยากได้ยินมากที่สุด และเดินเข้ามากอดด้วยอ้อมแขนที่อบอุ่น เต็มเปี่ยมไปด้วยความรัก ความเมตตา และความชื่นใจ
  - ให้มอง หรือนึกถึงข้อดีของตนเอง
  - นับ 1 2 3 และให้ลืมตาขึ้น แล้วยิ้มให้กับเพื่อนที่อยู่ตรงข้าม ทางซ้ายมือ และทางขวามือ
  - กล่าวชมพร้อมกอดเพื่อนที่อยู่ทางซ้ายมือ และทางขวามือ
  - กำหนดให้คนหนึ่งในกลุ่มเป็นผู้เริ่ม บอกชื่อเล่นและข้อดีของตนเองพร้อมยกมือทั้ง 2 ข้างชูขึ้น เช่น เก่เป็นคนพูดเพราะ แล้วให้คนที่อยู่ทางขวามือของคนแรกกล่าว ชื่อเล่นพร้อมข้อดีของตนเองและทวนชื่อเล่นพร้อมข้อดีของคนแรก เช่น เก่เป็นคนพูดเพราะ อ้อเป็นคนใจเย็น โดยให้กล่าวเช่นนี้ จนครบทุกคน เมื่อถึงคนสุดท้ายให้ปรบมือพร้อมกัน
  - จากนั้นให้ทำเช่นนี้อีก 1 รอบ โดยเริ่มจากคนที่อยู่ทางซ้ายมือของคนแรก เพื่อเวียนกลับอีกรอบ
2. “ กิจกรรมที่ 8 : ฉันจะเป็นฉันใด ”
  - แจกใบงานที่ 8 : บันทึกข้อมูลที่ช่วยสะท้อนให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในตนเอง และระลึกถึงความถนัดหรือความสามารถพิเศษที่เป็นพรสวรรค์เฉพาะบุคคลของตนเอง
  - จับคู่พูดคุยกับคนที่ไม่ได้ในกลุ่มเดียวกัน หรือไม่เคยจับคู่ทำกิจกรรมร่วมกัน
  - นำเสนอต่อที่ประชุมแทนคู่ของตนเอง

**ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติ และการฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นกลุ่ม**

เวลาที่ใช้ 120 นาที

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 9 ปากกา ดินสอหลากสี

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. “ กิจกรรมที่ 9 : ฉันทู้ ฉันท้าใจ “

- แจกใบงานที่ 9 : บันทึกความคิดเห็นที่มีต่อภาพยนตร์สั้นหรือโฆษณา (Film Talk Back) คือ

1. องค์กรนี้กำลังสื่อสารหรือบอกอะไรกับท่านในฐานะลูกค้า
2. ท่านมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการนี้อย่างไร
3. ท่านคาดหวังสิ่งใดจากพนักงานบริการเมื่อตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ
4. หากสิ่งที่คาดหวังไม่เป็นจริง ท่านจะแสดงออกหรือทำอย่างไร

- ชมภาพยนตร์สั้นหรือโฆษณาที่มีเนื้อหาด้านสินค้าบริการขององค์กรระดับสากลและในประเทศไทย

- สมาชิกเข้ากลุ่มเพื่ออภิปรายความคิดเห็นของตนเอง

- นำเสนอต่อที่ประชุมที่ละประเด็น จนครบทุกกลุ่ม

**ขั้นที่ 4 การนำความรู้ที่เกิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล**

เวลาที่ใช้ 40 นาที

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 10

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. “ กิจกรรมที่ 10 : ฉันทู้ ฉันท้า “

- แจกใบงานที่ 10 : แสดงความคิดเห็นใน 3 ประเด็นคือ

1. สิ่งที่ต้องรู้ซึ่งดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมต้องปรับตัว
2. สิ่งที่พนักงานต้องปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อม
3. ปัญหา อุปสรรคที่อาจจะพบในการปรับตัว

ขั้นที่ 5 การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคล และเป็น ชกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก

เวลาที่ใช้ 30 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 11 กระดาษ post it

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 11 : เล่าสู่กันฟัง “

- แจกใบงานที่ 11 และ post it : เขียนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองหลังการเรียนรู้ (เปิดเพลงบรรเลงสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและคลีนสมองต่ำ)
- นั่งเป็นวงกลมเพื่อนำเสนอการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเอง หลังการเรียนรู้ต่อกลุ่ม จากนั้นนำ post it ไปติดบนกระดาษหรือกระดานหน้าห้อง โดยจัดกลุ่มที่เหมือนหรือคล้ายกันไว้ใกล้กัน

ขั้นที่ 6 การประเมินความก้าวหน้าโดยผู้สอนเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่คิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

เวลาที่ใช้ 30 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 6 ผ้าปูรองพื้นหรือเสื่อสำหรับฝึกโยคะสมาธิ

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 6 : ตกผลึก”

- วิทยากรเชื่อมโยงการทำกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 – 5 เพื่อประเมินความก้าวหน้าและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการ นำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการทำงานและดำเนินชีวิต
- 2. นำเข้าสู่การทำโยคะอาสนะ ที่เสริมสร้างพลังสติ สมาธิ ผ่อนคลายระบบประสาท และฝึกคลีนสมองต่ำด้วยพลังจินตนาการ เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก และกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการทำงานและดำเนินชีวิต

“ กิจกรรมฉันจะทำฉันใด ”

ใบงานที่ 7 : วาดภาพที่สะท้อนความรู้สึกตัวเองในที่ทำงาน 2 ภาพ  
คือภาพความจริงปัจจุบัน และภาพอนาคตที่ปรารถนา

ภาพความจริงปัจจุบัน

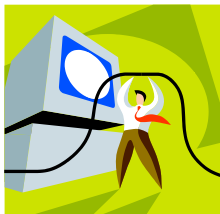


ภาพอนาคตที่ปรารถนา

“ กิจกรรมฉันจะเป็นฉันใด ”

ใบงานที่ 8 : บันทึกข้อมูลที่ช่วยสะท้อนให้  
ท่านเห็นคุณค่าในตนเอง และระลึกถึงความถนัด  
หรือความสามารถพิเศษที่เป็นพรสวรรค์เฉพาะบุคคลที่อยู่ในตนเอง

คุณค่าในตัวเรา



ความสามารถพิเศษที่เป็นพรสวรรค์เฉพาะบุคคลที่อยู่ในตัวเรา

## “ กิจกรรมฉันรู้ ฉันเข้าใจ ”

ใบงานที่ 9 : บันทึกความคิดเห็นของท่าน  
ที่มีต่อภาพยนตร์สั้นหรือโฆษณา (Film Talk Back) ใน 4 ประเด็นคือ

1. องค์กรนี้กำลังสื่อสารหรือบอกอะไรกับท่านในฐานะลูกค้า

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการนี้อย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านคาดหวังสิ่งใดจากพนักงานเมื่อตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ

.....

.....

.....

4. หากสิ่งที่ท่านคาดหวังไม่เป็นจริง ท่านจะแสดงออกหรือทำอย่างไร

.....

.....

.....

“ กิจกรรม ฉันรู้ ฉันจะทำ ”

ใบงานที่ 10 : แสดงความคิดเห็นใน 3 ประเด็นคือ

1. สิ่งที่ยกข้อซึ่งดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมต้องปรับตัว

.....

.....

.....

.....

2. สิ่งที่พนักงานองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมต้องปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อม

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหา อุปสรรคที่อาจจะพบในการปรับตัว

.....

.....

.....

.....



“ กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง ”

ใบงานที่ 11 : โปรดสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังการเรียนรู้

.....

.....

.....

.....





## รู้ทันความคาดหวังที่สูงขึ้นของผู้บริโภค

เพราะภาคทฤษฎีของระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน ระบุว่าผู้บริโภคในเวลานี้มีความรู้มากขึ้น ทั้งยังมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการสูงขึ้น จึงทำให้ภาคปฏิบัติของธุรกิจหลากหลายประเภทจำเป็นต้องเพิ่มความพยายามในการนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังด้านต่างๆ ให้กับผู้บริโภคของตนเอง และนั่นจึงเป็นที่มาของหลากหลายเทรนด์การบริโภคในปัจจุบันที่

นักการตลาดและผู้ประกอบการควรจับตามอง เริ่มต้นกันที่ธุรกิจสินค้า DIY หรือ Do It Yourself และเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย บริษัท Tomboy Trade ของแคนาดาได้เริ่มเปิดตลาดรองเท้าบูทหนัง สีสดใสสำหรับผู้หญิงใส่ทำงานหลายๆ ที่มีให้เลือกทั้ง สีมพู่ เขียว ฟา และแดง พร้อมกระเป๋าใส่เครื่องมือ คาดอเว แวนตา และหมวกนิรภัยเข้าชุด ออกวางจำหน่ายในห้างสรรพสินค้า Home Depot และ Zellers เห็นได้ชัดว่า ความคาดหวังในสินค้าเวอร์ชันเพื่อคุณผู้หญิงโดยเฉพาะได้ถูกกำหนดขึ้นแล้ว และยิ่งเห็นได้ชัดขึ้น จากกระแสฟีเวอร์ของตลาดสินค้าสตรีที่เรียกว่า Female Fever นั่นเอง

กลุ่มธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์ก็ต่างขานรับกับเทรนด์ดังกล่าวเช่นกัน โดยบริษัท Daily Lit เจ้าของไอเดียร้านหนังสือออนไลน์ได้ริเริ่มโครงการรวบรวมงานวรรณกรรมคลาสสิกและร่วมสมัยกว่า 500 เรื่องให้นักอ่านไซเบอร์ได้อ่านกันฟรีๆ และยังเปิดให้บริการหนังสือเช่าแบบชำระเงินรายครั้งตกรั้งละไม่ถึง 5 ดอลลาร์ โดยลักษณะการส่งหนังสือแต่ละครั้งจะถูกส่งผ่านอีเมลล์หรือบริการในรูปแบบ

RSS ตามวันและเวลาที่ลูกค้าเป็นผู้กำหนด ส่วนความยาวโดยเฉลี่ยของแต่ละเรื่องก็ไม่เกิน 5 นาที ถือว่าเป็นอีกหนึ่งรูปแบบของการบริโภคแบบเร็วๆ ง่ายๆ สะดวกปุบปับ หรือที่เราเคยนิยามมันว่า Snack Culture

ด้านธุรกิจเพื่อความบันเทิงก็มีการเปิดโอกาสให้เด็กๆ ได้ร่วมแสดงในภาพยนตร์การ์ตูนเรื่องโปรด บนวิดีโอสิ่งทำพิเศษจากบริษัทที่ชื่อว่า Kiedo โดยให้คุณพ่อคุณแม่อัพโหลดรูปภาพลูกน้อยของตัวเองขึ้นไปในเว็บไซต์ และเลือกภาพเฉพาะส่วนศีรษะของเด็กๆ เพื่อต่อเข้ากับท่อนตัวการ์ตูน เพียงเท่านี้ก็เสร็จกระบวนการ สามารถรอรับแผ่นดีวีดี ภาพยนตร์การ์ตูนที่น่าแสดงโดยลูกน้อยของตัวเอง ซึ่งจะถูกจัดส่งมาให้ถึงบ้านได้อย่างสะดวกสบาย

นอกจากนี้ ชื่อจริงของเด็กๆ ยังถูกใช้เรียกเป็นชื่อของตัวการ์ตูนตัวนั้นไปตลอดทั้งเรื่อง รวมทั้งยังปรากฏบนหน้าปกดีวีดีอีกด้วย นี่จึงเป็นอีกหนึ่งตัวอย่างธุรกิจที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภคที่อยากสร้างสรรค์ ตัดต่อ และแต่งเติมอะไรต่อมิอะไรได้ด้วยตัวเอง

ขณะที่ ด้านกลุ่มสื่อโฆษณานั้น ก็ได้ผุด ไอเดียแจกของฟรีแนว Free Love ขึ้นโดยบริษัทญี่ปุ่นชื่อ Tadacopy ได้เปิดให้บริการถ่ายเอกสารฟรีกับนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยพิมพ์โฆษณาทางด้านหลังของกระดาษถ่ายเอกสารที่หนากว่าปกติ เล็กน้อย (เพื่อไม่ให้ส่องเห็นด้านหลังได้) ราคาค่าโฆษณาก็ตกอยู่ที่ประมาณ 400,000 เยน หรือราวๆ 3,750 ดอลลาร์ต่อจำนวนพิมพ์ 10,000 แผ่น ทั้งนี้

บริษัทได้ทำการติดตั้งเครื่องถ่ายเอกสารฟรีตาม มหาวิทยาลัยต่างๆ และกำลังได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่นิสิตนักศึกษา เช่นเดียวกับที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย Utrrecht สามารถลงทะเบียนกับเว็บไซต์ StudyPrint เพื่อขอรับบริการพิมพ์เอกสารฟรีได้ ทีเดียวทำนองเดียวกันนี้ เป็นตัวอย่างของการตอบสนองความ

คาดหวัง (ในของฟรี) ของผู้บริโภค เชื่อว่าต่อไปเราคงจะได้เห็นสินค้าและบริการต่างๆ ที่หันมาพึ่งกลยุทธ์แจกฟรีแบบนี้กันมากขึ้น

ที่มา: <http://trendwatching.com>

### โทรคมนาคม 3.0: ก้าวสู่กระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงและการ บรรจบกันกับวิถีแห่งอนาคต

แมคแคน เวิลด์กรุ๊ป (ประเทศไทย) แผนกคอนซูเมอร์ อินไซต์ เผยผลวิจัยผ่าน แมคแคน ทูท เซ็นทรัล (McCann Truth Central) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยผู้บริโภค ได้ชี้ถึง 5 เทรนด์หลักที่จะเป็นแรงผลักดันสำคัญของธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคมในยุคปัจจุบัน พบว่าการไร้ขีดจำกัดในการเชื่อมต่อได้ทำให้โทรศัพท์มือถือกลายเป็นศูนย์กลางการใช้ชีวิตและตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคอย่างหลากหลายรูปแบบในการใช้งาน

นางสาววฤตดา วรอาคม ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านนวัตกรรม (ซีไอโอ) ของแมคแคน เวิลด์กรุ๊ป (ประเทศไทย) กล่าวว่า “แม้ว่าที่ผ่านมารธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคมจะอาศัยเทคโนโลยีเป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ แต่ในยุคนี้บริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นล้วนแต่ถูกสร้างขึ้นจากการที่ผู้บริโภครับรู้บทบาทของตัวเอง และมีอิสระในการเลือกใช้มากขึ้น ผู้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงไม่ได้อยู่ในรูปแบบของเสียงอีกต่อไป แต่ได้ก้าวสู่เทคโนโลยีใหม่ที่เข้าถึงไลฟ์สไตล์ผู้บริโภคมากขึ้น เช่น โมบายคลาวด์ (Mobile Cloud) คลาวด์ คอนเวอร์เจนซ์ (Cloud Convergence)

แมคแคน ทูท เซ็นทรัล (McCann Truth Central) ได้ชี้ถึง 5 เทรนด์หลักที่จะเป็นแรงผลักดันสำคัญของธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคมในยุคปัจจุบัน

#### 1. TELEMOCRACY

ปรากฏการณ์เทคโนโลยีสมาร์ตโฟนบวกกับค่าบริการทั้งรายเดือนและเติมเงินที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ผู้บริโภคแต่ละกลุ่มมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงประสบการณ์ใหม่ๆ จากสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลาย และเริ่มมองหานวัตกรรมการให้บริการที่ฉลาด ใช้งานง่าย มีอัตราประโยชน์แท้จริง และสามารถเข้ามาช่วยทำให้การใช้ชีวิตประจำวันเป็นเรื่องง่ายขึ้นด้วยการเชื่อมต่อโลกแห่งความเป็นจริง (Real) และโลกดิจิทัล (Virtual) เข้าด้วยกันโดยผ่าน การกดหรือสัมผัสเท่านั้น

#### 2. EXPERIENCE ROAMING

การรวมกันของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในปัจจุบัน (Technology Convergence) กำลังจะสร้างความน่าตื่นตาตื่นใจในรูปแบบไฮบริดให้กับผู้บริโภค อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตไร้สายในรูปแบบต่างๆ และอิทธิพลจากวัฒนธรรมการใช้สกรีน ทั้งสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตอย่างแพร่หลาย ถือเป็น

ปัจจัยสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคยุคนี้พร้อมที่จะเปิดรับประสบการณ์ความบันเทิงในแบบที่ไม่ไม่จำเจ กล่าวคือผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์คอนเทนต์ใหม่ๆ โดยใช้สมาร์ตโฟนเป็นตัวกลางผ่านประสบการณ์สื่อสารข้ามสกรีนในเวลาจริง

### 3. SEIZE THE CLOUD

ผู้บริโภคในยุคนี้มองสมาร์ตโฟนเป็นเหมือนสกรีนและมีการเลือกปรับใช้ให้เข้ากับไลฟ์สไตล์ของตัวเองไปตามกิจกรรม ช่วงเวลาและสถานที่ ในยุคที่อุปกรณ์ทุกอย่างถูกเชื่อมโยงด้วยอินเทอร์เน็ต การให้บริการโมบาย คลาวด์ (Mobile Cloud) จะเริ่มมีความแพร่หลายมากขึ้น ส่งผลให้สมาร์ตโฟนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตผู้บริโภคในการทำกิจกรรมในแต่ละวันมากขึ้น นอกจากนี้เราจะได้เห็นความร่วมมือกันจากหลากหลายภาคธุรกิจมาร่วมพัฒนาบริการใหม่ๆ ที่ครอบคลุมหลายมิติของไลฟ์สไตล์และการใช้งาน โดยถูกออกแบบจากความต้องการผู้บริโภคและสร้างสรรค์ด้วยเทคโนโลยีที่ไม่เคยมีมาก่อน

### 4. ON THE SPOT CULTURE

เทคโนโลยีการสื่อสารตามเวลาจริงและสถานที่จริง (Real Time Real Location) ก่อให้เกิดประสบการณ์การช้อปปิ้งแบบใหม่ที่มีลักษณะเรียลไทม์และสะดวกสะบายต่อผู้บริโภค

ยิ่งขึ้น โดยนวัตกรรมล่าสุดที่เริ่มมีให้เห็นแพร่หลายมากขึ้น ได้แก่ แอปพลิเคชันบริการช้อปปิ้งเฉพาะบุคคลในรูปแบบระบุพิภักดิ์ (LBS Personalized Shopping Service) กระเป๋าตังค์มือถือ (Mobile Wallet) ผนังช้อปปิ้ง (Mobile Shopping Wall) และการค้นหาข้อมูลสินค้าด้วยรูปภาพ (Visual Search) เป็นต้น ทั้งนี้ยังคงอาศัยโซเชียลมีเดียเป็นตัวกลางเชื่อมต่อเทคโนโลยีเข้ากับสไตล์ของผู้บริโภคยุคนี้ต้องการการใช้ชีวิตแบบความสำเร็จรูปมากขึ้น

### 5. HUMANIZE MANIFESTIONS

ปัจจุบันธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงไม่แค่การส่งสัญญาณโทรศัพท์เพียงเท่านั้น เนื่องจากผู้ให้บริการเครือข่ายเหล่านี้ต่างกำลังเร่งตัวเองเพื่อแข่งขันกับทั้งผู้ผลิตมือถือ ผู้สร้างแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือแม้แต่ผู้ผลิตคอนเทนต์ โดยพยายามต่อขยายการสร้างคุณค่าในรูปแบบใหม่ๆ ที่นอกเหนือจากคุณค่าการใช้งานให้กับผู้บริโภค และเชื่อมโยงรูปแบบบริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อตอบสนองทุกแง่มุมการใช้ชีวิตของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคมให้ดีขึ้น ในรูปแบบต่างๆ

<http://www.pcworld.in.th/transportation30/>

## ทิศทาง CAT ปี 55 โครงการ FTTX 3 G ภายใต้ม

### รนต์ “My” บริการ Public Cloud

โครงการ FTTX ซึ่งในอนาคตกลุ่ม  
ผู้ใช้งานทั้งในภาครัฐ ภารกิจหรือแม่แต่กลุ่ม  
ประชาชนทั่วไปก็จะต้องการรับ- ส่งข้อมูล  
ความเร็วสูงในชีวิตประจำวันเพื่อสร้าง  
ความสำเร็จในธุรกิจ และการใช้  
ชีวิตประจำวัน โดยการรับ- ส่งข้อมูลบน  
เคเบิลใยแก้วนำแสงจะมีเสถียรภาพสูงสุด เรา  
จึงเร่งขยายโครงข่ายดังกล่าวให้เป็นไปอย่าง  
ทั่วถึง ซึ่งด้วยธรรมชาติของตลาดไอทีที่จะเกิด  
การแพร่ขยายการใช้งานในวงกว้างในเวลา  
อันรวดเร็ว เนื่องจากผู้บริโภคมีการปรับตัว  
และเรียนรู้การใช้งานได้มากขึ้นกว่าในอดีต  
เราจึงต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้เป็นผู้  
ให้บริการที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

จากการใช้งานบน Smart Phone  
และ Smart Device ต่างๆของผู้บริโภคใน  
ประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นในอัตราก้าวกระโดด ทำ  
ให้ Mobile Operator ต่างเร่งขยายและ  
พัฒนาโครงข่ายเพื่อให้บริการ 3G บน  
ย่านความถี่เดิม หรือ HSDPA ซึ่งเราจะเป็นผู้  
ให้บริการ 3 G ภายใต้มแบรนด์ “My” ที่  
ให้บริการค้ำด้วยเกตเวย์ที่ใหญ่ที่สุด  
รวมทั้งเราจะเป็นผู้ให้บริการ ระบบ Mobile  
Backhaul แก่ Mobile Operator เพื่อเสริม  
ความแข็งแกร่งของระบบสำหรับ Operator  
รายอื่น ๆ ด้วย

### ทิศทาง กสท ปี 55

“แม้จะสั่งสมประสบการณ์ในธุรกิจ  
สื่อสารโทรคมนาคมมาอย่างต่อเนื่องโดย  
ตลอด แต่คงต้องยอมรับว่าในยุคของการ  
แข่งขันที่มีการเติบโตของกลุ่มผู้ใช้งาน ซึ่งม  
ีความต้องการในเทคโนโลยีที่หลากหลายนั้น  
นอกจากเราจะต้องแข่งขันทั้งกับคู่แข่งใน  
ตลาดแล้ว เรายังต้องแข่งขันกับเทคโนโลยี  
ต่างๆ ที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่าง  
รวดเร็ว ดังนั้นเราจึงต้องมีความตื่นตัวและ  
มองธุรกิจอย่างรอบด้าน เพื่อก้าวอย่างมั่นใจ  
ในธุรกิจนี้”

กับเส้นทางสายไอทีที่ยาวนานของ  
ผู้ขายคนนี้ “สมพล จันท์ประเสริฐ” รอง  
กรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานธุรกิจบรอด  
แบนด์ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด  
(มหาชน) หรือ CAT ซึ่งได้ยื่นหยัดต่อผู้ฝ่าฟัน  
กับอุปสรรคทางธุรกิจ ตั้งแต่ยุคของการเป็นผู้  
ให้บริการแบบน้อยราย มาสู่การแข่งขันเชิง  
รุกเพื่อช่วงชิงความเป็นหนึ่งในธุรกิจสื่อสาร  
โทรคมนาคมของไทย วันนี้คุณสมพลฯ จะมา  
เปิดเผยถึงชีวิตการทำงาน และกลยุทธ์ที่จะ  
นำพา CAT ไปยังเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

### เส้นทางสาย CAT

ผมร่วมงานกับ CAT มากกว่า 30 ปี ซึ่งได้ดูแลงานทั้งด้านโครงข่าย, ด้านไอทีองค์กร, ด้านกลยุทธ์องค์กร, ด้านร่วมการงาน, ด้านการตลาดและการขาย จนมาถึงการเป็น Head ของสายงานธุรกิจบรอดแบนด์ ซึ่งที่ผ่านมาเราก็ได้มีส่วนร่วมในแต่ละยุคของการพัฒนาการให้บริการบนเทคโนโลยีต่างๆ ตั้งแต่ยุคของการให้บริการโทรเลข และบริการเทเล็กซ์ พัฒนามาจนถึงปัจจุบันที่ส่งผ่านการสื่อสารข้อมูลทั้งแบบ Wireline และ Wireless ซึ่งก็นับเป็นความท้าทายในตลอดชีวิตการทำงานที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง

ตอนนี้ผมดูแลในส่วนของธุรกิจบรอดแบนด์ ก็ประกอบไปด้วย บริการวางจรสื่อสารข้อมูล อินเทอร์เน็ต e-Business และ IT Security ซึ่งผมเองเติบโตมาในธุรกิจสื่อสารข้อมูล และได้ใช้ประสบการณ์สร้างสรรค์ธุรกิจนี้ให้กับ CAT จนทุกวันนี้ บริการสื่อสารข้อมูลก็นับเป็นธุรกิจหลักของ CAT ซึ่งทำรายได้อยู่ประมาณ 40 กว่าเปอร์เซ็นต์ของรายได้ทั้งหมด ซึ่งผมได้วางแนวนโยบายในระยะยาวสำหรับการพัฒนาธุรกิจนี้ให้สามารถอยู่ในตลาดได้อย่างยั่งยืน และเป็นผู้นำตลาดต่อไป

## แนวมัลติแพลตฟอร์มการสื่อสารข้อมูลในปี 2555

แนวมัลติแพลตฟอร์มสำหรับผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมของไทยคงไม่ใช่แค่

เพียงการพัฒนาโครงข่ายเพื่อรองรับปริมาณการรับส่งข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่เราจะต้องศึกษาตลาด โดยทำความเข้าใจกับทิศทาง วิธีการสื่อสารต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมาย บน application ที่มีความซับซ้อนรวมถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการ ซึ่งต้องการการออกแบบระบบบนเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ ไม่สะดุดหยุดชะงัก โดยแนวโน้มของลูกค้ามีความต้องการ High Service Level Guarantee เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ผู้ให้บริการจะต้องมีการทำงานที่หนักขึ้น

รวมถึงความต้องการลดต้นทุนด้านไอทีขององค์กรซึ่งตามมาด้วยเทรนด์การใช้ Cloud Computing เพื่อการแชร์ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งการใช้งาน Private Cloud สำหรับองค์กรจะเริ่มมี มากขึ้นทั้งในองค์กรขนาดใหญ่และขนาดกลาง โดยแนวโน้มจะเป็นการ Outsourcing ผู้ให้บริการเครือข่าย Cloud เป็นผู้ดำเนินการ และนั่นก็จะเป็นความท้าทายในธุรกิจนี้ซึ่งถ้าหากผู้ให้บริการสามารถสร้าง Economy of Scale ไปจนถึงการให้บริการ Public Cloud ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บริการกับองค์กรในทุกระดับ

สำหรับการลงทุนของธุรกิจนี้ ผู้ให้บริการที่มีวิสัยทัศน์จะต้องมองไปที่การลงทุนในเทคโนโลยีอนาคตที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งต้องสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพราะช่วงชีวิตของเทคโนโลยีด้าน ICT มีระยะเวลา

สั้นลงกว่าแต่ก่อน เพราะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนั่นเอง

สุดท้ายก็คือเรื่องของ การสื่อสารที่ไม่มีพรมแดน และเงื่อนไขใดๆ ในการติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลกแบบ real time ซึ่งทำให้เกิดการรวมตัวกันของผู้ให้บริการ ลักษณะของ Partnership เพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจนี้

### ทิศทางธุรกิจสื่อสารข้อมูลของ CAT ปี 55

จากการเติบโตของยุคข้อมูลข่าวสารของทั่วโลก รวมถึงแผนการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน ภายในปี 2015 ทำให้เรามีโอกาสในธุรกิจสื่อสารข้อมูลทั้งในประเทศไทยและระหว่างประเทศมากขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับแผนธุรกิจของเราในปีที่มุ่งเน้นการรุกตลาดสื่อสารข้อมูลระหว่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น เตรียมความพร้อมการเป็นศูนย์กลางสื่อสารโทรคมนาคมในภูมิภาคอินโดจีน (Hub to Indo-China) ไม่ว่าจะเป็นการวางระบบโครงข่ายภาคพื้นดินตามแนวเขตชายแดนประเทศเพื่อนบ้านทั้ง ลาว พม่า กัมพูชา และมาเลเซีย ซึ่งทำให้การสื่อสารในภูมิภาคอินโดจีนเชื่อมโยงกันได้ง่ายและทั่วถึง

ดังนั้นสำหรับผู้ประกอบการที่มีการเพิ่มฐานการผลิตในภูมิภาคอินโดจีน หากเชื่อมต่อผ่านโครงข่ายของ CAT ก็จะสามารถเข้าถึงเครือข่ายในภูมิภาคนี้ได้ทุกประเทศ รวมถึงการเชื่อมโยงผ่านระบบเคเบิลใต้น้ำ

ระหว่างประเทศซึ่ง CAT เป็นผู้ลงทุนผ่านไป ยังสำนักงานหลัก และสาขาได้ทั่วโลก ซึ่งเราก็ได้เพิ่มการจัดสร้าง POP (Point of Presence) เพื่อการให้บริการสื่อสารข้อมูลและอินเทอร์เน็ตทั่วโลก

สำหรับองค์กรที่ต้องการเชื่อมโยงเพื่อการสื่อสารข้อมูลภายในประเทศไทยนั้น นอกเหนือจากการเชื่อมโยงผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงภาคพื้นดินบนโครงข่าย SDH และโครงข่าย IP แล้ว ในปีนี้เรายังได้เริ่มโครงการจัดสร้างระบบเคเบิลใต้น้ำอ่าวไทย เพื่อให้บริการกับกลุ่มธุรกิจพลังงานที่มีแท่นขุดเจาะน้ำมันอยู่กลางอ่าวไทยจำนวนมาก และต้องอาศัยระบบ ICT ในการควบคุมกระบวนการผลิต ซึ่งการจัดสร้างระบบโครงข่ายดังกล่าวทำให้เราสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการในประเทศสำหรับการเชื่อมโยงการรับ-ส่งข้อมูลจากภาคใต้ของประเทศขึ้นมายังจุดขึ้นบกที่ศรีราชาด้วยระบบเคเบิลใต้น้ำอ่าวไทยซึ่งสามารถเชื่อมต่อมายังกรุงเทพฯ และปริมณฑลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง เสมือนเป็นซูเปอร์ไฮเวย์ หรือ ทางด่วนในการรับส่งข้อมูล

ในปี นี้ ผมคาดว่าเราจะมีรายได้จากกลุ่มธุรกิจบรอดแบนด์กว่า 7,560 ล้านบาท ซึ่งรายได้หลักก็จะมาจากการกลุ่มบริการวงจรสื่อสารข้อมูลประมาณ 5,177 ล้านบาท

ซึ่งจะเป็นการให้ บริการกับกลุ่ม Domestic และ International Carriers / Telcos Wholesales, ISP รวมถึงลูกค้าที่เป็น ผู้ประกอบการซึ่งใช้บริการสำหรับธุรกิจ กลุ่มนี้เป็นกลุ่มบริการที่เป็น Core Business ซึ่งเรายังคงมีจุดแข็งที่แตกต่างจากผู้ให้บริการ รายอื่นอย่างชัดเจน ด้วยระบบโครงข่ายและ ประสบการณ์การให้บริการซึ่งเป็นรายแรก ของประเทศและให้บริการยาวนานมาจนถึง ปัจจุบัน รวมถึงความสัมพันธ์ในธุรกิจกับ ผู้ประกอบการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำใน ประเทศต่างๆทั่วโลก ทำให้เราสามารถ ให้บริการแบบ One Stop Service สำหรับการเชื่อมโยงไปยังทุกภูมิภาคของโลก

และด้วยการเป็นองค์กรซึ่งมีบทบาท สำคัญในการขับเคลื่อนระบบสื่อสาร โทรคมนาคมของไทย ทำให้เราวางแผน พัฒนาระบบโครงข่ายในอีกหลายโครงการ ซึ่งจะเป็นเทคโนโลยีอนาคต รองรับความต้องการของกลุ่ม Early Adopter อย่าง โครงการ FTTX ซึ่งในอนาคตกลุ่มผู้ใช้งานทั้ง ในภาคธุรกิจหรือแม้แต่กลุ่มประชาชนทั่วไป ก็จะต้องการรับ-ส่งข้อมูลความเร็วสูงใน ชีวิตประจำวันเพื่อสร้างความสำเร็จในธุรกิจ และการใช้ชีวิตประจำวัน โดยการรับ-ส่ง ข้อมูลบนเคเบิลใยแก้วนำแสงจะมีเสถียรภาพ สูงสุด เราจึงเร่งขยายโครงข่ายดังกล่าวให้ เป็นไปอย่างทั่วถึง ซึ่งด้วยธรรมชาติของ ตลาดไอทีที่จะเกิดการแพร่ขยายการใช้งานใน วงกว้างในเวลาอันรวดเร็ว เนื่องจากผู้บริโภค

มีการปรับตัวและเรียนรู้การใช้งานได้มากขึ้น กว่าในอดีต เราจึงต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้ เป็นผู้ให้บริการที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

จากการใช้งานบน Smart Phone และ Smart Device ต่างๆของผู้บริโภคใน ประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นในอัตราก้าวกระโดด ทำให้ Mobile Operator ต่างเร่งขยายและ พัฒนาโครงข่ายเพื่อการให้บริการ 3G บน ย่านความถี่เดิม หรือ HSDPA ซึ่งเราจะเป็นผู้ ให้บริการ 3 G ภายใต้แบรนด์ "My" ที่ ให้บริการค้ำด้วยเทคโนโลยีที่ใหญ่ที่สุด รวมทั้งเราจะเป็นผู้ ให้บริการ ระบบ Mobile Backhaul แก่ Mobile Operator เพื่อเสริม ความแข็งแกร่งของระบบสำหรับ Operator รายอื่น ๆ ด้วย

สำหรับ CAT ความสำเร็จของเรา ไม่ใช่แค่กำไรที่เป็นตัวเงินเท่านั้น แต่เรายังมี ความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนในการ พัฒนาระบบโครงสร้างทางเศรษฐกิจแล ะ สังคมของประเทศโดยรวม เราจึงไม่เพียงวาง กลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน แต่เรายังได้วาง รูปแบบ / โครงสร้างธุรกิจให้ทุกหน่วยใน ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไทย สามารถเดิน ไปพร้อมกันได้อย่างยั่งยืน ทั้งเรา พันธมิตร ในธุรกิจ และลูกค้าผู้ให้บริการ ซึ่งทุกฝ่ายควร ได้รับประโยชน์สูงสุด ดินมูมมองของแต่ละ ฝ่าย เพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มโดยรวม ให้กับประเทศ และส่งผลกลับมายังทุกภาค ส่วนในประเทศของเรา

<http://www.ryt9.com/s/prg/1369784>

"ยูไอเอช " ผันัก " ทีซีซี " ขยับสถานะเป็นผู้ให้บริการสื่อสารครบวงจรบุกตลาดอาเซียน

ผู้สื่อข่าว " ประชาชาติธุรกิจ " รายงานว่า นายวิชัย เเบญจรงค์กุล ประธานคณะกรรมการบริหาร บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (UIH) ในกลุ่มเบญจจินดา และนายปณต สิริวัฒนภักดี กรรมการบริหาร บริษัท ที.ซี.ซี. เทคโนโลยี จำกัด ได้ลงนามในความร่วมมือทางธุรกิจ ในการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมครบวงจรครอบคลุมพื้นที่ในประเทศไทย และในภูมิภาคอาเซียน โดยมี พันเอกเรือธงทรัพย์ โฉมวินทะ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด และนายโฆสิต สุขสิงห์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ที.ซี.ซี. เทคโนโลยี จำกัด ร่วมเป็นสักขีพยาน

พันเอกเรือธงทรัพย์ โฉมวินทะ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด หรือ UIH กล่าวว่า ถือเป็นก้าวสำคัญขององค์กร โดยได้ปรับกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อรองรับการค้าเสรี ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ การค้าระหว่างประเทศที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น เกิดการเชื่อมต่อข้อมูลระดับประเทศ ภูมิภาคและระดับโลก ด้วยการให้บริการระบบสื่อสาร โทรคมนาคมครบวงจร และการร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็นองค์กรชั้นนำ และเป็นผู้ให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์รายใหญ่ระดับโลกอย่างกลุ่มบริษัท TCC จะทำให้บริการด้านระบบสื่อสารโทรคมนาคมของ UIH และ TCCT มีความสมบูรณ์แบบ และครอบคลุมบริการด้านสื่อสารอย่างครบถ้วน เพื่อสร้างโอกาสทางการสื่อสารของธุรกิจการค้าของลูกค้านำของทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งในประเทศและ ไปยังทุกมุมโลก

ด้านนายโฆสิต สุขสิงห์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทีซีซี เทคโนโลยี จำกัด หรือ TCCT ผู้ให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ชั้นนำในประเทศไทย กล่าวว่า เป็นความร่วมมือครั้งสำคัญของทีซีซี เทคโนโลยี และ UIH ด้วยประสบการณ์ด้านดาต้าเซ็นเตอร์กว่าสิบปีของ TCCT และประสบการณ์ด้านระบบสื่อสารโทรคมนาคมกว่า 16 ปีของ UIH ทำให้เกิดบริการสื่อสารโทรคมนาคมที่จะสามารถนำเทคโนโลยีเชื่อมโยงสู่ทุกจุดยุทธศาสตร์ ทางธุรกิจตั้งแต่ ดาต้าเซ็นเตอร์ทุกแห่ง กลุ่มลูกค้า พันธมิตร องค์กรชั้นนำ ตึกอาคารสำนักงานต่าง ๆ ในกลุ่มTCC การเชื่อมต่อและการส่งผ่านข้อมูลด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และถือเป็นก้าวสำคัญที่จะร่วมกันยกระดับเป็นผู้ให้บริการบรอดแบนด์หรือ ผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมคุณภาพระดับอาเซียน โดยพร้อมให้บริการเครือข่ายวงจรรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงและอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงบริการดาต้าเซ็นเตอร์ เพื่อให้การเชื่อมโยงเครือข่ายถึงกันระหว่างสาขาภายในประเทศและองค์กรระหว่างประเทศให้บริการได้ครบวงจร เสมือนเป็นเครื่องมือช่วยเปิดประตูธุรกิจการค้าไปสู่สากล โดยผ่านทางพรมแดนระหว่างประเทศ ตั้งแต่พื้นที่เส้นทางตะวันออก ชายแดนประเทศกัมพูชา เวียดนาม ส่องกง ไปจนถึงเส้นทางใต้ มาเลเซีย สิงคโปร์ บรจวบที่ฮ่องกง นอกจากนี้ ยังขยายผลความร่วมมือในการพัฒนาอาคารสำนักงานธุรกิจของกลุ่ม TCC ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการภายในอาคารสำนักงานอย่างครบครัน เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบสำนักงาน ไซเบอร์ (Cyber Building) โดยให้บริการระบบสื่อสารโทรคมนาคมครบวงจร(Turnkey Service) ครอบคลุมตั้งแต่ การจัดหา และให้บริการอินเทอร์เน็ต บริการดาต้าเซ็นเตอร์ ซึ่งใช้เครือข่ายวงจรรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงเชื่อมโยงเครือข่ายถึงกันระหว่างสาขาภายในประเทศและ องค์กรระหว่างประเทศ รวมไปถึงพันธมิตรทางการค้า เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจของลูกค้าองค์กรด้วยบริการคุณภาพกับเครือข่ายที่ปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูล เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มั่นใจได้ ที่จะทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่พร้อมให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

[http://www.prachachat.net/news\\_detail.php](http://www.prachachat.net/news_detail.php)



คิดนอกกรอบจนได้ดี นกแอร์-ดีแทค-ไออิชิ

พาที สารสิน ประชาชาติธุรกิจ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ปีที่ 30 ฉบับที่ 3818

พาที สารสิน เปิดเบื้องหลังแนวคิด การสร้าง  
"โลว์คอสต์แอร์ไลน์" สตาร์ทอัพแห่งยุค

สายการบินนกแอร์ เริ่มต้นด้วยไอเดียว่าจะทำอย่างไรให้สายการบินของเราแตกต่างออกไป ชื่อ "นก" เกิดขึ้นเพราะผอเชิญเพื่อนที่ทำด้วยกัน คุณปิยะ ยอดมณี ชื่อเล่นชื่อ "นก" ผมก็เข้าไปบอกทำไม ไม่ชื่อนกละ เขาบอกว่าตามใจจะชื่ออะไรก็ได้ และเพราะโลกเปลี่ยนไปเยอะมาก จะทำอย่างไรให้นกแอร์ต่างไปจากความเป็นธรรมดา เราก็คิดจากว่าคนที่บินเปลี่ยนไปอย่างไร และเราจะเปลี่ยนตัวเองอย่างไร ให้ตัวเองนอกกรอบ เพราะนกแอร์ไม่ใช่รายแรกเราเป็นรายที่สาม รายแรกคือ วันทูโก ต่อจากนั้น ท่านนายฯ ก็ไปซื้อไทยแอร์เอเชียเข้ามาเปิดในประเทศไทย และหลังจากนั้นการบินไทยก็ตกใจ เรียกให้ผมมาทำ

วันแรกที่ผมมาทำนกแอร์ การบินไทยยังไม่ได้ให้ต้นทุนมาลงทุนเลย ผมกับเพื่อนอีก 3 คน ลงทุนคนละแสนบาท เพราะฉะนั้นงบบนมือไม่มากเลย อันที่สอง เราต้องเด่นออกมา ถ้าไม่เด่น เราจะจมหายไปในกองต้องวางตำแหน่งของแบรนด์ให้ชัดเจนและเคลียร์ เพราะว่าคนจะไม่จำเบอร์สองเลย จำใครเป็นคนแรกที่เหยียบพระจันทร์ แล้วใครเป็นคนที่สอง ? ถ้าเราเป็นที่สอง คนจะไม่จำเลย เราต้องฉีก และมีคนพูดถึง

วันแรกที่ผมไปพรีเซนต์ที่สิงคโปร์ ฝรั่งเศส ตกใจหมด ไม่เข้าใจคำว่า "นก" เขาบอก โนเคแอร์ไลน์ หรือผมก็บอกเอสโนเค แต่เป็นข่าวทั่ว

สิงคโปร์ภายในพริบตาเลย ไปถึงบีบีซีที่อังกฤษว่าจะมีโนเคแอร์ไลน์เกิดขึ้นในประเทศไทย ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าเราเริ่มต้นจากการที่ใช้ชื่อประหลาดกว่า คนอื่นๆ

เมื่อเราต้องการจะเป็นนัมเบอร์วันในหัวสมองของคนไทย เราจะวาง โฆษณาน้อยๆ ระยะเวลาที่เขาคิดถึงการเดินทางที่จะเซฟเงินนิดหน่อย จะคิดถึงนกแอร์ก่อน....แล้วทำอย่างไร ?

หนึ่ง สำคัญมากสำหรับธุรกิจ เราต้องศึกษาคอนซูเมอร์ของเราจริงๆ ว่าเขาต้องการอะไร สอง ผลผลิตสิ่งที่เขาต้องการ อันที่สาม คู่แข่งทำอะไรที่ว่ามัน ห่วย เราจะได้แก้ไขให้ดีกว่า เราต้องศึกษาตัวเราเองด้วยเหมือนกันว่าเราห่วยอย่างไร เช่น ผมเองไม่ใช่นักบิน พูดเรื่องการบินผมไม่รู้เรื่องเลย ฉะนั้นต้องศึกษาจุดอ่อนของเรา และมีทีมเวิร์ก งานทุกชนิดต้องทำงานเป็นทีม ต้องเอามาผสมผสานกัน คนนั้นเก่ง คนนี้เก่ง แต่ถ้าผสมผสานให้ดีจะถูกต้อง การที่เราจะเป็นเบอร์หนึ่งไปนั้น เราจะต้องมีอะไรสักอย่างที่ฉีกจากคู่แข่ง ตอบสนองผู้โดยสารของเราได้ และก๊อบปี้ลำบาก จะก๊อบปี้ก็ต้องใช้เวลา เราต้องเชื่อก่อนว่า เราไม่สามารถบอกคอนซูเมอร์ว่า

"เธอต้องไปตามฉัน " แต่เราจะเปลี่ยนตัวเองอย่างไรให้เข้ากับเขาให้ได้

สมัยก่อนการบินไทย เป็นโดเมนสติก เดียวที่ให้บริการ และคนรวย ระดับ A เท่านั้นที่บินได้ B คือระดับกลาง C คือ คนต่างจังหวัดไม่สามารถใช้ได้เลย ส่วนกลุ่ม B มีสิทธินิดหน่อย เพราะสามารถใช้เงินของออฟฟิศจ่ายได้ สมัยนี้เปลี่ยนไป กลุ่มระดับกลางสูง ขึ้น เพราะเศรษฐกิจเราดีขึ้น ถ้าเศรษฐกิจดีปี๊บบ กลุ่ม B จะเป็น A มากขึ้น เพราะรวยขึ้น กลุ่ม B จะขยายตามเศรษฐกิจของประเทศไทย และกลุ่ม B เป็นสิ่งที่นักแอร์ต้องการ

"ในอีกสองปีข้างหน้าจะเห็นชัดว่า การแข่งขันด้านราคาจะสูงขึ้น กลุ่ม C จะเข้ามาผสมผสานด้วย สิ่งที่ผมต้อง งบการก็จะเข้าไปในกลุ่มที่สาม เราชอบกลุ่มนี้ เศรษฐกิจดีกลุ่มนี้อยากเป็น A เราก็ขยายใหญ่ขึ้น เศรษฐกิจห่วยจนลง เราก็ยังอยู่ เราอยู่ตรงกลางที่พยายามจับทั้งสองตลาด"

สิ่งที่เกิดด้านลูกค้าของเราคือ 1.นั่งเครื่องบินที่ไม่ตก 2.ถูกหนอยก็ดี 3.บินบ่อยได้ มีหลาย ๆ ไฟลต์ 4. ซื่อตัวอย่างไรให้ง่าย

ทำอย่างไรจะให้เห็นรู้ว่าเราเซฟ เราซ่อมบำรุงการบินไทย โอกาสตกน้อย อันที่สอง เรื่อง destinations เมื่อก่อนเรามีนิดหน่อย เดียวนี้เพิ่มเป็น 9 destinations แล้ว สังเกตได้ว่าเราครอบคลุมประเทศไทยพอสมควร และในอนาคตอันใกล้จะไปเซีย งราย กระบี่ อุบลราชธานี เราต้องชนะใจคนไทย โดยการ

เป็นนัมเบอร์วันในประเทศให้ได้ เราต้องเป็นสายการบินของคนไทยจริงๆ

**อันที่สอง** เราเป็นสายการบินแรกในโลกที่สามารถจ่ายสตางค์ที่เซเวนกับเอทีเอ็มได้ เหตุผลเพราะคนไทยทั้งหลายจ่ายค่าน้ำไฟ ไปจ่ายที่เซเวนหรือเอทีเอ็มตลอดเวลาเป็นเรื่องปกติ เราเอาตรงนี้มา 1318 คอลเซ็นเตอร์ เซเวน และเอทีเอ็ม เริ่มต้นที่ไทยพาณิชย์ แต่ทุกวันนี้เรามีแบงก์กรุงเทพ กรุงไทย และวันนี้เพิ่มแบงก์ทหารไทยมา แต่เซเวนมี 3,000 เอต์เลตในประเทศไทย จึงง่ายขึ้นสำหรับผู้โดยสาร

" ในเร็ว ๆ นี้เราจะ ร่วมกับดีแทค สามารถบู๊คตั๋วผ่านเอสเอ็มเอส นี่เป็นนวัตกรรมใหม่สุด และหลังจากลงจากเครื่องบินคุณ สามารถคอมเมนต์ได้ว่า ไฟลต์นี้ห่วยหรือดี หรือใครเป็นแอร์ที่น่ารัก หรือน่าเกลียดน่าชัง สามารถเอสเอ็มเอสมาได้ เราจะเปลี่ยนทันที "

ที่นี่จะทำอย่างไรให้แบรนด์ของเราเป็นที่จับตาของประชาชนได้เร็วที่สุด เรามีนักทีมพวกนี้เขาทำงานกันวันละ 400 กว่าบาท เขียนว่านกบินแล้วก็วิ่งไปทั่ว คนก็สังเกตว่านี่คืออะไร ก็บอกว่านกเหล็กบินได้ อีกจุดหนึ่งตอนนั้นมีใช้หัวคนกพอดี เราก็บอกไม่มีปัญหาเพราะนกเราไม่ติดหัวัด เพราะเป็นนกเหล็ก นั่นก็เป็นสิ่งที่ต้นเต็นพอสมควร

เวลาเราไปที่ไหน เราไปอุดรฯเราจะไปเป็นคนอุดรฯ เราไปเชียงใหม่ เราจะไปเชียงใหม่ แอร์ของผมสามารถพูดภาษาได้ได้เหนือได้ อีสานก็ได้ แต่พยายามจะให้พูดภาษาฝรั่งได้ เขาบอกว่าภาษาฝรั่งของเราไม่ค่อยดี ผม

ก็พยายามจะให้พูดด้วย ให้พูดอีสาน เหนือ ใต้ พวกนี้เป็นสิ่งที่สำคัญนะครับและปริเซนต์ตัวเองว่าชื่อน้องนกตลอดเวลา

เครื่องบินของเราเป็นสิ่งที่สำคัญนะครับ เครื่องบินของเราหน้าตาแปลกประหลาดทุกครั้งทีออกมา เพราะว่าผมต้องการจะให้เด็กคิดใจ เพราะพ่อแม่ไปทีไร ต้องเพิ่มอีก 3-4 คนเลย ฉะนั้นเด็กจะซื้อของเล่น มีหลายคนเด็กขึ้นเครื่องแล้วไม่ยอมลง เพราะอยากรจะนั่งอยู่บนลูกนก โดยเราจะมีอีก 2 ลำ เกิดในเดือนตุลาคมเป็นสีแปลกอีกแบบหนึ่ง ฉะนั้นเครื่องบินของเราจะมีสีหลากหลาย

เราไม่นึกหนอย่ว่าเราออนไลน์เต็มเสมอแต่จริงๆ แล้วเราก็มีดีเลย์ 8 ชั่วโมง 12 ชั่วโมงเหมือนกัน แต่ เราโฆษณาว่าเราออนไลน์ 95% ถามทุกคนว่าใครเป็นสายบินที่ตรงเวลาที่สุด ทุกคนบอกนกแอร์ เพราะเราโฆษณาแบบนั้น ใช้โฆษณาใช้ให้เป็นนะครับ

สิ่งหนึ่งที่เราทำที่แปลก เรามีช้อปที่เชียงใหม่ ผู้โดยสารทุกคนไม่ต้อง รอขึ้นเครื่องที่แอร์พอร์ต สามารถเดินรถที่เซ็นทรัล แอร์พอร์ตสาขาเชียงใหม่ได้ เพราะสามารถปล่อยกระเป๋าให้ช้อปปี้งรอได้โดยไม่มีกรบ่น ท่านคิมเบียร์รอได้ สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีกระเป๋า แทนที่จะต้องไปรอคิว สามารถใช้พีดีเอถือกิน เรามีนกเอ็กซ์ใช้พีดีเอ เช็กอินได้แบบเอ็มเค

นกแอร์ไม่มีสตังค์ครับ แต่ลูกค้าของเราเงินเยอะมาก เช่น คุณธนา แสบปี มีเงินโฆษณาปีละ 300-400 ล้านบาท นกแอร์มี 40 ล้านบาท ฉะนั้นเราทำอย่างไร เราเชิญคุณธนามาเป็นพาร์ต

เนอร์ และใช้เงินของแสบปีมาทำให้เรานะครับ อันนี้เป็นสิ่งที่เราเป็นประโยชน์ เรามิเพิร์ส เบียร์ สิ่ง โค้ก นกแอร์อยู่ตรงกลาง เป้าเดียวเงินก็เกิดขึ้น เป็นฟิลค์ที่เราไม่ต้องใช้สตังค์

และเรา refreshing look เสื้อผ้าอันกแอร์มันเริ่มเก่า ก็เปลี่ยนแปลง โดยออกตังค์เอง คนละ 300 บาท ไม่สามารถใช้ เงินของบริษัทได้ เพราะไม่มีสตังค์

อันสุดท้ายเราครบรอบ 2 ปี เราทำบุญแจเพื่อไปช่วยเด็กที่หัวใจไม่ดี เรา ีชเป็น Nok gives life campaign หาเงินได้มากกว่าขายตั๋วอีก เป็นการ Give back to society หากเป็นคุณหมอเราให้บินฟรี ทุกบาทที่ทำไม่ใช่เพื่อกำไรอย่างเดียว แต่จะพยายามช่วยประชาชนในยามที่มีวิกฤตตลอดเวลาเราทำเสมอเลยครับ ให้คนมีโอกาสช่วยกันเองด้วย โดยเราเป็นตัวกลาง เชื่อม

นกแอร์มี culture blue print อันหนึ่งคือ เป็นนิสัยของตัวเองพอสมควรเลยทีเดียว เราจะดำเนินธุรกิจชนิดหนึ่งให้มันเกิดให้มันโตให้มันเร็ว ใ่วางใจ เกิดจากจุดนี้หนึ่งคือ sacrifice ผมเองเป็นคนที่ได้ดี ลูกน้องได้ดีก่อนแต่ถ้าเจ้ง เราโดนก่อน เราต้องรักลูกน้องเรา ถ้าไม่รักลูกน้องเรา หรือไม่รักแบรนด์ของเรา องค์กรมีปัญหาแน่ ๆ ตอนนี้เรามี 700 คน ฉะนั้นเราต้องรักและดูแลเขาอย่างพี่น้อง และ keep it fun หลังจากนั้นก็มาจาก attitude ความใ่วางใจ ความกล้า การใช้เบสิกอินสตีง ค์ (Basic Instinct) ทำอะไรด้วยใจตลอดเวลา

และเราก็แตกต่างคนอื่นตลอดเวลา  
นอกกรอบตลอดเวลา ไม่ใช่แค่ cutting costs  
อย่างเดียว แต่จะอย่างไรให้ increase  
efficiencies มากที่สุด ขณะนี้เรา increase  
60% ตลอดเวลา ตั้งแต่เปิดมายอด 18% ของ  
ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ผมคิด  
ว่าเราคงขยายต่อไปเรื่อย ๆ ทำริเสิร์ชมาคนชอบ  
นกแอร์พอสมควร

### การผลักดันทีมที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร แบบนกแอร์ขึ้นมา ยากไหม และมีวิธีอย่างไร

อยู่ที่หัวหน้าครับ ถ้าหัวหน้าไม่ทำก็ไม่  
เกิด หมายความว่าเราต้องไปคลุกคลีกับเขาจริง ๆ  
เช่น นกสนุก เรามีทีมบิลด์ตลอดเวลา ต้องไป  
เขาใหญ่ ค่าห้อง 30 บาท ผมนอนกับเขาด้วย เรา  
ต้องทำตัวเองให้เหมือนกับเขา การทำทีมที่  
ถูกต้องต้อง Lead by example only

เคยพูดถึงปรัชญาข้อหนึ่งในการบริหาร  
นกแอร์ คือการคิดให้กว้างและรอบคอบ นั่นเป็น  
อย่างไร “คิดให้กว้างและรอบคอบ” คือ อย่า  
ปิดตัวเอง เพราะทุกอย่างจะเริ่มต้นใน การคิด คือ  
Zero base cost จะทำให้มันเกิดขึ้นได้อย่างไร  
มันง่ายครับที่จะเอาเงินมาให้ก่อนหนึ่งบอกว่าทำ  
เลย แต่ต้องคิดก่อนว่าถ้าไม่มีเงินเลยต้องทำ  
อะไรบ้าง จะหาพาร์ทเนอร์แบบดิแทกก็ตาม  
หลังจากนั้นแล้วเราจะแอดเข้ามาอย่างไร เราอย่า  
ปิดตัวเอง อย่างบอกว่าทำไม่ได้ ทุกอย่างในโลก  
ทำได้ เพียงแต่ว่ามันเท่าไรเท่านั้นเอง พวกนี้  
จะกระตุ้นให้คนคิดหนักขึ้น พยายามมากขึ้น และ  
ให้อ่านเขาไปคิด ความกว้างคือคิดกว้าง  
รอบคอบคือมีจุดอะไรที่เป็นจุดเสียบ้าง

negative มันมีหินหยาง มันต้องมีทั้งสองฝ่าย  
ดีหรือไม่ดี เราต้องคิดถึงฝ่ายไม่ดีด้วยแล้ว วม  
แก้ไขกัน

### แก้ปัญหาเรื่องที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างไร บ้าง ?

ล้มเหลวหรือครับ ประจำครับ อยากจะ  
ทำโน่นก็ไม่สำเร็จ นี่ก็ไม่สำเร็จ แต่สิ่งที่เรา  
ต้องการจะทำคือ ทำอย่างหนึ่งคือต้องไปโปรเทคต์  
(protect) ลูกน้องเรา การที่เป็นผู้นำคือเราโชว์  
ให้ลูกน้องเห็นว่าเราอ่อนแอไม่ได้ วิธีการของ  
ผมคือต้องไปแอบ ไปซ่อนที่ไหนสักแห่งหนึ่ง  
เพื่อปรับตัวเอง ปรับทุกข์กับตัวเอง กับเพื่อน  
ร่วมงานใกล้ชิด ว่ามันไม่เวิร์กเลย นี่คือการ  
แก้ปัญหา และสร้างกำลังใจกันเองขึ้นมาแล้วก็  
มาสู้ต่อ ผมบอกแล้วว่ามียหินกับหยาง มีสำเร็จ  
ก็ต้องมีล้มเหลว (success & fail) ในชีวิตผมมี  
หลายอย่างที่ล้มเหลว แต่เราต้องพยายามคิดเป็น  
บวกไว้

### คนที่ใช้วิธีการคิดนอกกรอบ ซีอีโอ หรือตัวผู้ นำองค์กรต้องออกมาข้างหน้าอยู่เสมอ เพื่อสร้าง จุดเด่น มันเป็นเรื่องจำเป็นหรือไม่ในการคิดนอก กรอบ ?

จริงๆ แล้วไม่จำเป็น แต่ผมบอกได้เลย  
ว่า คอมมอนของนอกกรอบคือ คนที่เป็นผู้นำจะ  
ไม่ชอบนั่งอยู่บนแท่น ผมพนันได้เลยว่าคุณ  
ไม่ชอบนั่งเฉยๆหรอก อยู่บนแท่น คุณที่ทุกวันๆ  
ต้องออกไปเยี่ยม ไปดู ไปคลุกคลี คุณชนาผมก็  
เคยออกไปกับเขา คุณชิตเว่ (ผู้บริหารดิแทก) ก็  
ไม่ชอบอยู่เฉยๆ

## "ไออิชิ" ...ธุรกิจไม่ติดกรอบ

จริงๆ แล้วต้องออกตัวก่อนว่า คำว่าคิदनอกกรอบไม่ได้ถูกเสมอ หรือสิ่งที่ผมจะพูดต่อไปนี้ถูกและทำได้ มันอาจจะเคยทำได้และทำไม่ได้ก็แล้ว เคยมีคำพูดอยู่ประโยคหนึ่งที่ว่า แมวจับหนูได้ ได้สีอะไรก็ได้ ช่างมันเถอะอย่าไปสนใจขอให้มันเป็นแมวแล้วกัน

ผมไม่รู้หรอกว่า นิยามคำว่า "คิदनอกกรอบ" แปลว่าอะไร มันมีความหมายเยอะ แต่ถ้าถามผมมันจะต้องไม่เหมือนใคร อย่างผมตั้งแต่ทำงานครั้งแรกจะมาถึงที่ทำงานคนแรกตั้งแต่ 7 โมงเช้ามาเกาะประตูหน้าบริษัท เรามาก่อนอยากทำงานแล้ว และเราต้องทำงานมากกว่าคนอื่น พอคนอื่นกลับบ้านเราก็ยังไม่กลับ ทำงานต่อ การที่ทำแบบนี้หมายความว่าแล้วเราได้อะไร ได้ครับ แต่มันสร้างความมั่นใจให้กับผมเมื่อก้าวเข้ามาทำบริษัทของตัวเอง

เพราะเมื่อผมมาเจอปัญหาสารพัดตอนมาทำบริษัทตัวเอง มันบอกผมเลยว่าไอ้ประสบการณ์ 5 ปีที่ผมทำงานมามันช่วยผมได้มาก เพราะมันอยู่ในตัวแล้ว การคิदनอกกรอบทำได้ แต่ถ้าเราไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน มันก็จะพาให้เราไปตาย เพราะคิदनอกกรอบแบบไปไม่รอด เพราะไม่รู้จริง ถามกลับว่าผมรู้มัยว่ามาทำธุรกิจแล้วต้องเจอปัญหาอะไรบ้าง

จากการทำงานเยอะๆ มันทำให้เราเป็นคนกล้าคิด แต่การกล้าคิดเยอะอย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้เราประสบความสำเร็จได้หรอก เพราะต้องรู้ด้วยว่าทำแล้วมันจะเกิดอะไรขึ้น และเมื่อเกิด

แล้วต้องแก้ยังไง ต้องแก้ยังไงเร็วด้วย มัวแต่เบลอกี่สายเกินไปแล้ว

พ่อผมเคยสอนผม ด้วยรูป 2 ใบ คนอ้วนถือเงินสด คนผอมๆ ถือเช็ค ผมว่าผมรอดมาได้ด้วยกระดาษแผ่นนี้แหละ ขายเงินสดดีที่สุด กำลังบอกว่าสิ่งที่ ยากที่สุดในโลกมันอาจไม่ซับซ้อนถ้าคุณรู้วิธีคิด ไปคิดอะไรก็ได้ แต่คนส่วนใหญ่จะคิด เช่นเป็นวิศวกรก็จะซ่อมแอร์ไปจนวันตาย หรือว่าที่บ้านทำอะไรก็ต้องทำอย่างนั้นแหละ แต่มันก็เปลี่ยนยาก อย่างพี่ชายผมขายโซห่วยแล้วมันจะสู้คิสแกนต์สตอร์ได้ยังไง รูปนั้นสอนให้ผมรู้ว่าซื้อสดขายสดนั่นแหละดีที่สุด"

ผมทำสิ่งที่ผมไม่เคยทำ ถ้าอะไรดีผมก็ทำ และผมก็เจอคนแบบนี้ คนคนหนึ่งผมเคยคุยกับเขาประมาณครึ่งชั่วโมง เขาประหยัดเงินไปสิบล้านบาท ครึ่งชั่วโมงได้เงินสิบล้านบาท ทำไมครึ่งชั่วโมงถึงได้สิบล้านบาท เขาอยู่ที่โคราช เขาจะเปิดร้านถ่ายรูปแต่งงาน เขาบอกว่าเขามี 4 ห้องตกแต่งทั้งหมดเรียบร้อย 4 ชั้น อย่างนั้นอย่างนี้ ผมดูเสร็จปั๊บบอกว่าทำไมต้อง 4 ห้อง เขาบอกว่าแม่มี 4 ห้อง ผมบอกว่าไม่เกี่ยวแม่คุณจะมีกี่ห้องเรื่องของแม่คุณ ผมเอาห้องเดียว อีก 3 ห้องปิดเอาไว้ ถ้าคุณทำ 4 ห้องอะไรจะเกิดขึ้นรู้ไหม 4 ห้อง 4 ชั้นคุณเข้าไปแล้วกันก็ตารางเมตร ต่อตารางเมตรค่าตกแต่ง 2 หมื่น แล้วคุณก็ต้องมีห้องถ่ายรูป 3 ห้อง ห้องหนึ่งตก 1,500,000 บาท ค่าอุปกรณ์ก็คุณเข้าไป 3 ห้อง ผมถามเขาว่ายอดขายที่คุณจะเปิดที่โคราช คุณคาดหวังยอดขายเท่าไร เขาบอกว่าประมาณ

800,000-1,000,000 บาท ผมคุยเป็บเดียว ผมเบรกเขาทัน เขาทำเหลือห้องเดียว

ตัวผมเองก็เจอปัญหา เพียงแต่ผมรู้ปัญหาเพราะผมถาม ถ้าผมจะทำธุรกิจอะไรก็ตาม ผมจะเดินทางไปหาคำถาม ผมจะเกาะเหมือนปลิงเลย



อ่านหนังสือเยอะๆ ดีไหม ?

อ่านไปเถอะเยอะๆ ดี แต่ไม่พอหรอกครับ ในหนังสือเขียนไม่ลึกซึ้ง บางปัญหาเขียนไม่ได้ บางอย่างพูดไม่ได้

ที่ผมทำมาเป็นอย่างนี้ทั้งนั้นเลย ผมยืนยันนะครับธุรกิจผมเกิดจากการไปดู ไปถาม แล้วไปศึกษาจากเขา เวลาถามอย่าไปถามอย่างเดียว พี่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างไร บอกให้ถ้าจะพูดถึงเรื่องของการประสบความสำเร็จ ผมเลื่อนประชุมก็ได้ คุณอยู่ได้ถึงที่ทุ่มละ ถ้าคุณอยากรู้เรื่องธุรกิจ คุณต้องถามเขาว่า แล้วความล้มเหลวมาจากอะไร ความเสียหายเกิดขึ้นได้อย่างไร แก้ได้อย่างไร ตัวอย่างเป็นอย่างไรร

ผมเปิดร้านถ่ายรูปร้านแรกเจ๊งตั้งแต่ยังไม่เปิดเลย เพราะผมไม่เคยเปิด ที่ผมบอกว่าผมไปถามมาผมก็พลาด เพราะผมซื้อชุดแต่งงานที่ผิด เราก็ไปซื้อชุดแต่งงานที่สยามสแควร์ มีร้านให้เราหมาชุดหมดเลย ลูกน้องคนนี่รสนิยมดี ซื้อชุดแต่งงานแต่ละชุดคัดตั้งเนี้ยบมาก เลือก

เครื่องประดับทุกชิ้นมีรส นิยมดีมาก แต่พอถ่ายรูปออกมาเสร็จปั๊บไม่สวยเลย เพราะอะไรรู้ไหม ร้านถ่ายรูปแต่งงานต้องการให้เลือกกรุ๊ปเยอะๆ เพราะฉะนั้นถ้ากระโปรงใหญ่ๆ ก็สามารถคุมหัวเจ้าบ่าวได้ไซ้ใหม่ คิงซ่ายคิงซาวก็ได้ เลือกได้หลายรูป ชุดตรง ๆ คัดตั้งสวย ๆ ถ่ายได้อยู่ 2 ภาพ 1.เจ้าสาวนั่งเจ้าบ่าวยืน 2. กลับกันเจ้าบ่าวนั่งเจ้าสาวยืน จบ ...ขายได้ 2 รูป ถ้าให้ใส่สร้อยหลายๆ สี เปลี่ยนหลายๆ ชุด อะไรก็ได้ ยิ่งได้หลายแบบยิ่งได้เงินเยอะ

รู้ใหม่ว่าผมซื้อกล้องตัวแรกก็เจ๊งอีกเหมือนกัน นอกกรอบมันมีความสำคัญอยู่ที่ว่า คุณรู้จริงหรือเปล่า ช่างภาพถ่ายรูปเก่ง แต่ช่างภาพจะเป็นคนทำให้ร้านถ่ายรูปเจ๊งเกือบทุกร้านเลย อย่างนี้ช่างภาพก็ทำผมเกือบเจ๊ง ไปซื้อกล้องมาถ่าย ออกมาชัดมาก เนียบสวยมาก พอไปเลือกจากรูป มีรูปชัดๆ เพียบเลย เพราะฉะนั้นกล้องยิ่งถูกยิ่งดี " मामिया " ถ่ายง่าย ถ่ายเร็วใส่ซอฟต์แวร์เข้าไปเบลออก ยิ่งเบลยิ่งดี เหมือนนางฟ้าเลย แต่ตอนนั้นเราไม่เข้าใจ วันธรรมดาถ่ายรูปออกมาเป็น อย่างนี้ แต่วันแต่งงานก็ต้องอยากเป็นเหมือนโจเหวินพะ

เซเวนอีเลฟเวนประสบความสำเร็จ เพราะอะไรรู้หรือเปล่า ลองถ้าร้านเซเวนปิดไฟมืด ๆ เหมือนร้านโซห่วย ไม่รอดแน่ ถ้าเราย้อนไปสิบปีก่อน เป็นเหมือนจุดนัดพบ สว่างมากเลย ทั้งหน้าร้านในร้าน ตอนที่วิกฤตผมเปิดคนละอย่างกับคนอื่น คนอื่นมืด ผมเปิดสว่าง ลูกค้ามาถ่ายรูปยังมาผิธร้านเลย

ผมได้ลูกค้ำมาคนหนึ่งจากการเปิดไฟสว่าง ชื่อคุณวราภรณ์เป็นเจ้าของโกโก้ เขาตั้งใจที่จะมาถ่ายรูป รู้สึกว่าตอนนั้นคุณแม่เขาใกล้จะเสียชีวิตก็เลยอยากถ่ายรูปครอบครัว เขาเลี้ยงผัดร้านเข้ามาคุยกับพนักงานร้านผมเหมือนกับนัดกันมาพนักงานถึงว่านัดกันเมื่อไร แต่พนักงานผมก็ไปหาพบดิคุณจนกระทั่งทำสัญญา ทำสัญญาจบปุ๊บจึงได้รู้ว่าเข้าผัดร้าน เขาถ่ายรูปไปล้านกว่าบาท ถ่ายกับลูกสาว ลูกชาย มีฉากในห้องนอน เอ้าเตอร์ ราคาล้านกว่าบาทมาจากเข้าผัดร้าน

อะไรก็ตามถ้าเราสู้ ริ่งเรากล้า ทำให้เราประสบความสำเร็จ ผมเปิดร้านบุฟเฟต์ช่วงวิกฤต หาผู้กึ่ง่าย ที่ดินที่ผมเช่ามาถูก ตอนวิกฤตเรารู้ว่าใครมีเงิน เราขายของให้กับคนรวยไม่วิกฤตหรอก เรารู้จริงเพราะทำงานเยอะ การที่เราคิดนอกกรอบหลายต่อหลายครั้ง อย่างซาเจียวผมยืนยันเลยว่าผมออกแบรินด์ที่ 6 ผมยังเป็นที 1 ถามว่าคิดนอกกรอบหรือไม่ ก็ส่วนหนึ่งแต่จริง ๆ เป็นนอกกรอบบวกประสบการณ์

ซาเจียวของผมตอนที่เข้าไป ผมดูรายละเอียดเยอะมาก ดูกระทิงคำว่าโออิชิ โลโก้โออิชิเดิมไม่ได้เป็นแบบนี้ ตอนที่ไปบุฟเฟต์ฟรอนต์ตัวหนังสือเป็นฟรอนต์ภาษาญี่ปุ่น วันหนึ่งผมก็เอาแพ็คเกจจิ้งไปให้คนจิ้มเตอร์ไชค์ วินหน้าร้านผมดู อีกคนหนึ่งบอก อารามาอีกคนหนึ่งบอก อารามา คุณช่วยคิดหน่อยสิว่าโออิชิอ่านเป็นอารามา อารามา ถ้าผมไม่เปลี่ยนฟรอนต์ลองคิดดูสิว่า วันนี้โออิชิจะมีคนเรียก อารามา อารามา

ผมได้มาอีกหนึ่งอย่าง ผมมีหน้า 1 ภาษาไทย มีหน้าภาษาอังกฤษ ผมไปดูที่เซเว่นทำไมเรียงหน้าภาษาไทย ผมถามพนักงานเขาบอกว่าเป็นนโยบายบริษัท ถ้าสินค้ามาถึงมีภาษาไทยกับอังกฤษให้เอาไทยเรียงหน้าก่อนแล้วผมก็เจอคนต่างชาติมาถึงก็หีบของไปเลย ผมเลยสมมติว่าสินค้าของผมถ้าถูกเรียงหน้าภาษาไทยแล้วถ้าเกิดฝรั่ง หรือญี่ปุ่นมาซื้อแล้วอ่านไม่ออกเขาจะซื้อของผมหรือ หน้าของผมที่ขวดโออิชิเป็นคนแก่ หน้าภาษาไทย ข้างล่างเป็นภาษาอังกฤษ ตรงกลางเป็นภาษาจีน ช่างๆ เป็นภาษาญี่ปุ่น เพราะฉะนั้นคุณจะเป็นประเทศไทยก็ตามไม่ต้องเปลี่ยนหน้าครับ หน้าเดียวแปลว่าโออิชิ กรีนที ชื่อขวดเดียว วอร้อยที่สุด แค่นี้ก็ได้เปรียบแล้วนะ คิดนอกกรอบก็ใช่

ผมเจอลูกค้ำไปซื้อของที่ร้านเซเว่น ๗ ผมเองก็เอาซาเจียวผมไปวาง รู้ไหมพอเขาหีบขึ้นมาเขาถามพนักงานเลยว่า นั่นมยี่ห้อใหม่หรือ แค่นี้ก็สนใจใจผิดจริงๆ ดีไซน์ตอนแรกไม่มีแถบสีจริงๆ ผมไม่อยากจะสีเขียวเห มีคนคู่แข่ง คนออกแบบก็ออกมาเป็นขาว ก็สวยงามแต่สุดท้ายก็เอาสีเขียวกับสีเหลืองมาทาบ เพราะเขามองเข้าใจว่าเป็นนม อีกคนหนึ่งหีบน้ำผลไม้ ดูเสร็จแล้วหีบมาหนึ่งอัน ผมถามว่าทำไมเลือกอันนี้ เขาบอกว่าอ่านว่าน้ำผลไม้ อันที่เลือกไม่ได้ใส่สารกันเสียจริงๆแล้วผมก็ไปดูอันต่อไป อันอื่นก็ไม่ได้ใส่สารกันเสีย เพียงแต่ตำแหน่งที่บอกไว้มันหายากอ่านเจอยี่ห้ออื่นไม่ได้ใส่สารกันเสีย แปลว่ายี่ห้ออื่นใส่สารกันเสียจริงๆ แล้วการแพ้ชนะกันอาจอยู่ที่เรื่องเล็กๆ น้อย ๆ

## กลยุทธ์มวยรอง "ดีแทค"

ดีแทค ถ้าย้อนหลังกลับไป 3 ปีที่แล้ว จะเจ๊งเอาเนะครับ ตอนนั้น ออเรนจ์ เพิ่งเข้ามาใหม่ ๆ มาร์เก็ตแชร์ดีแทคเหลือแค่สัก 10% ตอนนั้นสมัยที่มีโอกาสได้ทำงาน ผมมานั่งคิดว่าเกิดอะไรขึ้น ระหว่างทาง ก็เพิ่งมานั่งสังเกต ตอนที่เจ๊งที่นี่ เรื่องการคิดนอกกรอบว่า มันมีอะไรเกิดขึ้น เพราะจริงๆ ทั้งหมดทั้งปวง ดีแทค เปลี่ยน "ซีไอโอ" แค่ 2 คนเอง ที่เหลือหน้าเดิมหมด แต่สมัยก่อนทำไมทำไม่ได้ แต่สมัยนี้ทำไมถึงทำได้

### ระหว่างทางคืออะไร ??

ผมได้ข้อสรุปว่า ทั้งหมดทั้งปวงคือ เรื่อง ทักษะคน เป็นทัศนคติเรื่อง "มวยรอง"

ลองคิดถึงชีวิตคนเวลาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงอะไร เกิดจากอะไรได้บ้าง เช่น กินอาหารไม่มีประโยชน์วันนี้ แต่อยู่ดีๆ หมอบอกว่าเป็น "มะเร็ง" อยู่ได้ 6 เดือน แต่อาจรอด ถ้าเปลี่ยนพฤติกรรมการกินเราจะเปลี่ยนทันที

### เริ่มคิดนอกกรอบได้อย่างไร ??

การคิดนอกกรอบ หรือคิดต่างเกิดได้ จากเหตุการณ์หลายอย่าง สำหรับดีแทค อย่างแรกเลยต้องยอมรับก่อนว่าเป็น "มวยรอง"

ผมมีโอกาสไปดูนิทรรศการของ TCDC ที่จัดเรื่องอีสาน เขาใช้คำว่า กังดารคือ สินทรัพย์ วิธีคิดของดีแทคก็เช่นกัน ตอนเราทำแพ็คเกจ "ชิมเปิ้ล" ก็คือ เราไม่มีเหมือนใคร ไม่มี

เหมือน เอไอเอส เราจึงคิดวิธีเรา และรู้สึกที่เรา ต้องทำอะไรสักอย่าง

### "กังดารคือสินทรัพย์" คือวิธีคิดของมวยรอง

สมัยก่อน "ดีแทค" ลอก "เอไอเอส" แหก เพราะมือถือนี่ 2 เจ้าทำง่าย เป็นธุรกิจกึ่งผูกขาด แต่พอมี "ออเรนจ์" และ "ฮัทช์" มาเริ่มไม่ใช่แล้ว องค์กรอะไรที่เราคิดว่ามันสำเร็จจะเริ่มไม่สำเร็จ และพอแพ๊ยะๆ จะเริ่มรู้สึก่ววิธีที่ทำอยู่ไม่ถูก

มีเรื่องหนึ่งของ ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ในพม่าเสียเมือง เขียนไว้ดีมาก ประเทศไทยจริงๆ ก็คือเคียบโตมาได้เมื่อเทียบกับพม่า เพราะเรายอมรับว่าเราเป็นมวยรอง

ผมจึงคิดว่าวิธีการคิด คือทำยังไงให้เราไปถึงจุดที่รู้สึกว่าเป็นรอง มวยรองสนุก คนเชียร์เยอะด้วยนะ แล้ววิธีการคิดมันจะไม่เหมือนกัน

ปกติ "ดีแทค" ผมเรียกว่าพิการแต่กำเนิด คือเรามีคลื่น 1800 MHz เอไอเอสมีคลื่น 900 MHz เราเสียเปรียบนะเพราะต้องลงทุนมากกว่า 3 เท่า อีกอย่างคือเราสแตงค์น้อยกว่า สมัยโน้นงบการตลาด 4 ต่อ 1 เราไม่ได้มีไอทีวี ไม่ได้มีสายการบิน และไม่มีอะไรอีกหลายอย่าง

อันนี้เรียกว่าเป็นความ "กังดาร" แล้วมันเป็น "สินทรัพย์" ได้ยังไง ตอนที่เราริมคือมันเจ๊งจนไม่รู้จะยังไงแล้ว เหมือน nothing to loose พอทำตามเขาแล้วแพ๊ยะๆ ก็เริ่มคิดกลับหัวแล้วลองทำอะไรไม่ตามเขาดู ทำตรงข้ามดูบ้าง



ถัดมาก็คือ Management by feet จริงๆ เป็นเรื่อง ที่เกิดขึ้นของ มติชน คือ คุณชรรค์ชัย บุนปาน ประธานบริษัทมติชน ตอนเศรษฐกิจไม่ดีปี 1997 เข้าใจว่ามติชนเป็นสำนักพิมพ์เดียว ที่มีกำไร มีคนถามคุณชรรค์ชัยว่าทำยังไง แก เป็นกวี ก็ตอบว่า " ผมใช้ตีนทำ " ... คนก็สงสัย ทำไมพูดอย่างนี้ แต่แกอธิบายว่า พอเศรษฐกิจไม่ดีแกก็เริ่มเดิน เดินเยี่ยมพนักงาน เดินไปปิดไฟ เดินไปบอกพนักงานให้อุดทน เดินไปเยี่ยมร้านค้า นั่นเรียกว่า Management by feet

"ดีแทค" ก็เหมือนกัน ตอนไม่รู้จะทำอะไรก็เดิน ... เดินไปหาคนโน้นคนนี้ ก็ไปได้ ข้อมูลอะไรที่ไม่น่าเชื่ออะอะมากมาย ข้อมูลจากร้านค้า รู้ว่าเซลส์ไปหลอกอะไรบ้าง

ยกตัวอย่างอันหนึ่งที่ทำให้เซลส์ดีแทคไม่เคยโกหกผู้บริหารอีกเลย สมัยก่อนเราทำสต็อกเกอร์ โปรโมชัน คุณชัคเว่ (เบรคเก้-ซีอีโอดีแทค) ตอนมาใหม่ๆ แกก็ถามว่าคิดเรียบร้อยหรือยัง เซลส์ก็บอกเรี ยบร้อย วันนั้นจำได้เลยแกมาทำงานได้สัก 2-3 เดือน เป็นวันหยุดวันธรรมดา 1 พ.ค.แกไม่บอกใคร ไปเชียงใหม่ดื้อๆ แล้วไปถ่ายรูปแล้วส่ง MMS กลับมาบอกเซลส์ว่า ไม่เห็นมีเลย หลังจากนั้นเชื่อไหมเซลส์ไม่เคยโกหกอีกเลยเพราะไม่รู้ว่าคุณชัคเว่จะไปไหน

อีกเรื่องที่มาบุญครอง เวลาไปเดินตลาด จะเห็นมีแต่สต็อกเกอร์วัน- ทู-คอลล เซลส์ก็บอกว่า เขามีตั้งแค่อาคารปะเป้าหลุยส์ อาร์มานี่ไปยึดเอาเจี แต่แต่ละร้านถึงได้ติดสต็อกเกอร์ เราก็ฟังแต่ก็คิดว่าไม่น่าจะ แต่ไม่รู้จะพิสูจน์ยังไงเพราะไม่ได้คุมเซลส์

จนมา "รีแบรนด์ " ก็เอาพนักงานออกไปช่วยกันติดสติ๊กเกอร์ อันแรกคือตั้งคั่นยอดต้องใช้พนักงานไปช่วยกัน แต่อันที่ 2 คือเรื่องการสร้างแรงจูงใจ ก็ระดมพนักงานประมาณ 200 คนไปมาบุญครองแนะนำแบรนด์ใหม่ ก็เอาซีอีโอ นำทีมไป ถ้าซีอีโอไม่ไปพนักงานก็ไม่อยากไป ซีอีโอก็ถือเงินไปเลย ถ้าเอาเจีมาไววาย ก็ให้เอาเงินให้ ไป พอเดินไปแปะร้านแรกติดไป 200 ร้านก็ไม่มีใครว่าสักคำ

การเดินเป็นหัวใจหลายอย่าง เราได้ไอดียมหาศาลจากการเดิน และได้อีกหลายอย่างคือได้ข้อมูลที่คุณแข่งจะไม่มีวันได้เลย

ข้อสอง คือ พนักงานที่ไปช่วงแรก 200 คน แต่ทำแล้วเกิดปฏิกิริยาลูกโซ่ ตอนนั้น บังคับฝ่ายบัญชี และวิศวกรไป ที่ได้คือ ฝ่ายบัญชีทัศนคติเปลี่ยน เขารู้ว่า ต้องซื้อของเร็ว เพราะต้องเอาของไปวางถึงคู่แข่งได้ ก็จะปรับการทำงาน วิศวกรพอได้เจอลูกค้า ไปฟังเองก็รีบกลับมาซ่อม

นี่เป็นวิธีการสร้างแบรนด์ และทีมของ "ดีแทค"

อีกเรื่องที่ยากพูดในฐานะลูกจ้าง เป็นเรื่องการต่อสู้กับแรงโน้มถ่วงของโลก ศัตรูที่สำคัญที่สุดของผู้บริหาร คือ "แอร์คอนดิชั่น " เพราะสบายอยู่ในห้องแอร์ เดินพาราคอน คู่แข่งเองก็เสร็จกฎแรงโน้มถ่วงนี้เหมือนกัน

ยิ่งคู่แข่งไม่ไปคุณต้องยิ่งเดิน ยิ่งคู่แข่งจี้ร้อน คุณต้องยอมเหงื่อออก อย่างศรีสะเกษผมชอบไป เพราะไม่เคยมีคู่แข่งไปเลย 3-4 เดือน

ไปที่ ตอนนี่ศรีสะเกษก็ซื้อเราทั้งเมืองถ้ำเน็ค  
เวิร์กเราใช้ได้นะ คุณซิคเว่อยู่เมืองไทย 3 ปี ไป  
มาแล้ว 65 จังหวัด

#### ผมมีกฎ 4 ข้อ มาฝาก

ข้อแรก "will" หรือ passion คือพลัง

เป็นพลังบางอย่าง บางอันเป็นเรื่อง  
ความกลัว บางอย่างอยากเอาชนะ

มีท่านผู้รู้ชื่อ "โมอัมหมัดอารี" เป็น  
นักมวยชื่อดัง บอกว่า แชมป์เปี้ยนไม่ได้สร้างจาก  
"ยิม" แต่มาจากบางอย่างที่อยู่ในหัวใจ เป็น  
ความปรารถนา ความอยาก ความฝัน ที่เราอยาก  
ไป "แชมป์เปี้ยน" ต้องมีทั้ง skill (ทักษะ) ต้องรู้  
จริง แต่อีกอย่างที่ต้องมีคือ "พลัง"

ข้อที่ 2 คือ "effort" คือความพยายาม

รู้จัก "สมศักดิ์ สิงห์ชัชวาลย์" ไหม เขา  
เป็น นักมวยที่ไม่เคยโดนชกจนล้มเลย เขามี  
เคล็ดลับคืออะไรรู้ไหม เคล็ดลับคือ 8 ปีที่ผ่านมา  
เขาวิ่งขึ้นดอยสุเทพทุกวันในระยะเวลา 25  
นาที 8 ปีทุกวัน มันถึงไม่ล้มไง ทุกอย่างได้มา  
เพราะความอดทน

เคล็ดลับของ "แฮปปี้-ดีแทค" คือ  
ช่องทางจำหน่าย เขาเชียร์เรา เพราะตอนหลังเรา  
เปลี่ยน สมัยก่อนขายให้อาเซีย ยี่ปัว ไม่มีทางสู่เอ  
ไอเอสได้ เพราะเขาจะได้เอเชียที่เก่งที่สุดใน  
จังหวัดไปหมด เราจะได้เบอร์ 2 ออเรนจ์มาก็  
แย่งเราเราไปพึ่ง อาเซีย ยี่ปัวเขาไม่ได้ เลย

ตัดสินใจเดินเข้าไปหาผู้ถือถือเล็กๆ มีอยู่  
13,000 ร้าน

ผมจับแชลส์ไปเยี่ยมเอเชียร้านเล็กร้าน  
น้อยทำมา 2 ปีแล้ว ถ้าเยี่ยมอาทิตย์ละครั้ง 2 ปี  
เยี่ยมไปแล้ว 100 ครั้ง เอไอเอสยังไม่ได้อะไรไป ไป  
เยี่ยมก็ไม่ทำอะไรไปสวัสดิ์ วันนี้ขายดีไหม 100  
ครั้งใน 2 ปี คือ effort ซ้ำๆ แต่มันคง

ตอนนี้ ช่องทางการจัดจำหน่ายของ  
ดีแทคแข็งแกร่งมาก นี้คือ "ความพยายาม" ใช้เวลา  
2 ปี แต่ไม่มีใครแย่งจากเราไปได้ นี่เป็นครั้งแรก  
ที่ผมพูดเรื่องนี้ เพราะผ่านไป 2 ปีแล้วเราไป  
เยี่ยมร้านที่ไกลที่สุด ขายชิมเรา 5 ชิมต่อเดือนก็  
ยังไปนะ

ถัดมา คือ "focus" คุณทำหลายอย่าง  
พร้อมกันไม่ได้ ต้องเลือก

ดีแทค ไม่ได้ไฮเทค หรือเห็นคนอื่นทำ  
เคเบิลทีวีจะไปทำเคเบิลไหม ไม่ทำ ทำในสิ่งที่  
ถนัดที่สุด ทำไมร้านก๋วยเตี๋ยวต้มยำถึงรวยกว่า  
บุฟเฟต์ สังเกตไหมว่า ร้านไหนถ่างทั้งไทย  
จีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เราจะรู้สึกว่ามีออร์ ออ แต่ถ้าวร้าน  
ไหนขาย ก๋วยเตี๋ยวต้มยำเราก็จะรู้สึกว่าร้านนี้  
ออร์ออร์

หลายๆ อย่างเป็นเรื่องแรงโน้มถ่วง เรา  
มักหันไหวไปกับเรื่องพี.อาร์.บ้าง คู่แข่งมีเรา  
ต้องมี เราต่อสู้แรงโน้มถ่วง ต้องสู้กับแบบ

ยังมีริชชอร์ชน้อยยังต้อง "โฟกัส"

กฎอีกข้อคือ ต้องเสี่ยงต้องลงล้มเหลว

ฝรั่งบอกว่า fail faster success sooner คือ ล้ม จะได้รู้ ล้มเพื่อจะลุกขึ้นมา ต้องลองทำอะไรที่ ตรงข้ามคุณ มีตัวอย่างสนุกๆ ที่อยากให้เห็นเป็น เรื่อง "โอลิมปิก กระโดดสูง" ปี 1968

ก่อนหน้านั้น สถิติโอลิมปิกของการ กระโดดสูงอยู่ที่ "5 ฟุต 8 นิ้ว" แต่อยู่ที่ ปี 1968 ที่เม็กซิโกปีนั้นกลายเป็น 7 ฟุต 4 นิ้ว ทำไม่ มนุษย์ถึงโตขึ้น มีคนหนึ่งชื่อ "ฟอรัส เบอร์รี่ " สมัยก่อนคนจะกระโดดพุ่งไปข้างหน้า แต่หมอนี่ ลองกระโดดตรงข้าม คือ เอาหน้าหงายหน้า แค่นี้ มนุษย์ชนะความสูงไปตั้งกี่นิ้ว

นี่เป็นตัวอย่างตรงข้าม คือรู้ตัวเอง หา วิธีการ คือคิดตรงข้าม

มวยรอง รู้ว่าต้องไม่ปะทะ แต่ใช้พลัง ของคู่แข่ง ยูโดเป็นตัวอย่างที่ดีเลย ตัวเล็กนิดเดียวแต่ล้มตัวใหญ่ได้ ใช้หลักการจับ และทุ่ม

วิธีคือต้องไม่ปะทะ อีกคนที่เจ๋งมาก คือ "เวียดกง" วิธีคือ เอ็งมาข้าหยุด เอ็งหยุดข้าหยุด เอ็งแยข้าดี เอ็งหนี ข้าตาม นี่กลยุทธ์ "มวยรอง" ถึงชนะอเมริกาได้

วิธีคิด มี 2 ทาง อย่างแรก คือวิ่งชน อย่างสอง คือค่อยๆ ตอด

ถ้าไปศึกษาเวียดกง ผมว่าเป็นมวยรอง ที่สนุก เป็นต้นตอของความคิดเขาแพ็กเกจ "ชิมเปิล" ก็เหมือนกัน หลายคนคิดว่า "ดีแทค" มี ศูนย์วิจัยเราไม่มีเพราะ "เอไอเอส" มี วางแผน

เป็นระบบมีศาสตร์เอ็มบีเอมีที่ปรึกษาจ้างเป็นสิบ ล้าน

ถามว่า "ชิมเปิล" เกิดขึ้นได้อย่างไร

ผมเพิ่งโดนแม่ว่ามาว่า โปรโมชั่นมือ ถือซบซ้อนเลยคิดว่า ทำอะไรให้มันชิมเปิลๆ หน่อย ก็ได้ชื่อมา "ชิมเปิล" น่ารักๆ ด้วย "เปิล" ก็ ชื่อผู้หญิง ทางเหนือก็ชอบ แล้วทำไงให้มัน "ชิมเปิล" ก็ต้องไม่มีเงื่อนไข 2 บาทต่อนาที จริงๆ ก่อนข้างแพง แต่มีตลาด เพราะความง่าย

"ชิมเปิล" ก็แบบนี้มาคือๆ ง่ายๆ แต่ถ้า เปิดตัวเมื่อ 2 ปีที่แล้ว โคนโหนด เพราะไม่มี อะไรเลย คนอื่นไป convergence คุณที่เว็บมือ ถือ พิศดารพันลึก ชื่ออันนี้ แกรมจาน แกรมซาม เยอะเยอะไปหมดแล้ว แต่ไม่ไฮเทคเลย แต่มัน ชิมเปิล เราว่ามันมี

ฟิลล์อยู่ กลับมาที่ Management by feet เราเดินเรารู้ว่า ตลาดไม่ได้ต้องการคู่มือถือ บนทีวีห rokok เขาบอกว่า โปรโมชั่นข้าอะไร คุณ ไม่รู้เรื่อง ไม่เข้าใจ

การเดินทางให้รู้ว่าต้องทำ ให้ง่าย และ เทียบกับคู่แข่งด้วย

เป็นทฤษฎีสัมพันธ์ภาพทางการตลาด คือ ให้คู่แข่ง คู่แข่งมีผลกับเราเสมอ เหมือนผม สูง 175 ซม. ถ้าไปยืนกับ "หย่าหมิง" เตี้ยเลยนะ แต่ถ้า ไปยืนกับสาวเวียดกง สูงเลย

มีตัวอย่างอีกอัน เราพยายามเป็นแบ รนด์ "ใจดี" จะไปไฮโซฯก็คงไม่ใช่ ใช้คำว่า "ใจ

ดี" เพราะตอนทำเซอร์เวย์พบว่าเอไอเอส รวย เท่  
ดูหรูหรา ไฮโซฯ หยิ่ง เป็นภาพแบรนด์เขา

แต่พอพูดคำว่า "ใจดี" คืแตกใจดี เอไอ  
เอสก็ "ใจร้าย" สิ เกิดการสวิงความคิด เรื่องแบ  
รณด์ด้วย ก็เป็นวิธีคิดอีกแบบหนึ่ง

สรุปแบบฝรั่ง คือ will, effort, focus  
และ Take risk be opposite and try

กฎ 4 ข้อนี้มีมา 2549 ปีแล้ว  
พระพุทธเจ้าท่านสอนไว้ ในภาษาพุทธศาสนา  
เรียกว่า อิทธิบาท 4 แปลว่า วิธีการที่จะประสบ  
ความสำเร็จ

อธิบายได้ทุกอย่าง will คือ ฉันทะ  
effort คือ วิริยะ focus คือ จิตตะ take risk ลอง  
ทำผิดทำถูก คือ วิมังสา



**แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์  
ครั้งที่ 4 เรื่อง “องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : บุคลิกภาพ”**

ระยะเวลา 300 นาที / 5 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และพัฒนาคุณลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพที่ดีตามคำจำกัดความของการบริการเชิงสร้างสรรค์

### สาระเนื้อหา

- ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ ภายในและภายนอก ที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์
- การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและทัศนคติที่นำไปสู่ความสุขและความสำเร็จที่ยั่งยืน
- การพัฒนา บุคลิกภาพ ภายนอก เช่น ทรงผม การแต่งหน้า การแต่งกาย การใช้เครื่องประดับ การเลือกกระเป๋า รองเท้า การรักษาสุขภาพและน้ำหนักรตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข ทำยีน ทำเดิน ทำนั่ง การแสดงออกทางสีหน้า การยิ้ม การไหว้ การแสดงความเคารพตามหลักสากล
- กรณีกีฬาการพัฒนาบุคลิกภาพที่ประสบความสำเร็จขององค์กรระดับสากลและในประเทศ
- เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการใช้สมองซีกขวาเชื่อมโยงกับสมองซีกซ้าย เพื่อพัฒนาจิตเหนือสำนึก (Subconscious Mind) และการมีคุณสมบัติของผู้มีบุคลิกภาพเชิงสร้างสรรค์

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน

**ขั้นที่ 1** การปฐมนิเทศเพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกและการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ

เวลาที่ใช้ 50 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 12 กระดานหรือกระดานหน้าห้อง สีชอล์ค

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. ออกกำลังกายด้วยโยคะ เกาซีกิ
2. “ กิจกรรมที่ 12 : ฉันท้าใจ “
  - แจกใบงานที่ 12 : บันทึกความคิดเห็น “ ท่านได้รับอะไรจากการชมภาพยนตร์ ”
  - ชมภาพยนตร์หรือโฆษณาที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความสำคัญของบุคลิกภาพ
  - สมาชิกนำเสนอต่อที่ประชุม

### ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความรู้ใหม่

เวลาที่ใช้ 40 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 13 กระดานหรือกระดานหน้าห้อง สีชอล์ค

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 13 : ฉันท้า ฉันท้า ฉันท้า ”
  - แจกใบงานที่ 13 : การวิเคราะห์บุคลิกภาพภายในและภายนอก โดยอธิบายข้อดี จุดเด่นและวิธีการ เสริมข้อดีให้ให้โดดเด่น จุดด้อยและวิธีการจัดการหรือแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง
  - จับคู่เพื่อนำข้อมูลมาพูดคุยแลกเปลี่ยนกัน โดยผู้ฟังต้องฟังอย่างตั้งใจ ฟังด้วยความเคารพ
  - นั่งเป็นกลุ่มเพื่อร่วมวงสนทนาในประเด็น
    - “ เราารู้สึกอย่างไร เมื่อเขียนข้อดีและข้อด้อยของตนเอง “
    - “ ทำไมเราเลือกใช้วิธีการเช่นนี้ในการเสริมข้อดีให้ให้โดดเด่น และจัดการหรือแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง ”
  - สมาชิกสรุปสิ่งที่ได้รับจากการร่วมวงสนทนาต่อที่ประชุม

### ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติ และการฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นกลุ่ม

เวลาที่ใช้ 90 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 14 ใบงานที่ 15 ถั่วลันเตาที่มีเปลือก มากกว่าจำนวนสมาชิก ถูขยาะเพื่อเก็บเปลือกถั่ว กระดาษการ์ดขนาด 3X4 นิ้ว ปากกาดินสอหลากสี สีเทียน สีชอล์ค ฝ้ายบุ เสื้อรองนอน

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. “ กิจกรรมที่ 14 : ฉันทเลือกเพราะ ”
  - แจกใบงานที่ 14 : เหตุใดท่านจึงเลือกถั่วเมล็ดนี้
  - ให้สมาชิกเลือกถั่วลันเตาที่มีเปลือกคนละ 1 ผัก
  - วิทยากรถามถึงสาเหตุของการเลือกถั่วของสมาชิก
  - ให้แกะเปลือกถั่วเพื่อดูเมล็ดถั่วว่า เป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ และบันทึกลงในใบงาน
2. วิทยากร อธิบายเนื้อหาในด้าน ความสำคัญของบุคลิกภาพภายนอก และให้คำแนะนำการปรับปรุงบุคลิกภาพ
3. กรณีศึกษาการพัฒนาบุคลิกภาพที่ประสบความสำเร็จขององค์กรระดับสากลและในประเทศ
4. “ กิจกรรมที่ 15 : เหมือนหรือต่าง ”
  - ใ้หน้า 1 ถึง 5 เพื่อแบ่งผู้เข้าร่วมอบรมเป็น 5 หมวดคือ
    - 1) อาหาร 2) สิ่งมีชีวิต 3) สถานที่ท่องเที่ยว 4) สิ่งของเครื่องใช้ และ 5) เครื่องประดับ
  - แจกใบงานที่ 15 : เขียนชื่อสิ่งที่อยู่ในหมวดของตน (ห้ามซ้ำกัน)
  - อธิบายกติกาการเล่น เกม เมื่อวิทยากรออกคำสั่ง “ เหมือนหรือต่าง ” ในแต่ละรอบ ให้ทุกคน รีบไปจับคู่กับผู้ที่เห็นพ้องกันว่า สิ่งของตนเขียนไว้ว่า มีความเหมือนหรือต่างกันโดยอธิบายความคิดเห็นให้ที่ประชุมทราบด้วย
5. วิทยากรอธิบาย “เหมือนหรือต่าง ” เป็นความจริงสมมติที่เกิดจากทัศนคติ ของบุคคล ซึ่งเป็นบุคลิกภาพภายใน

**ขั้นที่ 4 การนำความรู้ที่เกิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล**

เวลาที่ใช้ 50 นาที

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 16 ปากกาดินสอหลากสี กระดาษ ปากกาเมจิก สีชอล์ค

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

#### 1. “ กิจกรรมที่ 16 : ทำดี ดูดี ”

- แจกใบงานที่ 16 : แสดงบทบาทสมมติว่าเป็นลูกค้า ประเภทต่าง ๆ ซึ่งเข้ามาใช้บริการ และให้แสดงบทบาทสมมติ
- สมาชิกร่วมกันระดมสมองในประเด็น “ คุณสมบัติของบุคลิกภาพภายใน และลักษณะของบุคลิกภาพภายนอก “ ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเชิงสร้างสรรค์ตามความคาดหวังของลูกค้ามาอย่างละ 3 คุณสมบัติ / ลักษณะ และบันทึกข้อมูลบนกระดานของกลุ่ม
- สมาชิกทุกกลุ่มเดิน วนขวาไปอ่านบันทึกของกลุ่มอื่น เพื่อให้คะแนนคุณสมบัติของบุคลิกภาพภายในและลักษณะของบุคลิกภาพภายนอกที่ตนเองชอบที่สุดโดยเลือกเพียงข้อเดียวจาก 3 ข้อของทุกกลุ่ม
- เมื่อให้คะแนนจนครบทุกกลุ่มแล้ว กลับมารวบรวมคะแนนที่สูงที่สุดในกลุ่มตนเองเพื่อนำเสนอ
- ผู้ช่วยหรือวิทยากรบันทึก ข้อมูลลงกระดานหรือกระดานชนวนหน้าห้อง เพื่อสรุปคุณสมบัติของบุคลิกภาพภายในและลักษณะของบุคลิกภาพภายนอกที่ได้คะแนนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

2. วิทยากร กระตุ้นให้สมาชิก นำข้อมูลที่ร่วมกันระดมสมองไปปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง และถือเป็นคำมั่นสัญญาของกลุ่มที่จะฝึกฝนปฏิบัติจริงขณะทำงาน เพื่อให้เกิด เป็น บุคลิกภาพที่ดีของบริการเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรต่อไป

### ขั้นที่ 5 การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคล และเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก

เวลาที่ใช้ 40 นาที

#### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ผ้าปูรองพื้นหรือเสื่อสำหรับฝึกโยคะสมาธิ

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. โยคะง่าย ๆ 2 - 3 ท่า และทำโยคะอาสนะ (ท่านอนตาย) เพื่อเรียนรู้เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์การใช้สมองซีกขวาเชื่อมโยงกับสมองซีกซ้ายเพื่อพัฒนาจิตเหนือสำนึก (Subconscious Mind) และพัฒนาคุณสมบัติหรือคุณลักษณะบุคลิกภาพเชิงสร้างสรรค์



โดยการผ່อน คลายอย่างล้าลึกและให้คลี่นสมองต่ำ โดยการเปิด CD พลังแห่งความ  
เชื่อมั่นประมาณ 10 -20 นาที

2. จากนั้นวิทยากรให้ทุกคนได้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วย  
การปฏิบัติส่วนบุคคล และเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ່อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์  
ด้านบวก โดยใช้ใบงาน “ กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง ”

**ขั้นที่ 6** การประเมินความก้าวหน้าโดยผู้สอนเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและ  
กระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไข  
ปัญหาในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

เวลาที่ใช้ 30 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 6 กระดานหรือกระดานหน้าห้อง สีชอล์ค

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 6 : ตกผลึก ”

- ให้จับคู่ จับมือกันไว้ และเลือกว่าใครจะเป็น A เป็น B
- เปิดเพลง Larzaris
- ให้ทั้งคู่หลับตา ย้อนกลับมามองข้อดีของตนเอง
- สืบตาขึ้น ยิ้มให้คู่ของตนเอง
- ให้ A บอกข้อดีของตนเอง 40 วินาที
- ให้ B บอกข้อดีของตนเอง 40 วินาที
- ให้ A บอกข้อดีของคุณพ่อ และคุณแม่ของตนเอง 2 - 3 นาที
- ให้ B บอกข้อดีของคุณพ่อ และคุณแม่ของตนเอง 2 - 3 นาที
- ให้ A ชม B 40 วินาที
- ให้ B ชม A 40 วินาที
- ให้ทั้งคู่กล่าวขอบคุณพร้อมไหว้ และกอดกันเพื่อส่งความรัก ความจริงใจ  
ความปรารถนาดี และกำลังใจให้กัน
- จากนั้นวิทยากรเชื่อมโยงการทำกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 – 5 เพื่อประเมิน  
ความก้าวหน้าและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการ นำความรู้ไป  
ประยุกต์ ใช้ แก้ปัญหาในการ ทำงานและดำเนินชีวิต โดยใช้ใบงาน  
” กิจกรรม ตกผลึก ”

“ กิจกรรมฉันเข้าใจ ”

ใบงานที่ 12 : บันทึกความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนเอง

“ ท่านได้รับอะไรจากการชมภาพยนตร์หรือโฆษณานี้ ”

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



“ กิจกรรม ฉ้น ฉ้น ฉ้น ”

ใบงานที่ 13 : การวิเคราะห์บุคลิกภาพภายในและภายนอก  
 โปรดอธิบายข้อดี จุดเด่นและวิธีการเสริมข้อดีให้ให้โดดเด่น  
 จุดด้อยและวิธีการจัดการหรือแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง

โปรดอธิบายข้อดี / จุดเด่นของท่าน

.....

.....

โปรดอธิบายวิธีการเสริมข้อดีให้ให้โดดเด่น

.....

.....

โปรดอธิบายข้อด้อย / ข้อที่ต้องการปรับปรุงของท่าน

.....

.....

โปรดอธิบายวิธีการจัดการหรือแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง

.....

.....

.....

.....

“ กิจกรรม นั้นเลือกเพราะ ”

ใบงานที่ 14 : เหตุใดจึงเลือกถ้วยเมล็ดนี้



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## “ กิจกรรมเหมือนหรือต่าง ”

ใบงานที่ 15 : โปรดบันทึกชื่อสิ่งที่อยู่ในหมวดของท่าน

- 1) อาหาร
- 2) สิ่งมีชีวิต
- 3) สถานที่ท่องเที่ยว
- 4) สิ่งของเครื่องใช้ และ
- 5) เครื่องประดับ



ภาพปกโดย พอลได้พอดหนึ่งแมตัง <http://www.wix.com/itoodmukny/trump>  
สื่อฯคำโดย พิศาราวา

## “ กิจกรรมทำดี คู่ดี ”

ใบงานที่ 16 : แสดงบทบาทสมมติว่าเป็นลูกค้าประเภทต่าง ๆ

1. ลูกค้าวัยรุ่นชั้นมัธยม 4 ขี้อาย ขาดความมั่นใจ แต่ต้องการใช้บริการ ซื้สินค้าของบริษัทเพื่อนำไปใช้ในการเรียน และใช้คุย / ติดต่อกับเพื่อน



2. ลูกค้าวัยรุ่นนักศึกษาปี 2 ที่เอาแต่ใจตัวเอง ต้องการใช้นสินค้า ราคาสูงเพื่ออวดเพื่อน แต่มาทักคุณแม่หรือคุณพ่อที่ต้องการให้ลูกรู้จักคุณค่าของเงิน



3. ลูกค้าเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความรู้มาก มีกำลังซื้อและอยู่ในระหว่างตัดสินใจว่า จะเลือกใช้นสินค้าของเราหรือคู่แข่ง



4. ลูกค้าสูงอายุ ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีเลย แต่มีกำลังซื้อ และปรารถนาจะใช้นสินค้าของบริษัท เพื่อติดต่อกับลูกหลานที่ไม่ค่อยได้อยู่บ้าน และอยู่ไกลกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ



### “ กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง ”

โปรดสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังการเรียนรู้

.....

.....

.....

.....



## “ กิจกรรมตกผลึกทางความคิด ”

### โปรดบันทึกการตกผลึกทางความคิดของท่าน



.....

.....

.....

.....

.....

.....



แผนการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

การพัฒนาบุคลิกภาพ  
: Personality Development

คำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) มาจากภาษาละตินว่า “Persona” ซึ่งแปลว่า หน้ากากที่ตัวละครสมัยกรีกและโรมันสวมใส่ เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน ให้ผู้เห็นได้ในระยะไกล ๆ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ ” ไว้ต่าง ๆ ดังนี้ บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคล โดยหมายรวมถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นลักษณะอันเป็นของจำเพาะ แต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท ลักษณะนิสัย และอุปนิสัย

บุคลิกภาพ เป็นหน่วยรวมของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นต่อสิ่งแวดล้อมของเขา บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล จะเห็นได้ชัดเจนจากลักษณะนิสัยในการคิดและการแสดงออกรวมทั้งทัศนคติและความสนใจต่าง ๆ กิริยาท่าทาง ตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ

สำหรับ อาชีพนักบริการ ต้องมีคุณสมบัติสำคัญด้านบุคลิกภาพในหลายประการข้างต้น เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ การเอาชนะเครื่องจักรและตัวเลขเอกสารถือเป็นงาน ที่ต้องใช้ความรู้ที่เป็นศาสตร์ ส่วนงานบริการ เป็นงาน ที่ต้องเอาชนะ

ใจมนุษย์ จึงต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงานผ่านการใช้ท่าทาง คำพูด ปฏิภาณไหวพริบ และกระบวนการคิด ที่ละเอียดอ่อนท้าทายความสามารถเป็นอย่างยิ่ง จึงนับเป็นงานที่ท้าทายความสามารถและ น่าภาคภูมิใจ หากผู้ปฏิบัติได้ อย่าง ถูกวิธี เพราะนอกจากจะได้ความสำเร็จจากการทำงานเป็นรางวัลทางตรงแล้ว ยัง จะได้รับ ความสุข ที่เกิดจากการช่วยเหลือผู้อื่นให้ความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองเป็นรางวัลทางอ้อมอีกด้วย

หากจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคลิกภาพ ให้สมบูรณ์ ควรต้องแยกลักษณะของการพัฒนาบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) หมายถึง ทัศนคติ ความรู้ในการทำงาน ความเข้าใจด้านการทะเลาะความเหมาะสม การเห็นคุณค่าในตนเอง การให้เกียรติผู้อื่น การมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพภายใน ให้เกิดขึ้น เสียก่อน จึงจะ นำไปสู่การมีบุคลิกภาพภายนอกหรือการมีการประพฤติปฏิบัติในด้านต่าง ๆ อย่าง ถูกต้องเหมาะสมกับสถานภาพของตนเองและสภาพแวดล้อม ซึ่งจะ เป็นพื้นฐานของการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เมื่อมีการพัฒนาบุคลิกภาพภายในดีแล้ว การปรับปรุงพัฒนา

ตนเองให้เป็นผู้มี พฤติกรรม ท่าทาง การแสดงออกในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมงดงาม และทำให้ได้รับความชื่นชม การยอมรับ และศรัทธาจากบุคคลอื่นต่อไป สำหรับบุคลิกภาพภายนอกที่จำเป็นต้องพัฒนา ประกอบด้วย รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การปรากฏตัว กริยาท่าทางการสบสายตา การใช้น้ำเสียง การใช้ถ้อยคำภาษา การมีศิลปะการพูดที่ดี

โดยภาพรวมของ การเสริมสร้าง เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกมีดังนี้

- The way you look (การมอง)
- The way you dress (การแต่งกาย)
- The way you talk (การพูด)
- The way you walk (การเดิน)
- The way you acts (การแสดงท่าทาง)
- The skill with which you do thing (ทักษะในการทำงานในหน้าที่)
- Your health (สุขภาพ)

สำหรับองค์ประกอบสำคัญของนักบริการด้านมนุษยสัมพันธ์ (HUMAN RELATIONSHIP)

ประกอบด้วย

- มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ
- พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะ และเรียบร้อย
- แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด
- เป็นคนดี น่ารัก สุขภาพ และบุคลิกสง่าผ่าเผย
- บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้
- ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไป แต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มา

ติดต่อ เพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้

- ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจง่าย ๆ จงแนะนำอธิบายแสดงความเสียใจหรือนิ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พุดย้อนหรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด
- ลูกค้ำที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกเสมอ
- ต้องจำได้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง
- จงรักษาอารมณ์ไว้ เพื่อรักษาตำแหน่ง

ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพดี จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

- มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในสภาพความจริงได้อย่างถูกต้อง
- การแสดงอารมณ์จะอยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม
- ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสังคม
- มีความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นและสังคม
- มีความรัก และความผูกพันต่อผู้อื่น
- มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาทางการแสดงออกของตนต่อผู้อื่น ได้ดีขึ้น

ปัญหาการขาดความสามารถในการปรับตัวหรือการปรับบุคลิกภาพเมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และบุคคลอื่นที่แวดล้อม จะเป็นผลให้บุคคลนั้นมีลักษณะที่ไม่เป็นผลดีต่อตนเองในการดำเนินชีวิต ดังนี้

- มีอาการเคร่งเครียด
  - มีอาการเจ็บป่วยทางกาย จากสาเหตุของความเครียด
  - หย่อนสมรรถภาพในการดำเนินชีวิต
- แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพการที่ดี

**ศิลปะ โน้มน้าวจิตใจ (PERSUASIVE TECHNIQUE) ที่เรียกว่า SIX WAYS TO MAKE PEOPLE LIKE YOU ของ DALE CARNEGIE**

1. จงให้ความสนใจแก่ผู้อื่น หรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับและสนใจจากทุกคนทุกหนแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่จงให้ความสนใจแก่เขา และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขา แสดงออกไปทั้งทางกิริยาวาจา และใจ

2. ความยิ้มแย้ม เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

3. จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อกับให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึกว่าคุณพูดที่ไพเราะที่สุดและมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขา ก็คือ ชื่อของเขานั้นเอง

4. จงเป็นนักฟังที่ดี ด้วยการให้ความสนใจเรื่องที่เขาพูดและช่วยให้เขาพูดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อยๆ ตามความพอใจของเขา

5. จงพูดในเรื่องที่เขากำลังสนใจ ได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความชำนาญของเขาเอง เป็นเรื่องที่เขากำลังภาคภูมิใจ หรือเรื่องที่เขาเพิ่งได้รับความตื่นเต้นขึ้นมาใหม่ๆ

6. จงทำให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ หรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขาและจงทำเช่นนั้นด้วยความจริงจัง ทุกคนจะรู้สึกชอบท่าน

ทันที เพราะทุกคนชอบขอ และชอบที่มีใครยกย่องแม้จะเป็นยกกันต่อหน้าก็ตามที



**บัญญัติ 10 ประการในการเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี**

1. “ทักทาย” ไม่มีอะไรน่าชื่นใจเท่ากับคำกล่าวทักอย่างจริงจัง
2. “ยิ้ม” ถ้าคุณหน้าบึ้ง กล้ามเนื้อ 72 ชิ้น จะต้องออกกำลัง ในขณะที่คุณยิ้มจะใช้กล้ามเนื้อ เพียง 14 ชิ้นเท่านั้น
3. “ชื่อของบุคคล ที่คุณเรียก” จะเป็นคนตรีอันไพเราะที่สุดสำหรับเจ้าของชื่อ
4. “มีมิตรภาพและน้ำใจ” เพื่อที่เขาจะมอบมิตรภาพและน้ำใจกลับมาให้คุณบ้าง
5. “จริงใจ” อย่าเสแสร้ง ทำทางและคำพูด จงทำทุกอย่างด้วยน้ำใสใจจริง
6. “ใส่ใจในผู้อื่น” จงพยายามชอบคนรอบข้างของคุณให้ได้
7. “เพื่อแผ่คำชม” แต่จง “สงวนคำติ”
8. “นึกถึงความรู้สึกของผู้อื่น” ถ้ามีข้อโต้แย้งอย่าลืมว่านอกจากคุณแล้ว ก็มีฝ่ายตรงข้ามและความถูกต้องที่ต้องคำนึงถึง
9. “พร้อมที่จะให้บริการ” การให้ที่มีความหมายต่อผู้รับมากที่สุดคือ “การให้บริการ”
10. “เพิ่มอารมณ์ขัน อดทนให้มาก ถ่อมตนสักเล็กน้อย” และคุณจะชื่นชมในผลลัพธ์ที่ได้มา



## 10 วิธีสร้างพลังให้บุคลิกภาพ

โดย : ประพนธ์ อาราม

ผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องสร้างพลังแห่งความสำเร็จ 5 ประการ คือ 1. พลังแห่งการคิด 2. พลังแห่งการกระทำหรือพลังแห่งผลงาน 3. พลังแห่งกุศโลบายในการมัดใจผู้อื่นหรือพลังแห่งมนุษยสัมพันธ์ 4. พลังแห่งการพูด 5. พลังแห่งบุคลิกภาพ ซึ่งจะส่งพลังให้คนคนหนึ่งโดดเด่นได้ เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่แรกๆ ที่จะมีแรงกระทบหรือปะทะกับคนอื่น

ฉะนั้นการสร้างพลังแห่งบุคลิกภาพ ควรจะใส่ใจในองค์ประกอบทั้ง 10 ดังนี้

1. ความกระตือรือร้น คนทุกคนต้องคึกคักเข้มแข็ง กระปรี้กระเปร่า เพราะฉะนั้นเวลาเดิน ต้ององอาจ ออกผ่ายไหลสง่างาม เดินอ้อยสร้อย หมดเรียวหมดแรง หรือเดินหมด อาลัยตายอยาก คำว่า “ ความกระตือรือร้น ” ในที่นี้ นอกจากการเดินเหิน การว่าทำ วางตัวที่ดูคึกคักแล้ว การทำงานที่กระตือรือร้น ไม่เฉื่อย และ ไม่เข้าขามเย็นขาม ก็ถือว่าอยู่ในการสร้างพลังแห่งบุคลิกภาพเช่นกัน

2. ความมีชีวิตชีวา คนเราจะมีชีวิตชีวา ใบหน้าต้องไม่เศร้า ไม่หงอยเหงา ทางที่ดี “ หน้าต้องมีรอยยิ้มเข้าไว้ ” มีคนคนหนึ่งชอบสร้างพลังแห่งความมีชีวิตชีวามาก เขาบอกว่าคนเราถ้าได้ทำ ไรตามที่ตัวเองชอบ จะมีชีวิตชีวามาก ความชอบของเขามี 2 ประการ คือชอบทาง

ไอศกรีม ชอบวาดแผนโบราณ ทุกสัปดาห์เขาจะต้องหาโอกาสทำสิ่งเหล่านี้ เพื่อเขาจะได้มีอารมณ์ดีๆ มีความสุข กระปรี้กระเปร่า และนั่นทำให้เขามีชีวิตชีวาเสมอ เพราะความสุขมีเต็มอ้อมอยู่ในตัว

3. ความต้องตาต้องใจ คนที่จะมีพลังแห่งบุคลิกภาพ ไครมองแล้วต้อง “ ต้องตา ” เขาเรียก “ มาดน่ามอง ” ด้วยเหตุนี้เองคนสวยคนหล่อจึงได้เปรียบกว่าคนอื่น เพราะจะมีเสน่ห์แห่งใบหน้าและเรือนกาย ที่ทำให้ต้องชะงักงัน ตะลึงแล และหญิงคอยชะเง้อมองหา อย่างไรก็ตาม คนที่ไม่หล่อ ไม่สวยก็อาจจะต้องตาต้องใจได้ ถ้าแต่งตัวดี มีความทันสมัย วางท่าวางทางดี คนก็เหลียวมองได้เช่นกัน

4. ความมีรสนิยมเหมาะสม ในเรื่องของรสนิยมนี้ คำว่า “ รสนิยม ” ตามพจนานุกรม หมายถึง “ ความพอใจ สิ่งที่เป็นความพึงพอใจ ” เพราะฉะนั้น หากเราทำอะไรที่ทำให้ผู้ คนเขาพึงใจ พอใจ ด้วยความเหมาะสมใจแล้ว ใครๆ ก็คงจะรัก ใครๆ ก็คงจะชอบ และพอกันรัก คนชอบ เขาก็มองเราดูดีไปหมด บุคลิกภาพเลยดูดีตามไปด้วย พูดถึงคำว่า “ รสนิยม ” ต่ออีกนิด ถ้าเราสังเกตให้ดี คำคำนี้ชอบใช้พูดกันมาก โดยเฉพาะเวลาใครทำอะไรดูออกถูกใจเรา เช่น เขาแต่งตัวดี เราเรียกว่าแต่งตัวมีรสนิยมดี เขาถือกระเป๋า ยี่ห้อดีเด่นดั่งยี่ห้อหนึ่ง ก็บอกแหม เขาเข้าใจเลือกของใช้ เช่น กระเป๋า ยี่ห้อนั้น แสดงว่า รสนิยมดีมาก กลายเป็นอย่างนั้นไป

5. ความสะอาด คนที่จะมีบุคลิกภาพดี นั้น เรื่องความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายนับว่าสำคัญมาก ถ้าสกปรก บุคลิกภาพจะติดลบทันที ซึ่งเรื่องของความสะอาดนี้ บาง

คนรวมไปถึงเรื่องของสิ่งแวดล้อมรอบกาย เช่น ห้างทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ด้วย เรียกว่าต้องสะอาดไปหมด

6. ความมีสง่าราศี เรื่องความมีสง่าราศี นี้ถ้าจะแปลกันทีละคำ คำว่า “สง่า” หมายถึง “ผ่าเผย ผึ่งผาย ภาคภูมิดี มีภูมิฐาน น่าเกรงขาม น่าเคารพนับถือ” ส่วนคำว่า “ราศี” หมายถึง “ความสง่า ผิวพรรณมีน้ำมีนวลที่แสดงความเป็น บุญวาสนาของคน” สรุปรวมแบบผมก็คือ “เท่” แบบ “มาดเข้ม”

7. ความเป็นผู้ดี พูดถึงความเป็น “ผู้ดี” ในความหมายนี้ หมายถึง คนที่กิริยาจาและ จิตใจที่ดีงาม แต่บางคนที่เข้าใจผิดคิดว่าคนที่มั่งมีหรือคนที่มีตระกูลสูง หรือคนที่มีบรรดาศักดิ์ เท่านั้นจึงเรียกว่า “ผู้ดี” ซึ่งไม่ถูกต้อง เพราะ บุคคลเหล่านี้หากเขามีกิริยาจาหยาบคายและ จิตใจทราม ก็หาว่าเป็นผู้ไม่ดี หนึ่ง ความเป็น “ผู้ดี” นี้ห้ามเป็นผู้ดีแบบ “ผู้ดีแปดสาแหรก” ซึ่ง หมายถึงคนที่หยิบหย่ง หรือคนดัดจริต ทำอะไร ไม่เป็น ส่วนความเป็นผู้ดีจริงๆ จะต้องทำ อย่างไรบ้าง ว่ากันว่าหนังสือเรื่อง “สมบัติผู้ดี” ได้สรุปไว้อย่างครบถ้วนทีเดียว ใครที่สนใจลอง ไปหาอ่านดู วันหลังก็ว่าจะอ่านเช่นกัน เผื่อจะได้ ดีกับเขาบ้าง

8. ความเป็นผู้มีวัฒนธรรม เรื่องของ วัฒนธรรมนี้ คำว่า “วัฒนธรรม” หมายถึง “ลักษณะที่แสดงความเจริญงอกงาม ความเป็น ระเบียบเรียบร้อย ความกลมเกลียวก้าวหน้าของ ชาติ และศีลธรรมของประชาชน” ดังนั้น ใครมี วัฒนธรรม ก็ถือเป็นคนที่มีความเจริญงอกงาม

เป็นคนน่านับถือ สำหรับการสร้างพลังเกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมนี้ เขาว่าไม่ยาก เราอยู่ในสังคม ไหน เรามีหลักการพิธีการสมาคมอย่างไร เราก็ ทำตามเขา เขากิน เขาอยู่อย่างไร แต่งกายแบบ ไหน เราก็ทำตามแบบ “เข้าเมืองตาหลิ่วต้องหลิว ตามตาม” หรือ “อยู่กรุงโรม จงทำตัวเหมือนชาว โรมัน” นั่นแล

9. ความเป็นผู้นำ การสร้างพลังแห่ง บุคลิกภาพในข้อนี้ ก็คือการสร้างภาวะผู้นำ ซึ่ง ภาวะผู้นำเป็นอย่างไร นับว่าเป็นเรื่องพูดยาว แต่ อย่างไรก็ตาม ใครอยากมีภาวะผู้นำขอให้นึกว่า ผู้นำ คือผู้ที่อาสาแก้ปัญหาให้ คนอื่น และผู้นำ ก็คือผู้เสียสละ

10. ความเป็นมิตรไมตรี คนที่จะมี บุคลิกภาพผู้นำนั้น ต้องพยายามทำตัวให้ “ใคร เห็นใครก็รัก” คนที่ทุกคนชม กว้างขวางในวง สังคม และประชาชนนิยมกันทั่วไป “ซึ่งการจะ ทำเช่นนั้นได้จะต้องเป็นคนที่มี “ความเป็น มิตรไมตรี” คือดีต่อผู้คนทั่วไป ไม่ว่าจะเข้าไปวง สังคมไหน ผู้คนต้องชื่นชอบ ชื่นชม มิใช่พอเข้าไปคุยกับใครเขาก็วิ่งแตกกระเจาย

สำหรับวิธีการสร้างมิตรไมตรีอย่างง่าย ๆ คือการทำตัวให้เป็นคน “อึ้งง่าย” สบาย ทัก รัก ผู้อื่น และตื่นเสมอ ” เพราะ บุคลิกภาพมี ความสำคัญต่อผู้คนอย่างมาก เพราะอย่างที่บอก บุคลิกภาพจะเป็นสิ่งแรกที่คนภายนอกมองเห็น จะคาดเดาว่าเราเป็นคนอย่างไร หากเรามี บุคลิกภาพดีก็มีชัยไปกว่าครึ่งแล้ว พร้อมทั้งยัง เป็นการสร้างความเชื่อถือแก่ผู้อื่นได้ด้วย

ที่มา : โพสต์ทูเดย์ วันพุธที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2550

## การพัฒนาภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจาก เป็นการแสดงภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรที่เราปฏิบัติงาน ภาพลักษณ์หรือ รูปลักษณ์ภายนอกให้สมบูรณ์ ควรเริ่มจาก

1. ทรงผม ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายอย่าง ในการทำงาน ทรงผม จะบอกบุคลิกที่ดี

2. การแต่งหน้า เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยเสริมบุคลิกภาพ

3. เสื้อผ้า เป็นสิ่งสำคัญ ควรคำนึงถึง 5 S ดังนี้

3.1 SITUATION ควรแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับโอกาส ให้ถูกกาลเทศะ แต่งกายให้ดูแล้วมีรสนิยม คือ มีความเรียบง่าย มีส่วนประกอบที่ไม่มากหรือน้อยเกินไป ควรเลือกเครื่องแต่งกายที่เหมาะสมและเข้ากันได้ดี

3.2 SHAPE ตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า ควรเลือกเสื้อผ้าที่เอื้อให้ดูไม่อ้วน ดังนั้น ต้องทำความเข้าใจในรูปร่างทุกส่วนให้ดี โดยเฉพาะส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้สามารถเลือกเสื้อผ้าที่เน้นส่วนดี และพรางส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง รวมถึงสามารถ ลีอก เสื้อผ้าได้อย่างเหมาะสมกับรูปร่าง

ในส่วนของผู้ชาย การเลือกเสื้อเชิ้ตที่สวมใส่ให้เหมาะสมกับสภาพใบหน้า เป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะช่วยพรางข้อบกพร่องของ

ใบหน้าและลำคอได้ ดังนี้

1. ใบหน้ารูปไข่ ไม่ควรรีใส่ปกเชิ้ต ปลายมน ควรเลือกปกแบบแหลม
2. ใบหน้าแคบ (คอบยาว) ควรเลือกปกแบบตั้ง ไม่ควรรีใส่ปกแบบแคบ
3. ใบหน้ากว้าง (คอสั้น) ควรใช้ปกแบบต่ำ เพราะจะทำให้คอดูยาวขึ้น

3.3 SKIN เลือกเครื่องแต่งกายที่ทำให้ผิวพรรณดูผุดผ่อง การเลือกเครื่องแต่งกายทุกครั้งต้องนำมาทาบทับสีผิว เพื่อให้ดูเหมาะสมกับผิวและดูดี หากมีความจำเป็นต้องใส่เสื้อผ้าที่มีสีอ่อนมาก ๆ จะต้องแต่งหน้าให้ดูมีสีมากขึ้น

โดยปกติแล้วคนไทยจะมีเม็ดสี ผิวที่เป็นสีเหลืองอยู่ใต้ผิว จึงควรใส่เสื้อที่มีสีที่ช่วยในการขับสีผิว (สีโทนร้อน ) ส่วนสีดำหรือ สีเข้ม จะช่วยในการจัดกรอบ สีที่ใส่ได้ทั้งผิวขาว ผิวคล้ำ คือ สีเหลืองทอง สีน้ำตาล เล สีส้ม สีน้ำเงิน สีเทาเงิน และสีแดงอมส้ม หากต้องการใส่เสื้อผ้าที่มีสีไม่เข้ากับสีผิว เช่น สีม่วงออกน้ำเงิน หรือสีเปลือกมังคุด เพราะจะทำให้ดูดำ ไม่ขับสีผิว ควรแก้ไขโดยการใส่เครื่องประดับสีทองใกล้เคียงบริเวณหน้า

3.4 STATUS ควรแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับอาชีพการงาน หากแต่งกายไม่เหมาะสม จะทำให้ขาดความเชื่อถือ ขาดความเคารพยำเกรงในแวดวงธุรกิจได้

3.5 STYLE สไตล์ของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน โดยสามารถแบ่งสไตล์ได้ ดังนี้

1. Natural แบบธรรมชาติ เรียบ ๆ ไม่ค่อยดูแลตัวเอง

2. Classic แบบเรียบร้อย สี เรียบร้อย

3. แบบสาวโรมานติก สาวหวาน

4. แบบเปรี้ยว เซ็กซี่

5. แบบผสมผสาน แนวศิลปะ Artic

6. แบบเก๋ ทันสมัย

4. เครื่องประดับ ช่วยทำให้การแต่งกายสมบูรณ์มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่แต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เรียบง่าย เครื่องประดับเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะสร้างจุดเด่นให้กับผู้ที่สวมใส่ การเลือกเครื่องประดับควรมีความกลมกลืนกับเสื้อผ้า ทั้งสี และ แบบ เครื่องประดับที่สวมใส่ไม่ควรมีสีเกิน 3 สี สำหรับผู้ที่มีสไตล์แบบ Natural

การเลือกเนคไท ควรคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ แบบ สี เนื้อผ้า ความกว้าง และความยาว ซึ่งเนคไทมีหลายแบบ เช่น ลายจุด ลายขวาง ลายหมากรุก หรือ ลายสก๊อตลา ยกกราฟฟิค หรือลายเรขาคณิต สำหรับสี ควรเลือกให้ดูกลมกลืนกับสูท และเป็นสีโทนเดียวกัน

การแต่งกายและผูกเนคไทแบบทันสมัยในยุคปัจจุบัน คอเสื้อไม่ควรให้ดูหลวม กางเกงไม่มีจีบ เสื้อต้องเข้ารูป แขน

เสื้อยาวคลุมข้อมือ ถ้าไม่ผูกเนคไท ควรติดกระดุมปกเสื้อเชิ้ต

การผูกเนคไท มาตรฐานมี 3 แบบ คือ แบบ Four in hand , แบบ Windsor และแบบ Half Windsor

การใส่สูท เมื่อติดกระดุม ตัวเสื้อจะต้องไม่หลวม ความยาวเสื้อสูทจะพอดีและอยู่ในมือของผู้สวมใส่ ความยาวแขนเสื้อสูทจะต้องปิดแขนเสื้อเชิ้ต



## ZARA ฝึกกฎเกณฑ์สู่ความสำเร็จ

ถ้าถามถึงแบรนด์เสื้อผ้าสุดโปรดของสาวมันทันสมัยในเมืองใหญ่ทั่วโลก เชื่อว่าจะต้องมีชื่อของ Zara รวมอยู่ด้วยเป็นแน่ เหตุก็เพราะ Zara มีจุดเด่นตรงที่สามารถนำเอาคอลเลกชันเสื้อผ้าใหม่ล่าสุดประเภทที่ส่งตรงจากรันเวย์มายังสาขาต่างๆ ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วภายใน 2 สัปดาห์ ขณะที่ยังคงรักษามาตรฐานของราคาที่สามารถหาซื้อได้แบบไม่ระคายกระเป๋าจนเกินไป

ในเวลาเสื้อผ้าหลายแบรนด์ในอเมริกาต้องก๊อปปี้ตามกับกำลังซื้อที่หดหาย และภาวะผู้บริโภคชะลอการใช้จ่ายไว้มากกว่าที่เคยเป็นมาในประวัติศาสตร์ ด้วยสถานะเศรษฐกิจที่ทรุดตัวในปี จจุบัน แต่ห้องเสื้อจากแดนกระทิงดุอย่าง Inditex ซึ่งมีแบรนด์แม่เป็นถึง Zara ทำหน้าที่คอยถือหางอยู่นั้น กลับได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดีจากบรรดานักช้อปปิ้งทั่วโลกในฐานะร้านเสื้อผ้าที่ทั้งเก๋และถูกจนสามารถทำยอดขายแซงหน้าแบรนด์คู่แข่งไปได้แบบไม่เห็นฝุ่น อีกทั้งในปีนี้อินดิเท็กซ์ ยังตั้งเป้าจะขยายสาขาออกไปให้มากถึง 640 ร้านทั่วโลกอีกด้วย

เคล็ดลับที่ทำให้ Inditex ประสบความสำเร็จอย่างสูงนั้น นอกเหนือจากการขายสินค้าราคาย่อมเยาซึ่งเหมาะเจาะกับเศรษฐกิจยุคนี้แล้ว บริษัทยังรักษามาตรฐาน

และการติดต่อขนส่งสินค้าระหว่างสาขาไว้ได้อย่างเหนียวแน่น ปัจจัยนี้เองที่ทำให้ Inditex มีสินค้าใหม่ที่เพิ่งแกะจากแบบสเก็ตช์มาวางจำหน่ายได้อย่างรวดเร็วในเวลาเพียงแค่ 2 สัปดาห์ “แฟชั่นด่วนพร้อมเสิร์ฟ” ซึ่งเป็นจุดเด่นของ Inditex ได้กลายมาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารงานของแบรนด์เสื้อผ้าต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็น Forever 21 ที่มีฐานการผลิตอยู่ในลอสแอนเจลิส Mango แบรนด์ฮอตจากสเปน และ Topshop แห่งสหราชอาณาจักร

Inditex ดำเนินกลยุทธ์ด้านการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสาขามาแล้วกว่า 3 ทศวรรษ ซึ่งนับเป็นการฝึกกฎของแบรนด์เสื้อผ้าที่มีสาขาครอบคลุมทั่วโลกอีก หนึ่งแบบทั้งหมด เนื่องจากเครือข่ายธุรกิจของแบรนด์เสื้อผ้าส่วนใหญ่มักเริ่มต้นจากการที่ดีไซน์เนอร์วางแผนการคลอคของคอลเลกชันต่างๆ ให้ได้มากที่สุดล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปีก่อนที่จะเข้าสู่ไลน์การผลิต แต่ Inditex กลับใช้กลยุทธ์การตรวจสอบเทรนด์สินค้าจากการประเมินสถานการณ์จริง

โดยมอบหมายให้ผู้จัดการร้านแต่ละสาขามั่นตรวจสอบสินค้าขายดีในปัจจุบัน ตลอดจนความต้องการต่างๆ ของลูกค้า จากนั้นผู้จัดการแต่ละสาขาจะทำหน้าที่จัดส่ง



ออเดอร์สินค้าที่ยังไม่มีวางจำหน่ายไปให้เหล่าดีไซเนอร์กว่า 300 ชีวิตออกแบบและตัดเย็บเพื่อให้ทันต่อความต้องการที่มีอยู่

โดยปกติ ไลน์การผลิตของแบรนด์เสื้อผ้ามักอยู่ในประเทศแถบเอเชียที่มีค่าจ้างแรงงานต่ำกว่าที่อื่น แต่ Inditex เลือกให้ฐานการผลิตสินค้ากว่าครึ่งซึ่งเป็นสินค้าที่มีความทันสมัยและซับซ้อนผลิตอยู่ภายในโรงงานของตนเองที่สเปน โปรตุเกส และโมร็อกโก แต่จะเลือกซื้อสินค้าที่ผลิตได้ง่ายอื่นๆ อย่างเสื้อที่เข้ดจากผู้ผลิตทั่วไปในยุโรปตะวันออก แอฟริกา และเอเชีย

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าจ้างแรงงานภายในโรงงานของ Inditex สูงกว่าที่อื่น โดยพนักงานของ Inditex จะมีรายได้สูงถึง 1,650 เหรียญดอลลาร์สหรัฐต่อเดือน ซึ่งนับว่าสูงมากเมื่อเทียบกับจำนวน 206 เหรียญดอลลาร์สหรัฐของแรงงานในมณฑลกวางดง ประเทศจีน อย่างไรก็ตาม แม้จะต้องจ่ายแพงกว่า แต่บริษัทก็สามารถประหยัดเวลาและค่าขนส่งสินค้าได้มากเช่นกัน และในอนาคตอันใกล้ Inditex ยังมีแผนที่จะดำเนินการขนส่งสินค้าให้ถึงสาขาต่างๆ ทั่วทั้งทวีปยุโรป

ภายใน 24 ชั่วโมง และขนส่งสินค้าไปยังสาขาในทวีปอเมริกาและเอเชียโดยสายการบินพาณิชย์ให้ได้ภายใน 48 ชั่วโมง

แม้ว่าการขนส่งทางอากาศจะแพงกว่าการขนส่งสินค้าทางเรือ แต่ Inditex ก็ยอมทุ่มเงินจำนวนนี้ โดยพยายามลดการผลิตสินค้าในแต่ละคอลเลกชันให้น้อยลง เพื่อเพิ่มความรู้สึกแบบเอ็กซ์คลูซีฟ ซึ่งนับเป็นการกระตุ้นให้นักช้อปทั้งหลายเพิ่มความถี่ในการซื้อสินค้ามากขึ้นอย่างได้ผล

กลยุทธ์นี้ยังทำให้ Inditex ไม่จำเป็นต้องคิดฆ่าป้ายราคาสินค้าให้ลดลงกว่า 50% เพื่อขจัดสินค้าค้างสต็อกจำนวนมากให้หมดไปเหมือนกับแบรนด์คู่แข่ง แต่สินค้า Inditex ที่มีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับแฟชั่นในปัจจุบันอยู่เสมอ ย่อมสามารถขายได้ราคาดีและไม่ต้องเสี่ยงกับการขายไม่ออกนั่นเอง

สิ่งนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่า การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินธุรกิจ คือพื้นฐานของความสำเร็จที่ยั่งยืนของ การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง

เรียบเรียงจาก: [www.businessweek.com](http://www.businessweek.com)

## เมื่อเสื้อกลายเป็นโทรศัพท์

John Volakis **อยากทำให้เราเลิกใช้  
โทรศัพท์มือถือ**

ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ  
วิทยาศาสตร์การไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยรัฐ  
โอไฮโอ พยายามหาทางให้เราไม่จำเป็นต้อง  
ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถืออย่างเช่นหูฟังบลู  
ทูธอีกต่อไป ด้วยการประดิษฐ์อุปกรณ์  
สื่อสารบนสิ่งของที่เรากำลังพกพาหรือมีติดตัว  
ตลอดเวลา และสิ่งนั้นคือ เสื้อผ้า นั่นเอง

“คุณไม่ต้องถือ โทรศัพท์แบบหูอีก  
ต่อไป” Dr. Volakis นักวิศวกรไฟฟ้ากล่าว  
“เราจะตัดอุปกรณ์พวกนั้นออกไปได้เลย  
เพราะโทรศัพท์จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของ  
เครื่องแต่งกาย”

ความพยายามของเขาเป็นส่วนหนึ่ง  
ของความเคลื่อนไหวในแวดวงเทคโนโลยีที่  
จะพัฒนา “สิ่งทออัจฉริยะ”: เสื้อผ้าฝังอุปกรณ์  
อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถรวบรวม จัดเก็บ  
และรับส่งข้อมูลได้ การทดลองของเขาจะ  
เน้นในส่วนของการรับและส่งข้อมูล โดย  
พยายามที่จะแปลงเครื่องแต่งกายทางทหาร  
เสื้อคลุมในโรงพยาบาล และเสื้อยืดที่ใช้ใน  
ชีวิตประจำวัน ให้เป็นเสาอากาศ

นอกเหนือจากการทำให้แนวคิดที่  
เหมือนขกออกมาจากนิยายวิทยาศาสตร์  
กลายเป็นสิ่งที่ทำได้จริง เช่น พุดล งบนปก

เสื้อของคุณเมื่อคุณต้องการที่จะสนทนากับ  
ใครสักคน เสื้อที่มีเสาอากาศนี้จะสามารถช่วย  
ให้ทหารสามารถสื่อสารแบบลับได้ และ  
ติดตามข้อมูลแบบไร้สายสำหรับผู้ป่วย ทั้งยัง  
ช่วยให้การรับสัญญาณโดยทั่วไปมี  
ประสิทธิภาพดีมากขึ้น

แม้ว่าจะต้องใช้เวลานานอีก  
หนึ่งปีก่อนที่ Dr. Volakis และทีมงานของเขา  
จะสามารถพัฒนาเสื้อฝังเสาอากาศสำหรับคน  
ทั่วไปได้สำเร็จ แต่เมื่อฤดูร้อนที่ผ่านมา  
ห้องทดลองของเขาได้สร้างเสื้อเกราะกัน  
กระสุนของทหารอเมริกันให้มีระบบเสา  
อากาศได้สำเร็จ



เสื้อกั๊กที่มีแผงเสาอากาศรูปสี่เหลี่ยม  
ฝังตัวอยู่ด้านหน้าและอีกสามชิ้นที่ด้านหลัง  
นั้นเหมือน “มีตาและหูเพิ่มขึ้นหลายคู่” Chi-

Chih Chen นักวิศวกรไฟฟ้าที่เป็นหัวหน้า  
ทีมพัฒนาเรื่องนี้กล่าวว่า

เสาอากาศจะสูญเสียการรับสัญญาณ  
ไปเมื่อมีร่างกายคนบังอยู่ เหมือนกับคลื่นวิทยุ  
ที่จู่ๆ ก็เกิดเสียงดังซ่าขึ้นเมื่อเราเดินผ่าน และ  
ความท้อแท้ของเสาอากาศที่มีรูปทรงแบบ  
แท่งยาวที่ทหารใช้กันอยู่นั้น ไม่สามารถ  
ตรวจจับสัญญาณคลื่นวิทยุจากด้านบนได้  
โดยตรง

การติดต่อสื่อสารมีขีดจำกัดอย่างมาก  
เมื่อเสาอากาศอยู่ในทิศทางแนวนอน ซึ่ง  
เกิดขึ้นในเวลา que ทหารมีการก้มต่ำ หมอบหรือ  
คลาน ซึ่งเป็นการเคลื่อนที่ในหน้า ที่ของ  
ทหารโดยปกติ เมื่อสิ่งนี้กลายเป็นอุปสรรค  
ทำให้ต้องได้รับการปรับปรุง

“ความโดดเด่นอยู่ตรงที่เสาอากาศ  
กลายเป็นสิ่งที่สวมใส่ได้นี้แหละ ” Steve  
Goodall หัวหน้าทีมเทคโนโลยีและหน่วย  
วิเคราะห์เสาอากาศสำหรับผลการวิจัย  
อิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารของกองทัพบก  
ด้านการพัฒนาและวิศวกรรม กล่าว ว่า “คุณ  
สามารถทำให้เสาอากาศกว้างขึ้น เพื่อให้  
ครอบคลุมพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ได้เพื่อเปลี่ยน  
เสาอากาศให้เป็นแผงสองมิติหลายๆ แผง

Dr. Chen ได้ทำงานร่วมกับ  
Applied EM ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยและพัฒนา  
เกี่ยวกับเสาอากาศ ในแฮมป์ตัน รัฐเวอร์จิเนีย  
เพื่อนำเทคโนโลยีที่ได้ไปผลิตในเชิงพาณิชย์

โดยได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทุนวิจัย  
จากโครงการนวัตกรรมวิจัยเพื่อธุรกิจขนาด  
เล็กของกองทัพบก ตามที่ประธานบริษัท  
C.J. Reddy ได้กำหนดไว้ แต่ละหน่วยวิจัย  
จะได้ทุนเริ่มต้นประมาณ \$1,000 แต่ราคา  
สินค้าควรจะปรับลดตามปริมาณการผลิตที่  
เพิ่มขึ้น

อุปกรณ์การสื่อสารที่สวมใส่ได้นั้นมี  
มาตั้งแต่ปลายปี 1990 เมื่อทีมของสถาบัน  
เทคโนโลยีแห่งจอร์เจียได้พัฒนาแผงวงจรที่  
สวมใส่ได้ เสื้อยืดอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีเสา  
อากาศ แต่มีจุดเชื่อมต่อสำหรับต่อเข้าและเชื่อมต่อ  
ออกหลายจุด รวมถึงเครื่องวัดอุณหภูมิ  
ไมโครโฟน เครื่องตรวจวัดปริมาณออกซิเจน  
ในเลือดและหูฟัง เพื่อช่วยในการติดตาม  
ข้อมูลสุขภาพร่างกายของทหาร

Sundaresam Jayaraman วิศวกร  
สิ่งทอผู้นำทีมกล่าวว่า “ถ้าคุณต้องการข้อมูล  
เกี่ยวกับตัวผม ข้อมูลนั้นจะได้อาจมาจากเสื้อผ้า  
ของผม ” สิทธิบัตรนี้ถูกขายให้กับ  
บริษัทเอกชนในปี 2000 Dr. Jayaraman  
กล่าว แต่เทคโนโลยีนั้นก็ไม่เคยได้นำมาใช้  
ผลิตในเชิงพาณิชย์

Dr. Volakis มีความสนใจร่วมกับ  
Dr. Jayaraman ในการใช้เสื้อผ้ามาตรวจวัด  
สัญญาณการหายใจ เขากำลังพัฒนาเสื้อคลุม  
ของโรงพยาบาลให้มีเสาอากาศที่สามารถ  
ส่งผ่านข้อมูล เช่น อัตราการเต้นของหัวใจไป

ยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เชี่ยวชาญด้าน  
สุขภาพ การตรวจสอบแบบไร้สายเช่นนี้ ไม่  
เพียงแต่ใช้ที่โรงพยาบาลเท่านั้น แต่ยัง  
สามารถใช้ในบ้านที่มีผู้ป่วยและผู้สูงอายุซึ่ง  
อยู่ห่างไกลเพื่อจะติดตามดูโดยไม่ต้องเฝ้า  
ตลอดเวลาได้

“เมื่อผู้สูงอายุอาศัยอยู่ที่บ้าน เราก็  
ต้องการให้พวกเขามีอิสระ ไม่รู้สึกรังเกียจ  
มัดไว้กับที่” Dr. Volakis กล่าว

ความท้าทายของการพัฒนาอยู่ที่เสื่อ  
คลุมผู้ป่วยแตกต่างไปจากเสื่อกระดาษกัน  
กระสุน ซึ่งไม่จำเป็นต้องซักและมีขนาด  
ใหญ่เพียงพอสำหรับติดแผงเสาอากาศได้

ในทางตรงกันข้าม เสื่อคลุมที่ติดตั้ง  
เสาอากาศไว้จำเป็นต้องมีการระบาย จึงต้องทำ  
จากด้ายซึ่งไม่เพียงนำไฟฟ้าได้เท่านั้นแต่ยังมี  
ความนุ่มและซักล้างได้ด้วย ทีมงาน Dr.  
Volakis ได้ทำการทดลองกับวัสดุไฮเทค เช่น

ท่อนาโนคาร์บอน และกราฟีน (graphene)  
เพื่อจะตอบโจทย์ข้อกำหนดเหล่านี้

นอกเหนือไปจากนั้น เขากล่าวว่าสิ่ง  
ทออัจฉริยะ สามารถทำให้คนที่ต้องการ  
สัญญาณโทรศัพท์ที่ชัดเจนสมปรารถนาอีก  
ด้วย

“บนร่างกายของเรามีที่ว่างมากมาย ”  
Dr. Volakis กล่าว “ทำไมเราไม่ติดตั้งเสา  
อากาศให้มันล่ะ?”

“ผมจะพยายามทำให้คุณติดเสา  
อากาศ 5 เสาอยู่ตลอดเวลา” เขากล่าวปิดท้าย  
“ไม่ใช่แค่ 5 ลิ แต่น่าจะเป็น 10 มากกว่า”

ที่มา : แปลจากบทความ Wired Textiles  
for a Phone as Useful as the Shirt on  
Your Back จากเว็บไซต์

[http://www.nytimes.com/2011/10/25/scie  
nce/25shirt.html?\\_r=4&ref=science](http://www.nytimes.com/2011/10/25/science/25shirt.html?_r=4&ref=science)



**แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์  
ครั้งที่ 5 เรื่อง “องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : การสื่อสาร”**

ระยะเวลา 480 นาที / 8 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและพัฒนาคุณลักษณะของผู้มีทักษะการสื่อสารที่ดี ตามคำจำกัดความของการบริการเชิงสร้างสรรค์

### สาระเนื้อหา

- ความหมาย ความสำคัญ และรูปแบบการสื่อสารเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่เสริมสร้าง การบริการเชิงสร้างสรรค์
- การพัฒนาความรู้เพื่อทำความเข้าใจและสามารถสื่อสารด้วยการฟังอย่างลึกซึ้ง
- เรียนรู้ที่จะแปลความเพื่อเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ที่เน้นการฟังและการพูดด้วยหัวใจที่รับรู้ได้ถึงจิตวิญญาณที่อยู่ภายในของมนุษย์
- การสื่อสารที่สร้างสัมพันธภาพและแก้ปัญหาเพื่อส่งเสริมการบริการเชิงสร้างสรรค์

### ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้าง ความรู้ 6 ขั้นตอน

**ขั้นที่ 1** การปฐมนิเทศเพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริม การเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวก และการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ ทำให้คลื่อนสมองต่ำ

เวลาที่ใช้ 40 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 17 กระดานหรือกระดานหน้าห้อง สีชอล์ค

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 17 : รู้จ๊ะรู้ “
  - ให้สมาชิกกล่าวถึงความรู้สึกของตนเองในปัจจุบันอย่างอิสระ เพื่อตรวจสอบ อารมณ์และความพร้อมในการเรียนรู้ร่วมกัน
  - แจกใบงานที่ 17 : บันทึกความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ภายในของท่าน

## ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความรู้ใหม่

เวลาที่ใช้ 40 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 18 ปากกา ดินสอสี กระดาษ ปากกาเมจิก

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 18 : ซีนชอบ ซอกซ้า ”
  - แจกใบงานที่ 18 : ระดมสมองถึงปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นในที่ทำงานและการดำเนินชีวิตในประเด็นดังนี้ “ คำพูดและท่าทางแบบใดที่ทำให้โกรธ อารมณ์เสียหรือบั่นทอนกำลังใจ ” และ “ คำพูดและท่าทางแบบใดที่ชอบทำให้อยากช่วยเหลือหรือเกิดแรงบันดาลใจ ”
  - สมาชิกนำเสนอ จดบันทึกบนกระดานของกลุ่มและนำเสนอต่อที่ประชุม
2. วิทยากรเชื่อมโยงให้เห็น ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างความสุข ความสำเร็จในการทำงานและชีวิตประจำวันได้ต่อไป

## ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติและการฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลุ่ม

เวลาที่ใช้ 180 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 19 กระดาษ สีชอล์ค โปสเตอร์ลักษณะและการสื่อสารของคน 4 ชาติ

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 19 : เรียนรู้เพื่อรู้จัก ”
  - แจกใบงานที่ 19 : ระดมสมองในชาติ (ชาติดิน ชาติน้ำ ชาติลม ชาติไฟ) ที่ได้รับมอบหมายในประเด็นดังนี้ ลักษณะ คุณสมบัติ ประโยชน์ โทษ
  - เมื่อระดมสมองในกลุ่มตนเองเสร็จแล้ว ให้กลุ่มเดินวนขวาไปกลุ่มต่อไป เพื่อดูผลงานและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมให้กลุ่มอื่น
  - เมื่อเดินครบ 4 กลุ่ม ให้กลับมากลุ่มตนเอง สรุปรวบรวม เรียงลำดับ ข้อมูล เพื่อนำเสนอต่อไป
2. วิทยากรอธิบายเพิ่มเติมถึงลักษณะและรูปแบบการสื่อสารของคน 4 ชาติ (ดิน น้ำ ลม ไฟ )

3. ให้อิสระสมาชิกทุกคนได้เดินดูข้อมูลเพิ่มเติมที่วิทยากรจัดเตรียมไว้เพิ่มเติมเพื่อพิจารณาว่า ตนเองอยู่ในธาตุใด
4. ให้สมาชิกจับกลุ่มตามธาตุเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในประเด็นดังนี้
  - 4.1 ปรัชญาการดำเนินชีวิต สิ่งที่ชอบและไม่ชอบ สิ่งทีกลัวและไม่กลัว เทคนิคการทำงานร่วมกัน การสื่อสารที่ชอบและไม่ชอบ ผลเสียหรือปัญหาที่ มักเกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถควบคุมอารมณ์โกรธ
  - 4.2 ให้สมาชิกนึกถึงลูกค้ำและบุคคลรอบข้างที่มีลักษณะและรูปแบบการสื่อสารตามธาตุทั้ง 4
  - 4.3 นำเสนอวิธีการบริหารจัดการและการให้บริการที่เหมาะสมตามธาตุ นั้น ๆ ต่อที่ประชุม
5. วิทยากรอธิบายเพิ่มเติม วิธีการบริหารจัดการ อารมณ์ เทคนิคการแก้ปัญหาตามธาตุของตนเอง กระตุ้นให้เห็นมุมมองการจัดการปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันและชีวิตส่วนตัว เพื่อขยายปัญญาด้านการแก้ปัญหาให้หลากหลายมากขึ้น

#### ขั้นที่ 4 การนำความรู้ที่เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล

เวลาที่ใช้ 120 นาที

##### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 20 กระดาษหน้าห้อง สีชอล์ค

##### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 20 : เรียนรู้เพื่อรักกัน ”
  - แจกใบงานที่ 20 : แสดงบทบาทสมมติการสื่อสารกับลูกค้ำ 4 ธาตุ

#### ขั้นที่ 5 การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วย

การปฏิบัติส่วนบุคคล และเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก

เวลาที่ใช้ 70 นาที

##### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 21 การ์ดแสดงความรู้สึก / ความต้องการที่อยู่ภายใน ปากกาและดินสอสี กระดาษการ์ดขนาด 3x4 นิ้ว

##### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 21 : ฟังด้วยหู รับรู้ด้วยใจ ”

- แจกใบงานที่ 21 : บันทึกความรู้สึกที่ท่านรับรู้จากเพื่อนในวงสนทนา
  - แบ่งสมาชิกเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ประมาณ 3 - 4 คน
  - แจกการ์ดแสดงความรู้สึก / ความต้องการที่ อยู่ภายใน และกระดาษการ์ดขนาด 3x4 นิ้ว
  - ให้สมาชิกเล่าเรื่องของตนเองที่รู้สึกไม่สบายใจ หรือรู้สึกประทับใจ
  - ในระหว่างที่เล่าเรื่อง ให้สมาชิกที่เหลือฟังอย่างลึกซึ้ง และเลือกการ์ดที่แสดงความรู้สึก / ความต้องการที่อยู่ภายในของผู้เล่าเรื่อง หากไม่ตรงให้เขียนเพิ่มในกระดาษการ์ดขนาด 3x4 นิ้ว
  - เมื่อสมาชิกเล่าจบ ให้บันทึกใบงานที่ 21 แล้วเริ่มใหม่จนครบทุกคน
3. โยคะง่าย ๆ 2 - 3 ท่า และทำโยคะอาสนะ (ท่านอนตาย) ทำให้เกิดการผ่อนคลายอย่างลึกซึ้งและคลื่นสมองต่ำ โดยการเปิด CD พลังแห่งความเชื่อมั่นประมาณ 10 -20 นาที เพื่อการพัฒนาจิตเหนือสำนึก (Subconscious Mind) และการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการสื่อสารอย่างสันติ หรือการสื่อสารอย่างกรุณา ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการบริหารเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน
4. จากนั้นวิทยากรให้ทุกคนได้มีโอกาส ทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคล และเป็นกลุ่มภายใต้บรรยากาศผ่อนคลายที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก โดยใช้ใบงาน “ กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง ”

**ขั้นที่ 6 การประเมินความก้าวหน้าโดยผู้สอนเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ดี ด้านบวกและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่คิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานหรือดำเนินชีวิตได้เหมาะสม**

**เวลาที่ใช้ 30 นาที**

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 6 กระดาษหน้าห้อง สีชอล์ค

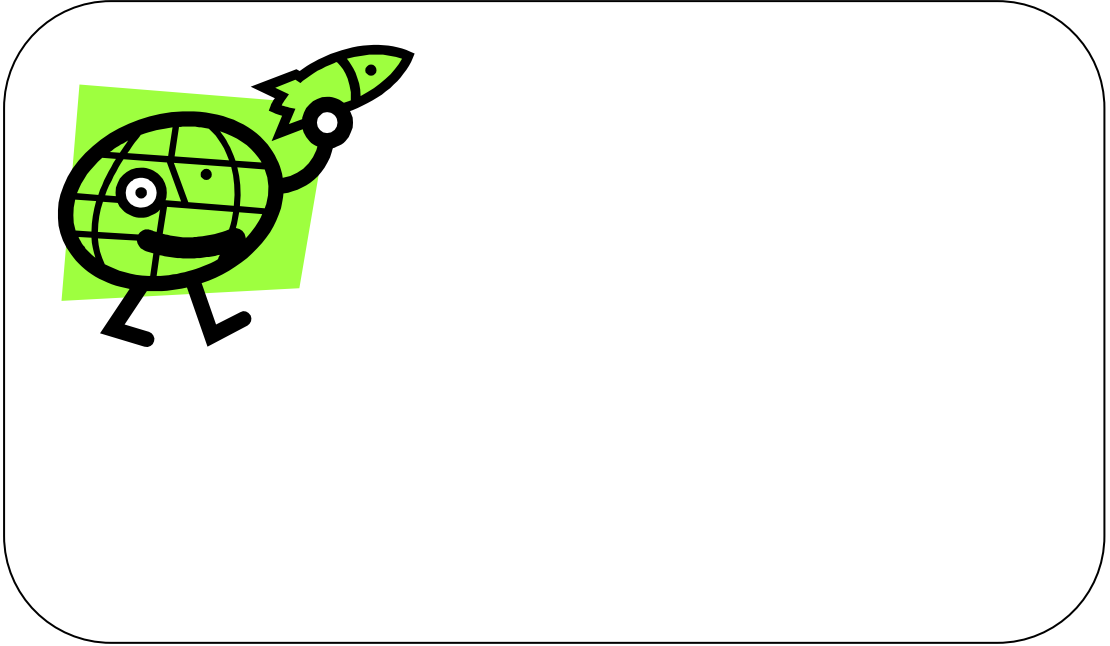
**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. วิทยากรเชื่อมโยงการทำกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 – 5 เพื่อประเมินความก้าวหน้าและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการทำงานและดำเนินชีวิต โดยใช้ใบงาน “ กิจกรรมตกผลึก ”



“ กิจกรรมรู้จะรู้ ”

ใบงานที่ 17 : บันทึกความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ภายในของท่าน

A small illustration of a person's head in profile, wearing a graduation cap. The head is black with a white face. Behind the head are two gears, one white and one black, connected by a red dotted line. The background is brown.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

“ กิจกรรม ชื่นชอบ ชอกช้า ”

ใบงานที่ 18 : โปรดช่วยกันระดมสมองในประเด็นดังนี้  
 “ ปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นในที่ทำงานและการดำเนินชีวิต ”

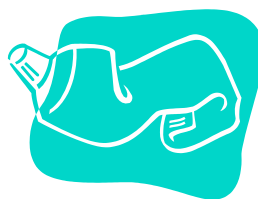
คำพูดและท่าทางแบบใดที่ทำให้โกรธ อารมณ์เสียหรือบั่นทอนกำลังใจ

.....

.....

.....

.....



คำพูดและท่าทางแบบใดที่ชอบทำให้อยากช่วยเหลือหรือเกิดแรงบันดาลใจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## “ กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรู้จัก ”

ใบงานที่ 19 : โปรตระดมสมองในธาตุตามที่ท่านได้รับมอบหมาย  
ในประเด็นดังนี้ ลักษณะ คุณสมบัติ ประโยชน์ โทษ

### ธาตุทั้ง 4 : ธาตุดิน ธาตุน้ำ ธาตุลม ธาตุไฟ



ลักษณะ

.....

.....

.....

คุณสมบัติ

.....

.....

.....

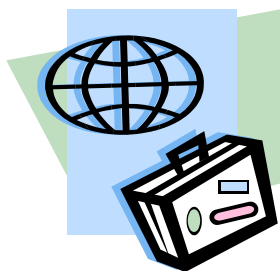


ประโยชน์

.....

.....

.....



โทษ

.....

.....

.....

## “ กิจกรรมเรียนรู้เพื่อรักกัน ”

### ใบงานที่ 20 : โปรดแสดงบทบาทสมมติการสื่อสารกับลูกค้า 4 ธาตุ

#### ธาตุดิน : นักปฏิบัติ

ตามทฤษฎีของคาร์ล จุง จะเรียกบุคคลที่มีบุคลิกธาตุดินว่า Sensation Type (เน้นสัมผัส) ซึ่งหมายถึงบุคคลที่รับรู้เฉพาะสิ่งที่สัมผัสได้ทางกายภาพ ให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งที่มองเห็น ได้ยิน หรือจับต้องได้

บุคคลธาตุดินจะมีลักษณะเด่นในเรื่องการคุ้มครอง รักษา สะสม และต้องการข้อมูลที่เป็นความจริง ไม่ใช่เป็นเพียงการคาดการณ์หรือความคิดฝัน เป็นพวก Realistic (สัจนิยม) จุดเด่นของคนธาตุดินคือเป็นนักปฏิบัติ นักแก้ปัญหา ที่สำคัญเมื่อรับผิดชอบงานใดแล้ว ก็จะดำเนินการจนเสร็จ ไม่จับจด มีความอดทนอดกลั้น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

สำหรับจุดด้อยของคนธาตุดินแล้วจะเห็นได้ชัดเมื่อเปรียบเทียบกับคนธาตุไฟ นั่นคือ คนธาตุดินมักเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) ระวังระวังสูง และไม่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง แต่จะมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายเดิมที่วางไว้

รูปแบบการสื่อสารของชาวธาตุดินจะเป็นลักษณะบอกข้อเท็จจริง ใช้เหตุผลเป็นหลัก มีสติดี ประกอบ และมักเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) แต่จะไม่มีลักษณะปลุกเร้าและจูงใจเหมือนกับชาวธาตุไฟ

ชาวธาตุดินเป็นราศีนักปฏิบัติที่จะสร้างสิ่งต่างๆให้เกิดขึ้น จากจุดมุ่งหมายที่ต่างกันไป เช่น การเติมเต็มความต้องการทางร่างกายที่ต้องการอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิต ด้วยการสะสมของต่างๆ เช่น อาหาร ทรัพย์สิน ฯลฯ การเติมเต็มความต้องการด้านปัญญาด้วยการสะสมข้อมูลและ นำมาวิเคราะห์ หรือความ ต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการด้านจิตวิญญาณ ด้วยการบรรลุความทะเยอทะยานและการมีเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน

ด้วยความเป็นนักปฏิบัติและไม่ยืดหยุ่น ทำให้ชาวธาตุดินมักจะแพ้ทางชาวธาตุไฟ เพราะชาวธาตุไฟจะคอยคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆอยู่เรื่อยๆ ทำให้ชาวธาตุดินตามไม่ทันและทำให้หงุดหงิด ผสมกับความรู้สึกที่ชาวธาตุไฟเป็นพวกจับจด ทำอะไรไม่เคยเสร็จสิ้น และคอยจะสร้างความวุ่นวายให้คนรอบข้างอยู่ตลอดเวลา ยิ่งทำให้ไม่ถูกใจโลกมากขึ้นไปอีก

โดยชาวธาตุดินจะเข้ากันได้ดีกับชาวธาตุน้ำ เพราะชาวธาตุน้ำมักจะปรับตัวง่าย ทำให้โอนอ่อนตามความต้องการของชาวธาตุดิน ที่สำคัญชาวธาตุน้ำจะมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีซึ่งเป็นการเติมเต็มจุดอ่อนของชาวธาตุดินได้อีกด้วย

<http://www.horauranian.com>

### ชาตุน้ำ: ศิลปิน

ชาตุน้ำนี้ คาร์ล จุง (Carl Jung) จัดให้อยู่ในกลุ่ม Feeling Type (เน้นความรู้สึก) นับเป็นธาตุที่สำคัญของโลกและมนุษย์เพราะกว่า 70% ของผิวโลกเป็นพื้นน้ำและกว่า 70% ของร่างกายมนุษย์ก็ประกอบด้วยน้ำ เมื่อเราสังเกตวงจรของน้ำก็จะพบว่า น้ำทะเลระเหยกลายเป็นไอ จับตัวกันเป็นก้อนเมฆตกลงมาเป็นน้ำฝนลงสู่ทะเลอีกครั้ง จะเห็นว่าธรรมชาติของชาตุน้ำก็คือการค้นหาเพื่อกลับไปสู่สถานะดั้งเดิม จึงให้ความสำคัญกับความรู้สึก จินตนาการ และสัญชาตญาณ รวมไปถึงสิ่งที่อธิบายด้วยเหตุผลไม่ได้ แต่สามารถรู้สึกได้ เหมือนกับการเรียนรู้จากอารมณ์ มากกว่าปัญญา มักจะคลุกเคล้าและซ่อนความลับบางอย่างเอาไว้ ความไม่เปิดเผย ความอ่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยแวดล้อมอื่น มีชีวิตด้วยสัญชาตญาณ และความเร้นลับ

ถ้าเราถามชาวชาตุน้ำว่า ทำไมถึงเลือกสิ่งนี้ จะได้คำตอบว่า ไม่รู้เหมือนกัน แต่รู้สึกว่ามีอะไรบางอย่างที่มันคือชาวชาตุน้ำไม่ใช่คนที่ให้เหตุผลได้ดี แต่จะตัดสินใจด้วยความรู้สึกหรือสัญชาตญาณ นอกจากนี้มักเป็นคนที่มีจินตนาการเหนือจริง จึงมักจะเป็นศิลปินที่ใช้จินตนาการได้ดี กระทั่งชาวชาตุน้ำที่เป็นผู้บริหารก็ตัดสินใจด้วยสัญชาตญาณและความรู้สึกว่ามีอะไรบางอย่างที่มันคือชาวชาตุน้ำคือความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่มีขีดคิดในกรอบใดๆ และการเอาใจใส่ในความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความเป็นมิตรในที่ทำงาน

ความแตกต่างของรูปแบบการบริหารของแต่ละธาตุจะเห็นได้จาก ชาวธาตุไฟพยายามเอาชนะด้วยพลังอำนาจ ชาวธาตุดินใช้ความมุ่งมั่นและความสม่ำเสมอ ชาวธาตุลมใช้เหตุผลและระบบ แต่ชาวชาตุน้ำจะไม่พยายามเอาชนะ แต่จะปล่อยให้สถานการณ์พาไป

รูปแบบการนำเสนอของชาวชาตุน้ำคือ การใช้อารมณ์ความรู้สึกดึงดูดผู้ฟัง ผ่านความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ ทำให้ผู้ฟังเกิดอารมณ์ร่วม นอกจากนี้ในการเจรจาต่อรอง ชาวชาตุน้ำจะใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเป็นหลัก มากกว่าจะใช้เหตุผลหรืออำนาจบังคับ ซึ่งจะทำการเจรจาเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยบางครั้งแทบไม่ต้องอธิบายเหตุผลกัน แต่แนวทางนี้ก็เป็นจุดอ่อนเช่นกัน เพราะการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลจะสร้างความกระอักกระอ่วนเมื่อผลประโยชน์ไม่ลงตัวและบางครั้งไม่ได้นำไปสู่ผลประโยชน์ที่ควรจะเป็นอีกด้วย

ชาวชาตุน้ำมักจะแพ้ทางชาวธาตุลม เพราะชาวธาตุลมจะสามารถแจกแจงเหตุผลที่ควรจะเป็นออกมาได้อย่างชัดเจน และทำให้ชาวชาตุน้ำไม่สามารถแย้งได้เลย เพราะไม่สามารถถ่ายทอดความรู้สึกออกมาให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ ขณะเดียวกันชาวชาตุน้ำจะไปได้ดีด้วยดีกับชาวธาตุดิน เพราะชาวธาตุดินจะสามารถนำความคิดสร้างสรรค์ของชาวชาตุน้ำไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นได้จริง และชาวชาตุน้ำก็จะไม่ไปขวางทางชาวธาตุดินผู้มุ่งมั่น โดยจะโอนอ่อนผ่อนตามชาวธาตุดิน ทั้งสองธาตุจึงส่งเสริมซึ่งกันและกัน

### ธาตุลม : นักวิเคราะห์

คาร์ล จุง (Carl Jung) จัดให้อยู่ในกลุ่ม Thinking Type (เน้นการคิด) เป็นราศีแห่งการใช้เหตุผลและปัญญา เพราะเชื่อว่าการใช้เหตุผลและปัญญานำไปสู่ความจริง ชาวธาตุลมไม่เชื่อในการใช้ความรู้สึกหรือสัญชาตญาณในการตัดสินใจ ส่วนธาตุดินบอกว่า มันเป็นความจริงต่อเมื่อฉันสัมผัสมันได้ ชาวธาตุลมก็จะบอกว่า มันเป็นความจริงต่อเมื่อฉันคาดการณ์หรืออนุมานเอาได้ ชาวธาตุลมชอบตั้งคำถามว่าทำไมเพื่อค้นหาความจริง ชอบรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ ประเมิน และแยกแยะ

ธาตุลมเป็นธาตุแห่งความปรองดองและการรวมกลุ่ม เนื่องจากทุกชีวิตอยู่ได้ก็ด้วยการสมดุลหายใจ คน สัตว์ และพืชต่างหายใจในอากาศเดียวกันสะท้อนการอยู่ร่วมกัน ชาวธาตุลมนิยมการอยู่เป็นสังคม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน แต่การอยู่ร่วมกันเป็นสังคมต้องอยู่ภายใต้ระบบ กฎ กติกาที่วางเอาไว้ ไม่ใช่อิสระทำตามใจได้ทุกอย่าง

ธาตุลมเปรียบเสมือนลมปลายฤดูใบไม้ผลิที่นำความสดชื่น กระตือรือร้น ความสงบสุข ความเปลี่ยนแปลงอย่างคาดไม่ถึงมา มีลักษณะไม่อยู่นิ่ง ปรับตัว และเปลี่ยนแปลง มีลักษณะเด่นในเรื่องการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ ท่องเส้นทาง การหาเหตุผลที่จะปรองดอง การสร้างสันติ การลดความรุนแรง การสร้างความเปลี่ยนแปลง และการปฏิวัติ รวมไปถึงการสร้างแนวคิดใหม่ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งในระดับสังคม และระดับบุคคล

ในที่ทำงาน ชาวธาตุลมจะเป็นนักคิด นักวางแผน และนักกลยุทธ์ ด้วยความเป็นคนมีเหตุมีผลและไม่ชอบการใช้ความรู้สึก โดยการสร้างระบบการทำงานขึ้นมา และจะหลีกเลี่ยงการพึ่งพาความสามารถเฉพาะบุคคล ชอบทำงานเป็นทีมมากกว่าโซว์เดี่ยว มักจะนำเสนอองานโดยเน้น การใช้เหตุผลและทฤษฎีที่พัฒนาจากองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญเขาชอบให้มีการโต้ตอบ การถกเถียงอย่างมีเหตุผล จึงเป็นลักษณะการสื่อสารแบบ 2 ทาง (two-way communication) เมื่อมีการเจรจาต่อรอง ชาวธาตุลมจะพยายามสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน ไม่ต้องการให้มีความขัดแย้ง และชอบตั้งคำถามประเภท “จะเป็นอย่างไรถ้า...” (What-if Question) เพื่อให้คู่เจรจาพิจารณาความเป็นไปได้ในแง่มุมต่างๆ โดยยังไม่ต้องตัดสินใจ จนกระทั่งได้รับข้อมูลเพียงพอจึงตัดสินใจร่วมกัน

จุดอ่อนสำคัญของชาวธาตุลมคือ เน้นเหตุผลและระบบงาน จนไม่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของคน ซึ่งเป็นเรื่องที่แทบจะเป็นไปไม่ได้ในโลกความเป็นจริง นอกจากนี้ การมุ่งให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันมักจะจบลงด้วยฝ่ายตรงข้ามได้รับผลประโยชน์มากกว่าตัวเรา

ชาวธาตุลมมักจะแพ้ทางชาวธาตุดิน เพราะธาตุดินจะไม่สนใจความคิดที่หลากหลาย หรือทฤษฎีที่จับต้องไม่ได้ของชาวธาตุลม แต่จะมุ่งไปยังประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก จนทำให้ชาวธาตุลมมักจะต้องยอมชาวธาตุดินเสมอ แต่เมื่อทำงานกับชาวธาตุไฟแล้ว ชาวธาตุลมจะทำงานร่วมกันได้ดี เพราะชาวธาตุไฟจะสามารถนำแนวคิดของชาวธาตุลมไปปฏิบัติได้โดยเร็วและได้รับการยอมรับ ในวงกว้างมากกว่า เพราะชาวธาตุไฟจะจับประเด็นของชาวธาตุลมได้เร็ว และเมื่อนำไปลงมือทำ ชาวธาตุไฟจะไม่ข้ามความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเหมือนชาวธาตุลม จึงดึงดูดคนมาร่วมทำงานได้มากกว่า

### ธาตุไฟ : นักริเริ่ม

คาร์ล จุง (Carl Jung) ปรมาจารย์ด้านจิตวิเคราะห์ได้เรียกบุคคลที่มีบุคลิกตามธาตุไฟว่า Intuitive Type (เน้นสัญชาตญาณ)

บุคคลธาตุไฟเป็นคนที่นิยมการกระทำมากกว่าคำพูด ชอบริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นคนเก่งในการเริ่มต้น โครงการใหม่ๆ แต่มักจะไม่สามารถดูแลจนจบโครงการ ในสถานการณ์ที่คนอื่นมองเห็นปัญหา ชาวธาตุไฟจะมองเห็น โอกาสเสมอ ด้วยบุคลิกที่มีความกระตือรือร้นและชอบเอาชนะ บุคคลธาตุไฟจะทำหน้าที่ชักชวนใจผู้อื่นได้ดีและมักจะเป็นผู้นำเสมอ

ด้วยความเป็นคนที่ชอบทำอะไรรวดเร็ว และมักจะเร่งรีบ ทำให้ข้อดีสำคัญของชาวธาตุไฟก็คือ ความขาดความอดทน และมักจะจบด้วยความวุ่นวายของงาน หรือทิ้งความวุ่นวายให้คนอื่นมาเก็บกวาด ที่สำคัญมักเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง จนไม่ค่อยจะสนใจความรู้สึกผู้อื่น

รูปแบบการสื่อสารของชาวธาตุไฟ จะมีลักษณะปลูกเร้าความสนใจสร้างแรงบันดาลใจ โดยใช้วาทศิลป์ เพื่อดึงดูดใจผู้ฟัง กล่าวได้ว่า ชาวธาตุไฟจะเป็นนักพูดที่เก่ง อย่างไรก็ตาม ชาวธาตุไฟจะชอบการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) จึงไม่ใช่คนฟังที่ดี

ธาตุไฟไม่ชอบให้คนกลางตัดสินเมื่อต้องมีการเจรจา แต่จะพิสูจน์ความแข็งแกร่งกันโดยตรง มักจะใช้การคำรามเสียงดังเพื่อขู่ศัตรูมากกว่าการต่อสู้โดยตรง จะสู้เมื่อหิว เมื่อถูกบังคับให้ต่อสู้เท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งคือ จะต่อสู้ต่อเมื่อใช้วิธีการอื่นๆที่จะรักษาอำนาจแล้วล้มเหลว ธาตุไฟยังเป็นคนที่มองไปยังเป้าหมายที่อยู่ไกล ทำให้ลักษณะการเผชิญหน้าแตกต่างไปจากธาตุอื่น ๆ โดยจะมองข้ามความขัดแย้งเฉพาะหน้าแต่จะมุ่งเอาชนะภาพรวมมากกว่า

ความแตกต่างอีกประการหนึ่งของชาวธาตุไฟคือ ลักษณะการลงมือทำ ด้วยตัวคนเดียวหรือทำแบบที่ตนเองต้องการ หรืออาจจะเป็นผู้นำแล้วมอบหมายให้ทีมงานลงมือทำ และอาจเป็นผู้วางแผนงานหรือให้แนวคิดเพื่อกระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ

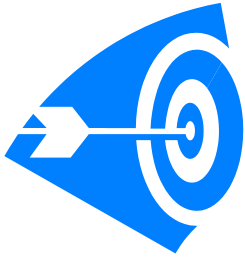
แม้จะคิดว่าชาวธาตุไฟจะเป็นผู้นำและชอบเอาชนะด้วยผลงาน แต่โดยทั่วไปแล้ว ชาวธาตุไฟจะแพ้ทางชาวธาตุน้ำ เพราะคนธาตุน้ำมักใช้รูปแบบความสัมพันธ์ส่วนตัวในการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมักจะทำให้ไม่เกิดการเผชิญหน้าในแบบที่ชาวธาตุไฟถนัด ตรงข้ามรูปแบบการใช้เหตุผลแบบชาวธาตุลมจะทำให้เกิดการเผชิญหน้าได้ง่ายกว่า ซึ่งเรื่องนี้จะตรงกับธรรมชาติที่ น้ำดับไฟ และลมช่วยกระพือไฟให้ลุกโชน

<http://www.horauranian.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=386042&Ntype=1>



“ กิจกรรมฟังด้วยหูรับรู้ด้วยใจ ”

ใบงานที่ 21 : บันทึกความรู้สึกที่ท่านรับรู้จากเพื่อนในวงสนทนา



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





### “ กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง ”

โปรดสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังการเรียนรู้

.....

.....

.....

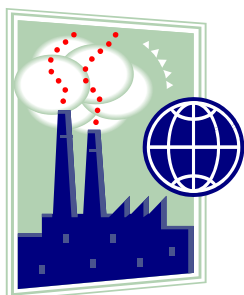
.....



“ กิจกรรมตกผลึกทางความคิด ”

โปรดบันทึกการตกผลึกทางความคิดของท่าน

Blank rounded rectangular box for initial thoughts.



.....  
.....  
.....  
.....  
.....

แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาของระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

การสื่อสารอย่างสันติ

: คู่มือสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ และแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์  
แปลและเรียบเรียง ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ พิมพ์ครั้งที่ ๒ / ๒๕๕๔

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของชีวิต ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความขัดแย้งนั้น แทนที่จะถามว่าเราจะอยู่โดยไร้ความขัดแย้งได้อย่างไร คำถามที่เราควรใส่ใจมากกว่าก็คือ เราจะจัดการกับความขัดแย้งอย่างไร ความขัดแย้งนั้นจะเป็นคุณหรือโทษ อยู่ที่การกระทำของเราเป็นสำคัญ หากได้ขึ้นอยู่กับอีกฝ่ายที่เป็นคู่ขัดแย้งไม่ หากเรามีทำที่ถูกต้อง ความขัดแย้งนั้นก็สามรถก่อผลที่สร้างสรรค์ได้ ดังที่หนังสือเล่มนี้ได้ชี้ให้เห็นอย่างแจ่มชัดว่าความขัดแย้งนั้นสามารถเป็นสะพานพาเราเข้าไปนั่งในใจของผู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ อันนำไปสู่การสานสัมพันธ์ที่กระชับแน่นและเปี่ยมด้วยความเป็นมิตร แต่จะทำเช่นนั้นได้ต่อเมื่อเรามีสติรับมือกับความขัดแย้ง โดยเปิดใจรับรู้ความเป็นจริงด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่ตัดสิน เท่าทันความรู้สึกของตนเอง และใส่ใจกับความรู้สึกของคู่กรณีด้วย

ความขัดแย้งไม่ว่ามีสาเหตุจากอะไร พัฒนาการของมันล้วนขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี และปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความขัดแย้ง ได้แก่การสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสื่อสารที่เต็มไปด้วยอารมณ์และอคติย่อมทำให้ ให้ความขัดแย้ง

ลุกลามขยายตัวจนกลายเป็นความรุนแรง ในทางตรงกันข้ามการสื่อสารที่อิงอยู่กับข้อเท็จจริงและเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่าย รวมทั้งตระหนักชัดในความต้องการของตนเอง ย่อมช่วยให้เกิดการหันหน้าเข้าหากัน และร่วมมือกันในที่สุด

การจัดการความขัดแย้งด้วยการสื่อสารระหว่างคู่กรณีนั้นทำได้หลายวิธี หนังสือเล่มนี้ได้นำเสนอวิธีการที่น่าสนใจ คือ การสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งแตกต่างจากการเจรจาแบบต่างๆ ที่ผู้อ่านอาจเคยได้ยินได้ฟังมาก่อน ความแตกต่างอย่างสำคัญอยู่ที่ การสื่อสารอย่างสันติมุ่งที่การสานสัมพันธ์ มากกว่าการบรรลุข้อตกลงที่เป็นรูปธรรม (เช่น การขึ้นค่าแรง) ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับความรู้สึกในส่วนลึกของคู่กรณี นอกเหนือจากเหตุผลที่นำเสนอ “การฟังอย่างเข้าใจ” จึงเป็นจุดเน้นของการสื่อสารอย่างสันติ ขณะที่การเจรจาระดับความขัดแย้งนั้นเน้นที่ “การฟังอย่างตั้งใจ”

การฟังอย่างเข้าใจนั้นไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่าย โดยเฉพาะในยามที่เกิดความขัดแย้ง แต่หากเรามีสติรู้ทันความขุ่นเคืองใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งไม่พึงประสงค์มากระทบ เมื่อนั้นก็เป็นไปได้

ที่เราจะปลดความขุ่นเคืองออกจากใจ แล้วหันมาใส่ใจกับคำพูดและความรู้สึกที่อยู่เบื้องหลังคำพูดของอีกฝ่าย แทนที่จะตอบโต้ด้วยความขุ่นเคือง ซึ่งมีแต่จะกระตุ้นความรู้สึกด้านลบของอีกฝ่ายขึ้นมาปะทะกัน การฟังและการสื่อสารอย่างเข้าใจของเราสามารถดึงเอาความรู้สึกด้านบวกของเขาออกมา และช่วยให้เขาเปิดใจรับฟังเราได้มากขึ้น

มนุษย์ทุกคนย่อมมีความดีอยู่ในจิตใจ แต่บ่อยครั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้ความรู้สึกด้านลบหรือความเห็นแก่ตัว (อัตตา) ขึ้นมาครองใจ พร้อมกับสรรหาเหตุผลต่าง ๆ มาสนับสนุนความรู้สึกและความต้องการดังกล่าว แต่หากว่าอีกฝ่ายเปิดใจฟังเขา พยายามเข้าใจเขา มีความเป็นมิตรกับเขา หรือเคารพความเป็นมนุษย์ในตัวเขา ความรู้สึกฝ่ายบวกหรือเมตตากรุณาในใจเขาก็จะได้รับการเสริมพลังจนสามารถมีชัยชนะเหนือความรู้สึกฝ่ายลบหรือความเห็นแก่ตัวได้ จะว่าไปแล้วผลดีไม่ได้เกิดกับเขาเท่านั้น อีกฝ่ายซึ่งเปิดใจเพื่อเข้าใจเขา ก็จะได้รับอานิสงส์แห่งการกระทำดังกล่าวด้วย เพราะเมื่อใดที่เราเคารพความเป็นมนุษย์ในตัวผู้อื่น ความเป็นมนุษย์ในตัวเราก็เจริญงอกงามด้วยเช่นกัน

การสื่อสารแห่งสันติ เป็นสิ่งสำคัญมาก โดยเฉพาะในยามนี้ที่เกิดความขัดแย้งจนแตกแยกในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว จนถึงระดับประเทศ ท่ามกลางความโกรธเกลียด กลัว ที่แพร่สะพัดและติดต่อกันอย่างรวดเร็ว สิ่งที่จะช่วยให้เมืองไทยผ่านพ้นวิกฤตได้อย่างสันติ นอกจากความยุติธรรม ความเป็นธรรมในสังคม และการเคารพในศักดิ์ศรี

ของกันและกันแล้ว สิ่งนั้นได้แก่ ความเข้าใจกันและกันในฐานะมนุษย์ที่รักสุขเกลียดทุกข์เช่นเดียวกับเรา และพร้อมจะสื่อสารต่อกันด้วยความเข้าใจกัน

ขออนุโมทนาคุณไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ ที่ได้เรียบเรียงหนังสือเล่มนี้ออกมา โดยมีคุณกัญญา ลิขินสุทธิ และคุณพุลลวิ เรื่องวิชาการ เป็นบรรณาธิการ ซึ่งได้นำเอาประสบการณ์จากการอบรมและการทำงานเพื่อสร้างสันติมาเสริมเพิ่มเติมในการพิมพ์ครั้งที่สอง ทำให้หนังสือเล่มนี้เหมาะ จะเป็นคู่มือสำหรับคนไทยในยามนี้เพื่อสานสัมพันธ์และแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

พระไพศาล วิสาโล : ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๓



dreamerbooks.com

## อะไรคือการสื่อสารด้วยหัวใจ หรือการสื่อสารอย่างสันติ

เรียกได้ว่าเป็นภาษาแห่งการกรุณา การสื่อสารแบบนี้สามารถเป็นทั้งเครื่องมือในการทำงานเพื่อสังคมและการฝึกปฏิบัติทางจิตวิญญาณ เมื่อเราฝึกฝนที่จะใช้การสื่อสารด้วยหัวใจ เราจะเรียนรู้วิธีการ ซึ่งจะทำให้เราตระหนักได้ว่าอะไรเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเราจะสามารถรับผิชอบต่อการกระทำของเราเอง รวมทั้งสานสัมพันธ์กับผู้อื่นและเข้าใจตัวเองได้อย่างเต็มเปี่ยม ในระดับลึกที่สุดแล้วการสื่อสารด้วยหัวใจ ทำให้การมองชีวิตเปลี่ยนแปลงอย่างลึกซึ้ง

หลักของการสื่อสารด้วยหัวใจมี 2 ข้อสำคัญคือ

1. สื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ กับ
2. แสดงความเข้าใจผู้อื่น

และเมื่อมี 2 ข้อหลักแล้ว เรายังต้องมีองค์ประกอบอื่นๆ ด้วยคือ

### การสังเกต

การบรรยายสิ่งที่เห็นหรือได้ยินอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ตีความเพิ่มเติม

### ความรู้สึก

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทั้งทางกายและทางใจ อันเกิดมาจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนอง

### ความต้องการ

ความต้องการร่วมของมนุษย์ที่เป็นสากล เป็นคุณค่าที่ลึกซึ้ง

### การขอร้อง

การขอในสิ่งที่ปฏิบัติได้จริง ทันที และใช้ภาษาในแง่บวก

### การแสดงความเข้าใจผู้อื่น

เราแสดงความเข้าใจโดยคาดเดา ความรู้สึก ความต้องการของอีกฝ่าย

### การเข้าใจตนเอง

เราฟังความรู้สึก ความต้องการของตนเอง เมื่อสัมผัสได้ถึงความรู้สึก และความ ต้องการของเรา จะเอื้อให้เราสามารถสื่อสารหรือแสดงความเข้าใจผู้อื่นได้

### ข้อคิดในการสื่อสารด้วยหัวใจ ที่นำมาเล่าเพื่อประโยชน์ในการสื่อสารคือ

1. ฟังความต้องการของอีกฝ่าย ด้วยการฟัง เขาพูดจนจบอย่างเข้าใจ
2. ฟังความต้องการของตัวเอง
3. เริ่มต้นด้วยถ้อยคำที่สร้างสัมพันธภาพ
4. กุญแจหลักคือ ใช้ภาษาที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติได้จริง และเป็นคำขอร้อง ไม่ใช่คำสั่ง อีกฝ่ายจะไม่รู้สึกถูกบังคับ แม้เขาจะไม่สนองตอบในทันที แต่มี โอกาสที่จะสนองตอบเมื่อเวลาผ่านไป
5. เสนอคำขอร้องที่สามารถช่วยให้ทั้งความต้องการของเราและเขาได้รับการตอบสนอง
6. เน้นคำพูดที่ระบุและสนองตอบความต้องการ แทนคำพูดที่บอกวิธีการ เช่น “ฉันอยากให้เธอมางานวันเกิด ” อาจพูดว่า “ฉันต้องการความรักและความสัมพันธ์ ของเพื่อนสนิท”
7. ใช้คำพูดที่อ่อนโยน อบอุ่น แบบ “ยิราฟ” แทนคำพูด คุณัน อย่าง “หมาป่า”

ขณะที่เราโกรธ มี 3 สิ่งเกิดขึ้น คือ

1. เรากำลังไม่พอใจ
2. เรากำลังโทษใครบางคน
3. เรากำลังจะพูดหรือทำอะไรบางอย่าง ที่เกือบจะแน่นอนว่า ถ้าทำไปแล้วก็จะไม่ได้สิ่งที่ต้องการ แล้วก็ต้องมาเสียใจภายหลัง

การสื่อสารอย่างสันติไม่ใช่ การพยายามสร้างภาพให้เราเป็นคนดีสุภาพ เปรียบร้อยแต่พยายามรับผิดชอบความรู้สึกนั้น โดยการเชื่อมโยงไปที่ความต้องการของเรา และผู้อื่น ไม่โทษว่าผู้อื่นเป็นตัวการ เมื่อรู้สึกโกรธแทนที่จะยึดติดกับความคิดผิดถูกหรือการตัดสิน แต่ควรสะท้อนกลับความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย เช่น

แทนที่จะพูดกับลูก ว่า “เธออย่าเหลวไหล กลับบ้านดึกๆดื่นๆ ” ให้บอกความรู้สึกที่แท้จริงว่า “แม่รักและเป็นห่วงลูกมาก ขอให้ลูกกลับบ้านเร็วขึ้น”

**แนวทางแห่งความกรุณาถึงแรก คือ สัมผัสกับความกรุณาในใจของเราและผู้อื่น.**

เมื่อเราจะสื่อสารอย่างสันติกับผู้อื่น เราจะมุ่งความสนใจของเราไปที่องค์ประกอบ ๔ ประการข้างต้นคือ

1 เราสังเกตเห็นว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง (สังเกตโดยไม่ตีความ)

2 แล้วเรารู้สึกอย่างไร (แสดงความรู้สึก โดยไม่ต้องเสนอความคิด)

3 เรามีความต้องการอย่างไร (แสดงความต้องการ ไม่ต้องบอกวิธีการ)

4 แล้วเราจะขอร้องอะไรจากอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อเติมเต็มชีวิตของเรายิ่งขึ้น (ขอร้อง โดยไม่ใช่คำสั่ง)

เมื่อเรารวมองค์ประกอบทั้งสี่เข้าด้วยกันแล้ว การสื่อสารอย่างสันตินั้นแตกต่างไปจากการสื่อสารที่เราใช้กันอยู่

**ตัวอย่าง ลูกกลับบ้านช้า**

"ลูกไม่รับผิดชอบตัวเองเลย เท่เว่รๆ ดื่นๆ ไม่รู้เวล่ำเวลา อย่างนี้ต่อไปดูท่าว่าจะไปไม่รอด"

ลองเปรียบเทียบกับการใช้องค์ประกอบ ๔ ประการของการสื่อสารอย่างสันติ

พ่อเห็นลูกกลับบ้านตอนห้าทุ่ม (สังเกต)

พ่อรู้สึกเป็นห่วง (ความรู้สึก)

พ่อต้องการให้ลูกปลอดภัย(ความต้องการ)

ในการออกไปไหนครั้งต่อไป ขอให้ลูกกลับไม่เกินสองทุ่มนะ (ขอร้อง) "

การพูดแบบแรกนั้น เป็นการตำหนิและโยนความผิดให้ลูก อีกทั้งไม่ได้บอกชัดเจนว่าต้องการให้ลูกทำอะไร

ส่วนการพูดแบบการสื่อสารอย่างสันตินั้น พ่อจะอธิบายให้ลูกเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น โดยไม่ตัดสินและบอกชัดเจนว่าขอให้ลูกทำอะไรเพื่อจะได้อธิบายความต้องการของพ่อ

เมื่อเราฝึกให้ความเข้าใจตนเองให้ความกรุณาต่อตนเอง จะช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่นได้มากยิ่งขึ้น  
 และยังช่วยคลี่คลายความขัดแย้งภายในตัวเราหรือความขัดแย้งระหว่างเรากับผู้อื่นได้อีกด้วย  
 เมื่อเราฝึกให้ความเข้าใจตนเอง จะช่วยให้เราสามารถสื่อสารความรู้สึกและความต้องการของเราให้ผู้อื่นรับรู้  
 และช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่นได้มากยิ่งขึ้น ในการให้ความเข้าใจตนเอง  
 เราใช้ความกรุณาและความใส่ใจเช่นเดียวกับที่เราให้กับผู้อื่น  
 โดยมองให้ทะลุผ่านการตีความและคำตัดสินของตัวเอง  
 เพื่อให้เราเห็นความรู้สึกและความต้องการของตัวเองได้อย่างกระจ่างชัด  
 หากเราเห็นตนเองได้อย่างกระจ่างชัดเช่นนี้แล้ว... ในระหว่างที่เราสื่อสารกับผู้อื่น  
 จะช่วยให้เราสามารถเลือกกระทำการขึ้นต่อไปได้  
 ไม่ว่าจะเราจะเลือกสื่อสารความรู้สึกความต้องการของเราหรือรับฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ  
 การเลือกกระทำใด ๆ นี้ คือขั้นตอนการขอร้องต่อตัวเราเอง  
 ซึ่งทำให้เราสามารถสร้างสัมพันธ์กับตนเองได้สมบูรณ์ตามขั้นตอนของการสื่อสารอย่างสันติ  
 การฝึกปฏิบัติการสื่อสารอย่างสันติ เรียกร้องให้เรามีความสัมพันธ์กับตนเองและผู้อื่นด้วยความกรุณา  
 และให้เราดำรงอยู่ในปัจจุบันขณะ ซึ่งรวมไปถึงการตระหนักรู้ว่า  
 บางทีจิตของเราจะคิดไปถึงอดีต บางทีก็โลดแล่นคิดไปถึงอนาคต  
 เมื่อเราสามารถสัมผัสกับความรู้สึก ความต้องการและเป็นตัวของเราเองอย่างแท้จริง ความเข้าใจจะตามมาโดยง่าย  
 อย่างไม่รู้ตัว ในสถานการณ์ความขัดแย้งหรือตอบโต้กับผู้อื่น  
 เราอาจไม่ยอมมีความสัมพันธ์หรือความกรุณาต่ออีกฝ่ายหนึ่ง หรือไม่สามารถอยู่ในปัจจุบันขณะได้  
 การให้ความเข้าใจตนเองในเวลาเช่นนี้ จะช่วยลดช่องว่างระหว่างเรากับอีกฝ่าย  
 ให้เรากลับมาสู่ความกรุณาและการอยู่ในปัจจุบันขณะ  
 บ่อยครั้งคนที่ฝึกปฏิบัติเช่นนี้พบว่า เพียงแค่การให้ความกรุณาต่อตนเอง  
 ก็ช่วยคลี่คลายความขัดแย้งภายในตัวเราหรือความขัดแย้งระหว่างเรากับผู้อื่นได้

ที่มา : เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือการฝึกปฏิบัติการสื่อสารอย่างสันติ

เรียบเรียงโดยคุณไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์

ดาวน์โหลดเอกสารชื่ออบรมของ Bay Area Nonviolent Communication (www.baynvc.org)

## 60 ข้อคิดบันทึกไว้จากใจพ่อ

ลูกจงอย่าโกรธคนไม่ดี ที่จริงเขาก็อยากดีเหมือนกัน  
แต่เขาไม่เข้าใจว่า อะไรเป็นความดี ... อะไรคือไม่ดี

ลูกพ่อต้องเป็นคนแข็งแรง ... ไม่แข็งแรงต่าง  
ลูกพ่อต้องเป็นคนเรียบง่าย ... ไม่มีกั๊กง่าย  
ลูกพ่อต้องเป็นคนอ่อนโยน ... ไม่อ่อนแอ

ลูกจงโอนอ่อนผ่อนตาม อย่างฉลาดและสุขุม  
การพ่ายแพ้ด้วยศิลปะ ดีกว่า การชนะด้วยอารมณ์

ความกล้าหาญต้องประกอบด้วยสติปัญญา  
ถ้าลูกกล้าโดยไม่มีสติปัญญา  
เขาเรียกว่าคนบ้าบิ่น

ลูกจงจำไว้ว่า ...  
ผู้ที่ไม่มีใครให้อภัยผู้อื่น  
คือผู้อ่อนแอทางจิตใจ  
การให้อภัยศัตรู คือการ สร้างมิตร

ลูกควรจำสิ่งที่ควรจำ ลืมสิ่งที่ควรลืม  
ทำสิ่งที่ควรทำ และต้องรู้ว่า สิ่งใดควรทำก่อน  
สิ่งใดควรทำทีหลัง

เมื่อลูกสังเกตดู จะพบว่า  
ภายหลังเสียงหัวเราะ จะมีน้ำตา  
ภายหลังเสียงน้ำตา จะเห็นแสงธรรม  
คือความจริงของชีวิต  
หกล้มเราเพราะก้าวเดินไปข้างหน้า  
ยังดีกว่าลูกยืนเตะท่าอยู่กับที่  
เพราะถ้าลูกยืนไม่ดี ... ก็จักมีคนมาถีบให้ล้มอยู่ดี

ลูกจงหาความสุขกับปัจจุบัน  
อย่าใฝ่ฝันถึงอนาคต  
อย่าหมกมุ่นอยู่กับอดีต จะทุกข์

ลืมอะไรก็ลืมได้ แต่อย่าลืมตัว  
เสียอะไรก็เสียได้ แต่อย่าเสียคน  
ผิดอะไรก็ผิดได้ แต่อย่าผิดศีลธรรม

ลูกจงจำไว้ว่า ...  
ธรรมชาติไม่เคยให้อภัยใคร  
ใครทำอย่างไร ต้องได้รับอย่างนั้น  
แต่ธรรมชาติก็ให้โอกาสทุกคนเสมอ  
แต่คนเรา ... โดยส่วนมาก  
ไม่ค่อยยอมรับโอกาสนั้น

ลูกจงจำไว้ว่า  
คนเห็นแก่เงิน คบยาก  
คนเห็นแก่งาน คบยาก  
คนเห็นแก่ผู้อื่น คบสบาย

ผู้กล้าหาญ คือผู้ที่สามารถบังคับตัวเองได้  
ถ้าลูกจักปลุกตื่นไม้ ต้องบำรุงราก  
แต่ถ้าปลุกจิตใจ ต้องบำรุงด้วยศีล ด้วยธรรม

การโกรธ เป็นวิสัยของปญฺชน  
การให้อภัย เป็นวิสัยของบัณฑิต  
ลูกพ่อจะเป็นบัณฑิต จึงต้องฝึกการให้อภัย  
ด้วยความเมตตา เพราะเมตตาแก้ความโกรธได้

ลูกควรมองคนในแง่ดี  
ให้มองว่าไม่มีใครจะเลวทั้งหมด  
คนเราเป็นมิตรกันได้  
แม้จะมีความคิดต่างกัน

เรือที่ออกทะเล  
ปฏิเสธคลื่นลมไม่ได้ ฉันทใด  
ชีวิตของลูก ปฏิเสธอุปสรรคไม่ได้ ฉันทนั้น



**แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์**

**ครั้งที่ 6 เรื่อง “ องค์ประกอบของการบริการเชิงสร้างสรรค์ : ความคิดสร้างสรรค์ ”**

ระยะเวลา 480 นาที / 8 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและพัฒนาคุณลักษณะของผู้มีความคิดสร้างสรรค์ตามคำจำกัดความของการบริการเชิงสร้างสรรค์

### สาระเนื้อหา

- ความหมาย ความสำคัญและกรอบแนวคิดที่เสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์
- หลักการและแนวทางการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและชีวิตประจำวัน
- เรียนรู้เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการคิดแบบหมวก 6 ใบของเอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน (Six thinking Hats, 1985 , Edward De Bono) และการใช้แผนที่ความคิดของโทนี บูซาน (Mind Map, Tony Buzan, 1974)

**ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ 6 ขั้นตอน**

**ขั้นที่ 1 การปฐมนิเทศเพื่อสร้างเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการจูงใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการสร้างภาพพจน์ด้านบวกและการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายที่ทำให้คลื่อนสมองต่ำ**

เวลาที่ใช้ 60 นาที

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 22 กระดาษ ปากกาเมจิก สีชอล์ค โฆษณารณรงค์การคาดเข็มขัดนิรภัย  
**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. โยคะ เกาซีกิ
2. “ กิจกรรมที่ 22 : คิดดี ได้ดี ”
  - แจกใบงานที่ 22 : สวมบทบาทเป็นคณะกรรมการตัดสินรางวัลโฆษณาดีเด่นเพื่อนำไปใช้รณรงค์การคาดเข็มขัดนิรภัย

- ชมตัวอย่างโฆษณาเพื่อใช้ในรณรงค์การคาดเข็มขัดนิรภัย 2 ตัวอย่าง
  - สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระภายในกลุ่ม ถึงสาเหตุของการตัดสินใจในการเลือกและให้รางวัลโฆษณาที่ดีที่สุด
  - นำเสนอผลและสาเหตุของการตัดสินใจต่อที่ประชุม
3. วิทยากรเชื่อมโยงความคิดเห็นของสมาชิกเพื่อ ชี้ให้เห็นเป้าหมายการเรียนรู้ เพื่อสร้างแรงจูงใจด้านบวก

## ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความรู้ใหม่

เวลาที่ใช้ 50 นาที

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 23 กระดาษ post it ปากกา ดินสอสีหลากสี

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 23 : คิดสนุก ”
  - แจกใบงานที่ 23 : เขียนชื่อผลไม้ที่เห็นว่า สามารถบ่งบอกความรู้สึกของตนเมื่อนึกถึงความคิดสร้างสรรค์ และสีที่ช่วยสะท้อนความรู้สึกถึงความวิตกกังวลเมื่อต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและกา รดำเนินชีวิต เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุม
  - จากนั้นให้สมาชิกเขียนคำลงในกระดาษ post it และให้เล่าเรื่องที่มีค่าที่ตนเองเขียนไว้เป็นนิทาน โดยให้เล่าเรื่องต่อกัน จนครบทุกคน เพื่อเปิดโอกาสให้เห็นความสำคัญของการใช้ประสบการณ์เดิมที่อยู่ในตนเองมา ผสมผสานกับความคล่องในการคิด ก็จะทำให้มีหนทางหรือแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เสมอ
2. วิทยากรเชื่อมโยงให้สมาชิกได้ทำความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และประสบการณ์เดิมของตน ที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ จะเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความรู้และต่อยอดความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม และท้าทายสมาชิกว่า เมื่อจบการทำกิจกรรมแล้ว ความคิดเห็นและความรู้สึกในรสชาติของผลไม้และสีสันทที่สะท้อนความรู้สึกของตนเองต่อความคิดสร้างสรรค์จะเปลี่ยนไปหรือไม่

**ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ใหม่ด้วยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมจากการปฏิบัติและการฝึกฝนส่วนบุคคลผสมผสานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลุ่ม**  
**เวลาที่ใช้ 200 นาที**

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 24 กระดาษประจำกลุ่ม ปากกาเมจิก ปากกาดินสอหลากสี สีชอล์ค

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. วิทยากร แนะนำเทคนิค การใช้สมอง อย่างสมดุลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความจำ และความคิดสร้างสรรค์
2. วิทยากรอธิบายความหมายของการคิดแบบหมวด 6 ใบของเอ็ดเวิร์ด เดอโบโน
3. “ กิจกรรมที่ 24 : สนุกคิด ”
  - ให้สมาชิกนั่งหลับตาสบาย ๆ บนเก้าอี้ หรือพื้นซึ่งเตรียมไว้
  - เปิดเพลง ที่ช่วย สร้างคลื่นสมองต่ำ ซึ่งมีการ บรรยาย ประกอบ เพื่อให้สมาธิถึงภาพต่าง ๆ ตามในใจ
  - แจกใบงานที่ 24 : ตรวจสอบความจำได้
  - จากนั้นแบ่งเป็น 6 กลุ่ม เพื่อมอบหมายให้เป็นนักคิดในหมวดทั้ง 6 สี
  - ให้ดูรูปภาพ ที่มีองค์ประกอบศิลป์ ที่ดี สวยงามแปลกตา เช่น ภาพวิวิภาพสัตว์ ภาพถ่ายด้วยเลนส์ขยาย ภาพสินค้า บริการขององค์กร
  - ให้สมาชิกในกลุ่มฝึกวิธีคิดแบบหมวด 6 ใบของเอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน ตามหมวดสีต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสะท้อนความคิดเห็นต่อที่ประชุม
4. วิทยากรอธิบายสาระสำคัญและหลักการใช้แผนที่ความคิด ( Mind Map) ของโทนี่ บูซาน

**ขั้นที่ 4 การนำความรู้ที่เกิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกฝนปฏิบัติส่วนบุคคล**

**เวลาที่ใช้ 60 นาที**

**สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้**

ใบงานที่ 25 กระดาษประจำกลุ่ม ปากกาเมจิก ปากกาดินสอหลากสี สีชอล์ค

**การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้**

1. “ กิจกรรมที่ 25 : คิดได้ไง ”
  - แจกใบงานที่ 25 : วาดภาพเพื่อแสดงว่าความคิดสร้างสรรค์ช่วยให้ท่านทำงานบริการได้ดีขึ้น ?
  - นำเสนอต่อที่ประชุม

ขั้นที่ 5 การทบทวนเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตนเองจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติส่วนบุคคล และเป็นกลุ่ม ภายใต้อบรมวิทยากรผู้สอนที่เสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวก

เวลาที่ใช้ 60 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 26 กระดาษหน้าห้อง สีชอล์ค

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. “ กิจกรรมที่ 26 : เพลินผ่านภาพ ”

- แจกใบงานที่ 26 : การนำเสนอสิ่งที่ได้รับในวันนี้ด้วยแผนที่ความคิด

ขั้นที่ 6 การประเมินความก้าวหน้าโดยผู้สอนเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ที่คิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

เวลาที่ใช้ 50 นาที

สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 6 ผ้าปูรองพื้นหรือเสื่อสำหรับฝึกโยคะสมาธิ

การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. โยคะอาสนะ ที่เสริมสร้างพลังสติ สมาธิ ผ่อนคลายระบบประสาท ฝึกเคลื่อนไหวร่างกายด้วยพลังจินตนาการ เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ด้านบวกและกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการทำงานและดำเนินชีวิต
2. วิทยากรเชื่อมโยงการทำกิจกรรมในขั้นตอนที่ 1 – 5 เพื่อประเมินความก้าวหน้า และกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการทำงานและดำเนินชีวิต โดยใช้ใบงาน “ กิจกรรมตกผลึก ”

“ กิจกรรม คิดดี ได้ดี ”

ใบงานที่ 22 : โปรดสวมบทบาทเป็น  
กรรมการตัดสินโฆษณาดีเด่นเพื่อใช้รณรงค์การคาดเข็มขัดนิรภัย

เหตุใดท่านจึงให้โฆษณาชิ้นนี้เป็นผู้ชนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



“ กิจกรรม คิดสนุก ”

ใบงานที่ 23 : โปรดเขียนชื่อผลไม้ที่เห็นว่า สามารถบ่งบอกความรู้สึกเมื่อนึกถึงความคิดสร้างสรรค์ และสีที่สะท้อนความรู้สึกความวิตกกังวลเมื่อต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและดำเนินชีวิต

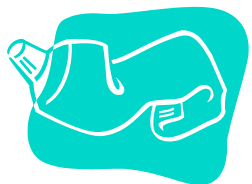


ผลไม้ที่สามารถบ่งบอกความรู้สึกเมื่อนึกถึงความคิดสร้างสรรค์

.....

.....

.....



สีที่สะท้อนความรู้สึกความวิตกกังวลเมื่อต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและดำเนินชีวิต

.....

.....

.....



“ กิจกรรม คิดได้ไง ”

ใบงานที่ 25 : โปรดวาดภาพเพื่อแสดงว่า  
ความคิดสร้างสรรค์ช่วยให้ท่านทำงานบริการได้ดีขึ้น ?



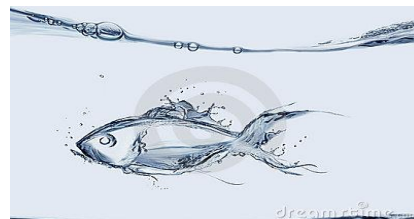


“ กิจกรรมเพลินผ่านภาพ ”

ใบงานที่ 26 : โปรดนำเสนอสิ่งที่ท่านได้รับจากกิจกรรมวันนี้  
ด้วยแผนที่ความคิด ( Mind map)



## การมองโลกด้านบวกเพื่อพัฒนา ความคิดสร้างสรรค์



การมองโลกเชิงบวก (positive thinking) จึงหมายถึงการมองสิ่งต่างๆอย่างเข้าใจ ขอมรับได้ในด้านลบ มองปัญหา ความทุกข์ ความไม่ราบรื่น เป็นเรื่องธรรมดา หากรู้จักเลือกใช้ประโยชน์จากด้านบวกที่แฝงอยู่จากสิ่งนั้นๆ ได้ เหตุที่ ารณ์ บางอย่าง เราไม่สามารถเลือกได้ว่าจะให้เกิดหรือไม่ให้เกิด แต่เมื่อเกิดขึ้นไปแล้ว เราเลือกได้ว่าจะมองและรู้สึกกับมันอย่างไร

ศ.ดร. นายแพทย์วิทยา นาควัชระ นักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญ กล่าวให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวว่า มุมมองของคนเรานั้นมีทั้งด้านบวก ด้านลบ หรือมองแล้วเฉยๆไม่รู้สึกละไร (zero) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานจิตใต้สำนึกของแต่ละคน

"จิตของมนุษย์เป็นเหมือนก้อนหินลอยน้ำ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือจิตสำนึกหรือความรู้ตัว เป็นส่วนที่โผล่พ้นน้ำมี 5 เปอร์เซ็นต์ กับอีกส่วนหนึ่งคือจิตใต้สำนึก เป็นส่วนใต้น้ำที่มี มากถึง 95 เปอร์เซ็นต์ มาจากการสะสมประสบการณ์ชีวิต ความคิด ความรู้สึกเอาไว้ทั้งลบและบวก "แต่คนเรามักจำเรื่องลบเอาไว้มากกว่า คนไทยเลี้ยงลูกด้วยการตำหนิ กลัวชมแล้วหลง หรือไม่ก็ชมไม่เป็น มักนำไปเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ หรือคำว่าด้วยถ้อยคำรุนแรง สิ่งเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในจิตใต้สำนึก เมื่อเติบโตขึ้น เวลาเราคิดถึงอะไรก็คิดติดลบตลอดเวลา และรู้สึกว่าตนเองได้รับความรักไม่เพียงพอแม่จะอยู่กับผู้คนมากมาย แต่ประสบการณ์ชีวิตทำให้รู้สึกว่ามีคนรักตนเองน้อย จึงเหงา ว้าเหว่ ไม่เชื่อมั่น ไม่

ภาคภูมิใจในตนเอง" ทั้งหมดนี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญ และที่มาของความคิดเชิงลบในที่สุด

### พลังของความคิด

กายกับใจนั้นเป็นสิ่งที่แยกออกจากกัน ไม่ได้เหมือนเหรียญที่มีสองด้าน แน่แน่นอนว่าการมีร่างกายที่เจ็บป่วยอาจทำให้ใจห่อเหี่ยวแต่ใจที่ป่วยจากการคิดร้าย มีแต่ความเครียดแค้นเกลียดชังก็นำมาซึ่งโรคทางกายได้เช่นเดียวกัน ทางการแพทย์เรียกว่า Psychosomatic disorder หรือ การเจ็บป่วยทางกายอันเนื่องมาจากจิตใจ

ดังที่มีคำกล่าวที่ว่า "จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว" การมองโลกในด้านลบ ไม่เพียงแต่ทำให้จิตใจร้อนรุ่มกระวนกระวายเท่านั้น หากยังส่งผลกระทบต่อให้สมองส่วนล่างเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางลบ คือฮอร์โมนความเครียดหลัง หัวใจเต้นเร็ว ความดันเลือดสูง กรดในกระเพาะสูง ภูมิคุ้มกันต่ำลงในขณะที่การมองด้านบวก จิตจะสั่งการสมองส่วนล่างด้วยคำสั่งอีกชุดหนึ่ง คือทำให้ฮอร์โมนความสุขหลัง หัวใจเต้นช้าลง ความดันเลือดลดลง หายใจช้าลง และภูมิคุ้มกันสูงขึ้น

ดังนั้นการควบคุมจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกให้มีแต่เรื่องดีๆ จึงเท่ากับเป็นการให้ข้อมูลต่อจิตใต้สำนึกของตัวเอง ซึ่งหมายถึงการควบคุมระบบประสาทอัตโนมัติ ระบบฮอร์โมน และระบบภูมิคุ้มกันให้เป็นที่ไปทางที่จะทำให้อุณหภูมิโดยทางอ้อมนั่นเอง

การมองโลกเชิงบวก จะช่วยให้ชีวิตมี

ความหวังแม้ว่าพบพานอุปสรรคใหญ่หลวง ถือว่าเป็นการหาดีในเลว หาโอกาสในวิกฤติ ซึ่งอาจทำให้เราได้รับประสบการณ์ใหม่ๆที่ไม่มีทางได้รับจากชีวิตที่ราบเรียบก็เป็นได้

นายแพทย์เบอร์นี่ เอส.ซีเกล ผู้เขียนหนังสือเรื่อง "ชนะโรคร้ายด้วยหัวใจดี" (Love medicine and Miracle) ได้กล่าวไว้ว่า "ภาวะทางจิตใจมีผลโดยตรงอย่างฉับพลันกับสภาพทางกาย แต่เราสามารถเปลี่ยนแปลงสภาพทางกายได้โดยการจัดการกับวิถีคิด ถ้าเราปล่อยหัวใจเราจมอยู่กับความผิดหวัง ร่างกายก็จะได้รับแต่ "สัญญาณความตาย" แต่ถ้าเราต่อสู้กับความเจ็บป่วยและหาแนวทางแก้ไข ร่างกายก็จะได้รับ "สัญญาณความต้องการอยู่รอด" แล้วระบบภูมิคุ้มกันก็จะเริ่มทำงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น "

### หลักการมองโลกเชิงบวก

ก่อนที่คุณจะเรียนรู้ถึงวิถีคิดเชิงบวก ลองถามตัวเองดูก่อนว่าคุณอยากเป็นคนที่มีความสุขมากกว่านี้ไหม หรือกำลังมีความสุขเพราะความคิดของตัวเองตลอดเวลาหรือเปล่า หากคำตอบคือ "ใช่" นั่นคือหัวใจสำคัญของการฝึกฝน เพราะ "ความตั้งใจ" เท่านั้นที่จะทำให้การฝึกหัดวิถีคิดกลายเป็นผลสำเร็จได้

### บันไดขั้นที่ 1 : มองตัวเองว่าดี

การที่คนเราจะมองโลกหรือมองคนอื่นในแง่ดีได้ ต้องมาจากพื้นฐานที่มองและเชื่อว่าตัวเองดีเสียก่อน ขึ้นตอนเพื่อการมองตัวเองว่าดี มีดังต่อไปนี้

หาข้อดีของตนเอง ลองสำรวจพิจารณาข้อดีของตนเอง (ไม่ใช่การเข้าข้างตัวเอง) อาจเป็นความดีเล็กๆน้อยๆ เช่น พากันแก่ข้ามถนน ช่วยลูกนกที่ตก

ต้นไม้ ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรักและความภาคภูมิใจในตัวเอง

“ถ่อมตัว” คือการมองเห็นความดีของตนเองนั้นไว้เพื่อบอกตัวเองให้เกิดความพอใจในตัวเอง รักตัวเอง แต่ไม่ใช่เพื่อชมหรือคุยทับคนอื่น การถ่อมตัวจึงเป็นอีกคุณสมบัติหนึ่งที่พึงจะมีควบคู่กัน นอกจากจะรู้จักแข็ง (ข้อดี) แล้ว ยังควรต้องสำรวจจุดอ่อนของตนเองด้วย เมื่อเรายอมรับได้ว่านั่นคือข้อบกพร่องของเราจริงๆ ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด

“เพิ่มความดี” แม้จะรู้ว่าตนมีข้อดีในด้านใดบ้าง ก็ไม่ควรหยุดตัวเองไว้เพียงเท่านั้น แต่ควรเพิ่มความดีอื่นๆที่ดีให้มากยิ่งขึ้น อาจเริ่มต้นโดยการตั้งเป้าหมายเป็นข้อๆว่าคุณอยากจะทำอะไรดีๆ เพิ่มขึ้นบ้าง แล้วค่อยๆฝึกฝนไปทีละข้อ

### บันไดขั้นที่ 2 : มองคนอื่นว่าดี

เมื่อผ่านบันไดขั้นแรกมาแล้ว จะทำให้เราเริ่มตระหนักว่าคนทุกคนล้วนแต่ไม่สมบูรณ์แบบ ย่อมมีข้อบกพร่องเล็กน้อยแตกต่างกันออกไป (แม้แต่ตัวเรายังมีข้อเสีย) ดังนั้น การมีชีวิตที่มีความสุขจึงหมายถึงการอยู่ร่วมกันโดยเลือกมองและใช้ประโยชน์จากความดีที่ผู้อื่นมีอยู่ โดยไม่ใช่การเสแสร้ง แต่มองเห็นความดีของเขาจริงๆ

### บันไดขั้นที่ 3 : มองสิ่งที่เหลืออยู่ไม่ใช่สิ่งที่ขาดหาย

เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆขึ้น ลองมองความทุกข์หรือปัญหานั้นเป็นเรื่องธรรมดา เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้วย่อมกลับไปแก้ไขไม่ได้ แต่เราสามารถนำมาพิจารณาได้ว่าในวิกฤติที่เราพบนั้นมีข้อดีอะไรแฝงอยู่หรือจะ ใช้ประโยชน์จากปัญหานั้นได้อย่างไรบ้าง เช่น ผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งรู้สึกว่าการรักตัวเองมากขึ้น เลิกทำอะไรไร้สาระ แล้วหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาจิตใจมากขึ้น เช่น ฝึกสมาธิ ช่วยเหลืองานการกุศล เป็นต้น

#### บันไดขั้นที่ 4 : หมั่นบอกตัวเอง

ขึ้นชื่อว่าเป็นความคิดก็มักจะอยู่กับเราไม่นาน แต่ความคิดก็มักเป็นต้นทางและบ่อเกิดของการกระทำ ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องทำให้ ความคิดดีๆอยู่กับเราตลอดเวลา เช่น บอกตัวเองว่าเป็นคนเก่งทุกครั้งที่ทำอะไรสำเร็จ แม้จะเป็นเพียงความสำเร็จเล็กน้อย บอกตัวเองว่าเพื่อนร่วมงานก็เป็นคนดีคนหนึ่งแม้เขาจะมีข้อบกพร่องอีกหลายอย่าง บอกตัวเองว่าเราโชคดีที่ได้ทำงานยากๆแม้คำตอบแทนจะน้อยแต่ก็ทำให้เราได้ประสบการณ์ที่หาไม่ได้ง่ายๆ ฯลฯ

#### บันไดขั้นที่ 5 : ใช้ประโยชน์จากคำว่าขอบคุณ

เคยมีคำสอนจากอาจารย์เซนท่านหนึ่งกล่าวว่า เมื่อต้องพบเจอเรื่องร้าย จงยิ้มแล้วกล่าวคำว่าขอบคุณ เพราะนั่นคือบททดสอบที่ดีของเรามีชีวิตที่เข้มแข็ง หากมีคนด่าว่าคุณ แทนที่จะโต้ตอบ การกล่าวคำว่าขอบคุณ แทนที่จะโต้ตอบ จะช่วยลดทอนความรุนแรงลงได้เกือบทั้งหมด ทั้งยังทำให้บุคคลนั้นแปลกใจ และอาจกลับไปพิจารณาพฤติกรรมของตัวเองได้ โดยที่คุณไม่ต้องพูดอะไรสักคำหากเรารู้สึกดี และพินิจพิจารณาเหตุอุปสรรคต่างๆอย่างมากพอ

เราจะรู้สึกขอบคุณต่อข้อขัดข้อง เหล่านั้นอย่างน้อยมันก็ทำให้เราเรียนรู้ที่จะเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เข้าใจจากความผิดพลาดว่าสิ่งใดไม่ควรทำ (แม้ยังไม่รู้ว่าจะต้องทำอย่างไรจึงจะสำเร็จก็ตาม ) และช่วยให้รอบคอบมากขึ้นเพื่อไม่ผิดพลาดซ้ำอีก

โรมัส อัลวา เอดิสัน เคยบอกกับผู้ช่วยของเขา ในระหว่างการทดลองประดิษฐ์หลอดไฟฟ้่าว่า " เรา

ไม่ได้ล้มเหลวจากการทดลอง 700 กว่าครั้งที่ผ่านมา แต่เรากำลังเรียนรู้มากขึ้นเรื่อยๆ อย่างน้อยเรารู้แล้วว่า มี 700 วิธีที่ไม่ควรทำ และใกล้จะพบคำตอบแล้ว

ความคิดพลาดจึงเป็นบันไดขั้นสำคัญในการเรียนรู้ หากรู้จักใช้ประโยชน์ ก็ไม่ถือว่าสูญเปล่า การมองโลกในแง่ดี จึงเป็นอีกหนึ่งวิธีคิดเพื่อการใช้ชีวิตที่มีความสุข ที่เริ่มต้นง่าย ๆ ได้จากตัวคุณนี่เอง

## วิธีการพัฒนากำลังการผลิต ความคิดสร้างสรรค์ของสมองให้เต็มที่



dreamer.in.th

### การฝึกสมอง เพื่อผลิตความคิดสร้างสรรค์

จำนวน เท่าของความรู้ของเราจะเหนือกว่าคน  
ทั่วไปอย่างน้อยสองสามเท่าตัว

1. **ฝึกคิดเชิงบวก (Positive Thinking)** หลายคนคงจะเคยได้ยินคำนี้กันมามากต่อมากแล้ว แต่เราเคย นำไปใช้ในชีวิตประจำวันกันมากน้อยเพียงใด การคิดเชิงบวก ไม่ใช่เป็นเพียงการมองโลกในแง่ดีเพียง อย่างเดียวแต่จะต้องแสวงหาโอกาสจากบุคคล สิ่งของ หรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันด้วย ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นเราต้องฝึกคิดว่ามีอะไรที่เป็นประโยชน์กับเราบ้าง เช่น ถ้าเราตกงานเราก็คิดว่า เป็นโอกาส ที่ดีที่เราจะได้มีเวลาพัฒนาตัวเองแบบเต็มเวลา ถ้าเราอกหักก็คิดเสียว่าเป็นโอกาสดีที่จะได้เปิดโอกาสให้ กับคนดีๆอีกหลายคนเข้ามาในชีวิตของเรา ถ้าเราเครียดมากๆ ก็ให้คิดเสียว่าจะได้เป็นการทดสอบความ แข็งแกร่งของจิตใจว่า จะสามารถรับมือกับสภาพความเครียดได้มากน้อยเพียงใด เพราะในอนาคตเราอาจจะ มีเรื่องที่เราเครียดมากกว่านี้ก็ได้ การฝึกคิดเชิงบวก นอกจากจะช่วยให้เราฝึกการแสวงหาโอกาสแล้วยังช่วยให้ เราเกิดการเรียนรู้ที่เหนือกว่าคนอื่น เพราะถ้าเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น เราสามารถเรียนรู้ทั้งสิ่งที่คนทั่วไป เขารู้กันแล้วเรายังเรียนรู้ในสิ่งที่คนอื่น ๆ เขามองข้ามไป เมื่อเราฝึกแบบนี้ไปนานๆ หลายๆครั้งเข้า

2. **ฝึกคิดย้อนศร (Backward Thinking)** ใครก็ตามที่คิดไปในแนวทางเดียวกันกับ ที่คนทั่วไป คิด ความคิดเราจะไม่เกิดความแตกต่าง แต่เมื่อไหร่ก็ตามเราคิดสวนทางกับคนอื่น อาจจะ ทำให้เราเกิดความคิด สร้างสรรค์ที่ดีๆขึ้นมาก็ได้ เราจะเห็นได้จากคนหลายคนได้ดีจากการทำ ธุรกิจที่ตรงกันข้ามจากคนอื่น เช่น ปกติรถเสีย ต้องพารถไปหาอู่ แต่เมื่อคิดใหม่คือเอา อู่ไปหา รถ จึงทำให้เกิดธุรกิจบริการซ่อมรถถูกเงินขึ้นมา มากมายหรือเมื่อก่อนถ้าเราจะกินพิซซ่า เรา จะต้องไปที่ร้าน แต่เมื่อมีคนคิดย้อนศรคือ ให้พิซซ่าไปหาลูกค้า ก็เลยเกิดธุรกิจ Home Delivery ขึ้นมามากมาย ปัจจุบันนี้ไม่เพียงแต่ การซ่อมรถหรือการขายพิซซ่าเท่านั้น แต่การคิดย้อนศรในลักษณะนี้ก่อให้เกิดธุรกิจอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการส่งดอกไม้ ร้านหนังสือ ร้านวิดีโอ การคิดย้อนศรนี้จะช่วยให้เราไม่หลงไปกับ กระแสของสังคม การฝึกคิดเช่นนี้บ่อยๆ จะช่วยให้เราสามารถปรับตัว ได้ดีในกรณีที่กระแสเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน เหมือนกับ การที่เราขับรถ ถ้าเราขับเป็นแต่เกียร์เดิน หน้าเพียง อย่างเดียว ลองนึกดูเอาเองก็แล้วกันนะครับว่า จะเกิดอะไรขึ้น ถ้าเราขับเข้าไปติดอยู่ในซอยตัน

การพัฒนาศักยภาพทางการคิดก็เช่นเดียวกัน ต้องเตรียมพร้อมทั้งคิดไปข้างหน้าตามกระแส แต่อย่าลืมหาคิด ย้อนกลับหลังบ้างเป็นระยะๆ

**3. ฝึกคิดในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ (Impossible Thinking)** จากอดีตถึงปัจจุบันเราคงเคยมีประสบการณ์ที่ว่า บางสิ่งบางอย่างที่เราเคยคิดว่ามันเป็นไปได้ในอดีต แต่ในปัจจุบันมันเป็นไปได้และเป็นไปแล้ว สิ่งที่เรา คิดว่าเป็นไปไม่ได้ในวันนี้ เหตุการณ์นี้ สถานที่ นี้ มันอาจจะเป็นไปได้ในอนาคต ในเหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมอื่นสถานที่อื่น ดังนั้นอะไรก็ตามที่เรา คิดว่าเป็นไปไม่ได้ อย่าเพิ่งด่วนตัดทิ้งไป เพราะมันเท่ากับเป็น การดับอนาคตแห่งความคิด สร้างสรรค์ของตัวเอง

ความคิดสร้างสรรค์แบบนี้ เราสามารถเห็น ตัวอย่างได้จากภาพยนตร์การ์ตูน หรือภาพยนตร์ บางประเภทที่เราคิดว่า มันเป็นไปได้ แต่เรา อย่าลืมหาคิดความคิดที่เป็นไปไม่ได้เหล่านี้แหละที่จะเป็นตัวจุดชนวนทางความคิดให้กับ นักวิทยาศาสตร์นำไปค้นคว้าวิจัยเพื่อนำไปสู่ ความเป็นไปได้ต่อไป ในอดีตใครเคยคิดบ้างว่า เรื่องการ Copy หรือการโคลนนิ่งสัตว์หรือมนุษย์ จะเป็นไปได้ ใครเคยคิดบ้างว่ามนุษย์จะมีธุรกิจ การท่องเที่ยวในอวกาศ ใคร จะคิดบ้างว่าคนที่ อยู่กันคนละโลกสามารถพูดคุยกันแบบเห็นหน้า คำตาได้เหมือนสมัยนี้ ถ้านำเอาความคิดใน ลักษณะ นี้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงาน จะ พบว่าเรามักจะตกหลุมพรางทาง ความคิดของ เราเองกันอยู่บ่อยๆ พอลคิด จะทำโน่นทำนี่ เราก็ มักจะถูกขัดขวางด้วยความคิดว่ามันทำไม่ได้

หรือก ห้วนหน้าเขาคงไม่มีงบประมาณ ผู้บริหาร คงไม่สนับสนุนหรือก บริษัทนี้เขางกจะตายไป คนไม่พอหรือก ทำยากไม่มีเครื่องมือ ฯลฯ ความคิดในลักษณะนี้เกิด ขึ้นมากมายกับ คนทำงาน สาเหตุที่สำคัญคือ เรามักจะนำเอา สภาพแวดล้อมภายนอกมาทำลายต้นกล้าแห่ง ความคิด สร้างสรรค์ของเราเสียเอง ทำให้เราไม่มีโอกาสได้คิดไปถึงที่สุดว่าจริงๆ แล้ว ที่เราคิด ว่ามันเป็นไปได้มัน จริงๆ แล้วมันเป็นจริง เช่นนั้นหรือไม่

มีผู้เข้าชมมาท่านหนึ่งเคยถามผมว่า ถ้าเรามี ความคิดออกแบบอะไรสักอย่างหนึ่งแล้ว และ คิดว่ามันเป็นนวัตกรรม ใหม่ แต่เราไม่มีเงินทุนที่ จะทำธุรกิจ เราจะทำได้อย่างไร ผมก็ถามต่อว่า คุณคิดว่าจำเป็นหรือไม่ที่การลงทุนจะต้อง ตามมาด้วย เงินทุนจากกระเป๋าออกมสินของเรา เสมอ เขาก็ตอบว่าไม่แน่ แล้วผมก็ถามต่อว่า แล้วทำอย่างไรได้บ้าง เขาก็ตอบว่ากู้เงิน ร่วมทุน กับคนอื่น ขายลิขสิทธิ์ให้กับคนอื่น แล้วผมจึง ถามเพื่อความแน่ใจอีกครั้งที่คุณคิดว่า ความคิดของคุณเป็น ไปไม่ได้ในการทำธุรกิจนั้น จริงๆ แล้วมันเป็นไปได้หรือไม่ เขาก็ตอบว่า เป็นไปได้ นี่เป็นเพียงตัวอย่างเล็กๆ น้อยๆ ที่จะ บอกเราว่าคนเราส่วนมากมักจะด่วนสรุปว่าสิ่งที่ เราคิดนั้นเป็นไปได้ หรือเป็นไปได้ยากมาก เพราะเรามักจะยึด ติดกับกรอบการคิด แบบเดิมๆ แบบที่คนทั่วไปเขาคิดกัน

#### 4 . ฝึกคิดบนหลักของความเป็นจริง

(Thinking Based Principle) การฝึกคิดแบบนี้ คือการคิด วิเคราะห์สิ่งต่างๆ โดยย้อนกลับไปหา

หลักความเป็นจริงของสิ่งนั้นๆคืออะไร เช่น คนที่สามารถผลิตเครื่องบินได้นั้นจะต้องเข้าใจถึงหลักความเป็นจริงในเรื่องแรงโน้มถ่วงของโลกก่อนจึงจะสามารถออกแบบเครื่องบินได้ ต้องเข้าใจว่าการบินได้นั้นจะต้องมีพลังขับเคลื่อนเท่าไร มีความเร็วเท่าไร จึงจะสามารถหนีออกจากแรงโน้มถ่วงของโลกได้

ถ้าเราพูดถึงการผ่าตัด เรามักจะยึดติดกับมีดเพียงอย่างเดียว แต่หลักความเป็นจริงของการผ่าหรือการตัด หมายถึง การทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งแยกออกจากกัน ถ้าเรายึดเอาวิธีการเป็นตัวตั้ง เราก็จะตอบได้เพียงอย่างเดียวว่า การผ่าตัด คือการใช้มีด แต่ถ้าเราเอาหลักความเป็นจริงเป็นตัวตั้ง วิธีการเป็นตัวตามแปร การผ่าตัดอาจจะทำได้มากกว่าการใช้มีด เช่น การใช้ความร้อน ใช้ลวด ใช้กรรไกร ใช้ความเย็น ใช้รังสี ใช้ความคมของกระดาษ เป็นต้น

**5. ฝึกคิดข้ามกล่องความรู้ (Lateral Thinking)** การคิดข้ามกล่องความรู้คือการนำเอาความรู้ที่เราที่มีอยู่ในหัว ในเรื่องต่างๆ มาคิดไขว้กัน ยิ่งเรามีกล่องความรู้หลากหลาย โอกาสที่เราจะคิดข้ามกล่องเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ ก็มีมากยิ่งขึ้น ถ้าเรามีกล่องความรู้เพียง 2 กล่อง โอกาสที่เราจะคิดไขว้หรือข้ามกล่องก็มีเพียง 1 ชุด แต่ถ้าเรามีกล่องความรู้ 3 กล่อง โอกาสที่เราจะคิดไขว้กันก็มีมากขึ้นเป็น 2 ชุด ยิ่งมีกล่องมากเท่าไร จำนวนชุดของความคิดไขว้ก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น เป็นทวีคูณ

เราคงเคยได้ยินกวีเย็บตัวมียา ที่ผู้คิดค้นได้นำเอากล่องความรู้เกี่ยวกับการปรุงกวีเย็บตัวมาผสมกับกล่องความรู้ในการทำตัวมียา (น้ำขุ่นหรือน้ำใส) ผลิตรักษณ์ที่เรียกว่าแอร์มิ่งที่เป็นการผสมผสานระหว่างกล่อง ความรู้ด้านแอร์กับกล่องความรู้ด้านมุ้ง เราคงเคยได้ยินคนเลี้ยงปลาตุ๊กในห้องเช่าที่เป็นการผสมผสานความคิดระหว่าง กล่องความรู้เรื่องห้องเช่ากับกล่องความรู้เรื่องการเลี้ยงปลาในบ่อดิน

## 6. ฝึกคิดแบบแตกหน่อ ทางความคิด

(Germination Thinking) เป็นการคิดโดยกำหนดจุดเริ่มต้นจากสิ่งที่เป็นอยู่หรือมีอยู่ในปัจจุบัน แล้วแตกความคิดออกไปสู่ทิศทางต่างๆ การคิดสร้างสรรค์แบบนี้จะช่วยให้ง่ายต่อการจัดกระบวนการคิด เพราะเป็นการคิดพัฒนาจากสิ่งที่มีอยู่แล้ว เพิ่มสิ่งใหม่ๆ เข้ามาที่ละเล็กละน้อย จากตัวอย่างนี้ จะเห็นว่าเมื่อเราคิดแตกหน่อจากปากกาออกไปเป็นปากกาไม้ ต้องเติมน้ำหมึกแล้ว ก็สามารถคิดต่อไปอีกว่าปากกาที่ไม่ต้องเติมน้ำหมึกนั้น สามารถพัฒนาต่อในด้านอื่นๆอีกหรือไม่ เมื่อเราคิดพัฒนา แตกหน่อออกไปเรื่อยๆ เราจะพบว่าความคิดที่หน่อสุดท้าย อาจจะมีแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับจุดเริ่มต้น(ปากกา)

การคิดในลักษณะนี้จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคการคิดข้ามกล่องเข้ามาช่วยในการคิดแตกหน่อจากหน่อเดิมไปสู่หน่อใหม่ๆ และที่สำคัญเราสามารถมองเห็นทั้งกระบวนการคิดและผลลัพธ์ทางการคิดในลักษณะของแผนผังความสัมพันธ์ได้อย่าง ชัดเจน

จากวิธีการฝึกเพื่อพัฒนาศักยภาพการคิดสร้างสรรค์ดังกล่าว จะเห็นว่าเราสามารถพัฒนารูปแบบการคิดของเราได้ หลายวิธี เพียงแต่เราต้องให้ความสำคัญกับการคิดสร้างสรรค์อย่างจริงจัง นำเอาวิธีการดังกล่าวนี้ไปฝึกคิดกับเหตุการณ์ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เราก็สามารถพัฒนาศักยภาพการคิดให้สูงขึ้นไปได้

### **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่อยากให้คุณผู้อ่านนำไปฝึกปฏิบัติดังนี้**

1. วิเคราะห์หาปัจจัยเอื้อต่อการคิดสร้างสรรค์ของตัวเอง ขอให้ลองทบทวนดูว่าบรรยากาศสถานที่ เวลาหรือสภาพแวดล้อม แบบใดที่เรานำจะทำให้เราสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้เต็มที่ บางคนบอกว่าบรรยากาศใต้ต้นไม้ ชายทะเล บางคนบอกว่าบรรยากาศ **บนยอดเขา**ตอนเช้า แต่ก็มีบางคนเคยบอกผมว่าบรรยากาศในวงเหล้า ความคิดจะแล่นมาก อันนี้ก็สุดแล้วแต่ความชอบของสมองของแต่ละคนก็แล้วกันนะครับ เมื่อเราได้ทราบว่าคุณชอบบรรยากาศที่ หรือเวลาแล้ว จะเป็นประโยชน์สำหรับเราในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ บางคนบอกว่าไม่มีโอกาสคิดสร้างสรรค์ เพราะตัวเองไม่เคยสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการคิดสร้างสรรค์เลย เช่น เราบอกว่าเราจะสามารถคิดสร้างสรรค์ได้ถ้าอยู่เงียบๆ คนเดียวใต้ต้นไม้ แต่ในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมาเราไม่เคยมีโอกาสนอนคนเดียวเลย อย่างนี้โอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์คงจะเป็นไปได้ยาก
2. จัดสรรเวลาเพื่อฝึกความคิดสร้างสรรค์ ขอให้จัดสรรเวลาในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์หรือแต่ละเดือน เพื่อฝึกการคิดสร้างสรรค์บ้าง อย่างน้อยวันละ **5-10** นาทีก็ยิ่ง

ดี ศักยภาพการคิดสร้างสรรค์ถือเป็นทักษะที่ต้องการการฝึกฝน เหมือนกับทักษะในด้านอื่นๆ เช่น เราต้องการเป็นนักฟุตบอลที่เก่ง แต่เราไม่เคยฝึกเตะฟุตบอลเลย อย่างนี้ก็คงจะยาก เช่นเดียวกันกับการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่เราต้องหมั่นฝึกฝนอยู่เสมอ

3. บันทึกผลงานการคิดสร้างสรรค์ เราไม่สามารถฝึกให้มีความคิดสร้างสรรค์เพียงชั่วข้ามคืนเดียว เราไม่สามารถ บอกได้ว่าพรุ่งนี้เราจะมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นเลิศ แต่ระยะเวลาที่ผ่านมาพร้อมๆกับการฝึกฝนเท่านั้น จะบ่งบอกเราได้ว่าเรามีการพัฒนาระดับความคิดสร้างสรรค์ไปถึงไหน และสิ่งสำคัญที่จะบอกเราได้ นั่นก็คือ บันทึกผลแห่งการคิดสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา เราน่าจะบันทึกว่าเมื่อวันที่เท่าไร เราคิดสร้างสรรค์เรื่องอะไร เรื่องนั้นๆเกิดขึ้นได้ อย่างไร วิธีการคิดเป็นอย่างไร เพราะบันทึกนั้นนอกจากจะแสดงให้เห็นถึงผลงานการคิดสร้างสรรค์แล้ว ยังบ่งบอกถึงพัฒนาการทางการคิดได้อีกด้วย เราสามารถนำเอาผลงานการคิดสร้างสรรค์เมื่อสองปีที่แล้วมาเปรียบเทียบกับผลงานในปีนี้ได้

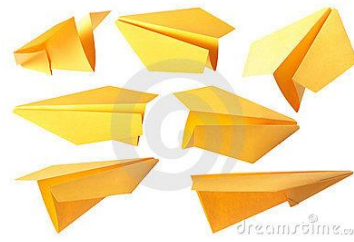
ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพการคิดสร้างสรรค์ของคนเราจึงไม่ใช่เรื่องยาก แต่สำคัญอยู่ที่ว่าใคร ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งนี้มากน้อยเพียงใด คนทุกคนสามารถพัฒนาได้ แต่อาจจะมีความเพียงไม่กี่คนที่ประสบความสำเร็จ การพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์เป็นทักษะที่สามารถนำพาเราไปสู่การมีชีวิตรูปแบบ "มูลค่าเพิ่ม" ได้ เพราะผลพวง แห่งการคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างงาน สร้างชีวิตให้กับคนมาแล้ว



มากมาย เราจะเห็นได้จากการเกิดธุรกิจแปลก  
สินค้าใหม่ๆ ที่เติบโตอย่างรวดเร็วอยู่เสมอๆ ผม  
มีความเชื่อมั่นว่าความคิดสร้างสรรค์ไม่ได้เกิด  
จากพรสวรรค์ แต่เกิดจากพรแสวง นั่นก็คือตั้งใจ  
เชื่อมั่น หมั่นฝึกฝน และทดสอบตนเองอยู่

เสมอ สิ่งนี้แหละที่จะ นำพาเราออก ขึ้นมา  
จากหุบเหวทางความคิดแบบสิ้นๆ ขึ้นไปสู่  
ยอดเขาแห่งความคิดสร้างสรรค์อย่างแท้จริง  
<http://www.semsikkha.org/sem>

## ความคิดสร้างสรรค์



### พื้นฐานของการคิด

เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน ถือเป็นผู้คิดค้น แนวความคิดทางขวางหรือการคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) แต่งหนังสือมากถึง 67 เล่ม และได้รับการแปลเป็นภาษาต่าง ๆ ถึง 37 ภาษา และเป็นผู้บรรยายพิเศษในอีก 54 ประเทศ (<http://edwdebono.com/>) ได้กล่าวเกี่ยวกับ พื้นฐานของความคิดว่า การคิดสร้างสรรค์เป็นส่วนประกอบพื้นฐานของการคิดที่มีอยู่ในศาสตร์ทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การเงิน การตลาด การส่งเสริมการขายและโฆษณา แรงงานสัมพันธ์ การวิจัยและการแก้ปัญหา การวางแผน การออกแบบ การพัฒนาและการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ดังนั้นความเชื่อที่ว่า การคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เท่านั้น จึงเป็นสิ่งที่ผิดอย่างมาก

แสดงให้เห็นว่า การคิด อยู่บนพื้นฐานของทุกสาขาวิชาชีพ มิจำเป็นต้องเกิดความคิดเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพียงอย่างเดียว แต่เราควรที่จะฝึกการคิด เพื่อให้เกิดแนวทางการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขึ้น มากกว่า เราจึงไม่ควรจำกัดกรอบหรือตีกรอบความคิดว่า ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือตามทฤษฎีที่อ้างอิงกัน

1 2 3 4 ได้ผลลัพธ์เท่ากับเท่าไร ? คำตอบโดยทั่วไปคือ 10 ซึ่งอาจเป็นคำตอบที่ถูกต้อง แต่หากถามเรื่อยไป คำตอบอาจจะไม่ใช่ 10 คำตอบอาจจะเป็นอย่างอื่น แต่ไม่ใช่คำตอบที่ผิด

ทำไมถึงเกิดความแตกต่างกัน ก็เพราะว่าเรายึดติดกับกรอบความคิด ได้แก่ หลักของการบวกเลข หลักการพื้นฐานในการคิดคำนวณผลลัพธ์แบบทางตรง และจากประสบการณ์ความเคยชินเป็นกิจวัตร (Routine) ตั้งแต่การคิดคำนวณค่าใช้จ่ายรายวันทั้งของตนเองและของครอบครัว จนทำให้เราเกิดความคิดฝังใจว่าผลลัพธ์คือการบวกเท่านั้น หากใครที่คิดแตกต่างแสดงว่าผิด

แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามนุษย์เราใช้ความเคยชินเป็นเกณฑ์ตัดสินสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยมีได้คำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม จากคำถามทางด้านบน ผู้ที่ตอบนอกเหนือผลลัพธ์ 10 ผิดหรือไม่? คำตอบคือ ไม่ผิด เพราะเรายังมิได้มีการกำหนดค่า คำตอบที่ได้อาจจะมีวิธีการที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น  $1 + 2 + 3 + 4 = 10$ ,  $1 + 2 + 3 - 4 = 2$ ,  $1 + 2 + 3 \times 4 = 24$ ,  $1 + 2 - 3 + 4 = 4$ ,  $1 \times 2 \times 3 \times 4 = 24$ ,  $1 + 2 \times 3 \times 4 = 36$  ซึ่งการค้นหาคำตอบมิได้หลายวิธี

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า คำถามเพียงคำถามเดียว สามารถที่จะแสดงคำตอบได้อย่างมากมาย ไม่มีคำตอบที่ผิด เปรียบเสมือนการทำงานในปัจจุบัน ที่ได้ให้โจทย์ในการทำงาน และกำหนดระยะหรือวันเวลา ดังนั้นจึงไม่ควรที่จะขีดกรอบหรือตีกรอบเพื่อจำกัดแนวความคิด เพราะนั่นจะเป็นการปิดกั้นและไม่พัฒนาแนวความคิด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ในการพัฒนาทั้งตนเองและองค์กรรวมถึงประเทศชาติ

**ความหมายของความคิดนอกกรอบ**

เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน (Edward De Bono) ให้นิยามความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) ว่า กลุ่มของวิธีการ พร้อมทั้งเทคนิคต่าง ๆ ที่ได้ระดม กันเพื่อที่จะค้นคว้าวิธีการใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปโดยสิ้นเชิง จากวิธีการเดิม ๆ ในการแก้ปัญหา ซึ่งการเข้าสู่ปัญหาเพื่อการแก้ไขนั้น เข้าทางด้านข้าง มากกว่าที่จะเข้าทางด้านหน้า

ความคิดนอกกรอบ หมายถึง การคิดโดยพิจารณาในสิ่งที่มีโอกาสเป็นไปได้ เป็นการคิดเชิงสร้างสรรค์ที่แยกแตกต่างจากผู้อื่นและไม่เหมือน เป็นแนวความคิดใหม่อย่างสร้างสรรค์ที่แปลกและแตกต่างจากแนวความคิดเดิม เพื่อให้เกิดการพัฒนาเป็นแนวทางใหม่

การคิดแนวข้าง Lateral thinking คือการหลีกเลี่ยงความคิดที่มีอยู่เดิมและความเข้าใจกับสิ่งที่มีอยู่เดิมเพื่อค้นหาสิ่งใหม่ ตามธรรมดาแล้วความคิดที่มีอยู่จะถูกสร้างขึ้น จากประสบการณ์และความเข้าใจที่พบเห็นมา จึงเป็นวิถีทางในการหลบหนี จากความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิมเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีกว่า

ในขณะที่การคิดแนวตั้งเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ แต่การคิดแนวข้างจะเป็นเรื่องของการกระตุ้นและสามารถกระโดดข้ามได้ โดยไม่ต้องคิดเป็นลำดับขั้นตอน เปิดใจรับกับทุกโอกาสที่เข้ามา การคิดแนวข้างจะไม่มีกรอบหมวกและการแบ่งประเภท ซึ่งทำให้การคิดแบบนี้อาจจะดูเหมือนการค้นคว้าเพราะพยายามพิจารณาหนทางที่แทบมองไม่เห็น การคิดแนวตั้งจะใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อการแก้ปัญหาโดยเฉพาะ แต่การคิดแนวข้างจะใช้ข้อมูลเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงแบบแผนใหม่เพื่อหาประโยชน์จากข้อมูลนั้นเพียงอย่างเดียว หลักการสำคัญของการคิดแนวข้างคือ "มุมมองที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ" เป็นเพียงหนึ่งในหลายๆ มุมมองที่เป็นไปได้ โคนการสำรวจมุมมองอื่นๆ แล้วปรับโครงสร้างและจัดเรียงข้อมูลที่มีอยู่ใหม่

### ความสำคัญของการคิดนอกกรอบ

ความคิดนอกกรอบเป็นการจัดนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน ทั้งสองประเภท ได้แก่ ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้แจ้งชัด (Explicit Knowledge) มาใช้ให้เกิดประโยชน์ มิใช่ต้องให้ความรู้หรือแนวความคิดใหม่ ๆ นั้น ต้องสูญหายไปกับเจ้าของความรู้

เทียม โชควัฒนา ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคิดนอกกรอบหรือความคิดสร้างสรรค์ไว้ว่า "ความคิดริเริ่มทำให้มีการแข่งขัน แม้แต่บริษัทในเครือของลูกค้าหลายและผู้บริหารเก่าแก่ก็ต้องแข่งขันกันเอง คนอื่น ๆ อาจจะมองว่าทำไมสินค้าแข่งขันกันเอง แต่แท้จริงแล้วการทำอย่างนี้ จะสร้างความกระตือรือร้นในหมู่พนักงานอย่างต่อเนื่อง และทำให้พวกเขาต้องหาทางสร้างสรรค์อะไรแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ บริษัทก็ไม่หยุดนิ่งกิจการก็เจริญเติบโต"

ก่อนที่จะมีการคิดนอกกรอบ ต้องมีแนวทางในการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนว่า แนวความคิดนั้น ๆ จะสอดคล้องหรือมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือไม่ และต้องเป็นแนวความคิดที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงามของชุมชนนั้น ๆ

การคิดนอกกรอบเป็นหนทางสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทางด้านความคิดของมนุษย์ ให้ได้พยายามนำความรู้ที่มีอยู่หรือความคิดที่มีอยู่ให้นำเสนอออกมาใช้ประโยชน์ต่อตัวเองและสังคม

### ความแตกต่างของความคิดแบบแนวตั้งกับความคิดนอกกรอบ

การคิดแบบทั่วไป หรือที่เรียกว่า การคิดแนวตั้ง (Vertical Thinking) เป็นความคิดเชิงตรรกะ เพราะต้องคิดจากขั้นหนึ่งสู่อีกขั้นหนึ่งเป็นแนวตั้ง เหมือนกับการสร้างตึกโด ขวางอิฐก้อนหนึ่งลงบนอิฐอีกก้อนหนึ่ง ลักษณะของความคิดแนวตั้ง

คือ ความต่อเนื่อง จะมองถึงกระบวนการและเน้นถึงความถูกต้อง การตัดสินใจโดยส่วนใหญ่จะอยู่บนพื้นฐานของระบบ “ใช่/ไม่ใช่ (Yes/No System)” ความคิดที่ถูกตัดสินว่าผิดหรือไม่ใช่ ก็จะถูกตัดทิ้งไปทันที

ส่วนความคิด นอกกรอบ เป็นความคิดที่ไม่ต่อเนื่อง จะไม่มีการบอกว่าอะไรถูกหรือผิด แต่เน้นย้ำให้เกิดทางเลือกใหม่ ๆ แยกต่างจากที่เคยเป็นอยู่

การคิดนอกกรอบกับการคิดแนวตั้งนี้เปรียบเทียบได้กับปลายแต่ละด้านของไม้ท่อนเดียวกัน ที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ทุกจุดบนไม้ท่อนนั้นมีความสัมพันธ์กับปลายทั้งสองด้าน โดยจุดนั้น (วิธีแก้ปัญหาที่ค้นพบ) อาจอยู่ตรงกลางของท่อนไม้ หรืออาจจะอยู่ใกล้ปลายด้านหนึ่งมากกว่าก็ได้ แต่ไม่ว่าจะอย่างไรมันก็มีการต่อเนื่องที่เชื่อมโยงระหว่างปลายทั้งสองด้านอยู่

ในการแข่งขันเทนนิสรายการหนึ่ง มีผู้เข้าร่วมแข่งขัน 111 คน ถามว่าจะต้องแข่งขันกี่คู่ถึงจะได้ผู้ชนะ? วิธีคิดแบบง่าย ๆ ก็คือ นับจากรอบแรกว่ามีกี่คู่ และเหลือมาแข่งรอบสองกี่คู่ นับแบบนี้ไปเรื่อย ๆ ซึ่งใช้เวลาในการนับนานมาก แต่ถ้าเราเปลี่ยนความคิดในขั้นแรกออกไป เราก็จะได้วิธีการแก้ปัญหาที่ต่างออกไป แทนที่เราจะพิจารณาจากผู้ชนะในรอบต่าง ๆ ก็ให้พิจารณาผู้แพ้ในรายการนี้ ซึ่งจะมีทั้งหมด 110 คน (ผู้ชนะมีเพียงคนเดียว) ซึ่งการแข่งขัน แต่ละคนสามารถแพ้ได้เพียงแค่ครั้งเดียว ดังนั้นจึงมีการแข่งขัน 110 คู่ แต่วิธีคิดแบบนี้ไม่ค่อยมีคนใช้ เนื่องจากเรามีวิธีแก้ปัญหาแบบแรกที่เรา คิดว่าเป็นมาตรฐานอยู่แล้ว จะเห็นว่าความแตกต่างทางความคิดระหว่างการคิดแบบแนวตั้งหรือแบบมาตรฐานที่เราคุ้นเคย กับความคิดแบบแนวขวางหรือความคิดนอกกรอบ ก็ได้ผลลัพธ์ที่ไม่แตกต่างกัน เพียงแต่เกิดความรวดเร็วมากขึ้น และบางครั้งทำให้เกิดความยืดหยุ่นทางความคิด

### การคิดนอกกรอบสู่นวัตกรรมและการค้นพบ

การคิดนอกกรอบ เป็นแนวทางเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาผลงานชิ้นใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา หากไม่เกิดแนวความคิดนอกกรอบแล้ว เทคโนโลยีต่าง ๆ ในโลกก็คงจะไม่ก้าวหน้าอย่างที่ เป็นอยู่ คนสมัยก่อน เชื่อว่าโลกแบน แต่โคลัมบัส เชื่อว่าโลกกลม จึงออกเดินทางรอบโลกเพื่อพิสูจน์ให้เห็นตามความเชื่อ จนทำให้เขาค้นพบดินแดนแห่งใหม่ นั่นคือ อเมริกา

โคลัมบัส มีความคิดออกนอกกรอบของ คนในยุคนั้น ที่เชื่อกันว่าโลกแบน คนในสมัยนั้นจึงไม่กล้าล่องเรือไกล ๆ เพราะกลัวตกโลกตาย เพราะความกล้าคิดนอกกรอบของโคลัมบัส ทำให้ทราบ ว่าดินแดนที่เขาคิดว่าเป็นประเทศอินเดีย แท้จริงแล้วคือผืนดินใหญ่ที่ยังไม่มีการค้นพบ

ชัยณรงค์ วงศ์ธีรทรัพย์ ได้นำแสดง ความเห็นไว้ว่า นวัตกรรมที่พบเห็นในปัจจุบัน อย่าง โทรศัพท์มือถือที่มีกล้องถ่ายรูป ก็เป็นส่วนผสมของ เทคโนโลยีทางการสื่อสารบวกเข้ากับการถ่ายภาพ บิมน้ำมันที่เปิดให้บริการการนวดฝ่าเท้า ก็ได้แนวคิดมาจาก การเดินทางผนวกกับการพักผ่อน ร้านกาแฟที่มีอินเทอร์เน็ตให้เล่น (Cyber Café) ผสมผสานกันระหว่าง กาแฟกับคอมพิวเตอร์ วงเงินบัตรเครดิตสามารถสะสมไมล์ในการเดินทาง ก็มาจากนวัตกรรมบัตรเครดิตกับการเดินทาง ฟิตเนส แอนด์สปา ก็ผสมผสานระหว่าง สุขภาพกับ ผิวพรรณที่งดงาม

จะเห็นได้ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และเราสัมผัสอยู่ตลอดเวลาในการดำรงชีวิตประจำวันก็คือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดมาจากความคิดของมนุษย์

วอลท์ ดิสนีย์ เป็นคนที่ชอบคิดนอกกรอบ เขาทุ่มเทหลายล้านดอลลาร์เพื่อ อนุรักษ์ภาพยนตร์ การ์ตูน “สโนไวท์กับคนแคระทั้งเจ็ด” ในปีทศวรรษ 1930 เงินส่วนใหญ่ถูกใช้ในการจ้างพนักงานและ

จิตรกรหลายร้อยคน เขาได้ให้พนักงานทั้งหมดคิด  
มุขตลกเพื่อใช้ในภาพยนตร์เรื่องนี้ เจ้าของความคิด  
ดี ๆ ทุกคนก็ได้รับรางวัลตอบแทนเพื่อเป็นแรงจูงใจ  
วอลท์ ดิสนีย์ โด่งดังขึ้นมาได้ ก็ เพราะนวัตกรรม  
ทางความคิดจากทีมงาน ที่ระดมสมองกัน  
สร้างสรรค์ผลงานที่ได้ออกมาสู่สายตาผู้ชมทั่วโลก

ที่เห็นได้ชัดคือ จะทำอะไรจึงจะให้ผู้คน  
มาเที่ยวในวันหยุด คือ วันจันทร์และวันอังคาร และ  
ให้มาเที่ยวในวันศุกร์ที่เหลือของวันพุธ วัน  
พฤหัสบดีและ วันเสาร์ จึงระดมพลังสมองของ  
ทีมงานว่าจะค้นหาวิธีอย่างไร ในที่สุดก็ได้ลงมติ  
กันว่า จะเปิดเป็นมิกกี้เมาส์ คลับ ถ้าใครสมัครเป็น  
สมาชิกก็จะสามารถเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา  
กลางวัน โดยมีส่วนลดและรายการพิเศษแถมให้  
โดยตั้งชื่อสโมสรแห่งนี้ว่า แมจิก คิงดอม คลับ  
ซึ่งก็ได้รับการตอบรับพอสมควร ถือว่าเป็น  
แนวความคิดที่แปลกและแตกต่างมากในสมัยนั้น  
แล้วผลการตอบก็เป็นที่น่าพึงพอใจ

นวัตกรรมนำไปสู่การค้นพบสิ่งใหม่ ๆ เรา  
จึงไม่ควรที่จะหยุดคิดหรือหยุดการเรียนรู้ เพราะ  
ไม่เช่นนั้นเราจะกลายเป็นบุคคลที่ก้าวไม่ทันโลก  
ไม่ทันกระแสความเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่ด้อย  
ประสิทธิภาพ (Poor Performance)

### การยืดหยุ่นทางความคิด

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ได้แสดงความคิด  
เห็นไว้ว่า การยืดหยุ่นทางความคิด อย่าจำกัดด้วย  
ประสบการณ์เดิม พยายามไม่ใช่ประสบการณ์เดิม  
แต่ให้พิจารณาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและให้คิดยืดหยุ่น  
มากที่สุด อย่าหยุดต่อความคิดที่ว่า “ใช้ไม่ได้” แต่ให้  
นำทางเลือกที่หลากหลายนั้นมาทดสอบในสนาม  
ความคิด ว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ก่อน  
ตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสมมากที่สุด

เหมือนว่าเรามีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง  
ทิศทางของความคิด ไม่นั่นแน่เฉพาะ เพียงจุดใดจุด

หนึ่ง แต่ให้มองหาทางเลือกหลาย ๆ ทางที่มีความ  
เป็นไปได้ แล้วก้าวเข้าสู่เส้นทางใหม่ ๆ การก้าวเดิน  
ไปนี้ เปรียบได้กับความคิดแนวตั้ง ส่วนการเปลี่ยน  
ทิศทางก็เปรียบได้กับความคิดแนวขวาง

การยืดหยุ่นทางความคิดนี้ ก่อให้เกิดผลดี  
อย่างมากในการพัฒนาองค์กรให้ ก้าวเดินหน้า  
เพราะการทำงานแบบทีมเวิร์ค (Teamwork) จะทำ  
ให้ก้าวหน้าต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและเกิดความ  
เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การที่บุคลากรเกิดความคิด  
ใหม่ ๆ และได้รับการยอมรับ โดยไม่ได้มีการตำหนิ  
ว่าผิดหรือถูกต้องหรือขอonaกลับไปพิจารณา  
ก่อน นับเป็นสิ่งที่จะสร้างให้บุ คลากรกล้าคิดกล้าทำ  
ความคิดอันหลากหลายของแต่ละคนนั้น สามารถ  
ผลักดันองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

### ความคิดนอกกรอบในองค์กร

ความคิดนอกกรอบในองค์กรถือเป็นการ  
ปฏิบัติกระบวนการทำงานแบบเดิม ๆ ที่เคยใช้ใน  
การบริหารจัดการในอดีต ยิ่งปัจจุบันเทคโนโลยีการ  
สื่อสารได้เข้ามามีบทบาท ทำให้การรับรู้ของ  
บุคลากรเติบโตอย่างรวดเร็ว ความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้น  
ตลอดเวลา หากมนุษย์มิได้มีการพัฒนาความคิด  
หรือนำความคิดดังกล่าวออกมาแสดง ก็เท่ากับเป็น  
การปิดกั้นความคิดอย่างเสรี

ผู้ที่มีอิทธิพลในกระบวนการคิดนอก  
กรอบในองค์กร คือ ระดับผู้บริหาร เพราะองค์กรจะ  
เดินไปในแนวทางใด ขึ้นกับผู้บริหารในการแสดง  
วิสัยทัศน์ขององค์กร แต่องค์กรโดยส่วนใหญ่ต่าง  
ให้ความสำคัญกับการตลาด (Marketing) เป็น  
อันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของการซ่อมสภาพ  
(Maintenances) ก่อนจะมาถึงเรื่องของการพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources  
Development--HRD) ซึ่งมักจะให้ความสำคัญอยู่  
ในอันดับท้ายสุด

การที่จะให้องค์กรเกิดการพัฒนาดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนามนุษย์เป็นอันดับแรก ก่อนที่จะสนใจในสิ่งอื่น ๆ เพราะมนุษย์เป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ไม่ใช่เป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรเหล่านั้น

ปัจจุบันนี้หลายองค์กรเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถพัฒนาให้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือก้าวเข้าสู่วิสัยทัศน์ (Vision) ที่องค์กรได้วางไว้ ผู้บริหารและทุก ๆ คนในองค์กร มี ส่วนผลึกดันให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกันได้ แต่ต้องไม่ลืมว่า บุคคลแต่ละบุคคลต่างมีเป้าหมายเป็นของตนเอง เพียงแต่ยังไม่ได้ถูกนำออกมาใช้

การคิดนอกกรอบ จึงเป็นแนวทางเบื้องต้นในการพัฒนาสังคมให้ก้าวหน้าต่อไปได้ เพราะการคิดนอกกรอบเป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด

การคิดเพียงอย่างเดียวมิได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ แต่การที่ได้นำความคิดมาเขียนหรือปฏิบัติได้จริง เท่ากับเป็นการนำความเป็นนามธรรม (Intangible) แปรเปลี่ยนให้กลายเป็นรูปธรรม (Tangible) ที่สามารถจับและสัมผัสได้

ความคิดของมนุษย์ ต่างก็มีค่า มีความสำคัญกันทั้งสิ้น เพียงแต่ยังไม่มีความชัดเจนให้ได้นำออกมาใช้ ก็เพียงเพราะว่า บุคคลากรรุ่นแรก ๆ ยังไม่ละทิ้งความต้องการทะยานอยากในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านอำนาจ กลัวว่าตนเองจะเสียอำนาจ เสียการปกครอง มิได้คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มองเห็นแต่ประโยชน์ส่วนตนที่ควรจะได้รับ ไม่รู้จักการวางมือหรือการละวาง ดำเนินตามทางสายกลางตามหลักคำสอนของพระพุทธเจ้า ที่ให้ปฏิบัติเดินตามสายกลาง ไม่ถึงไม่หย่อนจนเกินไป

**การเปลี่ยนแปลงแนวคิดเดิมโดยใช้คำถามว่า “ทำไม”**

การคิดเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ตั้งรู้จักการตั้งคำถาม เดอ โบโน ได้ยกตัวอย่างไว้ดังนี้

เด็ก ๆ จะชอบถามว่า “ทำไม?” นั่นไม่ใช่เพราะต้องการคำอธิบายแต่ต้องการได้อันเรื่องที่เขาเข้าใจและสามารถโยงเข้ากับสิ่งอื่น ๆ ได้

**เราต้องตระหนักกับคำว่า “ทำไม?” ดังนี้**

1. อย่าใช้ด้วยท่าทีก้าวร้าว
2. ถ้าคนอื่นตอบคำถามที่ว่า “ทำไม?” ของเราไม่ได้ เขาสามารถตอบกลับมาด้วยคำถามที่ว่า “เพราะว่า...ใช่ไหม?” ได้เสมอ
3. เราสามารถใช้คำว่า “ทำไม?” กับข้อความทั้งหมดหรืออาจมุ่งประเด็นไปที่บางส่วนก็ได้ เช่น

“ประเด็นสำคัญที่สุดของการทำธุรกิจ โรงแรมก็คือ ต้องให้มีคนเข้าพักกว่า 60 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนห้องพักที่มีอยู่เสมอ”

“ทำไมต้องเป็น 60 เปอร์เซ็นต์?”

“เพราะถ้าน้อยกว่านี้ มันก็จะไม่พอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และส่วนที่มากกว่านี้จะเป็นกำไร”

“ทำไมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการถึงเป็นเท่านั้น?”

“เพราะค่าที่คงที่ อยู่ างเช่น จำนวนพนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะไม่แปรผันไปตามจำนวนแขกที่มาพัก”

“ทำไมพวกมันถึงไม่แปรผัน?”

“เพราะอย่างกรณีของพนักงาน คุณจะต้องจ้างพวกเขาแบบเต็มเวลา พวกเขาถึงมาทำงานให้คุณ”

คำถามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นช่วยทำให้เราสามารถพิจารณาถึงวิธีการที่จะให้แขกบริการตนเอง

วิธีหมั่นเวียนพนักงาน การให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การถามด้วยคำถามว่า “ทำไม?” ซ้ำ ๆ จะมีประโยชน์สูงสุดก็ต่อเมื่อเราได้ใช้ในการท้าทายแนวความคิดบางอย่าง แต่จะไม่ค่อยได้ผลนัก หากไปใช้สร้างความคิดในสถานการณ์ที่เปิดกว้างและคำถามว่า “ทำไม?” ทำให้เราเดินฝ่าหมอกออกมาได้อย่างซ้ำ ๆ จนเห็นภาพที่ปรากฏตรงหน้าอย่างชัดเจน

### ความคิดที่ถึง ๆ เป็นไปไม่ได้

เป็นความคิดที่ไม่ได้จำกัดหรือตั้งเงื่อนไขว่า สิ่งที่เกิดขึ้นมาแล้วนั้นถูกหรือผิด แต่เป็นหนึ่งในทางเลือกที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ ความคิดของมนุษย์ทุกคน ไม่ใช่ความคิดใหญ่หลวง แต่ควรต้องกลับมาพิจารณาถึงความน่าจะเป็น แต่ไม่ใช่ว่าจะไม่ใช่ความคิดนั้นเลย เพียงแต่ให้พักความคิดนอกกรอบนั้นไว้ชั่วคราว แล้วจึงค่อยนำมาพิจารณาใหม่อีกครั้ง ซึ่งในขั้นตอนดังกล่าวอาจจะมี 3 สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้น

1. ความคิดหนึ่งอาจถูกตัดสินว่าไม่ถูกต้อง เพราะไม่เข้ากรอบการตัดสินในปัจจุบัน แต่ถ้าความคิดนั้นถูกเก็บไว้ก่อน กรอบการตัดสินที่เคยใช้ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลง และความคิดนั้นก็อาจถูกพิสูจน์ว่าถูกต้องสักวันหนึ่ง
2. ถ้าความคิดถูกเก็บไว้อีกสักระยะหนึ่ง อาจจะจุดประกายความคิดใหม่ ๆ ที่อาจจะไม่เกิดขึ้นเลย ถ้าความคิดนั้นถูกทิ้งไปเสียก่อน เช่น ถ้าความคิดถูกปฏิเสธที่ตำแหน่ง A แนวคิดอื่น ๆ ก็จะถูกตัดทิ้งไปหมด แต่ถ้าความคิดนั้นถูกปฏิเสธที่ตำแหน่ง B เราก็จะได้แนวคิดอื่น ๆ มาแล้ว ดังนั้นจะเกิดอะไรขึ้นกับความคิดแรกเริ่มก็ไม่ใช่ว่าเรื่องสำคัญ

3. เราอาจจำเป็นต้องผ่านบริเวณที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้เราอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นเส้นทางที่ถูกต้อง



### วิธีใช้ความคิดที่ถึง ๆ เป็นไปไม่ได้

เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน . ได้ให้ตัวอย่างเกี่ยวกับความคิดถึง ๆ เป็นไปไม่ได้ว่า อาจจะใช้วิธีการบิดเบือนความจริง หรือการขยายเกินความจริง เราอาจจะเสนอแนวความคิดที่เหลวไหลไร้สาระอะไรก็ได้ในตอนนั้นออกมา

เท่ากับเป็นการปล่อยให้สมองสังเกตุความคิดต่าง ๆ ออกมา โดยไม่ต้องห้าม หรือเห็นว่ามีเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน ควรจะปล่อยให้ได้เกิดกระบวนการคิด คิดอะไรออกมาก็ได้

### อุปสรรคของการสร้างความคิด

ปัญหาใหญ่ของสังคมไทยคือการปิดกั้นทางความคิด จึงทำให้เกิดปัญหาตามมามากมาย โดยเฉพาะการไม่กล้าคิด ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งปรับปรุงและเปิดกว้างทางความคิด มิเช่นนั้นการพัฒนาความคิดก็จะหยุดชะงัก

วิชัย ปิติเจริญธรรม ได้กล่าวว่าการนำ คนเก่ง ๆ มาทำงานร่วมกันแล้วหวังว่าพวกเขาจะทำงานร่วมกันอย่างดีนั้น เป็นความคิดที่ผิด ยิ่งคนเก่ง ๆ มาร่วมกันทำงานมากเท่าไร ? ปัญหาที่ยิ่งตามมามากเท่าไร เพราะต่างคนก็ต่างแบกอดีตความเก่งกาจของตนมาด้วยโดยไม่ยอมรับฟังอีกฝ่ายหนึ่งในขณะที่ สุพัตรา สุภาพ ได้นำเสนอ อสาเหตุที่เป็นอุปสรรคดังนี้

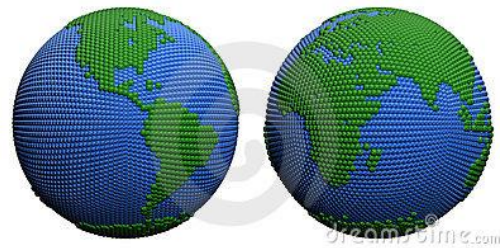
1. **คิดไม่เป็น (Do not know how to think)**  
– ไม่รู้จักคิดปรับปรุงอะไรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเองหรือคนอื่น ๆ รวมถึงงานที่ทำอยู่ ต้องคอยรับคำสั่ง ต้องมีผู้คอยชี้ค้ำเส้นให้เดินตามเส้น ไม่สามารถที่จะออกนอกเส้นทางได้ ไม่เช่นนั้นจะหลงทาง ทำอะไรไม่ถูก สมองจะไม่มีความคิดอะไรใหม่ ๆ ไม่เกิดการพัฒนาและเพิ่มคุณค่าให้กับตัวเอง
2. **ไม่มีความรู้ (Uneducated)** – ไม่มีความรู้ ในที่นี้ หมายถึงความรู้ในเรื่องที่ถนัดหรือ เฉพาะเจาะจงหรือเฉพาะทาง มนุษย์ทุกคนต่างก็ต้องมีความสามารถ มีความเก่งที่ แตกต่างกันไป การที่เราไม่มีความรู้ในเรื่องที่ทำ หรือความสามารถอย่างใดอย่าง หนึ่ง จะทำให้ปิดกั้นความสามารถของ ตนเองโดยสิ้นเชิง
3. **ไม่มีวิสัยทัศน์ (Having no vision)** – หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนแน่นอน จริงจัง รู้ ว่าชีวิตนี้ต้องการอะไร ไม่ใช่ความคิดที่ เพื่อฝัน แต่ต้องสามารถกระทำได้จริง
4. **ไม่ปรับปรุงตนเอง (Lack of improvement)** – เท่ากับเป็นการลดระดับ ความสามารถของตนเอง ประเภทการทำงานประจำ (Routine) โดยมีได้มีความคิดหรือการพัฒนาอะไรใหม่ ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ จัดอยู่ในประเภททำงานเช้าชามเย็นชาม ไม่ได้ใส่ใจสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
5. **ฉาบฉวย (Casual)** – ทำงานไม่จริงจัง ไม่ตั้งใจ จัดในประเภทเก่งแต่พูด ไม่สามารถทำได้ตามที่พูด

6. **คดโกง (Incorruptible)** – ในใจคิดแต่จะ ได้ ไม่ว่าจะอย่างไร สิ่งที่ตั้งใจไว้ต้องได้ แม้ว่าจะผิดศีลธรรมก็ตาม
  7. **คับแคบ (Obsolete) มองใกล้ (Short sighted) ฝืดต่ำ (Bad tendency)** – มอง โลกในแง่ร้าย ไม่ยอมรับความคิดเห็นของ ผู้อื่น สนใจแต่เรื่องของตัวเอง ทำอย่างไร ก็ไม่ได้หันเองพ้นจากข้อตำหนิ กล่าวหา เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นสำคัญ ใคร จะเป็นอย่างไร ไม่สนใจ
  8. **ไม่ทันสมัย (Out of time)** – เป็นบุคคลที่ไม่ยอมรับรู้หรือยอมรับการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีใด ๆ สอนแก่ไหน ก็ทำ ตามอยู่แค่นั้น ไม่มีการพัฒนาหรือต่อยอด คืบหน้าความรู้ใหม่ ๆ
  9. **ไม่ยอมรับความจริง (Unrealistic)** – ไม่ วิเคราะห์หรือขาดกำลังใจ หากประสบ ปัญหาในการทำงาน เช่น ไม่ได้เลื่อนขั้น เป็นต้น จิตใจอาจจะหดหู่ ไม่อยากคิด อะไรแปลกใหม่
- ในขณะที่บัณฑิต อึ้งรังษี ได้ให้คำแนะนำ ว่า “ใครที่พูดอะไรเป็นข้อจำกัด ก็ไม่ต้องไปเชื่อ เช่น เขาอาจจะบอกว่าคุณเรียนไม่เก่ง ประสบ ความสำเร็จไม่ได้หรอก แต่ข้อเท็จจริงก็คือ คนที่ สอบไม่เก่ง ในบ้านเราเป็นเศรษฐีร้อยล้านก็มี คนที่ รวยที่สุดในโลกอย่างบิลล์ เกตส์ ยังเรียนไม่จบ มหาวิทยาลัยเลย”

การคิดนอกกรอบจะสำเร็จหรือไม่สำเร็จ นั้น ประการแรกสุดอยู่ที่กล้าเปลี่ยนความคิดจาก แนวเดิม ๆ หรือไม่ การประกอบอาชีพไม่ว่าสาขาใด ก็ตาม ล้วนต้องใช้ความคิดในการพัฒนาองค์กร การเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองให้เป็นบุคคลที่มีบทบาททั้ง ในสังคม และองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด การที่ มนุษย์หยุดคิด เท่ากับเป็นการหยุดพัฒนา หยุด



ความก้าวหน้าของตัวเอง ผู้ที่รักความก้าวหน้าใน  
ชีวิตย่อมต้องขวนขวายค้นหาและพัฒนาขีด  
ความสามารถโดยเริ่มต้นจากพลังความคิด เพราะ  
ความคิดเป็นบ่อเกิดของสิ่งดี ๆ ใหม่ ๆ แก่สังคม  
โลก



**การคิดแบบหมวกหกใบ** :  
**Six hats**



จากแนวคิดของ ดร . เอ็ดเวิร์ด เดอ โบ โน (Dr. Edward de Bono) เจ้าของความคิดแบบคู่ขนาน (parallel thinking) โดยยึดหลักที่ว่าอย่าเอาความเห็นที่ขัดแย้งมาปะทะกัน ให้อ้างอิงขานกันไว้แล้วประเมินผลได้เสียอย่างเป็นระบบ สาระสำคัญของการคิดแบบคู่ขนานคือ อาจจะมีบางเวลาที่ทุกคนกำลังมองไปในทิศทางเดียวกัน แต่เราก็เปลี่ยนทิศทางนั้นได้ คนๆหนึ่งอาจจะถูกมองไปในทางเหนือ หรือมองไปทางทิศตะวันออก นั่นเป็นชื่อของทิศทางตามมาตรฐานเท่านั้น เราจำเป็นต้องมีชื่อทิศทางในการคิด ในหลายๆวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นมากระห ว่างการคิด และ หมวกคิด? คุณค่าของหมวกในฐานะที่เป็นสัญลักษณ์ในการคิดนี้ก็คือ มันกำหนดบทบาทของผู้สวมซึ่งหมวกทั้ง 6 ใบ 6 สีจะเกี่ยวเนื่องกับการคิดได้แก่ สีขาว สีแดง สีดำ สีเหลือง สีเขียว และสีฟ้า

ความสับสนเป็นศัตรูที่สำคัญที่สุดของการคิดที่ดี เราพยายามทำหลายสิ่งหลายอย่างมากเกินไปในเวลาเดียวกัน เรามองหาข้อมูล เราได้รับผลกระทบจากความรู้สึกรงของเรา เราแสวงหาความคิดใหม่ๆและทางเลือกใหม่ แล้วเรายังต้องระมัดระวัง เราอาจเห็นประโยชน์ที่อาจมีอยู่ นั่นคือหลายสิ่งหลายอย่างที่เราต้องทำระหว่างการคิด การ โยนรับสับเปลี่ยนหกลูกในเวลาเดียวกันเป็นเรื่องยาก ลูกเดียวต่อครั้งง่ายกว่ามากด้วยวิธีการคิดแบบหมวกนี้ เราพยายามทำเพียงสิ่งเดียวเท่านั้นในแต่ละครั้ง ครั้งหนึ่งเราอาจจะมองหาอันตรายที่อาจมีอยู่ (หมวกดำ) อีกครั้งหนึ่งเราแสวงหาความคิดใหม่ๆ (หมวกเขียว) และอีกบางครั้งที่เราสนใจข้อมูล (หมวกขาว) เราจะไม่พยายามทำทุกอย่างในเวลาเดียวกัน เวลาเราทำงานพิมพ์สี สีแต่ละสีจะพิมพ์แยกกันทีละครั้งทีละสีและสุดท้ายเราก็ได้รับงานผลรวมเป็นงานพิมพ์สีที่สมบูรณ์ เช่นเดียวกับความคิดแบบหมวกทั้งหก เราทำแต่ละเรื่องในแต่ละครั้ง และสุดท้ายภาพที่ เต็มสมบูรณ์ก็จะปรากฏภายใต้

หนึ่งครั้งหนึ่งเรื่อง

เรื่องราวทั้งหมดนี้คือความจำเป็นทางจิตวิทยาที่  
ต้องแยกความคิดแต่ละแบบออกจากกัน

### หมวกหกใบหกสี

แต่ละใบของหมวกคิดทั้งหกจะมีสีต่างกัน ขาว  
แดง ดำ เหลือง เขียว ฟ้า สีคือชื่อของหมวกแต่ละ  
หมวก สีของแต่ละหมวกยังมีความสัมพันธ์กับ  
การทำงานของมันด้วย

### สีขาว

เป็นกลาง ไม่มีอคติ ไม่ลำเอียง หมวกขาวจะ  
เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงและตัวเลข

### สีแดง

แสดงถึงความโกรธ ความเดือดดาล และอารมณ์  
สีแดงให้มุมมองทางด้านอารมณ์

### สีดำ

คือข้อควรระวังและคำเตือน ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึง  
จุดอ่อนของความคิดนั้นๆ

### สีเหลือง

ให้ความรู้สึกในทางที่ดี เป็นมุมมองในทางบวก  
รวมถึงความหวัง และคิดในแง่ดีด้วย

### สีเขียว

หมายถึงความคิดริเริ่ม และความคิดใหม่ๆ

### สีฟ้า

หมายถึงการควบคุม การจัดระบบ กระบวนการ  
คิดและการใช้หมวกอื่นๆ

### หมวกขาว

เกี่ยวข้องกับข้อมูล เมื่อหมวกขาวถูกนำมาใช้ทุก  
คนมุ่งสนใจที่ข้อมูล เพียงอย่างเดียว

อะไรคือข้อมูลที่เรามี ?

อะไรคือข้อมูลที่จำเป็น ?

อะไรคือข้อมูลที่ขาดหายไป ?

อะไรคือปัญหาที่เราต้องยกขึ้นมาถาม ?

เราจะหาข้อมูลที่ต้องการใช้ มาได้อย่างไร ?

เรามักใช้หมวกขาวในตอนเริ่มต้นของ  
กระบวนการประชุม เพื่อเป็นพื้นฐานของ  
ความคิดที่กำลังจะเกิดขึ้น หมวกขาวคือสถานะที่  
เป็นกลางหมวกขาวรายงานถึงสิ่งต่างๆในโลก  
ถึงแม้จะยอมให้ใช้ เพื่อรายงานถึงความคิดที่ถูก  
นำมาใช้ หรือได้รับคำแนะนำมาก็ตาม

ส่วนที่สำคัญของหมวกขาวคือการระบุ  
ถึงข้อมูลที่จำเป็นที่ขาดหายไป จะบอกถึงปัญหา  
ที่ควรยกขึ้นมาถาม จะแสดงวิธีการ เพื่อให้  
ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็น

พลังงานหมวกขาวมุ่งไปสู่การเสาะหา  
และตีแผ่ข้อมูลอย่างเป็นกลาง และไม่มีอคติ ไม่  
ต้องตีความ ขอแค่ข้อเท็จจริงเท่านั้น อะไรคือ  
ข้อเท็จจริงต่างๆของเรื่องนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงการถูก  
ข้อมูลทับตาย

บุคคลที่ใช้ความคิดโดยหมวกขาวจะ  
สามารถระบุความต้องการให้เคลมลง เพื่อจะดึง  
แต่ข้อมูลที่จำเป็นออกมา จะให้แนวทางในการ  
จัดการกับข้อมูล เราสามารถจะสวมบทบาทของ  
หมวกขาวเท่าที่ต้องการ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่  
แท้จริง

เห็นได้ชัดว่าการสวมบทบาทของ  
หมวกขาวต้องอาศัยทักษะและความเชี่ยวชาญ  
ซึ่งบางทีอาจมากกว่าหมวกใบอื่น ๆ เสียด้วยซ้ำ  
จุดมุ่งหมายของการคิดแบบหมวกขาวคือเพื่อให้  
ใช้ได้ ในทางปฏิบัติ เพราะฉะนั้นเราต้องสามารถ  
นำข้อมูลทุกรูปแบบมาตีแผ่ได้ ประเด็นสำคัญ  
คือต้องตีกรอบขอบเขตอย่างเหมาะสม

### หมวกแดง

การใช้หมวกแดงจะทำให้ทุกคนมีโอกาสเปิดเผย  
ความรู้สึก อารมณ์ สัญชาตญาณหยังรู้้อ กมา  
โดยไม่ต้องมีคำอธิบาย หรือหาเหตุผลใดๆ เมื่อ  
ใส่หมวกแดง ความรู้สึกจะถูกเปิดเผยออกมาใน  
หลายระดับ การแสดงอารมณ์มีแบบอย่าง  
หลากหลายตามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันเราไม่  
จำเป็นต้องอธิบายหรือหาเหตุผลให้ความรู้สึก  
ต่างๆของเรา เราเพียงแค่แสดงความรู้สึกที่มีอยู่  
ในขณะนั้นออกมาเท่านั้นเอง

หมวกแดงจะมีประโยชน์ถ้าเราใส่  
หมวกแดงกันตั้งแต่เริ่มต้นประชุมเพื่อประเมิน  
ความรู้สึกของทุกคน แล้วใส่หมวกสีแดงอีก  
ครั้งหนึ่ง ตอนปิดประชุมเพื่อจะดูว่าความรู้สึก  
ของคุณได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรหรือไม่

เมื่อ ใส่หมวกแดงกับเรื่องอะไรเรา  
จำเป็นต้องเข้าใจเรื่องนั้นๆให้ชัดเจนด้วย  
ไม่เช่นนั้นจะเกิดความสับสนได้ ถ้าจำเป็น  
ประธานในที่ประชุมอาจนำเสนอความคิดหนึ่ง  
กระจายออกไปในหลายแง่มุม

หมวกสีแดงยังหมายถึงรวมถึงความรู้สึก  
เชิงปัญญา (intellectual feeling) ซึ่งสามารถ  
นำมาใช้ได้เลย ทำหน้างานบนพื้นฐานของ  
ปัจเจกบุคคลเสมอ ทุกคนที่อยู่ในที่ประชุมจะ

ถูกขอให้แสดงความคิดในประเด็นที่ถกเถียงกัน  
อยู่ m โดยที่แต่ละคนไม่มีสิทธิ์บอกผ่าน เวลาถูก  
ขอให้แสดงความรู้สึกของตน แต่อาจใช้คำพูด  
ในทำนองว่า เป็นกลาง ยังตัดสินใจไม่ได้ ยังสับสน  
อยู่ ยังสงสัยอยู่

เจตนารมณ์ของหมวกสีแดงคือการ  
แสดงความรู้สึกอย่างที่เป็นอยู่ออกมา ไม่ใช่การ  
บีบให้ตัดสินใจการคิดแบบหมวกแดงเป็นการ  
คิดแบบใช้อารมณ์และความรู้สึกไม่ต้องมีเหตุผล  
เข้ามาเกี่ยวข้อง

หมวกสีแดงจะเปิดช่องทางที่เป็น  
ทางการและชัดเจน เพื่อตีแผ่สิ่งเหล่านี้ออกมา  
อย่างเต็มที่ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งที่ต้อง  
ของแผนที่ ทางความคิดทั้งหมดถ้าเราไม่ป้อน  
ข้อมูลส่วนที่เป็นอารมณ์ และความรู้สึกเข้าไป  
ในกระบวนการทางความคิด มันจะถูกซ่อนอยู่  
ข้างใน และจะส่งผลต่อความคิดทั้งหลายโดยไม่  
รู้ตัว อารมณ์ ความรู้สึก ลางสังหรณ์ และสัญชาต  
ญาณ มีความแรงกล้าในตัวของมันเอง และเป็น  
สิ่งที่มีอยู่จริง

หมวกสีแดงจะกระตุ้นให้มีการค้นหา  
คือ เรื่องนี้มีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไรเข้ามา  
เกี่ยวข้องบ้าง? ความจำเป็นอย่างมากที่ต้องใส่  
หมวกสีแดง ก็เพราะมันจะช่วยลดการทะเลาะ  
วิวาท เพราะหมวกสีแดงจะเปิดโอกาสที่ชัดเจน  
สำหรับแสดงอารมณ์คว ามรู้สึกจึงไม่มีความ  
จำเป็นที่เราเข้ามา ขัดจังหวะในทุกๆประเด็น  
และใครรู้สึกว่าเป็นต้องแสดงอารมณ์เขาก็จะ  
มีโอกาสแสดงอารมณ์ของเขาและไม่จำเป็นต้อง  
คาดเดาความรู้สึกของคนอื่นอีกต่อไป

เพราะมีวิธีที่จะถามเขาตรงๆได้  
อารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของวิถีคิดและเรื่องที่ต้อง

คิด ไม่มีประโยชน์อะไรที่จะหวังให้อารมณ์  
หายไป เพื่อเหลือไว้แต่ความคิดล้วนๆ

### หมวกดำ

เป็นรากฐานของการคิด ฟินิจพิเคราะห์ และ  
ระบบการคิดที่มีเหตุผล รากฐานการคิดโต้แย้ง  
ด้วยเหตุผล คือการที่เราสามารถชี้ออกมาได้ว่า  
สิ่งใดผิดปกติหรือไม่แน่นอนคงที่ ผิดไปจากที่  
เป็นเคยเป็นหมวกดำจะช่วยให้เราในการแยกแยะ  
ได้ว่าสิ่งใดไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับ  
ทรัพยากร นโยบาย กลยุทธ์ จริยธรรม ค่านิยม  
รวมทั้งเรื่องอื่นๆของเรา

หมวกดำทำงานโดยอิงอยู่กับกลไกทาง  
จิตอย่างหนึ่งตามธรรมชาติ นั่นคือ กลไกการ  
จับคู่ กล่าวคือ สมอของเราเรียนรู้ที่จะสร้าง  
แบบแผนการคิดและคาดหวังต่างๆ ขึ้นตาม  
ประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้เรารับรู้ว่าโลกเป็น  
เช่นนั้นเช่นนี้ เมื่อเราพบว่าบางสิ่งบางอย่างไม่  
สอดคล้องหรือเข้ากับแบบแผนความคิดที่มีอยู่  
เดิม เราจึงคิดว่าสิ่งนั้นผิดปกติ ทำให้เราไม่สบาย  
ใจและระวังตัว กลไกธรรมชาตินี้เป็นไปเพื่อ  
ปกป้องมิให้เราทำผิดพลาด ประสบการณ์ที่ผ่าน  
มาแสดงให้เห็นว่าคนที่มีความระแวดระวังจน  
เป็นนิสัย ก็สามารถใช่วิธีการของหมวกคิดทั้ง 6  
ใบเป็นอย่างดี

วิธีการคิดแบบหมวกสีดำทำให้พวกเขา  
พัฒนาการใช้ความคิดอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง  
จนเต็มศักยภาพ แต่เมื่อเหตุการณ์มาถึง พวกก็  
สามารถหันเหจากความคิดแบบปกป้องตัวเอง  
ไปสู่การคิดแบบหมวกอื่นๆได้อย่างไม่มีปัญหา

หมวกสีดำเป็นหมวกคิดที่เป็น  
ธรรมชาติ และสอดคล้องกับวิธีการคิดของ

ตะวันตกมาก หมวกสีดำชี้ให้เราเห็นความผิด  
ปกติ สิ่งใดไม่สอดคล้อง สิ่งใดใช้ไม่ได้ มันช่วย  
ปกป้องเราไม่ให้เสียเงินและพลังงาน ป้องกัน  
ไม่ให้เราทำอะไรอย่างโง่เขลาเบาปัญญา และผิด  
กฎหมายหมวกดำเป็นหมวกคิดที่มีเหตุผลเสมอ  
เพราะในการวิพากษ์วิจารณ์ ฟินิจพิเคราะห์สิ่ง  
ใด จะต้องเป็นการคิดที่มีเหตุผลรองรับ

### การคิดแบบหมวกดำเป็นการชี้

ข้อบกพร่องของกระบวนการคิด พยานหลักฐาน  
มีน้ำหนักเพียงพอหรือไม่ สรุปได้หรือไม่  
ข้อสรุปนี้เป็นเพียงข้อสรุปเดียวหรือเปล่า

หมวกสีดำจะชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนของ  
กระบวนการคิดได้การใช้หมวกดำเราต้องระวัง  
ไม่ให้มันนำเรากลับไปสู่ข้อโต้แย้งแบบเดิมๆ  
แม้ว่าบางครั้งมันจะเชิญชวนให้เราหลงประเด็น  
กลับไปเป็นเช่นนั้นได้ง่ายๆ เราอาจใช้มันช่วยชี้  
ข้อผิดพลาดในกระบวนการคิด หรือช่วยตีแผ่  
แจกแจงความคิดและมุมมองต่างๆ แบบการคิด  
คู่ขนานได้ แต่ในที่สุดแล้ว เราก็ต้องวาดแผนที่  
ออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ปัญหา อุปสรรค  
ความยุ่งยาก และอันตรายที่เป็นไปได้คืออะไร  
อยู่ตรงไหน เหล่านี้ล้วนแจกแจง อธิบาย และทำ  
ให้กระจ่าง

## หมวกสี่เหลี่ยม

เป็นการคิดในเชิงบวก การมองโลกในแง่ดี การมุ่งมองที่ประโยชน์ การคิดก่อนที่ให้เกิดผล หรือทำในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้

การคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยมเกี่ยวข้องกับ การประเมินค่าทางบวก ขณะที่หมวกดำเป็นการประเมินค่าทางลบ การคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยมจะเป็นความคิดด้านดี แต่การคิดแบบนี้ต้องอาศัยระเบียบ วินัย เหมือนหมวกสีขาวหรือสีดำ เช่นกัน มันไม่ใช่เป็นการประเมินบางสิ่งบางอย่างในทางบวกเท่านั้น แต่เป็นการค้นหา ด้านที่เป็นบวกอย่างตั้งใจ บางทีการค้นหานี้ก็ ล้มเหลว นักคิดหมวกสี่เหลี่ยมควรพยายามหาสิ่ง สนับสนุนการมองในแง่ดีที่เสนอให้มากที่สุด เท่าที่จะมากได้ ความพยายามนี้ควรใช้เหตุผลฝืด ขอบและละเอียดถี่ถ้วน แต่การคิดแบบหมวก สี่เหลี่ยมไม่จำเป็นต้องจำกัดอยู่เพียงการที่ ข้อคิดเห็นเหล่านั้นสามารถอ้างเหตุผลสนับสนุน ได้เต็มที่

การคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยมเน้นไปที่การ ตำรวจและการคาดการณ์ในทางบวก เราตั้งใจ หาประโยชน์ที่เป็นไปได้แต่เราก็กหาเหตุผล มา สนับสนุน การหาเหตุผลนี้เป็นความพยายามที่ จะทำให้ข้อเสนอแนะมีน้ำหนักขึ้น หากการ สนับสนุนด้วยเหตุผลนี้ไม่มีอยู่ในการคิดแบบ หมวกสี่เหลี่ยม มันก็จะไม่มีอยู่ในหมวกคิดสี่ อื่นๆ การคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยม เกี่ยวกับการ คิดในเชิงโต้ตอบ (Reactive Thinking) เป็นการ ประเมินในด้านบวก ซึ่ง เป็นเหมือนกับการ ประเมินในด้านลบของหมวกดำ นักคิดหมวกสี่ เหลี่ยมเลือกแง่บวกของข้อคิดเห็น เหมือนกับ นักคิดหมวกสีดำหยิบยกแง่ลบ เกี่ยวข้องกับการ

ผลิตข้อเสนออื่น ๆ เป็นการพิจารณาและการ เสนอแนะ มันเป็นที่มาของการเดินหน้า แก้ปัญหาด้วยความหวัง

เป็นความ พยายามที่จะมองหาและคว้า ประโยชน์หรือคุณค่าที่มองเห็นได้ ทันทีที่มีการ มองแบบนี้ การสำรวจก็จะเริ่มต้นไปในทิศทาง นั้นๆการคาดการณ์ของการคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยม เป็นการคิดแบบหาโอกาสของความเป็นไปได้ ล้วนๆ มันเป็นมากกว่าการแก้ปัญหาและการ ปรับปรุง คนถูกบังคับให้แก้ปัญหา แต่ไม่มีใคร เคยถูกบังคับให้มองหาโอกาสอย่างไรก็ตามทุก คนที่มีอิสระที่มองหาโอกาสถ้าพวกเขาต้องการ การคิดแบบคาดการณ์ต้องเริ่มต้นที่การวาดภาพ สถานการณ์ที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ด้วยวิธีนี้เรา สามารถประเมินผลประโยชน์สูงสุดที่อาจ เกิดขึ้นได้จากความคิดนั้น ถ้าสถานการณ์ที่ดีที่สุด กลับให้ประโยชน์ต่ำกว่าความคิดนั้นก็ไม่มีค ำที่จะดำเนินต่อ ในมุมมองเชิงคาดการณ์

การคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยมจะช่วยให้ นึกภาพของสถานการณ์ที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ และผลประโยชน์ที่สูงสุดหลังจากนั้นก็ปรับลง ตาม ?ความน่าจะเป็น? ในที่สุดการคิดแบบ หมวกดำก็จะชี้จุดที่ยังน่าสง สัยอยู่การคิดแบบ หมวกสี่เหลี่ยมเกี่ยวข้องอย่างมากกับการทำให้เกิด สิ่งต่างๆขึ้น หมวกสี่เหลี่ยมอาจเกี่ยวกับการนำ ความคิดหนึ่งที่เคยถูกใช้มาแล้ว กลับมาใช้งาน ใหม่ อาจเกี่ยวกับการผลิตทางเลือกในการแก้ไข ปัญหา อาจทำได้แม้กระทั่งสร้างโอกาส แต่ไม่ เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนความคิด แ ละมุมมอง เพราะ นั่นเป็นเรื่องของการคิดแบบหมวกเขียว การออกมองหาบางสิ่งบางอย่างในด้านบวก ใน ตัวของมันเองอาจจะสร้างมุมมองใหม่ขึ้นมาและ นั่นอาจเกิดขึ้นได้กับการคิดแบบหมวกสี่เหลี่ยม

ขณะที่การคิดแบบหมวกสีดำสามารถชี้  
จุดบกพร่องและปล่อยให้หมวกเขียวแก้ไขในจุด  
ที่บกพร่องนั้น การคิดแบบหมวกเหลืองก็จะหา  
โอกาสและปล่อยให้การคิดแบบหมวกเขียว  
หาทางออกใหม่ๆในการใช้ประโยชน์

### หมวกเขียว

เมื่อเราสวมหมวกสีเขียวเราคิดถึงทางเลือกใหม่  
หรือสิ่งใหม่ที่ที่ทดแทนของเก่าได้ ซึ่งนั่นรวมถึง  
ทางเลือกที่ชัดเจนและใหม่สดจริงๆ เมื่อเราสวม  
หมวกสีเขียว เราหาวิธีที่จะปรับเปลี่ยนและ  
ปรับปรุงความคิดใหม่ที่เสนอมา

ข้อดีของหมวกเขียว คือ ทุกคนมี  
ช่วงเวลาหนึ่งที่กำหนดให้พยายามทุ่มสมองใช้  
ความคิดริเริ่ม ความคิดริเริ่มไม่ได้เป็นเรื่องของ ?  
นักออกความคิด ? อย่างเดียวอีกต่อไป

หมวกสีเขียวหมายถึงความคิด  
สร้างสรรค์ทั้งแบบ ? ไม่มีกรอบ ? และใน  
กรอบ?จะเกี่ยวข้องกับความคิดใหม่ๆและวิธีการ  
ใหม่ๆในการมองสิ่งต่างๆ จึงเกี่ยวข้องกับการ  
เปลี่ยนแปลง เป็นการเคลื่อนที่ไปข้างหน้า  
แทนที่จะตัดสินใจความคิดเชิงขั้วและความ  
เคลื่อนไหวทางความคิดนั้นจะไปด้วยกัน ถ้าไม่  
มีวิธีคิดแบบเคลื่อนไหว เราก็ไม่สามารถจะ  
ใช้ความคิดเชิงขั้วได้ และถ้าเราใช้ความคิดเชิงขั้ว  
มากกระตุ้นไม่ได้ เราก็ยังคงติดอยู่กับกรอบ  
ความคิดเดิมๆ

การคิดแบบหมวกเขียว เป็น ความ  
จำเป็นของการขั้ว แรงกระตุ้นหรือความขั้ว  
เกิดขึ้นเองได้ตามธรรมชาติ เราไม่สามารถพบ  
ความจริงเชิงขั้วได้ก็เพราะมันไม่อยู่ ในระบบ  
ความคิดปัจจุบันเลย

บทบาทของมันก็เพื่อกระตุ้นความคิด  
ให้หลุดออกจากกรอบความคิดที่เป็นอยู่ความคิด  
เรื่องทางเลือกแสดงให้เห็นว่ามีมากกว่าหนึ่งวิธี  
ที่จะทำอะไร หรือมองอะไรการรับรู้ว่าจะจะมี  
ทางเลือกอื่น และการแสวงหาทางเลือกนั้นเป็น  
พื้นฐานของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการใช้  
แนวคิดนอกกรอบนั้น ก็เพื่อมุ่งหาทางออกใหม่  
ๆ นั่นเองความตั้งใจจะหาทางเลือกใหม่ (ทั้งการ  
รับรู้ใหม่ คำอธิบายใหม่ การกระทำใหม่ ) เป็น  
กุญแจสำคัญของหมวกความคิดสีเขียว

การค้นหาทางเลือกใหม่แสดงให้เห็น  
ถึงทัศนคติที่สร้างสรรค์ นั่นคือการยอมรับ ว่ามี  
หนทางที่แตกต่างออกไป การค้นหาทางเลือกใน  
ความเป็นจริงนั้นอาจไม่ต้องการความคิด  
สร้างสรรค์พิเศษอะไร จนกว่าทางเลือกที่ชัดเจน  
ปรากฏขึ้นมา อาจทำงานๆแค้นความสนใจไปที่  
เรื่องที่เราจะคิด และนี่ถึงวิธีต่างๆที่เราจัดการ  
มันในทางปฏิบัติ

การใช้หมวกคิดสีเขียวใน กระบวนการ  
การค้นหาทางเลือกในการฝึกอบรมทางธุรกิจ  
เขามักจะเน้นเรื่องการตัดสินใจ แต่คุณภาพของ  
การตัดสินใจขึ้นอยู่กับทางเลือกที่เปิดให้กับผู้  
ตัดสินใจเป็นอย่างมาก

กระบวนการสวมหมวกคิดสีเขียว  
ส่งเสริมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้รับการ  
ยอมรับเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง ของการคิด  
เหมือนด้านอื่นๆ

## หมวกฟ้า

ภายใต้หมวกสีฟ้าในตอนเริ่ม เราจะเริ่มกำหนดประเด็นในการคิดและกำหนดลำดับการใช้หมวกแต่ละใบขึ้นมา

หมวกสีฟ้าเป็นตัวกำหนด กลยุทธ์ ในการคิด ในระหว่างขั้นตอนการคิด หมวกสีฟ้าจะรักษากฎระเบียบ และทำให้แน่ใจได้ว่าผู้เข้าประชุมยังสวม หมวกใบที่ตรงกับวาระการคิดนั้นๆ และยังประกาศด้วยว่าได้เวลาเปลี่ยนหมวกต่างๆแล้ว

ผู้ที่สวมหมวกสีฟ้าคือผู้ดำเนินการประชุมประธานการประชุม ในช่วงสุดท้ายของการคิด หมวกสีฟ้าจะร้องขอผลลัพธ์ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการสรุปย่อ ลงมติ การตัดสินใจ แนวทางแก้ไข และอื่นๆ ภายใต้หมวกคิดสีฟ้าเรากำหนดก้าวต่อไปได้ซึ่ง อาจเป็นขั้นตอนของการลงมือทำ หรือการนำเอาไปคิดต่อในบางประเด็น จะเป็นสัญลักษณ์ของการควบคุมสถานการณ์โดยรวมบ่อยครั้งที่การคิดมักดำเนินไปอย่างล่องลอย เรื่อยเปื่อย เป็นเพียงการตอบโต้ต่อความคิดที่เสนอขึ้นมา จากช่วงหนึ่งไปสู่อีกช่วงหนึ่งถึงแม้ว่าทุกคนจะมีเป้าหมายในใจ แต่ก็ไม่มีการชี้แจงอย่างชัดเจนว่าเป็นเป้าหมายหลัก หรือเป้าหมายรอง ข้อเสนอแนะ คำตัดสินข้อวิจารณ์ การโต้แย้ง ข้อมูล อารมณ์ ต่างก็ผสมเข้าด้วยกันเหมือนกับอยู่ในหม้อตุ๋นความคิด เป็นความปนเป ยุ่งเหยิงไปเรื่อยๆจนกว่า นักคิดคนหนึ่ง จะสะดุดเข้ากับแนวทางที่เคยลองแล้วว่า น่าจะได้ผลตามต้องการ มันเป็นการสำรวจ

แบบส่งเดชไว้จุดหมาย ที่มาจากการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบเป็นหลัก

ข้อสันนิษฐานที่เป็นที่เป็นไปได้คือ เรามักเชื่อกันว่า ผู้คนที่ฉลาดมีเหตุผลที่ได้รับข้อมูลแวดล้อมอย่างเพียงพอ เมื่อได้ร่วมหารือกัน พวกเขาจะบอกได้ว่า ทางเลือกต่างๆมีอะไรบ้าง จากนั้นก็เลือกสิ่งที่เหมาะสมที่สุดข้อสันนิษฐานอีกอย่างก็คือว่า การคิดจะถูกหล่อหลอมขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตและเงื่อนไขในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้คำตอบค่อยๆเผยตัวขึ้นมา

นอกจากการกลั่นกรอง อย่างหมดจด โดยการวิพากษ์วิจารณ์เทียบได้กับทฤษฎีวิวัฒนาการตามหลักของดาร์วิน ที่พูดถึงการอยู่รอดของเผ่าพันธุ์ที่แข็งแกร่งที่สุด ในการคิดก็เช่นกัน ความคิดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่สุดเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ ส่วนความกดดันอันโหดร้ายของสภาพแวดล้อมในทฤษฎีของดาร์วินก็เปรียบเหมือนแรงกดดันจากคำวิจารณ์ในตัวเอง

เราจะคิดแบบหมวกฟ้าเพื่อออกแบบโปรแกรมที่เราต้องการนำไปใช้ โปรแกรมการคิดจะมีความแตกต่างหลากหลายกันไป แล้วแต่สถานการณ์

หมวดสีฟ้าจะสร้างโปรแกรมที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ โดยโปรแกรมการคิดนี้จะกำหนดไว้ตายตัวล่วงหน้า ซึ่งจริงๆ แล้วการคิดส่วนใหญ่จะมีการผสมผสานกันของหมวดคำและสีขาวย โดยมีอารมณ์ความรู้สึกของหมวดแดงแฝงตัวอยู่เบื้องหลัง

โปรแกรมหมวดสีฟ้าสามารถกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนได้ โดยใครก็ได้ที่นำวาระการคิดในที่ประชุม หรือทุกคนที่ร่วมประชุมจะร่วมกันออกแบบได้

ภารกิจของหมวดฟ้า จะต้องหาผลสรุปสุดท้าย การคิดแบบหมวดสีฟ้า จะเกี่ยวกับการ

ควบคุม และติดตามสถานการณ์ บทบาทของหมวดฟ้าคือสรุปความคิดที่เกิดขึ้น ไม่ใช่โต้แย้งเพื่อเข้าทางเลือกแบบใดแบบหนึ่ง





## Six sigma ของ ความคิดสร้างสรรค์



สำหรับนักออกแบบแล้ว หลักการ Six Sigma หรือแนวทางการบริหารจัดการ การอย่างเป็นระบบเพื่อลดข้อบกพร่องจากกระบวนการผลิตและเพิ่มจำนวนผลผลิตนั้นเปรียบเหมือน “เพชรฆาตความคิดสร้างสรรค์” ทว่า Geoffrey A. Ballotti ประธาน Starwood’s North America Div. บริษัทผู้รับหน้าที่บริหาร โรงแรมชั้นนำทั่วโลกกลับนำ Six Sigma มาใช้ในการสร้างสรรค์ และสร้างรายได้ใหม่ให้กับโรงแรมในเครือ

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นเริ่มจากวัฒนธรรมองค์กรของ Starwood ที่เน้นเรื่องความคิดสร้างสรรค์ก่อนที่จะนำเครื่องมือในการบริหารจัดการมาใช้ เห็นได้จากโรงแรม W โรงแรมในเครือที่ได้รับการออกแบบและตกแต่งอย่างดี จนสามารถสร้างแบรนด์ให้อยู่ในกลุ่ม HIP Hotel มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 Starwood ใช้เทคนิคของ Six sigma ตั้งแต่การวาดฝันถึงโครงการต่างๆ ไปจนถึงการนำโปรแกรมทางวิศวกรรมมาช่วยจัดเมนูอาหาร

และเครื่องดื่สำหรับบริการสั่งอาหารจากห้องพัก (Room Service) โดยการเก็บสถิติเมนูยอดนิยม ซึ่งสามารถสร้างรายได้รวมเพิ่มขึ้นได้ถึง 20 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในปี ค.ศ. 2006 บริการใหม่ที่พัฒนาขึ้นภายใต้หลักการ Six sigma ยังได้สร้างกำไรให้กับโรงแรมอีกกว่า 100 ล้านดอลลาร์ กระทั่ง Starwood มีส่วนต่างของผลกำไรสูงกว่าคู่แข่งอย่าง Hilton Hotel Corp.

ในช่วงเริ่มต้นโครงการ Six sigma เมื่อปี ค.ศ. 2001 Brian Mayer หัวหน้าทีมของโรงแรมได้ฝึกพนักงาน 150 คนให้เป็นทีม “Black Belts” และอีก 2,700 คนเป็นทีม “Green Belts” เพื่อให้พนักงานเหล่านี้เข้าใจถึงศิลปะของ Six sigma และเป็นหน่วยที่คิดค้นโครงการพร้อมกับการเป็นผู้ปฏิบัติ พวกเขาเริ่มต้นจากการเปิดให้ทีมเสนอไอเดียการบริการใหม่ๆ ให้กับกรรมการ Six sigma ของโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย Ballotti, Mayer และรองประธานผู้ดูแลด้านการตลาด และฝ่ายขาย เพื่อประเมินโครงการที่ถูกต้อง

นำเสนอเข้ามา และหากโครงการใดได้รับการอนุมัติ ทีมงานทั้ง Black Belts และ Green Belts ซึ่งเปรียบเหมือนหน่วย SWAT ก็จะลงมือทำโครงการ Unwind ถือเป็นตัวอย่างที่ดีของโครงการที่ถูกคิดค้นขึ้น อันประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ สำหรับโรงแรม Westin ทั้งหมด เช่น บริการเก้าอี้ขนาดของ โรงแรม Westin Chicago River North Hotel ซึ่งเกิดจากไอเดียของผู้จัดการฟิตเนสของโรงแรมที่เสนอขึ้นในที่ประชุมและได้รับการตอบรับ จากนั้นจึงเข้าสู่ขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การค้นหาเก้าอี้ เลือกชุดพนักงาน และหาที่ตั้งในโรงแรม รวมทั้งการทดลองให้บริการประมาณ 2-3 สัปดาห์เพื่อเรียนรู้ถึงปัญหาก่อนเปิดให้บริการ หลังจากลงมือทำโครงการดังกล่าวก็พบว่า รายได้จากการนอนในสพานั้นเพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง 30% ทั้งยังเป็นรายได้อันดับสูงสุดที่สุดของโรงแรมเมื่อทีม Green Belt ผลิตโครงการต้นแบบออกมาแล้ว พวกเขาจะใช้เทคโนโลยีบนระบบเว็บไซต์ที่เรียกว่า E-Tool เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามการดำเนินงานของโครงการใหม่ว่าล้มเหลวหรือประสบผลสำเร็จ และหากโครงการนั้นดำเนินได้ในช่วงเริ่มต้น E-Tool ก็จะเป็นเครื่องมือของผู้จัดการในการผลักดันโครงการให้มีความต่อเนื่องต่อไป

อย่างไรก็ตาม การติดตามผลนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับ Starwood ที่บริหารโรงแรมในเครือถึง 800 แห่ง และมีโครงการเกิดใหม่ทุก

2 สัปดาห์ โดยทีม Green Belt จะป้อนข้อมูลรายละเอียดโครงการรวมถึงภาพถ่ายใหม่ๆ เข้าไปใน E-Tool ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 3,000-4,000 รายการ และแต่ละโครงการก็มีบริการปลีกย่อยจำนวนมาก เช่น โครงการ Unwind ที่มีบริการมากถึง 120 บริการ ตั้งแต่การเดิน ระบายไฟที่ฟิจิ จนถึงการเขียนภาพสีน้ำที่ปักกิ่ง ขณะเดียวกันบางโครงการก็ช่วยประหยัดต้นทุนให้กับโรงแรมได้อย่างมหาศาล อย่างเช่นที่ทีม Six sigma พบว่า ค่าชดเชยค่ารักษาพยาบาลพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีสาเหตุมาจากการลื่นล้ม รวมทั้งอาการปวดหลังของแม่บ้าน ทีมงานจึงได้คิดค้นกระบวนการทำงานใหม่ ตั้งแต่การใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดที่มีด้ามจับยาวขึ้น และมีบริการยัดเส้นให้กับแม่บ้าน โดยภายใน 3 ปี Starwood สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านนี้ได้ถึง 69% ขณะที่ความพยายามล่าสุดของทีมงานก็คือ การลดต้นทุนด้านพลังงานของโรงแรมลงโดยกา รรูงใจให้พนักงานปิดคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน ซึ่งคาดว่าจะโครงการนี้จะช่วยประหยัดค่าไฟได้ประมาณ 11 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ความสำเร็จเหล่านี้ไม่ได้มาจากการจ้างทีมที่ปรึกษา แต่เกิดจากผู้บริหารและพนักงานของ Starwood เองที่สามารถนำหลักการ Six sigma มาใช้ในการรวบรวมความคิดสร้างสรรค์ให้เข้ากับประสิทธิภาพการทำงานได้คืออย่างที่ไม่ที่บริษัทสามารถทำได้

เรียบเรียงจาก: *Business Week*

**Serious\*\* สร้างอารมณ์ขันผ่าน  
งานออกแบบผลิตภัณฑ์แบรนด์ คู่  
ความสำเร็จ**

ดำเนินธุรกิจการจัดการของเสีย งานสำคัญที่ไม่ค่อยมีใครเต็มใจทำ ซึ่งแม้ธุรกิจนี้จะไม่ได้เกี่ยวข้องกับการออกแบบโดยตรง แต่ความเติบโตและผลกำไรที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นผลจากการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง

บริษัทจัดการสิ่งปฏิกูลนาม “Envirotech” ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค .ศ.1995 ที่ประเทศอังกฤษ ให้บริการต่างๆ อาทิ รับสร้างและดูแลระบบการจัดการสิ่งปฏิกูล บ่อพักน้ำเสีย รวมถึงระบบบ่อเกรอะที่ถูกสุขลักษณะ แต่บริษัทคู่แข่งหลายรายกลับทำให้ชื่อเสียงของ Envirotech เสียหาย

เดวิด เบิร์กเก็ต กรรมการบริหารของบริษัทเผยว่า “เราเริ่มถูกตำหนิว่าคนขับรถทำงานไม่เรียบร้อย พูดจาไม่สุภาพ แลมสร้างความสกปรก ซึ่งเรารู้ดีว่านั่นไม่ใช่เราแน่ๆ เพราะคนที่โทรมาตำหนินั้นไม่ได้ใช้บริการของเรามาเป็นปีแล้ว และเราประสบปัญหานี้มากขึ้นทุกวัน ” เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด Envirotech ตัดสินใจสร้างแบรนด์ให้แตกต่างจากคู่แข่งด้วยเอกลักษณ์ที่ชัดเจนขึ้น “บริษัทเราอยากให้บริการกับคนทั่วไปในชุมชน แต่ใน

ขณะเดียวกันก็ต้องการภาพลักษณ์ที่สามารถดึงดูดลูกค้าระดับองค์กร ได้ด้วย”

เดวิดตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมของ Design Council เพื่อศึกษาว่า การออกแบบสามารถช่วยธุรกิจได้อย่างไรบ้าง เขาพบว่าการพัฒนาบริหารแบรนด์เป็นวิธีหนึ่งที่จะแก้ปัญหาเรื่องภาพลักษณ์และความเข้าใจที่ถูกต้องในวงกว้าง สามารถผลักดันธุรกิจได้ในอีกหลายแง่มุม

เดวิดติดต่อกับบริษัทออกแบบหลายแห่ง โจทย์คือเขาอยากทำให้ Envirotech เป็นตัวเลือกอันดับหนึ่งในใจของผู้บริโภค ฉะนั้นภาพลักษณ์ที่ชัดเจน และจดจำได้ทันทีคือสิ่งที่เขามองหา และเขาต้องการแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีสำนึกรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องไม่ลืมที่จะเน้นเรื่องความเปิดเผยตรงไปตรงมาในการทำธุรกิจด้วย

Elmwood คือบริษัทที่ปรึกษา ด้านแบรนด์และการออกแบบจากเมืองลีดส์ ที่ดูจะเข้าใจความต้องการของเขาได้ดีที่สุด เดวิดต้องการให้ภาพลักษณ์ใหม่เปลี่ยนปฏิกิริยาของลูกค้าในเวลาที่ดีต่อกับ บริษัทได้เพราะ “ธุรกิจนี้ก็เป็นอย่างที่เห็น คนส่วนใหญ่ถ้าไม่หัวเราะเยาะก็จะอายที่ต้องติดต่อด้วย เขาไม่เคยฟังในสิ่งที่เราพูด แม้เราจะพยายามอธิบายว่า ถ้าคุณไม่เลือกใช้บริการเรา คุณอาจไปจ้างคนอื่นที่เขาทำแค้ยายของเสียของคุณไปโยนทิ้งในทุ่งโล่งๆ ซึ่งนั่นถือเป็นการทำผิดกฎหมายและทำลาย

สภาพแวดล้อม เพราะของเสียเหล่านั้นไม่ได้ถูก  
บำบัดอย่างถูกสุขลักษณะ”

จุดกำเนิดแนวคิดที่นำไปสู่การ  
ออกแบบเกิดขึ้นจากบทสนทนาระหว่างลูกค้า  
กับนักออกแบบในช่วงต้น เมื่อโจนาธาน แชนด์  
นายใหญ่ของ Elmwood บอกเดวิดว่าเขาใช้  
ระบบบ่อเกรอะเหมือนกัน ซึ่งเดวิดเตือนว่าโจ  
นาธานอาจถูกปรับเป็นเงินถึง 20,000 ปอนด์  
หรืออาจถึงขั้นติดคุก ถ้าถูกตรวจพบว่าระบบนั้น  
ไม่ถูกต้องตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม



โจนาธานกล่าวว่า “ระบบบ่อเกรอะลด  
ประสิทธิภาพลงไปเยอะ เนื่องจากสารเคมีที่เรา  
ใช้ล้างท่อทุกวันนี้มีฤทธิ์ฆ่าแบคทีเรียที่ช่วยย่อย  
ขยะได้ พอผมได้ยินจากคุณเดวิดว่าหากมีของ  
เสียรั่วไหลลงไปในท่อน้ำละก็ เจ้าของบ่ออาจ  
ต้องโทษจำคุกถึงสามเดือน เท่านั้นล่ะผมถึงกับ  
ร้องว่า “That’s serious sh\*\*”

ไอเดียง่ายๆ แต่ได้ผลเกิดขึ้นจากการ  
พูดคุยของพวกเขาตัวเอง คำพูดดังกล่าวถูก  
ปรับให้เป็นสโลแกนที่ แม้จะฟังดูล่อแหลมแต่ก็  
เป็นที่คุ้นหู เป็นการเล่นคำเพื่อล้อเลียนตัวธุรกิจ  
แต่ในขณะเดียวกันก็อธิบายถึง จุดยืน

ตึงตูดความสนใจได้ และไม่ว่าใครได้ยินเป็น  
ต้องอมยิ้มกันทั้งนั้น

Serious\*\* ดำเนินธุรกิจการจัดการของ  
เสีย งานสำคัญที่ไม่ค่อยมีใครเต็มใจทำ ซึ่งแม้  
ตัวธุรกิจ จะไม่ได้เกี่ยวข้องกับการออกแบบ  
โดยตรง แต่ความเติบโตและผลกำไรที่เพิ่มขึ้น  
นั้นเป็นผลจากการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่น  
เหนือคู่แข่ง ไอเดียที่จะเล่นกับคำอุทาน  
“Serious sh\*\*!” เพื่อล้อเลียนตัวธุรกิจจัดการสิ่ง  
ปฏิกูลนี้เกิดขึ้นจากการพูดคุยไม่ตั้งใจ เมื่อเดวิด  
เบิร์กเกิด กรรมการบริหารของบริษัทจัดการสิ่ง  
ปฏิกูล Envirotech บอกโจนาธาน แชนด์ นาย  
ใหญ่ของบริษัทที่ปรึกษาด้านการออกแบบ  
Elmwood ว่าบตลงโทษในกรณีที่เกิดของเสีย  
รั่วไหลลงไปในท่อน้ำ เจ้าของบ่ออาจถูกปรับถึง  
20,000 ปอนด์และต้องโทษจำคุกถึงสามเดือน

คำว่า “Serious sh\*\*!” ตอกย้ำ  
ความสำคัญของการจัดการของเสียได้อย่างมี  
อารมณ์ขัน เมื่อนำมาแต่งองค์ทรงเครื่องใน  
ภายหลังก็เหมาะกับการออกแบบเพื่อแก้ปัญหา  
แบรนด์ในครั้งนี้อย่างดี โดยมุ่งที่จะเติมบุคลิกและ  
อารมณ์ขันให้กับตัวธุรกิจ ซึ่งโดยธรรมชาติแล้ว  
ไม่ได้มีภาพที่ใสม่าเท่าไรนัก



Elmwood เลือกลงใช้ คู่สีน้ำตาลกับ เหลืองในการสื่อสารข้อความง่าย ๆ หลายแบบ พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อแบรนด์ใหม่จาก Envirotech เป็น Serious\*\* การเติมเครื่องหมายดอกจันสอง ดอกไว้ในชื่อแบรนด์นั้นทำให้โลแกนอย่าง 'Taking care of \*it', 'Take my word for \*\*it' หรือแม้แต่ “\*it happens” ดูเข้าทำขึ้นมาได้ไม่ ว่าจะในสื่อสิ่งพิมพ์หรือบนตัวรถ (ติดตลกแต่ จริงใจ) จะเห็นว่า Elmwood สามารถสร้าง บุคลิกใหม่ให้กับแบรนด์ได้อย่างลงตัว

โจนาธานกล่าวว่า “เราสร้างสรรค์ บุคลิกใหม่ของแบรนด์ขึ้นจากสองสิ่งในตัวเดวิด เบิร์กเกิด ชายคนนี้จริงจังกับธุรกิจและสิ่งที่เขา ทำ แต่ในขณะที่เขากลับไม่ใช่คนเคร่ง ขริม แถมมีอารมณ์ขันอีกต่างหาก นั่นคือสาเหตุ ที่เขามาหาเราครับ เพราะเขาเล็งเห็นโอกาสที่จะ สร้างแบรนด์ระดับประเทศขึ้นในธุรกิจนี้เป็นคน แรก และแม้ว่าเขาจะไม่ได้มีภาพที่ชัดเจนในหัว ตั้งแต่ต้น แต่อย่างน้อยเขาก็มีความเชื่อ เหมือน กับพวกเราว่า ตัวตนที่แตกต่างมี เอกลักษณ์จะทำให้บริษัทของเขาโดดเด่นเหนือ คู่แข่งได้ หลังจากทำแคมเปญเปลี่ยน ภาพลักษณ์ใหม่ในปี ค .ศ.2003 ยอดขายของ Serious กระโดดขึ้นถึง 75% เข้าสู่หลัก 2 ล้าน ปอนด์เฉพาะในธุรกิจหลัก ไม่นับรวมในส่วนของ ธุรกิจใหม่ที่ทยอยเติบโตขึ้นด้วย โดยในปี ค.ศ. 2005 Serious มีผลประกอบการรวมแล้วถึง 2.5 ล้านปอนด์เลยทีเดียว

สามปีหลังจากการเปลี่ยนภาพลักษณ์ Serious ยังคงทำงานกับ Elmwood เรื่อยมา

“การออกแบบไม่ใช่อะไรถูกๆ” เดวิดกล่าว “แต่ ทุกครั้งที่ผมเกิดความคิดใหม่ๆ ผมจะปรึกษากับ ทาง Elmwood เสมอ เราจะช่วยกันคิดว่า ความคิดนั้นมันจะคุ้มค่างบที่ลงทุนหรือเปล่า”

ผลงานที่น่าจับตามองตัวต่อไปคือ เว็บไซต์ตัวใหม่ที่ Serious ตั้งใจเจาะกลุ่มลูกค้า ในท้องถิ่นโดยเฉพาะ ซึ่งกรอบของแบรนด์ที่ถูก พัฒนาไว้แล้วอย่างดีโดย Elmwood ทำให้ Serious สามารถกระจายงานส่วนเล็กๆ ไปให้ นักออกแบบรายย่อยที่ราคาถูกกว่าได้ด้วย

เรื่องน่ายินดีอีกข้อจากความสำเร็จของ โปรเจกต์นี้ก็คือ พวกเขาได้รับรางวัลเกียรติยศ ด้านการออกแบบจำนวนมาก ทั้งในด้าน ความคิดสร้างสรรค์และผลลัพธ์ต่อธุรกิจ ทั้ง Serious และ Elmwood สามารถคว้ารางวัล Design Effectiveness Awards จาก Design Business Association มาครอบครองได้ในปี ค.ศ.2005

โดยคณะกรรมการให้ความเห็นว่าโปรเจกต์ดังกล่าวตัดสินใจได้อย่างเฉียบแหลมในเรื่องทิศทางของแบรนด์ พร้อมทั้งสามารถ สื่อสารแนวคิดออกมาได้อย่างดีเลิศ และในท้ายที่สุดก็ส่งผลด้านบวกต่อธุรกิจอย่างชัดเจน ถ้าธุรกิจเล็กๆ ยังสามารถนำอารมณ์ขันมาสร้างแบรนด์จนประสบความสำเร็จได้ขนาดนี้ คนไทยเราที่รุ่มรวยอารมณ์ขันอยู่แล้วทำไมจะทำได้ ?

เว็บไซต์อ้างอิง [designcouncil.org.uk](http://designcouncil.org.uk) และ [weareserious.co.uk](http://weareserious.co.uk)

## เกษตรกรรมสร้างสรรค์

ความสำเร็จของการคิดค้น JAZZ แอปเปิ้ลสายพันธุ์ใหม่ที่มีรสชาติอร่อย จากการรวมส่วนดีของแอปเปิ้ลสองสายพันธุ์เข้าด้วยกัน และความสามารถในการปกป้องนวัตกรรมนี้ให้เป็นของนิวซีแลนด์ ประเทศผู้ผลิตด้วยการจดสิทธิบัตรและควบคุมการผลิตทั่วโลกได้นั้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมเกษตรของนิวซีแลนด์ ทั้งยังเป็นก้าวสำคัญในการก้าวไปสู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy)

จากหนังสือเรื่อง Creative Economy: How People Make Money from Ideas จอห์น ฮาวกินส์ ระบุว่า ในปี ค.ศ.1997 ทรัพย์สินทางปัญญาคือสินค้าส่งออกอันดับหนึ่งของสหรัฐอเมริกา โดยอยู่ในรูปของหนังสือ เพลง โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และอื่น ๆ เป็นมูลค่าสูงถึง 66 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งสูงกว่ายอดการส่งออกของอุตสาหกรรมรถยนต์ เคมีภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องบิน

แต่สำหรับนิวซีแลนด์ อุตสาหกรรมทรัพย์สินทางปัญญาคูจะเป็นเรื่องห่างไกล เพราะอุตสาหกรรมหลักของประเทศคือสินค้าเกษตร ไม้ดอกไม้ประดับ ป่า ไม้ประมง และเหมืองแร่ ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 6.8 ของจีดีพี และมีสัดส่วนมากกว่า

ร้อยละ 50 ของสินค้าส่งออกทั้งหมด ตลอดจนยังเป็นแหล่งจ้างงานสำคัญของประเทศ

ดังนั้น การขับเคลื่อนประเทศไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์สำหรับนิวซีแลนด์ จำเป็นต้องหันมาปรับโครงสร้างการผลิตไปสู่อุตสาหกรรมโฆษณา ดีไซน์ ศิลปะ ภาพยนตร์ สื่อมัลติมีเดีย ฯลฯ หรือไม่

คำตอบนั้นอาจจะคือใช่หรือไม่ใช่ เพราะเศรษฐกิจสร้างสรรค์มีความหมายมากกว่าอุตสาหกรรมสร้างสรรค์แบบดั้งเดิม ความคิดสร้างสรรค์สามารถนำมาปรับใช้กับสินค้าเกษตรกรรมได้ เช่น

เนื้อแกะ – ตั้งแต่ปี ค.ศ.1992 ด้วยวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม ผนวกกับการตลาดที่ชาญฉลาด นิวซีแลนด์สามารถสร้างมูลค่าของเนื้อแกะ ได้เพิ่มขึ้นถึงสองเท่า ด้วยปริมาณแกะเพียงครึ่งเดียว

ผลไม้ – นวัตกรรมใหม่ทำให้ผลกีวี่โกลด์ที่ถูกคิดค้นขึ้นภายใต้ชื่อ Zespri มียอดขายถึง 141 ล้านดอลลาร์ สหรัฐภายในเวลาเพียง 7 ปี

ปัจจุบันนิวซีแลนด์ประสบปัญหาไม่ต่างจากประเทศอื่น ๆ ที่สินค้าเกษตรกำลังถูกลู่แข่งที่มีต้นทุนต่ำกว่า แต่สามารถผลิตสินค้าได้ด้วยคุณภาพใกล้เคียงกันแย่งส่วนแบ่งตลาด ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถแข่งขันใน

ตลาดสินค้าอื่นทั้งในแง่ต้นทุนและแง่การใช้ งาน ทั้งหมดนี้จึงผลักดันให้นิวซีแลนด์ต้อง เปลี่ยนจากการพึ่งพาสภาพดินฟ้าอากาศและ ทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ มาสู่ทางเลือกใหม่ที่ สร้างสรรค์กว่า ด้วยการสร้างความหมายหรือ คำนิยามของสินค้ามากกว่าที่จะมุ่งเน้นแค่การ ใช้งานเพียงอย่างเดียว

ดังเช่นที่ ดาเนียล ฟิงค์ ผู้ แต่งหนังสือ The Whole New Mind กล่าวไว้ว่า หลอดไฟมีมา เกือบ 120 ปีแล้ว แต่ทำไมอุตสาหกรรมเทียน ไขถึงยังมีมูลค่าเป็นพันล้านดอลลาร์สหรัฐ เพราะว่า เทียน ไขนั้นสามารถเป็น ได้ทุกสิ่ง ยกเว้นการให้แสงสว่างที่จำเป็น

ความคิดสร้างสรรค์คือความเป็น อัจฉริยะในการสร้างบางสิ่ง ึ่งจากความว่างเปล่า สามารถเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นความรู้ และเปลี่ยนความรู้ให้เป็นกิจกรรม

ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่ ก่อให้เกิดงานออกแบบและนวัตกรรม และ สำหรับเศรษฐกิจสร้างสรรค์นั้น “ความคิด สร้างสรรค์เชิงพาณิชย์” คือ หัวใจสำคัญ

ขณะเดียวกันความคิดสร้างสรรค์เชิง พาณิชย์ยังนำมาซึ่งสินค้าอื่นๆ ที่ตามมา เช่น ผลสำรวจของการท่องเที่ยวนิวซีแลนด์ที่ พบว่า 65 % ของนักท่องเที่ยวมาเที่ยว นิวซีแลนด์เพราะเกิดความประทับใจจาก ภาพยนตร์เรื่อง The Lord of the Rings ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้จาก

การส่งออกได้เป็นอันดับหนึ่งจากจำนวน นักท่องเที่ยว 2.3 ล้านคนต่อปี ทั้งหมดนี้ล้วน เป็นผลแห่งความคิดสร้างสรรค์จากค่าย ภาพยนตร์ Miramax

ในอนาคต นิวซีแลนด์จึงหนีไม่พ้นที่ จะต้องมุ่งไปสู่การนำความคิดสร้างสรรค์ และทรัพย์สินทางปัญญา มาใช้เพื่อการผลิต และขายสินค้าสำหรับทุกภาคอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็น วิทยาศาสตร์ ศิลปะ การเงิน เกษตรกรรม และอุตสาหกรรม

### สิทธิบัตรแอปเปิล

เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ที่ผ่านมา ได้มี งานเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เรียกได้ว่าเป็น ดาวจรัสแสงแห่งวงการแอปเปิล ณ กรุง เบอร์ลิน ประเทศเยอรมัน เนื่องจากงานนี้ ได้รับความสนใจจากเหล่าเกษตรกร ผู้เชี่ยวชาญ และนักการตลาดจากกว่า 10 ประเทศพากันมาดูแอปเปิลจากนิวซีแลนด์ที่ ชื่อว่า “JAZZ”

JAZZ เป็นแอปเปิลที่เกิดจากการ ผสมข้ามสายพันธุ์ Royal Gala และ Braeburn ซึ่งเป็นแอปเปิลส่งออกสายพันธุ์ หลักของนิวซีแลนด์ จึงทำให้ JAZZ เป็นแอปเปิลสายพันธุ์พิเศษที่รวมเอารสชาติอัน สมบูรณ์แบบไว้ในตัว ทำให้มันมีราคาสูงกว่า แอปเปิลทั่วไปถึงสองเท่า

การเกิดขึ้นของ JAZZ ถือเป็นหนึ่ง ในความพยายามของผู้ผลิตในนิวซีแลนด์เพื่อ คุ้มครองความนิยมของแอปเปิ้ลนิวซีแลนด์กลับคืน มา หลังจากที่ถูกต้อกลงไปเพราะทั่วโลกต่าง ปลูกแอปเปิ้ลที่มีรสชาติใกล้เคียงกัน

ทว่าเบื้องหลังความสำเร็จของ JAZZ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพทางด้านนวัตกรรม สินค้าเกษตร และการตลาดเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากกระบวนการคุ้มครองทรัพย์สิน ทางปัญญาที่เข้มแข็ง เพราะนิวซีแลนด์เคย ได้รับความเสียหายจากการพัฒนาแอปเปิ้ล Royal Gala และ Braeburn ที่ไม่มีการ ปกป้อง ทรัพย์สินทางปัญญาจากคู่แข่งกัน . ใน ต่างประเทศมาแล้วในอดีต

Turners & Growers เจ้าของบริษัท ผู้คิดค้น JAZZ และเจ้าของสิทธิบัตรในการ ปลูก (Plant Variety Right) แอปเปิ้ลสาย พันธุ์ใหม่นี้แต่เพียงผู้เดียว จึงสามารถควบคุม การปลูก JAZZ ในพื้นที่นอกนิวซีแลนด์ ภายใ ต้แบรนด์ของบริษัท ทั้งยังสามารถ กำหนดราคาที่สูงกว่าตลาดได้เพราะมีการ จำกัดปริมาณการผลิต

โดยบริษัทที่จะปลูก JAZZ ต้อง ติดต่อกับบริษัท ENZA บริษัทในเครือของ Turners & Growers ที่ทำหน้าที่ควบคุม ปริมาณและคุณภาพการผลิตตั้งแต่ กระบวนการปลูกจนถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นไม่ ว่าจะปลูกแอปเปิ้ลที่ใดใน โลก กระบวนการ

ผลิตส่วนหนึ่งก็ยังคงถูกควบคุมอยู่ ทั้งด้าน ปริมาณสินค้าในตลาดและผลกำไรที่จะต้อง ถูกส่งกลับมายังนิวซีแลนด์



นอกจากนี้ ENZA ยังสามารถพัฒนา ระบบการผลิตที่ทำให้มีแอปเปิ้ลสดใหม่ส่ง ให้ร้านค้าปลีกทั้งในยุโรป อเมริกาเหนือ สหราชอาณาจักร และออสเตรเลียได้ตลอด ทั่วปี ทั้งนี้บริษัทคาดว่าในปี ค .ศ.2009 จะ สามารถขาย JAZZ ได้มากกว่า 2 ล้านกล่อง ทั่วโลก และจะเพิ่มขึ้นเท่าตัวในอีก 5 ปี ข้างหน้า

แอปเปิ้ล JAZZ ได้สร้างการ เปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญให้กับวงการแอปเปิ้ล ของนิวซีแลนด์ จากเดิมที่มุ่ง เน้นการขายแอปเปิ้ลที่ปลูกเฉพาะในนิวซีแลนด์ มาสู่ยุคที่เน้น การลงทุนด้านนวัตกรรมการเพาะพันธุ์และ พัฒนาแอปเปิ้ลที่สามารถเพาะปลูกที่ใดใน โลกก็ได้ ส่งผลให้บริษัทการค้าและการตลาด ของนิวซีแลนด์สามารถเสาะหาแอปเปิ้ล คุณภาพดีได้จากผู้ปลูกทั้งในประเทศและ ต่างประเทศเพื่อนำ มาจำหน่ายได้ตลอดปี ภายใ ต้แบรนด์เดียวกัน



จากความสำเร็จที่เกิดขึ้น ทำให้ผลไม่  
ที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกันกับแอปเปิ้ลอย่าง  
เบอร์รี่ ลูกแพร์ และกีวกำลังรอเข้าคิวเข้ารับ  
การพัฒนาในห้องทดลอง เพื่อก้าวสู่ตลาด  
ด้วยชื่อใหม่ที่ได้รับการป้องกันทรัพย์สินทาง

ปัญญาอย่างแน่นหนาจากผู้ผลิตเจ้าเดิมของ  
นิวซีแลนด์

ที่มา : New Zealand Stock Exchange  
และนิตยสาร Idealog

## เทคโนโลยี + แฟชั่น = รวมกันเราอยู่

ในโลกที่เทคโนโลยีก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ราคาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตกลงอย่างรวดเร็วกว่าเดิม การที่จะพุงให้ราคาสินค้าอยู่ได้นานหรือได้ส่วนต่างกำไรที่ คุ่มค่า การลงทุนวิจัยเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์จึงไม่ได้อยู่ที่การครอบครองเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องรุกคืบไปหามูลค่าอื่น ๆ ที่จะมาเสริมให้สินค้าเทคโนโลยีสามารถสู้กับคู่แข่งอื่นๆ ได้

สำหรับผู้ผลิตสินค้าแฟชั่นนั้นเมื่อไลฟ์สไตล์ของลูกค้าเปลี่ยนแปลง เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้าจึงไม่ใช่อาภรณ์ที่แสดงออกถึงการเป็นสาวกแฟชั่นเพียงอย่างเดียว อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นอีกสินค้าที่บริษัทแฟชั่นเหล่านี้พุงเป้าที่จะขยายผลิตภัณฑ์ออกไปเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่อย่างครบวงจร

การบรรจบกันของปราด้า (Prada) และแอลจี (LG) จึงเป็นทางออกที่ลงตัวสำหรับทั้งสองบริษัทที่กำลังสรรหาสินค้าใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนถึงปัจเจกบุคคลและความเป็นคนทันสมัยซึ่งเกาะติดเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ที่ลงตัวที่สุดก็คือโทรศัพท์มือถือ

โทรศัพท์มือถือปราคา รุ่นแรกที่พัฒนาโดยแอลจี จึงเทียบพร้อมไปด้วยฟังก์ชันเทคโนโลยีและดีไซน์แบบอวองการ์ด ผลที่ออกมาคือมือถือรุ่นใหม่ที่ใช้งานได้อย่างเยี่ยมยอดและมีสไตล์ ผลงานล้ำยุคนี้เกิดจากความร่วมมือเป็นหุ้นส่วนเพื่อใช้แบรนด์ร่วมกันระหว่างสองขั้วใหญ่ของวงการแฟชั่นและผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือ

ทั้งปราด้าและแอลจีต่างก็ใช้ความชำนาญและฐานข้อมูลของตนเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถรวมเอาจุดแข็งของทั้งแฟชั่นและเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน ความร่วมมือครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการใช้งานภายในตัวโทรศัพท์ เช่น ซอฟต์แวร์ ฟังก์ชันสำหรับผู้ใช้ อย่างการฟังเพลง ที่มาพร้อมกับรูปลักษณ์และบรรจุภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์นี้จะวางตลาดในต้นปี พ.ศ. 2550 โดยเริ่มวางจำหน่ายในตลาดยุโรป เป้าหมายแรกคือ อิตาลี สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส และเยอรมนี หลังจากนั้นจะเปิดตัวในเอเชีย อาทิ ฮองกง ไต้หวัน และสิงคโปร์ ส่วนรุ่นที่ออกแบบมาเพื่อ อคนเกาหลี โดยเฉพาะจะมีวางจำหน่ายในไตรมาสสองของปี พ.ศ. 2550

อย่างไรก็ตาม ปราด้ากับแอลจีไม่ใช่รายแรก เพราะก่อนหน้านี้ โนเกียได้เปิด

ตลาดมือถือรุ่นใหม่อย่าง L' Amour ที่เน้นการออกแบบรูปทรงสวยงามที่ผนวกกลิ่นอายของแฟชั่นเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมและถูกจัดให้เป็นหนึ่งในรุ่นที่ขายดีของโนเกีย หลังจากนั้นเป็นคิวของโทรศัพท์โมโตโรล่ารุ่น MOTORAZR V3i Dolce & Gabbana ที่ผสมผสานดีไซน์และแนวคิดของ

ดีไซเนอร์ดังอย่างดิแอนดีจิ (Dolce & Gabbana: D&G) ที่มีเสียงเรียกเข้า หน้าจอ และวอลเปเปอร์เป็นของ D&G นอกจากนี้ยังมีรุ่นพิเศษที่ตัวเครื่องและอุปกรณ์เสริมเป็นสีทองพร้อมกับคำจำกัดความของสินค้าที่ว่า “การผสมผสานกันอย่างสมบูรณ์แบบระหว่างดีไซเนอร์และเทคโนโลยี”

### คิดอย่างนักออกแบบ

#### เพื่อปฏิวัติวิธีพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ--แม้กระทั่งกลยุทธ์

วันนี้ นักออกแบบเข้ามามีบทบาทในการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ตั้งแต่เริ่มต้น เพราะในยุคที่ปัจจัยความสำเร็จแทบทุกอย่างสามารถลอกเลียนกันได้ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการผลิต ระบบบริหารจัดการ หรือการส่งเสริมการขาย สิ่งที่จะสร้างความแตกต่างและข้อได้เปรียบเชิงแข่งขันได้อย่างแท้จริงคือ “นวัตกรรม” แต่นวัตกรรมจะประสบความสำเร็จในเชิงธุรกิจได้ ก็ต่อเมื่อพัฒนาขึ้นด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่ามนุษย์เราต้องการและจำเป็นต้องมีสิ่งใดในชีวิต ชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งในแง่ของการผลิต รูปแบบการนำเสนอ การตลาด การจำหน่าย และการสนับสนุนหลังการขาย ซึ่งความเข้าใจนี้จะเกิดขึ้นได้จากการสังเกตและศึกษาพฤติกรรมมนุษย์เท่านั้น

จากบทความเรื่อง “Design Thinking” ในวารสาร Harvard Business Review เดือนมิถุนายน 2008 ทีม บราวน์ ประธานบริษัท IDEO ซึ่งเป็นที่ปรึกษาด้านนวัตกรรมและการออกแบบให้กับธุรกิจยักษ์ใหญ่มากมาย เช่น Apple, Nokia, Prada, Samsung และ Bank of America เรียกแนวคิดใหม่ในการพัฒนานวัตกรรมนี้ว่า “คิดอย่างนักออกแบบ”

การ “คิดอย่างนักออกแบบ” คือ การใช้วิธีการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ของนักออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ด้วยสิ่งที่เป็นไปได้ในเชิงเทคโนโลยี และสิ่งที่กลยุทธ์ธุรกิจของบริษัทสามารถแปลงให้เป็นมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ

บราวน์เล่าตัวอย่างการพัฒนานวัตกรรมด้วยแนวคิดนี้ จากประสบการณ์การทำงานร่วมกับลูกค้าของ IDEO ซึ่งมาจากอุตสาหกรรมที่หลากหลาย เช่น ผู้ให้บริการทางการแพทย์ Kaiser Permanente ซึ่งต้องการปรับปรุงการบริการผู้ป่วยและประสบการณ์การทำงาน ของพนักงาน โครงการหนึ่งที่ได้ผลอย่างชัดเจนคือการปรับโครงสร้างการเปลี่ยนเวรของพยาบาล

ทีมงาน IDEO ทำงานร่วมกับตัวแทนพยาบาล เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเปลี่ยนเวร ปัญหาหลักที่พบคือ เมื่อเริ่มเวร พยาบาลต้องใช้เวลาราว 45 นาทีเพื่อถามและจดข้อมูลสถานะของคนไข้ จากพยาบาลที่เพิ่งออกเวร แต่ก็ยังได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน และคนไข้ส่วนใหญ่ยังพบว่าคุณภาพของบริการลดลงอย่างมากในช่วงเปลี่ยนเวร

จากการสังเกตการณ์อย่างใกล้ชิด ประกอบกับการระดมสมองและการสร้างต้นแบบรวดเร็ว (Rapid Prototyping) ทีมงานได้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยให้พยาบาลแลกเปลี่ยนข้อมูลต่อหน้าคนไข้แทนการคุยกันที่เคาน์เตอร์พยาบาล พัฒนาซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้พยาบาลเรียกดูข้อมูลจากการเปลี่ยนเวรครั้งก่อนได้ ทั้งยังใส่ข้อมูลเพิ่มได้ทุกเมื่อ ซึ่งช่วยให้ถ่ายถอดข้อมูลได้ดีกว่าการริบจดเมื่อจบเวร ผลที่ได้คือพยาบาลมีเวลาบริการคนไข้มากขึ้น มีความพร้อมด้านข้อมูลมากขึ้น และมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น

การนำวิธีการออกแบบอย่างสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์มาใช้ ทำให้ทีมงาน IDEO สามารถสร้างกระบวนการทำงานที่ง่ายแต่มีประสิทธิภาพ

อย่างน่าทึ่ง ปัจจุบัน Kaiser ได้เริ่มใช้ขั้นตอนการเปลี่ยนเวรใหม่ในทุกรัฐพยาบาลของตน และนำวิธีการจัดการข้อมูลนี้ไปประยุกต์ใช้ในแผนกอื่นๆ ของบริษัท

นี่เป็นผลลัพธ์จากการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพียงขั้นตอนเดียว จะเกิดอะไรขึ้นหากพยาบาล แพทย์ และพนักงานทุกฝ่ายในทุกรัฐพยาบาลมีโอกาสร่วมแก้ปัญหาที่ตนประสบ Kaiser เล็งเห็นศักยภาพความสำเร็จจากโครงการนี้ จึงจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อนำแนวคิดอย่างนี้ ออกแบบนี้มาใช้ปรับปรุงระบบการทำงานทุกส่วนของบริษัทต่อไป

โจทย์ธุรกิจจากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด  
คิดนอกกรอบ



มีเงินให้ห้าเหรียญ ให้ความประชุมกันไม่เกินหนึ่งอาทิตย์ ให้เวลาสองชั่วโมงสำหรับปฏิบัติการตามแผน แต่ต้องทำกำไรให้ได้มากที่สุด เป็นเราจะทำอะไร? ถ้าเป็นคุณผู้อ่านเจอโจทย์แบบนี้จะทำอย่างไรดี

ศาสตราจารย์ทีนา ซิลิก สอนวิชานวัตกรรมสร้างสรรค์ที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ให้โจทย์นี้กับนักศึกษาที่ถูกแบ่งเป็น 14 ทีม ทุกทีมต้องแยกย้ายกันไปหนึ่งสัปดาห์แล้วกลับมารายงาน หน้าชั้นเรียนเป็นเวลา 3 นาที

มาดูสิ่งที่นักศึกษามหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดแต่ละทีมเลือกทำกัน

จากเงินห้าเหรียญ กลุ่มหนึ่งเอาเงินจำนวนน้อยนิดไปซื้อมะนาว น้ำตาลและมาทำน้ำมะนาวขายหน้ามหาวิทยาลัย

กลุ่มต่อมารับจ้างเติมลมยางรถจักรยานหน้ามหาวิทยาลัย คิดเงินคันละหนึ่ง เหรียญ จนกระทั่งพวกเขาค้นพบว่า ถ้าขอเป็นเงินบริจาคจะได้เยอะกว่าเลยเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคแทน

ส่วนกลุ่มที่สามได้เงินมากกว่า และคิดสร้างสรรค์ได้ไม่เลว พวกเขาตัดสินใจเลือก

ทำงานในคืนวันศุกร์และให้เพื่อนผู้ชายขับรถพาสาว ๆ ไปทิ้งไว้หน้าร้านอาหารที่คนแน่นแล้วให้ไปจองคิวตามร้านอร่อยที่ลูกค้าต้องยืนรอกันเกือบชั่วโมง พอได้คิวแล้วก็เอาคิวไปขายให้ลูกค้าคนอื่นที่เพิ่งมา คิดเงินคิวละ 20 เหรียญ กลุ่มนี้หาเงินได้หลายร้อยเหรียญในเวลาสองชั่วโมง เพราะใครก็ไม่อยากรออาหารอีกหนึ่งชั่วโมง

ส่วนกลุ่มที่ชนะเลิศหาเงินได้ถึง 650 เหรียญ เป็นกำไรถึง 130 เท่าตัว และที่น่าทึ่งคือ พวกเขาไม่ได้ใช้เงินห้าเหรียญนั้นเลย เขาทำได้อย่างไร???

หลังจากประชุมกันนาน ทุกคนในกลุ่มโหวตว่า พวกเขาจะ “ขายเวลา”

นักศึกษากลุ่มนี้เฉลยว่า พวกเขานั่งประชุมกันนานกว่า จะทำอะไรกันดี บางคนบอกไปซื้อลอตเตอรี่ ดีกว่า ไปลาสเวกัส ฯลฯ

แต่ในที่สุดทุกคนสรุปว่า ต้นทุนที่ดีที่สุดที่พวกเขามีไม่ใช่เงิน 5 เหรียญ แต่เป็น “เวลา 3 นาที” สำหรับการนำเสนอแผนธุรกิจหน้าห้องเรียนที่เต็มไปด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัย

สแตนด์ฟอร์จจำนวนเป็นร้อยๆ คนที่นั่งฟังโดยไม่ลุกไปไหน

นักศึกษาจึงหาบริษัทที่ต้องการขายสินค้าแล้วขายเวลา 3 นาทีที่ตัวเองต้องฟรีเซ็นต์ให้กับบริษัทที่ต้องการเวลา 3 นาทีโฆษณาผลิตภัณฑ์ของตัวเอง

พอถึงวันจริง นักศึกษากลุ่มนี้ไม่ต้องทำอะไร

นอกจากฟังเพื่อนฟรีเซ็นต์และพอถึงเวลาของตัวเอง ก็ให้บริษัทที่ตกลงกันไว้มาฟรีเซ็นต์สินค้าเสร็จแล้วจ่ายเงิน 650 เหรียญสำหรับเวลา 3 นาทีให้กับทีมนักศึกษาที่ขายเวลาให้

บริษัทยักษ์ นักศึกษายักษ์ และอาจารย์ยักษ์มากกว่า ที่ถูกศึกษาคิดได้นอก กรอบอย่างเหลือเชื่อ

### แผนที่ความคิด (Mind Map)

แผนที่ความคิด (MIND MAP) เป็นการนำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมองไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด การเขียนแผนที่ความคิด (MIND MAP) นั้นเกิดจากการใช้ทักษะทั้งหมดของสมอง หรือเป็นการทำงานร่วมกันของสมองทั้ง 2 ซีก คือสมองซีกซ้ายและซีกขวา โดยสมองซีกซ้ายจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ คำ ภาษา สัญลักษณ์ ระบบลำดับ ความเป็นเหตุผล ตรรกวิทยา ส่วนสมองซีกขวาจะทำหน้าที่ สังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ จินตนาการ ความงาม ศิลปะ จังหวะ โดยมีแถบเส้นประสาทคอร์ปัสคอลลัมเป็นเสมือนสะพานเชื่อม

โทนี บูซาน (Tony Buzan) เป็นชาวอังกฤษ เป็นผู้ได้รับริเริ่ม พยายามนำเอาความรู้เรื่องสมองมาปรับใช้กับการเรียนรู้ของเขา

โดยพัฒนาการจากการจดบันทึกแบบเดิมที่จดบันทึกเป็นตัวอักษรเป็นบรรทัด ๆ เป็นแถว ๆ ใช้ปากกาหรือดินสอสีเดียวมาเป็นการบันทึก ด้วยคำ ภาพ สัญลักษณ์ แบบแผ่เป็นรัศมีออกรอบ ๆ ศูนย์กลางเหมือนกับการแตกแขนงของกิ่งไม้โดยใช้สีสันทัน ต่อมาเขาก็พบว่าวิธีที่เขาใช้นั้นสามารถนำไปใช้กับกิจกรรมอื่นในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานได้ด้วย เช่น ใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ การช่วยจำ การแก้ปัญหา การนำเสนอ การเขียนหนังสือ เป็นต้น

หลักของการเขียน MIND MAP

1. เริ่มด้วยภาพสี่ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษ

2. ใช้ภาพให้มากที่สุด ใน MIND MAP ของคุณตรงไหนที่ใช้ภาพได้ให้ใช้ก่อน คำสำคัญ (Key Word)

3. ควรเขียนคำสำคัญบรรจงตัวใหญ่ ๆ เป็นภาษาอังกฤษให้ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่

4. เขียนคำสำคัญเหนือเส้นและแต่ละเส้นต้องเชื่อมต่อกับเส้นอื่น ๆ

5. คำสำคัญ จะมีลักษณะเป็น "หน่วย" โดยคำสำคัญ 1 คำต่อเส้น 1 เส้น คำละเส้น

6. ระบายสีให้ทั่ว MIND MAP

7. เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ควรปล่อยให้หัวคิดมีอิสระมากที่สุด

#### วิธีการเขียน MIND MAP

- 1.เตรียมกระดาษเปล่าที่ไม่มีเส้นบรรทัดและวางกระดาษภาพแนวนอน
- 2.วาดภาพสีหรือเขียนคำหรือข้อความที่สื่อหรือแสดงถึงเรื่องจะทำ MIND

MAP กลางหน้ากระดาษโดยใช้สีอย่างน้อย 3 สีและต้องไม่ตีกรอบด้วยรูปทรงเรขาคณิต

3.คิดถึงหัวเรื่องสำคัญที่เป็น

ส่วนประกอบของเรื่องที่ทำให้ MIND MAP โดยให้เขียนเป็นคำที่มีลักษณะเป็นหน่วย หรือเป็นคำสำคัญ (KEY WORD) สั้น ๆ ที่มีความหมาย ซึ่งเส้นแต่ละเส้นจะต้องแตกออกมาจากศูนย์กลางไม่ควรเกิน 8 กิ่ง

4.แตกความคิดของหัวเรื่องสำคัญแต่ละหัวเรื่องในข้อ 3 ออกเป็นกิ่งหลาย ๆ กิ่ง โดยเขียนคำหรือวลีบนเส้นที่แตกออกไป ลักษณะของกิ่งควรเอนไม่เกิน 60 องศา

5.แตกความคิดรองลงไปที่เป็นส่วนประกอบของแต่ละกิ่ง ในข้อ 4 โดยเขียนคำหรือวลีเส้นที่แตกออกไป ซึ่งสามารถแตกคิดความคิด ออกไปได้เรื่อย ๆ ตามที่ความคิดออกมา

6.การเขียนคำ ควรเขียนด้วยคำที่เป็นคำสำคัญ (KEY WORD) หรือคำหลัก หรือเป็นวลีที่มีความหมายชัดเจน



## ครั้งที่ 7 เรื่อง “ การเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ”

ระยะเวลา 480 นาที / 8 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

เพื่อเรียนรู้จากการปฏิบัติ การสร้างประสบการณ์ตรงในการสัมผัสความต้องการของลูกค้า และมีประสบการณ์จริงในเรียนรู้ความแตกต่างของการให้บริการลูกค้าที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นเอกลักษณ์ทางการตลาด

### สาระเนื้อหา

- ศึกษาดูงานในสถานปฏิบัติงานหรือศูนย์บริการลูกค้าขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทย ณ พื้นที่ปฏิบัติการร้านค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

ใบงานที่ 27

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. กิจกรรมที่ 27 : รู้ลึก รู้จริง
  - แจกใบงานที่ 27 : โปรดปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จทั้ง 2 ภารกิจ
    - ภารกิจ 1 สัมภาษณ์ลูกค้าขององค์กรอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้าทรูในประเด็นดังนี้
      - 1.1 สาเหตุของการเป็นลูกค้าองค์กร
      - 1.2 ความคาดหวังในการรับบริการ
      - 1.3 พนักงานองค์กรให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือไม่
      - 1.4 สาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช่สินค้า / บริการของทรู
    - ภารกิจที่ 2 สัมภาษณ์ลูกค้าของทรู ในประเด็นดังนี้
      - 2.1 สาเหตุของการเป็นลูกค้าองค์กร
      - 2.2 ความคาดหวังในการรับบริการ
      - 2.3 พนักงานองค์กรให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังหรือไม่
    - ภารกิจที่ 4 สิ่งที่ได้รับจากการศึกษางาน
    - ภารกิจที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริการเชิงสร้างสรรค์ของทรู
2. ให้สมาชิกศึกษาดูงานในสถานปฏิบัติงานหรือศูนย์บริการลูกค้า ตามที่กำหนดให้ เพื่อเรียนรู้จากการประสบการณ์ตรงตามภารกิจในใบงานที่ 27

## “ กิจกรรม รู้ลึก รู้จริง ”

### ใบงานที่ 27 : โปรดปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จทั้ง 4 ภารกิจ



ภารกิจ 1 : สัมภาษณ์ลูกค้าขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคมที่ไม่ใช่ลูกค้า  
ทรู ในประเด็นดังนี้

1.1 สาเหตุของการเป็นลูกค้าองค์กร

.....

.....

.....

1.2 ความคาดหวังในการรับบริการ

.....

.....

.....

1.3 พนักงานขององค์กรสามารถให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังหรือไม่

.....

.....

.....

1.4 สาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช่สินค้า / บริการของทรู

.....

.....

.....



**ภารกิจที่ 2 : สัมภาษณ์ลูกค้าขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคมทรู ในประเด็น  
ดังนี้**

**2.1 สาเหตุของการเป็นลูกค้าองค์กร**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2.2 ความคาดหวังในการรับบริการ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2.3 พนักงานขององค์กรสามารถให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังหรือไม่**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



ภารกิจที่ 3 : สิ่งที่ได้รับจากการศึกษางาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

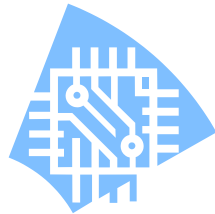
.....

.....

.....

.....

.....





แผนการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส  
และทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์

ครั้งที่ 8 เรื่อง “ การสรุปผลการเรียนรู้ ภายหลังจากการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ”

ระยะเวลา 300 นาที / 5 ชั่วโมง

จำนวนคน 20 คน

### วัตถุประสงค์

แลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ได้รับจากการดูงาน เปิดโอกาสให้นำเสนอมุมมอง ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาตนเองและองค์กรต่อไป

### สาระเนื้อหา

- ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ได้รับจากการดูงาน สรุปผลการฝึกอบรม
- ทำแบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้หลังการเข้าร่วมกิจกรรม และแบบประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ

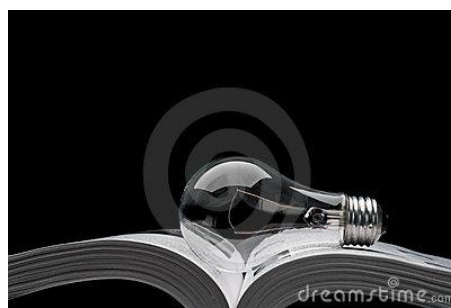
### สื่อ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนรู้

กระดาษ post it กระดาน ปากกาเมจิก สีชอล์ค แบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้หลังการเข้าร่วมกิจกรรม แบบประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

### การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

1. สมาชิกร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ได้รับจากการดูงาน ผ่านการนำเสนอด้วยแผนที่ความคิด ( Mind Map ) ต่อที่ประชุม
2. ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาศักยภาพตนเองให้สูงขึ้น
3. สรุปผลการฝึกอบรม เพื่อนำเสนอมุมมอง ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป
4. ทำแบบทดสอบความรู้เพื่อประเมินความรู้หลังการเข้าร่วมกิจกรรม
5. ทำแบบประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ
6. วิทยากรกล่าวขอบคุณ

## คู่มือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง



โดยนางพชรสิริ รัตนภาพ นิสิตปริญญาตรีบัณฑิต  
สาขาวิชาการศึกษาดุริยวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำนำ

คู่มือฝึกปฏิบัติ ด้วยตนเอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารป ระกอบการจัด กิจกรรมการศึกษา นอกกระบบโรงเรียนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสและทฤษฎีการสร้างความรู้ เพื่อเสริมสร้างการบริการ เชิงสร้างสรรค์สำหรับบุคลากรในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคม

สาระเนื้อหาภายในคู่มือนี้ จะช่วยให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 วิธีเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเองตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เพื่อการสร้าง ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตในปัจจุบันและอนาคต

ส่วนที่ 2 การเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์ด้วยความคิดสร้างสรรค์

จึงขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกท่าน ศึกษาทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติด้วยตนเองหรือ ปฏิบัติร่วมกันเป็นกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้การพัฒนาศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตนเอง เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ต่อไป



dreamerz.com

ด้วยความรักและปรารถนาดี

ผู้วิจัย



## สารบัญ

## หน้า

ส่วนที่ 1	วิธีเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตนเองตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เพื่อการสร้างความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและ การดำเนินชีวิตในปัจจุบันและอนาคต	
-	แนวคิดนีโอฮิวแมนนิส	1
-	วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักนีโอฮิวแมนนิส	5
-	การนำแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสไปประยุกต์ใช้	6
	- การนำแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสไปใช้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์	7
	- ทำโยคะเกาซิกิ	11
ส่วนที่ 2	การเสริมสร้างการบริการเชิงสร้างสรรค์	
ครั้งที่ 1	Social Media เครื่องมือของผู้บริโภคในยุคการตลาด 3.0	16
ครั้งที่ 2	กรณีศึกษา : การจัดทำแผนการตลาด Social Media ของ iEducation	21
ครั้งที่ 3	สร้างคุณค่าและมูลค่าธุรกิจด้วยวัฒนธรรม	25
ครั้งที่ 4	ฟังเพลงยังไงให้ได้กำไร	28
ครั้งที่ 5	สู่วิฤตเศรษฐกิจด้วยวัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์	32
ครั้งที่ 6	ธนาคารเพื่อชนชาวสีม่วง	36
ครั้งที่ 7	The Bloom Laptop	39
ครั้งที่ 8	รถสำหรับคนที่อยากใช้แต่ไม่อยากจะขี่	42
ครั้งที่ 9	ห้องสมุดไร้กระดาษ	46
ครั้งที่ 10	สิ่งที่จะเกิดขึ้นใน 1, 5 และ 10 ปีถัดไป	50
ครั้งที่ 11	สุดยอดประเทศแห่งนวัตกรรม	54
ครั้งที่ 12	คิวเตอร์ยุคดิจิทัล	58
ครั้งที่ 13	โทรศัพท์ Just in case	61
ครั้งที่ 14	เทรนด์อีโคภาคบังคับ	64
ครั้งที่ 15	อุตสาหกรรมเกมและแอนิเมชันไทย ก้าวต่อไปของเศรษฐกิจสร้างสรรค์	69
ครั้งที่ 16	แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ในตัวคุณ	73

### แนวคิดและทฤษฎีนีโอฮิวแมนนิส

PR Sarkar (2004) ได้ให้ความหมายว่านีโอฮิวแมนนิส คือปรัชญามนุษยนิยมที่อธิบายความก้าวหน้าของมนุษยชาติในมุมมองที่กว้างขึ้น เป็นความหวังใหม่ในการตีความเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของมนุษย์ ช่วยให้ผู้เข้าใจการดำรงอยู่อย่างใคร่ครวญและฉลาดมากขึ้น ทำให้มนุษย์ยอมรับความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่ที่มีต่อจักรวาลทั้งหมด โดยเป็นแนวคิดที่สืบทอดมาจากโยคีโบราณที่เชื่อในความสัมพันธ์กันของโยคะที่เป็นศาสตร์โบราณกับทฤษฎีฟิสิกส์สมัยใหม่ว่า สรรพสิ่งในโลกล้วนมีความเกี่ยวข้องกัน ในสรรพสิ่งมีส่วนประกอบคือกายและจิต ซึ่ง แบ่งระดับของจิต ออกเป็น 3 ระดับคือ จิตสำนึก (Conscious Mind) จิตใต้สำนึก (Subconscious Mind) และจิตเหนือสำนึก (Supra Conscious Mind) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับจิตใจ จนกระทั่งถึงความสุขสงบอันไร้ขีดจำกัดที่อยู่ภายในจิตเหนือสำนึกด้วยการปฏิบัติตัว

ส่วนเกียรติวรรณ อมาตยกุล (2542) ได้ให้ความหมายว่า หลักการนีโอฮิวแมนนิสหรือมนุษยนิยมแนวใหม่ ที่มุ่งส่งเสริมความสุขของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง ด้วยการสร้างทัศนคติเชิงบวกและการเห็นคุณค่าของตนเอง การพัฒนาคลื่นสมอง และการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาจิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นจิตระดับสูงที่สุดของมนุษย์ เพราะจิตใต้สำนึกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเรา เมื่อโสตประสาทของการรับรู้คือ ตาและหู มีทำหน้าที่บันทึกข้อมูล ลงในจิตใต้สำนึกแล้ว สภาวะของจิตใจก็มีผลต่อการรับรู้ของจิตใต้สำนึก ด้วยเช่นเดียวกัน ในสภาวะจิตใจของคนที่มีผ่อนคลาย มีความสงบเยือกเย็น สมดุล ซึ่งนักจิตวิทยาเรียกว่า “ สภาวะคลื่นสมองต่ำ “ นับเป็นสภาวะที่จิตใต้สำนึกสามารถทำหน้าที่บันทึกข้อมูลได้ดีที่สุดมีความพร้อมในการ เปิดกว้างเพื่อรับข้อมูลใหม่ ๆ ทั้งด้านบวกและลบ เมื่อได้บันทึกข้อมูลใหม่ลงในจิตใต้สำนึก ก็จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของเราโดยที่เราไม่รู้ตัว ซึ่งพฤติกรรมที่เราทำซ้ำ ๆ จะกลายเป็นนิสัยที่เป็นปัจจัยสำคัญของการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในชีวิตของมนุษย์ จึง เป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาอัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวมนุษย์ทุกคนให้ปรากฏออกมาให้มากที่สุด เป็นการพัฒนาแบบองค์รวม (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ และคุณธรรม



มนุษย์ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่ไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ส่วนประกอบชั้นนอกสุดเรียกว่า ร่างกาย ที่ประกอบด้วยอวัยวะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ อวัยวะภายใน และต่อมไร้ท่อต่างๆ สำหรับส่วนประกอบที่ลึกเข้าไปเรียกว่า จิตใจ มี 3 ระดับใหญ่ๆ คือ จิตสำนึก จิตใต้สำนึก และจิตเหนือสำนึก ซึ่งเป็นส่วนที่ลึกและละเอียดอ่อนที่สุดของชีวิต เป็นแหล่งของพลังงาน ความรอบรู้ ความคิดสร้างสรรค์และความปิติสุขที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของมนุษย์

กิจกรรมการพัฒนาคนตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส จึงเป็นกระบวนการหรือแนวทางที่ทำให้คนเราเกิดการพัฒนาด้านร่างกาย (Physical) จิตใจ (Mental) จิตวิญญาณ (Spirit) โดยเชื่อว่าคนที่สมบูรณ์จะต้องได้รับการพัฒนาทั้ง 3 ด้านควบคู่กัน ไปอย่างเหมาะสม

### ด้านร่างกาย (Physical)

Acarya (1982) กล่าวว่าร่างกายเปรียบเสมือนยานพาหนะในการเดินทาง เป็นจักรกลของจิตใจที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางกายภาพ การทำงานที่ซับซ้อนของในร่างกาย จะถูกควบคุมด้วยกระบวนการทำงานของต่อมไร้ท่อและฮอร์โมนต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย เช่น ระบบการเจริญเติบโต ระบบย่อยอาหาร ระบบสืบพันธุ์ ระบบเลือดและหัวใจ รวมไปถึงความมั่นคงทางอารมณ์ ความรู้สึกตื่นเต้น กลัว เศร้า หดหู่ หรือเบิกบานของจิตใจ ซึ่งสภาวะเหล่านี้ให้คุณและให้โทษต่อสุขภาพและความสงบสุขภายในจิตใจ

นักวิทยาศาสตร์ค้นพบว่า ต่อมไร้ท่อที่เรียกว่าต่อมไพเนียล (Pineal) นั้น มีความน่าพิศวงที่สุดซึ่งตั้งอยู่ส่วนกลางสุดของสมอง เพราะเป็นต่อมที่ควบคุมการทำงานของต่อมอื่น ๆ ฮอร์โมนและความคิดทั้งหมดของมนุษย์ ส่วนโยคีโบราณถือว่าเป็นที่ตั้งของจิตวิญญาณ หากสามารถควบคุมต่อมไพเนียลให้ทำงานได้ดี จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงและมี สุขภาพจิต ที่สมบูรณ์ โดยนักวิทยาศาสตร์เลือกใช้การให้ยา (Medicine & Drug) ส่วนโยคีโบราณ ใช้การฝึกโยคะ ซึ่งสามารถวัดผลทางวิทยาศาสตร์ พบว่า ส่งผลต่อการมีสภาวะจิตที่สงบ หัวใจเต้นช้าลง กลิ่นสมองมีความถี่ต่ำ ร่างกายและจิตใจมีความผ่อนคลายสูง หากฝึกโยคะและทำสมาธิต่อเนื่องเป็นประจำ จะช่วยให้ต่อมไพเนียลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลดีสุขภาพกายและสุขภาพจิต และส่งผลให้ ชีวิตเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นตามลำดับ

### ด้านจิตใจ (Mental)

การพัฒนา EQ หรือความฉลาดทางอารมณ์ของเรา หมายถึงความสามารถทางจิตใจ (อารมณ์) ที่ทำให้เป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง มองโลกมองชีวิตด้านบวก ปรับตัวเองได้ง่ายในทุกสถานการณ์ของชีวิต มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เชื่อมั่นในตนเอง มีความสุขในชีวิตได้ง่าย สามารถปรับอารมณ์และความรู้สึกให้พอใจกับหลายๆ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต รู้จักการอดทน รอคอย มุ่งมั่นในการกระทำจนบรรลุเป้าหมายที่ตัวเองตั้งไว้ได้อย่างมีความสุข และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ด้วยการมีความคิดด้านบวก การพัฒนาความคิด คำพูด และการกระทำทางด้านบวก จึงเป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่สามารถเพิ่มพูนได้ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นหัวใจหลักของการประสบความสำเร็จและความสุขของชีวิต

### ด้านจิตวิญญาณ (Spirit)

การทำสมาธิเพื่อ ผีกฝน การบริหารจิตใจ จะทำให้บุคคลสามารถค้นพบว่า ตัวเองคือ ศูนย์กลางแห่งจักรวาล จิตใจหรือจิตวิญญาณจะเกิดความเมตตากรุณาแผ่กว้างต่อทุกสรรพสิ่ง เกิดความรักความเมตตาที่ยิ่งใหญ่ด้วยการประสานจุดศูนย์กลางของแต่ละบุคคลเข้ากับจุดศูนย์กลางของจักรวาล



นักจิตวิทยาการศึกษาให้การยอมรับว่าอารมณ์และความรู้สึกของคนเรามีผลต่อการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้เมื่อสมองของเรามีภาวะที่ผ่อนคลายที่สุด ดังที่นักจิตวิทยาอีโอสวแมนนิสได้กล่าวไว้ว่า “คนเราจะเกิดการเรียนรู้และใช้ศักยภาพของตนเองได้ดีและสูงที่สุด เมื่อสบายใจและมีความสุข” ซึ่งเราเรียกสภาวะแบบนี้ว่า “สภาวะคลื่นสมองต่ำ” เนื่องจากสมองของมนุษย์ประกอบด้วยเซลล์ประสาทนับล้านๆ เซลล์ เซลล์เหล่านี้ก่อให้เกิดคลื่นกระแสแม่เหล็กไฟฟ้าซึ่งอาจเรียกได้ว่า “คลื่นสมอง” ซึ่งคลื่นนี้แปรผันตามสภาวะจิตใจคนเรา เมื่อนักวิทยาศาสตร์ได้นำเครื่องวัดกระแสไฟฟ้ามาต่อกับศีรษะมนุษย์จึงสามารถแบ่งคลื่นสมองออกเป็นลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. คลื่นเบต้า (Beta Wave) เป็นคลื่นสมองที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตสำนึกตื่นตัว มีความถี่ประมาณ 13 หรือมากกว่า 13 รอบต่อวินาที มีจังหวะที่ไม่แน่นอน ดังนั้นคลื่นเบต้าจึงเกิดจากจิตใจที่วุ่นวายสับสน

2. คลื่นอัลฟา (Alpha Wave) เป็นคลื่นสมองที่เกิดในสภาพของจิตใจที่สงบและมีความตื่นตัวอยู่เสมอ มีความถี่ประมาณ 8 รอบต่อวินาที โดยคลื่นสมองนี้จะมีจังหวะที่แน่นอน มีขนาดใหญ่กว่าและมีพลังงานสูงกว่าคลื่นเบต้า ในสภาวะเช่นนี้จิตใจจะสงบและมีความสุข แต่มีความตื่นตัวพร้อมที่จะทำกิจการงานใดๆ สูง

3. คลื่นเทต้า (Theta Wave) เป็นคลื่นสมองที่มีจังหวะช้าลงๆ และมีพลังงานสูงขึ้นๆ มีความถี่ประมาณ 4 รอบต่อวินาที โดยในขณะที่สมองส่งคลื่นเทต้า มนุษย์จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ ความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากตัวเอง และเกิดความปิติสุขอย่างท่วมท้น

4. คลื่นเดลต้า (Delta Wave) มีความถี่ประมาณ 1 รอบต่อวินาที ในขณะที่พลังงานจะเพิ่มสูงขึ้นพร้อมกับความปิติสุขจะเกิดขึ้นอย่างท่วมท้น จนในที่สุดคลื่นสมองของเราดูเหมือนกับว่าหยุดนิ่ง ทุกสิ่งทุกอย่างในจักรวาลดูเหมือนหยุดการเคลื่อนไหว เช่นเดียวกับจิตใจของเราดูเหมือนจะหยุดการทำงานอย่างสิ้นเชิง ความรู้สึกแบ่งแยกตัวตนหรือพวกกันจากสรรพสิ่งทั้งหลายในจักรวาลไม่มีเหลืออยู่ต่อไปอีกแล้ว

5. คลื่นคอสมิก (Cosmic Wave) หรือคลื่นของจักรวาล เป็นคลื่นสมองที่ตื่นช้าแต่ละเอียดอ่อน มีพลังงานสูงขึ้นจนรวมตัวกันเข้ากับคลื่นของจักรวาลที่มีพลังงานมหาศาลที่สุด

วิธีพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักการนีโอฮิวแมนนิส จึงมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติเพื่อทำให้คลื่นสมองต่ำอยู่ในภาวะแอลฟา ซึ่งมี 3 ขั้นตอน (เกียรติวรรณ อมาตยกุล ,2545) คือ

1. เปิดเพลงที่จะทำให้คลื่นสมองต่ำ เพลงที่น่าใช้คือ Awakening เพื่อสร้างบรรยากาศปล่อยให้จิตใจล่องลอยไปกับเสียงเพลง 2 – 3 นาที (แค่เราฟังเพลงที่ทำให้คลื่นสมองต่ำ คลื่นสมองเราก็ต่ำลงแล้วโดยไม่ต้องใช้เทคนิคอื่นใดเลย ในทำนองเดียวกันแค่เราฟังเพลงที่ทำให้คลื่นสมองสูงขึ้น เช่น เพลงที่มีจังหวะรุนแรงทั้งหลาย เราก็มีคลื่นสมองสูงขึ้นโดยอัตโนมัติ)

2. นั่งสบาย ๆ บนเก้าอี้ไม่กอดอก ไม่ไขว่ห้าง

3. หายใจลึก ๆ เข้าออกช้า ๆ ให้เต็มปอด เวลาหายใจเข้าให้หายใจเข้าลึกจนนับถึงแปด เวลาหายใจออกจนสุดนับถึงแปด หายใจเข้าออกเช่นนี้ประมาณ 10 – 12 รอบ

4. สั่งให้ทุกส่วนในร่างกายผ่อนคลาย เริ่มตั้งแต่ใบหน้า สั่งให้หน้าผากของเราผ่อนคลาย ลูกตา อวัยวะภายใน แก้ม ปาก คาง คอ ไหล่ หน้าอก แขน มือ นิ้ว และไปเรื่อย ๆ จนถึงปลายเท้า ระหว่างที่สังจิตของเรา เราจะหายใจลึก ช้า สม่ำเสมอ ขั้นตอนนี้เราอาจใช้เวลา 5 – 10 นาที เราควรทำอย่างช้า ๆ และผ่อนคลาย

5. จินตนาการว่าเรานั่งในที่ที่เป็นธรรมชาติที่สวยงาม เช่น ในห้องทุ่งที่สวยงาม ชายทะเลบนภูเขา ล้อมรอบด้วยต้นไม้และลำธาร

6. ปล่อยให้จิตใจของเราอยู่ในสภาวะอัลฟา 5 – 10 นาที

7. เมื่อต้องการกลับสู่สภาวะปกติ บอกกับตัวเองว่าจะนับหนึ่งถึงสิบ เมื่อนับหนึ่งถึงสิบ เราจะตื่นขึ้นมาอีกครั้ง รู้สึกผ่อนคลายเหมือนกับได้รับการพักผ่อนมานาน ๆ จะกลายเป็นคนที่อารมณ์ดี เยือกเย็น เมื่อนับถึงสิบเราก็จะลืมตาขึ้นและทำภารกิจต่างๆ ของชีวิตด้วยคลื่นสมองที่ต่ำลง เมื่อเรามีคลื่นสมองต่ำลงเราจะรู้สึกได้เลยว่าเราอยากจะทำสิ่งดีๆ ให้แก่ชีวิตมากขึ้น เช่น อยากช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความสุขมากขึ้น พุดจาไฟเราระงับ มีสติยังคิดสูงขึ้น ฯลฯ และทำสิ่งไม่ดี ให้แก่ชีวิตมากขึ้น เช่น โกรธคนอื่นมากขึ้น พุดด้านลบให้แก่ผู้อื่นได้มากขึ้น ลดความอยากบุญหรือเหล้า รวมทั้งอาหารที่มีไขมันสูงและอาหารรสจัดต่างๆ

การนำแนวคิด นีโอฮิวแมนนิสไปปรับประยุกต์ในชีวิตประจำวัน จึงควรใช้เวลากับตัวเอง ทุกวันในการฝึกลดคลื่นสมองให้ต่ำลงและคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลโดยตรงกับคลื่นสมองของตนเองดังนี้

1. การทำสมาธิ (Meditation) : การทำสมาธิแบบนี้โอ อย่างสม่ำเสมอวันละ 2 ครั้ง ครั้งละ 10 – 15 นาที จะทำให้เราเกิดความมุ่งมั่น (Willpower) ความมีระเบียบวินัย มีจิตใจอ่อนโยน มีสมาธิสูง และมีคลื่นสมองที่ต่ำลงอย่างรวดเร็ว

2. การทำโยคะ : การทำโยคะทุกวันอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยวันละครั้ง จะทำให้เรามีร่างกายแข็งแรง สุขงาม มีความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อสูง ฮอร์โมนต่างๆ ในร่างกายจะถูกปรับให้สมดุล ซึ่งทำให้อารมณ์ของผู้ฝึกเปลี่ยนไปในทิศทางดีขึ้น มีผู้ฝึกโยคะหลายๆ คนเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจของตัวเองอย่างชัดเจนเพียงฝึกด้วยท่าเริ่มต้นร่าเกาซิกิเพียงวันละ 10 นาที เข้า 5 นาที และเข็นอีก 5 นาที และตามด้วยท่านอนตาย (Dead posture) อีก 2 – 3 นาที

3. อาหาร : ผู้ที่ฝึกผ่อนคลายอย่างล้าลึก โยคะและสมาธิแบบนี้โอ มักจะรู้สึกว่ามีนิสัยการรับประทานอาหารของตัวเองจะค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นทีละน้อย เช่น อยากรับประทานอาหารที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น ความอยากที่จะทานเนื้อสัตว์ใหญ่ๆ ลดน้อยลง ความอยากนุหรีและเหล้าจะลดน้อยลงไปเป็นอย่างมาก ดังนั้น ธรรมชาติที่เห็นชัดเจนของผู้ที่คลื่นสมองต่ำลงก็คือ การเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร

4. คำพูด : ผู้ที่มีคลื่นสมองต่ำ จะตระหนักดีถึงความสำคัญของคำพูด จะพูดน้อยลง รับฟังมากขึ้น จะเลือกพูดเฉพาะคำพูดที่สร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นเท่านั้น

5. คนรอบข้าง : คลื่นสมองของคนรอบข้างมีผลต่อคลื่นสมองของตัวเองเป็นอย่างมาก ถ้าเราได้อยู่กับคนที่คลื่นสมองสูง คลื่นสมองของเราก็จะสูงตามไปด้วย ถ้าเราได้อยู่กับคนที่คลื่นสมองต่ำ คลื่นสมองเราก็จะต่ำไปด้วย

### การนำหลักการนีโอฮิวแมนนิสมาใช้เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

1. การสร้างความรู้สึกที่ดี ด้วยการ EMPOWERMENT หรือการให้ความรัก การให้พลังด้านบวก โดย EMPOWERMENT (การให้ความรัก การให้พลังด้านบวก) คือความคิด คำพูด การกระทำที่ทำให้ตัวเราและคนรอบข้างมีพลังด้านบวกมากยิ่งขึ้น ผู้ที่ได้พลังด้านบวกมากก็จะกลายเป็นคนที่คิดด้านบวก ทำด้านบวกมาก ในทางตรงกันข้าม คนที่ได้รับความรักหรือได้รับพลังด้านบวกน้อยก็จะกลายเป็นคนที่มีความคิดด้านบวกทำด้านบวกน้อย ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีนี้เราอาจเรียกได้ว่า การให้พลังด้านลบ (SAP) หรือการดูดพลัง คือการใช้ความคิด คำพูด และการกระทำที่ทำให้คนรอบข้างของเรามีพลังด้านบวกในตัวลดน้อยลง

2. การสร้างภาพพจน์ของตัวเองด้านบวก คือความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเองด้านบวก โดยเรารู้สึกกับตัวเองอย่างไรก็รู้สึกกับคนอื่นอย่างนั้นเช่น รู้สึกบวกกับตัวเองก็จะรู้สึกบวกกับผู้อื่น โดยภาพพจน์ของตัวเอง (SELF IMAGE หรือ SELF CONCEPT) เป็นความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเองความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเองโดยตรง ความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเองนี้ คือความเชื่อที่ฝังใจที่ยังลึกลงไปในชีวิตได้สำนึกของคนเราที่ทำให้เราเชื่อว่าตัวเราเป็นคนอย่างไร โดยทุกๆ อารมณ์ ความรู้สึก การกระทำ พฤติกรรม ทัศนคติรวมทั้งความสามารถด้านต่างๆ ของคนเรา มีความสัมพันธ์โดยตรงกับภาพพจน์ของตัวเอง และภาพพจน์ของตัวเองสามารถเปลี่ยนแปลงได้ จึงสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงนิสัย ทัศนคติ บุคลิกภาพ ความสามารถ รวมทั้งวิธีการดำเนินชีวิตของคนเรา จะเป็นไปได้ง่ายขึ้น ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเริ่มต้นที่ภาพพจน์ของตัวเอง

3. การทำให้คลื่นสมองต่ำ คือการทำให้คลื่นสมองเป็นคลื่นอัลฟา มีความถี่ 8 – 13 รอบต่อวินาที โดยจิตใจจะสงบ เยือกเย็น เกิดอารมณ์ด้านบวก เกิดความสมดุล และช่วยยังให้มีอารมณ์ดี ร่าเริง มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีภูมิคุ้มกันในร่างกายสูง มีจินตภาพ ความจำดีมีการผ่อนคลายสูง มีสมาธิสูง และมีพลังความคิดด้านบวกสูง โดยกิจกรรมที่ใช้เพื่อทำให้คลื่นสมองต่ำมีกิจกรรมดังเช่น



3.1 โยคะ วิธีการปฏิบัติเพื่อพัฒนาจิตใจตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสนี้มีพื้นฐานอยู่บนหลักของโยคะศาสตร์ ที่มีมาแต่โบราณ กระบวนการฝึกโยคะเป็นกระบวนการพัฒนาร่างกายและจิตใจของเราที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยตนเองของนักบวช นักบวช ที่ถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ ต่อเนื่องกันหลายพันปี เป้าหมายสูงสุดของการฝึกโยคะคือ การชำระล้างจิตใจที่หยาบกระด้าง (จิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกในทางลบเช่น ความเกลียดความกลัว ความอิจฉาริษยา ความโกรธ ความหยิ่ง ทะนงในตนเอง ความยึดมั่นถือมั่นในวัตถุต่าง ๆ) ที่เกิดจากการอบรมสั่งสอนที่ไม่ถูกต้องให้กลับไปสู่จิตเดิมแท้ที่มีแต่ความรักความเมตตาที่ยิ่งใหญ่ให้แก่ทุกสรรพสิ่งประหนึ่งว่า จิตใจของผู้ฝึก จึงเป็นศูนย์กลางของทุกสรรพสิ่งในจักรวาล

เป้าหมายสูงสุดของการฝึกโยคะ คือ ร่างกายแข็งแรง (Physical Fit) จิตใจเข้มแข็ง (Mentally Strong) และความมีสปีริต มีจิตใจที่เปิดกว้าง (Spiritual Elevated)

การฝึกโยคะที่สำคัญอยู่ที่การทำให้เป็นประจำ การฝึกแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องมีการอบอุ่นร่างกายก่อน ผู้ฝึกสามารถทำได้ทันทีในเวลาที่เหมาะสม คือ ในช่วงที่ท้องว่างก่อนกินอาหารเช้าหรือเย็น หรือช่วงหลังการกินอาหารแล้วประมาณ 2½-3 ชั่วโมง และในขณะที่บริหารท่าโยคะ ผู้ฝึกต้องรักษาจังหวะการหายใจควบคู่กับจังหวะร่างกาย เพราะสิ่งสำคัญที่สุดของโยคะ คือ ลมหายใจและความคิดสติต้องอยู่ที่การเคลื่อนไหวของร่างกาย ลมหายใจ และความคิดในสิ่งดี ๆ จังหวะการหายใจเข้า รับเอาพลังที่บริสุทธิ์จากธรรมชาติ เข้ามาสู่ตัวเรา จังหวะการหายใจออก เอาความเหน็ดเหนื่อย ความเครียด อารมณ์ไม่ดีต่างๆ ออกจากตัวเรา

การทำโยคะจึงมีผลต่ออ้อมไร้อะไรหลายต่อมที่ทำให้เกิดการหลั่งของฮอร์โมนซึ่งทำให้เกิดความสมดุลทางอารมณ์และความสงบทางใจ การฝึกโยคะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

3.1.1 การหายใจ ในขณะที่เราจิตใจสบายเป็นปกติเราจะหายใจลึกและช้า ทำบริหารกายแบบโยคะต่าง ๆ จะทำให้เราต้องบิดและโค้งงอตัว ซึ่งจะเป็นการบังคับให้เราหายใจลึกและช้า ปอดของเราจะเพิ่มการนำออกซิเจนและพลังงานจากอากาศเข้าสู่ร่างกายได้มากขึ้น กล้ามเนื้อหน้าอกและกล้ามเนื้อกระบังลมจะแข็งแรงมากขึ้น อันจะส่งผลให้การสูดหายใจของเราคล่องแคล่วและลึกมากขึ้น

### 3.1.2 ระบบประสาท

3.1.3 การไหลเวียนของโลหิต การบริหารกายแบบโยคะจะมีท่าทางที่ทำให้เลือด "ได้มีโอกาส"ไหลเวียนไปเลี้ยงร่างกายส่วนบนของเราจะทำให้เลือดไหลไปเลี้ยงบริเวณสมองของเรา มากยิ่งขึ้น ช่วยบริหารข้อต่อและกำจัดพวกสารตกค้างออกจากเหล่าข้อต่อนี้อีกด้วย

3.1.4 อวัยวะภายในต่าง ๆ ท่าโยคะต่าง ๆ จะช่วยบริหารอวัยวะภายในให้ทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ขึ้น การทำโยคะมีผลต่อต่อมไร้ท่อหลายต่อมที่ทำให้เกิดการหลั่งของฮอร์โมน ซึ่งทำให้เกิดความสมดุลทางอารมณ์และความสงบทางใจ

โยคะจึงไม่ได้เป็นเพียงท่าออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ แต่ยังเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการฝึกฝนร่างกายและจิตใจ เพื่อการเตรียมตัวก่อนที่จะพัฒนาเข้าสู่จิตใจส่วนลึกต่อไป

3.2 สมาธิ กระบวนการปฏิบัติทางจิตใจเพื่อที่จะรู้สึกได้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทุกสรรพสิ่งในจักรวาลนี้เรียกว่า Proto-Psycho-Spiritual ซึ่งใช้หลักการพัฒนาทางจิตของนักบวชโบราณที่เราเป็นอย่างที่เราคิดหรือจิตใจของเราจะเปลี่ยนไปตามที่เราคิด ซึ่งแนวคิดนี้กำลังเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางของนักจิตวิทยาสมัยปัจจุบัน

กระบวนการนี้จึงเป็นการบริหารจิตใจด้วยการทำสมาธิ (Meditation หรือ วิปัสณา) ด้วยการสร้างภาพและภาวนาคำบางคำที่มีความหมายเกี่ยวกับจุดศูนย์กลางของจักรวาล การฝึกฝนบริหารจิตใจด้วยวิธีนี้เองจะทำให้แต่ละบุคคลสามารถที่จะค้นพบตัวเองว่าตัวเองคือศูนย์กลางแห่งจักรวาล และจิตใจของบุคคลนั้นจะเกิดความเมตตากรุณาที่แผ่กว้างต่อทุกสรรพสิ่ง ประหนึ่งเป็นจุดศูนย์กลางของจักรวาลจริงๆ การทำสมาธิซึ่งเป็นการบริหารจิตใจให้เกิดความรักความเมตตาที่ยิ่งใหญ่ด้วยการประสานจุดศูนย์กลางของแต่ละบุคคลเข้ากับจุดศูนย์กลางของจักรวาล



3.3 การนอนตาย เป็นท่าการฝึกผ่อนคลายอย่างลึกช้า เริ่มจากการเปิดเพลงคลาสสิกเบา ๆ ให้จิตใจผ่อนคลาย แล้วนอนลงในท่านอนตายของโยคะ ทำนี้จะทำให้ผู้นอนมีการผ่อนคลายสูงสุด เพราะเลือดจะไปเลี้ยงอวัยวะทุกส่วนในร่างกายได้อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ปลายเท้าไปจนถึงศีรษะเป็นกิจกรรมการพัฒนาเพื่อการจูงใจได้สำนึก โดยการจูงใจได้สำนึกหรือการเข้าสู่สภาวะที่ผ่อนคลายที่สุดตามแนวคิด นิโอะอิวแมนนิสคือ การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเองให้เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งจะค่อย ๆ ปฏิบัติทีละน้อยเพื่อการปรับระดับของจิตใจให้แจ่มใสและรู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด

3.4 การเดินเกาซิกิ เกาซิกิ (Kaoshiki) มาจากคำในภาษาสันสกฤต หมายถึงการออกกำลังที่สามารถช่วยพัฒนาจิตใจระดับต่างๆ ของมนุษย์ได้ ประกอบไปด้วยการเคลื่อนไหวลำตัว การก้าวเท้า จังหวะ และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือการคิดถึงและตั้งอุดมคติในใจว่า ข้าพเจ้าพร้อมที่จะแสวงหาและกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่ว่าสิ่งนั้นจะมีความยากเย็นเพียงใด เพื่อที่จะสามารถดำรงความดีงามอันเป็นอุดมคติไว้ให้ได้

การเดินเกาซิกิจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบร่างกายของมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในสุขภาพสตรีเพราะเกาซิกิจะช่วยให้กระดูกสันหลังมีความยืดหยุ่น ทำให้ไขมันส่วนเกินลดลง ทำให้ประจำเดือนเป็นปกติ การฝึกเกาซิกินี้สามารถฝึกได้แม้ในช่วงที่มีประจำเดือนหรือแม้แต่ช่วงมีครรภ์โดยการฝึกเกาซิกิเป็นประจำจะช่วยให้คลอดตัวได้จนผู้ฝึกมีอายุ 80 ปี เกาซิกิจะช่วยกระตุ้นให้ระบบการไหลเวียนของโลหิตและการเดินของหัวใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ข้อต่อต่างๆ มีความคล่องตัว ช่วยให้อวัยวะเกิดความแข็งแรง มีความยืดหยุ่นและความอดทนมากขึ้น เมื่อฝึกเป็นประจำจะสามารถช่วยป้องกันโรคต่างๆ ได้และโรคที่เกี่ยวกับการทำงานที่ผิดปกติของตับด้วย



โยคะเกาซิกิ เป็นศิลปะวัฒนธรรมของอินเดียโบราณที่แสดงออกถึงความเคารพต่อธรรมชาติ มีคุณประโยชน์ทางอายุรเวท คือ ช่วยคืนสมดุลให้ร่างกาย เป็นการฝึกสติและสมาธิ เกาซิกิ ยังมีประโยชน์ตรงที่ช่วยยืดเส้นสำคัญๆ ในร่างกาย และการใช้จุกเท้า กระแทกพื้นเบาๆ ก็เป็นการนวดเท้าเพื่อกระตุ้นเส้นประสาท บริหารอวัยวะภายใน กระตุ้นการไหลเวียนของเลือด และพลังงานในร่างกายให้ทำงานประสานกันได้ดีขึ้น

คำที่ควรระลึกอยู่ในใจขณะปฏิบัติ คือ Babanam Kevalam (ออกเสียงว่า บาบานัม ขณะหายใจเข้า เควาลัม ขณะหายใจออก) หมายถึง ความรักมีอยู่ในทุกหนทุกแห่ง เรามีความรักให้กับตัวเอง เรามีความรักให้กับทุกคน

**การเดินทำโยคะ “เกาซิกิ”**

**ท่าเตรียมพร้อม**

ยืนตรง แขนเหยียดตรงชูขึ้นเหนือศีรษะ ฝ่ามือประกบกัน ดังภาพ



### ท่าที่ 1 โนม์ลำตัวไปทางขวา

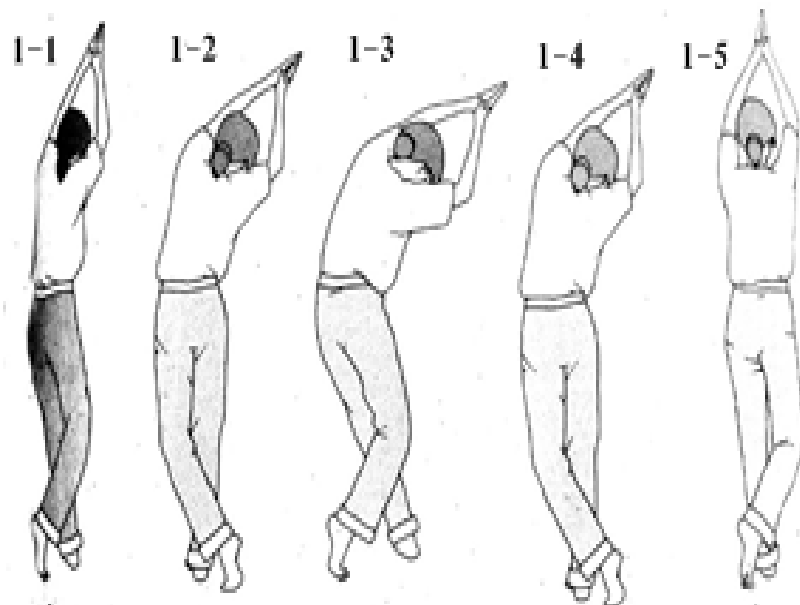
จังหวะที่ 1 เริ่มด้วยการ โนม์ตัวไปทางขวาเล็กน้อย ขณะเดียวกัน ไขว้เท้าขวาไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง โดยขณะที่ โนม์ตัวและไขว้ขาให้เป็นจังหวะเดียวกันดังภาพ 1-1

จังหวะที่ 2 โนม์ลำตัวไปทางขวาอีกเล็กน้อย พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-2

จังหวะที่ 3 โนม์ลำตัวไปทางขวาเพิ่มขึ้นอีกจนสุดตัว พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-3

จังหวะที่ 4 ดิ่งลำตัวกลับขึ้นมาให้อยู่ในท่าเดียวกับจังหวะที่ 2 พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-4

จังหวะที่ 5 ดิ่งลำตัวกลับขึ้นมาในท่าลำตัวตรง พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 1-5



## ท่าที่ 2 โนม์ลำตัวไปทางซ้าย

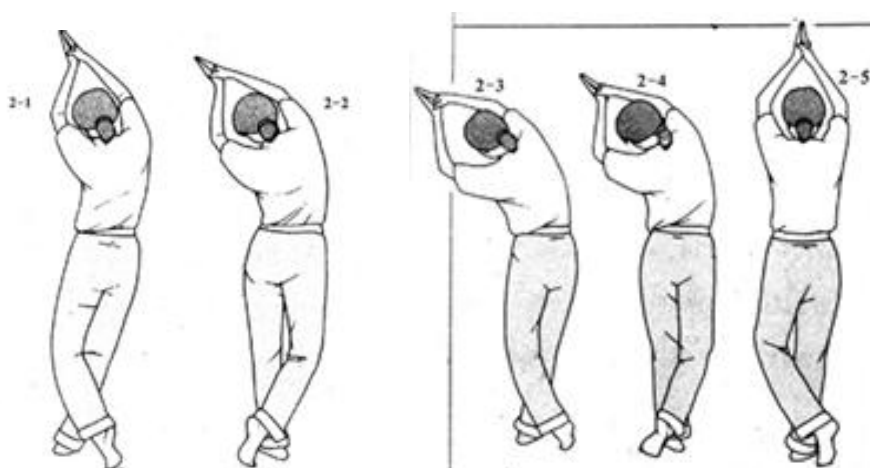
จังหวะที่ 1 เริ่มด้วยการ โนม์ตัวไปทางซ้ายเล็กน้อย พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-1

จังหวะที่ 2 โนม์ลำตัวไปทางซ้ายอีกเล็กน้อย พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-2

จังหวะที่ 3 โนม์ลำตัวไปทางซ้ายเพิ่มขึ้นอีกจนสุดตัว พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-3

จังหวะที่ 4 ดึงลำตัวกลับขึ้นมาให้อยู่ในท่าเดียวกับจังหวะที่ 2 พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-4

จังหวะที่ 5 ดึงลำตัวกลับขึ้นมาในท่าลำตัวตรง พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 2-5

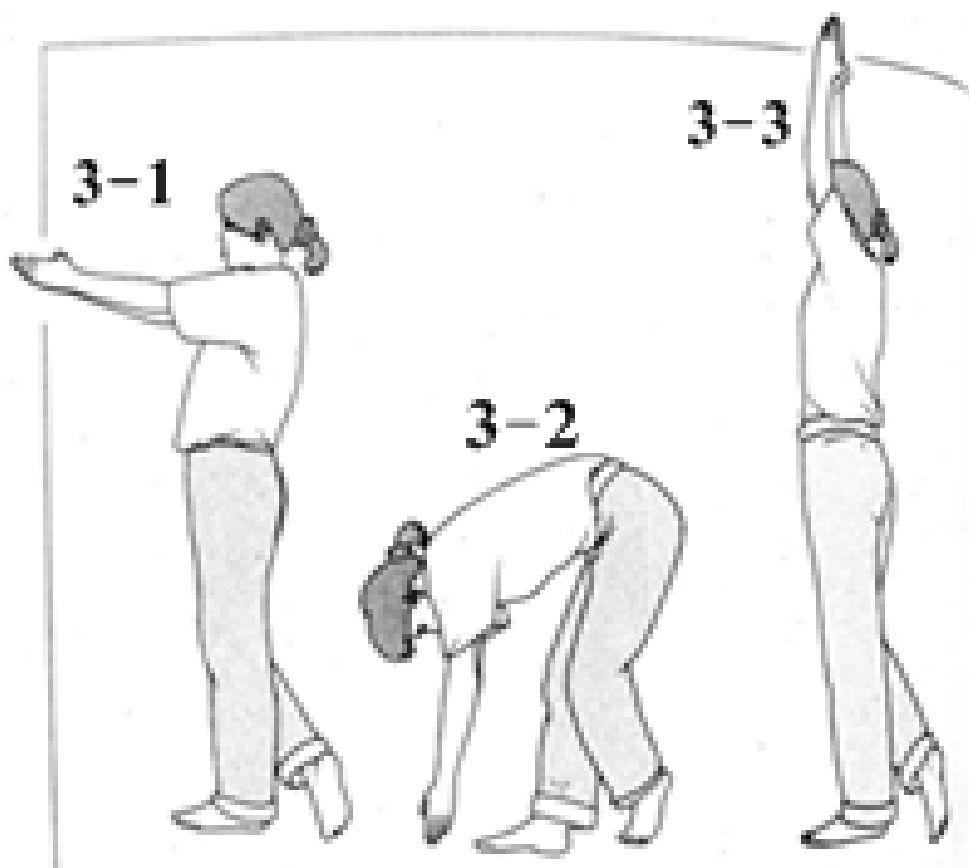


### ท่าที่ 3 โนมล์ท่าตัวไปด้านหน้า

จังหวะที่ 1 โนมล์ท่าตัวไปด้านหน้า พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน  
 ดังภาพ 3-1

จังหวะที่ 2 โนมล์ท่าตัวไปทางด้านหน้าจนสุดตัว ปลายนิ้วแตะพื้น พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้น  
 ด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 3-2

จังหวะที่ 3 ดึงลำตัวกลับขึ้นมาในท่าตรง พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะ  
 เดียวกัน ดังภาพ 3-3



#### ท่าที่ 4 เอนลำตัวไปด้านหลัง

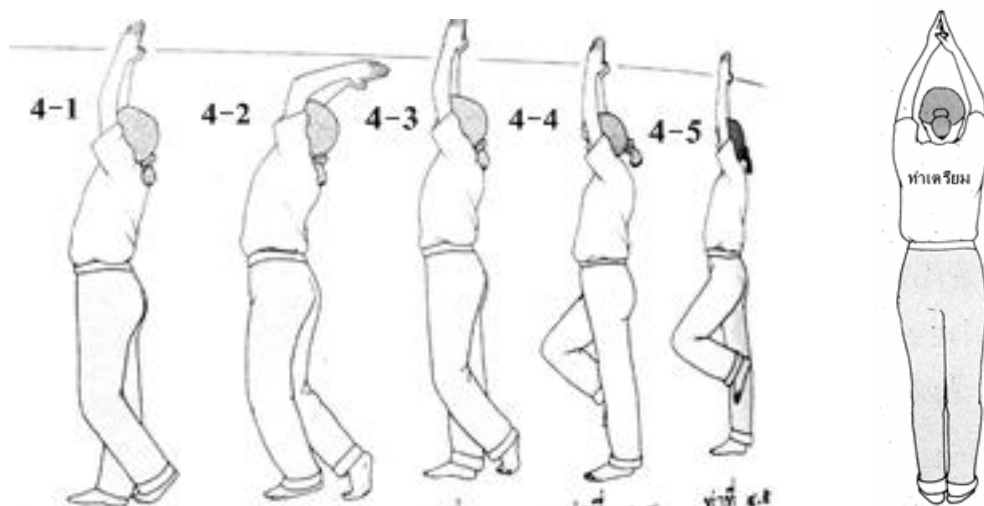
จังหวะที่ 1 เอนลำตัวไปด้านหลัง พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 4-1

จังหวะที่ 2 เอนลำตัวไปด้านหลังสุดตัว พร้อมกับก้าวเท้าขวาไขว้ไปเคาะพื้นด้านหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ดังภาพ 4-2

จังหวะที่ 3 ดึงลำตัวกลับขึ้นมาในท่าตรง พร้อมกับก้าวเท้าซ้ายไขว้ไปเคาะพื้นหลัง 1 ครั้ง เป็นจังหวะเดียวกัน ด้านหลัง ดังภาพ 4-3

จังหวะที่ 4 ลำตัวอยู่ในท่าตรงพร้อมกับยกเท้าขวาขึ้น-ลง (เป็นการกระแทกพื้น) ดังภาพ 4-4

จังหวะที่ 5 ลำตัวยังอยู่ในท่าเดิมเหมือนจังหวะที่ 4 พร้อมกับยกเท้าซ้ายขึ้น-ลง (เป็นการกระแทกพื้น) ดังภาพ 4-5 จบลงด้วยท่าเตรียมพร้อม



การเดินร่าแกชิกินี การจะให้ได้เหงื่อและมีผลดี ควรจะเดินประมาณ 8-10 รอบ



## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 1

: วันที่เรียนรู้ .....

### Social Media เครื่องมือของผู้บริโภคในยุคการตลาด 3.0



จากหนังสือ “Marketing 3.0” ของ Philip Kotler ร่วมเขียนกับ Hermawan Kartajaya และ Iwan Setiawan ได้แบ่งยุคการตลาดออกเป็น 3 ยุค ได้แก่

1. ยุค 1.0 เป็นยุคที่การตลาดยึดสินค้าเป็นสำคัญ (The Product Centric Era) – เน้นการลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำที่สุด และขายในราคาถูก ที่สุด เพื่อให้ลูกค้าจำนวนมากสามารถจับจ่ายซื้อสินค้าได้
2. ยุค 2.0 เป็นยุคที่การตลาดเน้นความสำคัญของผู้บริโภค (The Customer-Oriented Era) – เน้นในการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคแต่ละส่วนตลาด ทำให้เกิดสินค้าหรือบริการให้เลือกมากมาย อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะเน้นผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง แต่มองว่าพวกเขาเป็นเพียงผู้รับสารการตลาดที่ถูกลูกออกไปมากมายในแต่ละวัน โดย

ที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นโต้ตอบได้ ลักษณะของสื่อการตลาดอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) ระหว่างกิจการตรงไปยังผู้บริโภค

3. ยุค 3.0 เป็นยุคที่การตลาดเน้นการขับเคลื่อนด้วยค่านิยม (The Values-Driven Era) – ไม่ได้มองผู้บริโภคแบบที่เป็นเป้าหมายให้ถาโถมสื่อการตลาด แต่มองในฐานะมนุษย์ที่มีความคิด จิตใจ และจิตวิญญาณ โดยที่ผู้บริโภคไม่เพียงเป็นฝ่ายตั้งรับในการรับสื่อสารทางการตลาด เท่านั้น แต่สามารถแสดงออกถึงความคิดเห็น (Two-Way Communication) ของตนตลอดจนต้องการที่จะ มีส่วนร่วม หรือให้ความร่วมมือด้วยจิตอาสา ในการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการของตนให้ดียิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า จุดหลักสำคัญของการตลาดยุค 2.0 กับ 3.0 ก็คือ ในยุค 3.0 ผู้บริโภคไม่ได้แต่เป็นเพียงฝ่ายตั้งรับแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่สามารถสื่อสารโต้ตอบกลับไปยังกิจการที่ผลิตสินค้าหรือบริการ ตลอดจนรวมถึงสื่อสารระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง เห็นได้ว่าผู้บริโภคจะมีจิตอาสาและต้องการมีส่วนร่วมมากขึ้น ไม่ใช่อยู่คนเดียวโดดเดี่ยวไม่เกี่ยวข้องกับใครอย่างที่เคยเป็นมาในอดีต มีความรู้ ในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ พวกเขาไม่หยุดนิ่งรอคอยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แต่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้ Feedback ผ่านการสื่อสารบนโลกออนไลน์ หรือ Social Network เมื่อผู้บริโภคแสดงความคิดเห็นของไปสู่สาธารณะ สามารถโน้มน้าวความคิดและความรู้สึกของผู้บริโภคคนอื่นๆให้เกิดความคล้อยตาม ทั้งนี้ความคิดเห็นเหล่านี้กลับได้รับความเชื่อถือมากกว่าสารโฆษณาผ่านสื่อแบบเดิม อย่างพวกโทรทัศน์ วิทยุ หรือพวกหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารเสียอีก

ผลวิจัย Nielsen Global Online Consumer Survey ยืนยันว่าผู้บริโภคเชื่อถือคำแนะนำของคนรู้จักถึง 90% เชื่อความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ 70% ส่วนบรรดาสื่อเดิมเช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือวิทยุกลับได้รับความเชื่อถือน้อยกว่า Social Media จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริโภคที่จะสะท้อนถึงความต้องการที่แท้จริงของพวกเขา ตลอดจนจนถึง ความคิด จิตใจ ที่ลึกเข้าไปถึงจิตวิญญาณที่ต้องการจะทำให้โลกของเราน่าอยู่ยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่การมีจิตอาสาเพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการเท่านั้น การตลาดยุค 3.0 ยัง

เน้นไปถึงว่ากิจการควรมีค่านิยมที่จะสร้างสรรค์โลกของเราให้น่าอยู่มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ขอยกตัวอย่างกรณี ของ รองเท้าแบรนด์ดังอย่าง Timberland ได้มีการจัดทำแอปพลิเคชันบน Facebook คือ Timberland Earthkeepers Virtual Forest ซึ่งเชื่อมโยงการปลูกต้นไม้ในแอปพลิเคชันกับการปลูกต้นไม้จริงๆในพื้นที่ประเทศไต้หวัน ยกตัวอย่างเช่น หากคุณปลูกต้นไม้เสมือนทุกๆ 5 ต้น ทาง Timberland สัญญาว่าจะปลูกต้นไม้จริงๆ 1 ต้น และหากปลูกต้นไม้เสมือนครบ 25 ต้น ต้นไม้จริงจะถูกปลูกลงไปเพิ่มอีก 2 ต้น

กรณีของห้างสรรพสินค้า Kohl's ใช้ Facebook เพื่อเฉลิมฉลองการครบรอบ 10 ปี ของโครงการเพื่อสังคมอย่าง Kohl's Cares โดยเปิดให้ Fan ทำการโหวตว่าควรจะมีบริจาคเงินเพื่อการศึกษาไปยังโรงเรียนใดดี ทั้งนี้ทาง Kohl's มีเงินจำนวน \$500,000 ในการที่จะบริจาคเงินให้ 20 โรงเรียนที่ได้รับการโหวตใน Facebook สูงที่สุด ปรากฏว่ากิจกรรมนี้มีคนเข้าร่วมถึง 2 ล้านคน และมีคะแนนโหวตสูงถึง 12 ล้านโหวต

ส่วนกิจการของไทย คงไม่มีกรณีไหนที่โด่งดังไปกว่า เรื่องของ Oishi ที่จัดกิจกรรมบน Facebook เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยชาวญี่ปุ่น ในคราวที่เกิดมหันตภัยสึนามิ โดยที่ทุกครั้งที่มีคนกด Like 1 ครั้ง ทาง Oishi จะบริจาคเงินจำนวน 10 เยน ปรากฏว่ามีคนร่วมด้วยช่วยกันกด Like มากมายจนทำให้จำนวน Fan เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนทะลุ 1 แสนในเวลาไม่นาน หรือในยามที่เกิดวิกฤติการณ์ทางการเมืองในปี 2553 ที่มีการปิดถนนราชประสงค์ จนทำให้ผู้บริจาคเลือดไม่สามารถเข้าไปที่สภากาชาดไทย

ได้ จนทำให้เลือดไม่เพียงพอ ทางสภาพอากาศ  
ไทยได้ติดต่อทางธนาคารไทยพาณิชย์ให้เป็น  
ศูนย์กลางของการบริจาคเนื่องจากอยู่ห่างจาก  
พื้นที่วิกฤติ ทางธนาคารได้ใช้ Twitter แจ้งข่าว  
การบริจาคเลือด โดยส่งไปให้เหล่าเซเลบริตี้  
ทั้งหลาย ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือในการ  
Retweet ข้อความอย่างเต็มที่ จนทำให้มีคน  
จำนวนมากแห่กันไปบริจาค และส่วนหนึ่งได้คน  
รุ่นใหม่ที่เกิดจิตอาสา ที่จะช่วยเหลือสังคม  
ออกไปบริจาคเลือดเป็นครั้งแรก แนวคิด  
การตลาดในยุค 3.0 นั้น สามารถสรุปรวบยอด  
ได้เป็นหลัก 3 C's ซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับ Social  
Media ดังนี้

1. **ร่วมกันสร้าง (Co creation)** – มองว่า  
ผู้บริโภคนั้นมีส่วนร่วมสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ  
ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของแต่ละคน  
ที่สะสม ซึ่งตัวกิจการควรจะใช้ให้เป็นประโยชน์  
ในการนำไปพัฒนาสินค้าหรือบริการของตนให้ดี  
ยิ่งขึ้น ไม่ใช่จะมานั่งกลัวแต่เสียงบ่นเพียงอย่าง  
เดียว คิดดูก็แปลก ในขณะที่เรามักจะทำวิจัยที่  
ต้นทุนสูงเพื่ออยากจะรู้ว่าลูกค้าพึงพอใจใน  
สินค้าหรือบริการของเรา หรือไม่ แต่พอมีคน  
แสดงออกมาผ่าน Social Media หลายๆกิจการ  
กลับรู้สึกอยากจะปกปิดหรือทำตัวไม่รับรู้ถึง  
Feedback ที่ได้รับ ในส่วนนี้ Pantip.com  
น่าจะถือว่าเป็นหนึ่งใน Social Media ของไทย  
ที่เป็นแหล่งรวมความคิดเห็นต่อสินค้าหรือ  
บริการในหลากหลายหมวด และมีหลายกิจการ  
ที่มีทีมงานเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้า  
อย่างเอาจริงเอาจัง

2. **ชุมชนนิยม (Communitization)** – ผู้บริโภค  
อาจจะมีการรวมกลุ่มกันเพราะชื่นชอบในแบ  
รנדหรือสนใจในสินค้าหรือบริการแบบเดียวกัน

ทั้งนี้กลุ่มที่เกิดขึ้นนั้น อาจเกิดจากผู้บริโภค  
รวมกลุ่มกันเอง หรือทางกิจกรรม การจัดทำ  
แพลตฟอร์มเพื่อช่วยให้เกิดกลุ่มขึ้น การเป็น  
ชุมชนมีประโยชน์อย่างมากในการทำให้เกิด  
ความร่วมมือไม่ร่วมมือในการนำเสนอแนวคิดเพื่อ  
การพัฒนา รวมไปถึงการจัดกิจกรรมทางสังคม  
เพื่อให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมได้ร่วมมือไม่ร่วมมือ เช่น  
กรณี Facebook ของ Starbucks Thailand ที่  
บรรดาลูกค้าที่ภักดีเข้ามาพูดคุยแลกเปลี่ยน  
ประสบการณ์กันอย่างอุ่หนาผาคั่ง โดยตัว  
กิจการเองไม่จำเป็นต้องออกแรงกระตุ้นให้เกิด  
การมีส่วนร่วมมากนัก ซึ่งต่างจากแบรนด์อื่นๆ

3. **สร้างบุคลิกลักษณะเฉพาะ (Character Building)** – กิจการจะต้องสร้างแบรนด์ให้มีความ  
แตกต่างที่เป็นของแท้ หรือที่เรียกว่ามีดี  
เอ็นเอแท้ (Authentic DNA) ซึ่งเป็นการ  
สะท้อนอัตลักษณ์ที่แท้จริงของแบรนด์ (Brand  
Identity) เหมือนอย่างกรณีของธนาคารไทย  
พาณิชย์ที่มีการกำหนดพันธะสัญญาในเรื่อง  
ของการให้บริการ ก็มีการใช้ Social Media  
โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Facebook และ Twitter ใน  
การเฝ้าดู Feedback ของลูกค้า และคอย  
แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ภายใน 24 ชั่วโมง

การตลาด 3.0 คือยุคแห่งการมีส่วนร่วม  
ร่วมและการตลาดความร่วมมือระหว่างผู้บริโภค  
และองค์กรอย่างแท้จริง

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

การฝึกโยคะท่าศพอาสนะ Savasana [Corpse Pose]



### วิธีการฝึก

1. เริ่มต้นให้นั่งบนพื้นชันเข่า มือสองข้างยันพื้นทางด้านหลัง ยกกันเคลื่อนมาทางด้านหลัง เหยียดเท้าขวา เหยียดเท้าซ้าย
2. ใช้มือประคองคั่นคอและนอนหงายลงพื้น อาจจะหาหมอนเล็กหนุนศีรษะ ตรวจสอบศีรษะให้สมดุล หูทั้งสองข้างอยู่ห่างจากไหล่เท่าๆกัน
3. ยกแขนขึ้นตั้งฉากกับพื้น ปล่อยแขนลงข้างตัว หงายมือออก เหยียดแขน เหยียดขาข้างลำตัว มือห่างสะโพกเล็กน้อย
4. หลับตา ให้ความคิดอยู่ที่เรื่องลมหายใจ หายใจเข้าออกตามหลักการฝึกลมปราณ หายใจเข้าออกยาวๆ ลึกๆ
5. ให้เกร็งกล้ามเนื้อแต่ละส่วนของร่างกาย โดยเริ่มที่นิ้วเท้าเกร็งไว้ 5-6 วินาทีแล้วผ่อนคลาย หลังจากนั้นก็เกร็งกล้ามเนื้อขา เข่า ต้นขา สะโพก หน้าท้อง ทรวงอก แขน มือ นิ้วมือ หัวไหล่ คอ หน้า และสมองให้เกร็งแล้วผ่อนคลาย
6. ผ่อนคลายส่วนต่างๆของร่างกายและจิตใจ หากจิตใจคิดเรื่องต่างๆ ให้หยุดความคิดนั้นและเริ่มดึงความสนใจมาที่การหายใจ
7. ให้นอนในท่าศพ 5 นาทีทุกการฝึก 30 นาที

### ประโยชน์

- ทำให้จิตใจสงบ ช่วยลดความตึงเครียด ผ่อนคลายกล้ามเนื้อช่วย ลดความดันโลหิต
- ลดอาการปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัวและอาการนอนไม่หลับ

### ข้อห้าม

๘๘ ๘ ๘๘ ๘ ๘



## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 2

: วันที่เรียนรู้ .....

### กรณีศึกษา : การจัดทำแผนการตลาด Social Media ของ iEducation

iEducation เป็นโรงเรียนกวดวิชาที่ตั้งอยู่ที่ สยามสแควร์ ต้องการทำการตลาดผ่าน Social Media มีวิธีการจัดทำ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายของการใช้ Social Media – เนื่องจาก iEducation เป็นโรงเรียนกวดวิชาที่ต้งใหม่ จึงจำเป็นต้องมีเป้าหมายในการสร้างแบรนด์ครบทั้ง 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

1.1 Brand Awareness – เนื่องจาก iEducation เป็นโรงเรียนกวดวิชาแห่งใหม่ จึงจะใช้ Facebook Page และ YouTube เป็นเครื่องมือในการสร้างการรับรู้ โดยในส่วนของ Facebook จะมีการจัดกิจกรรม “Karaoke Singing Contest” ให้นักเรียนส่งคลิปร้องเพลงของตนเข้ามาผ่านทาง Application ซึ่งผู้ชนะจะต้องได้รับการโหวตเป็นคะแนนสูงสุด โดยผู้ชนะเลิศ จะได้รับรางวัลทุนการศึกษา 50,000 บาท 1 รางวัล และรองชนะเลิศจะได้รับรางวัลทุนการศึกษา 10,000 บาท 5 รางวัล นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมประกวดภาพ “ความทรงจำในวัยเรียน” ให้นักเรียนส่งภาพมาโพสต์ไว้ที่ Wall ของ iEducation ทุกภาพที่ได้รับการกด Like จำนวน 20 คนขึ้นไป จะได้รับส่วนลดค่าเล่าเรียนกับทาง iEducation 50% ทุกคน แต่มีเวলাกำหนดของกิจกรรม เช่น ส่งภาพเข้ามาภายในพฤษภาคม

ในส่วนของ YouTube จะเป็นคลิปของอาจารย์ของโรงเรียนร้องเพลงแรพสูตรคณิตศาสตร์ ซึ่งเชื่อว่าจะสร้างความฮือฮาจนเกิด Viral ได้

1.2 Perceived Quality – ใช้การเฉลยข้อสอบติวเข้ามหาวิทยาลัยวันละข้อผ่านทาง

Facebook ในรูปของคลิปวิดีโอ และ YouTube ทำให้บรรดา Fan ได้ว่าอาจารย์ที่นี่ สอนดีหรือไม่เพียงไร อีกทั้งเมื่อสอนดี ก็ทำให้ Fan กด Share บอกเพื่อนๆ อีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดทำภาพและคลิปวิดีโอบรรยายภาคของโรงเรียนที่มีเครื่องไม้เครื่องมือที่พร้อม ตลอดจนมีการแนะนำอาจารย์ประจำโรงเรียนในรูปแบบสั้นๆ เน้นความไม่เป็นทางการ เป็นกันเอง เช่น อาจารย์ใส่เสื้อยืดกางเกงยีนส์ กล่าวทักทายนักเรียนและแนะนำตัวพร้อมคุณวุฒิ

1.3 Brand Association – คุณค่าของแบรนด์ iEducation สิ่งที่เราต้องการสร้างให้เกิดความแตกต่างไปจากสถาบันกวดวิชาอื่นๆ นั่นคือเน้นทั้งในส่วนของความสนุกสนาน หรือ Play และเน้นในส่วนของวิชาการ หรือ Learn เมื่อรวมเข้าด้วยกัน ก็คือ Plearn หรือ เพลินนั่นเอง ทั้งนี้บุคลิกภาพของแบรนด์ ก็คือ คนที่เก่ง มีความรู้ แต่ก็เต็มไปด้วยความสนุกสนาน ไม่เคร่งขรึมมากเกินไป เมื่อเรากำหนดคุณค่าได้ดังนี้ สิ่งที่จะได้ตามมาก็คือ เนื้อหา และกิจกรรม ซึ่งจะยกไปกล่าวในหัวข้อที่ 4 กำหนดโครงร่างของเนื้อหา

1.4 Brand Loyalty – ทาง iEducation จะมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) Monitor ว่ามีใครพูดถึง iEducation บ้างใน Social Media ต่างๆ หากมีคำบ่น จะเข้าไปแก้ไขปัญหาก่อนที่จะลุกลามเข้ามาหาเรา โดยทีมงานจะประสานกับฝ่ายต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา

(2) สำหรับนักศึกษาที่เรียนกับเรามากกว่า 3 คอร์ส ขึ้นไป จะมีสิทธิเข้ามาเป็นสมาชิกของ Facebook Group ที่ทางโรงเรียนจัดทำขึ้น โดยผู้เป็นสมาชิกจะได้รับการติวเนื้อหาเข้มข้นผ่านเนื้อหาและคลิปวิดีโอเกี่ยวกับกลเม็ดเคล็ดลับในการติวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย การให้คำแนะนำในการเลือกคณะ ตลอดจนจับตาสมาชิกสามารถนำเป็นส่วนลดร้านค้าต่างๆที่เป็นพันธมิตรได้

(3) เมื่อถึงวันเกิดของนักศึกษาคนใด ผ่านทาง Facebook จะมีการส่ง e-Book ซึ่งเป็นหนังสือติวเข้มข้นที่จัดทำขึ้นพิเศษเป็นของขวัญส่งผ่านทาง e-mail โดยจะส่งวิชาที่นักศึกษาคนนั้นอ่อนที่สุดไปให้ ทั้งนี้อาศัยคะแนนสอบกับข้อสอบของโรงเรียนเป็นฐานข้อมูล

2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย – นักเรียนชั้น ม. 4-6 ในกรุงเทพมหานคร ชอบแสดงออก ซึ่งส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือ และ Social Media ยอดนิยมคือ Facebook YouTube และ Twitter ไม่ชอบเขียน Blog แต่ชอบอ่านเสียมากกว่าในหัวข้อที่ตนเองสนใจ มีพฤติกรรมที่ชอบพูดคุยกับเพื่อนๆ อัพโหลดรูป ชอบศิลปินเกาหลี

3. กำหนดส่วนผสมช่องทางการสื่อสาร

3.1 Facebook – ใช้ Page สำหรับการจัดกิจกรรมทางการตลาด เชื่อมกับ Blog และ YouTube นำเสนอเนื้อหาการติวข้อสอบ แจกข่าวสาร เป็นชุมชนเข้ามาพูดคุยกัน และทำ CRM

3.2 YouTube – จัดทำคลิปวิดีโอที่เป็นเนื้อหาการติวเข้ามหาวิทยาลัย กิจกรรมการตลาด และสร้าง Viral

3.3 Twitter – ใช้ในการพูดคุยกับนักศึกษาแบบ 1-to-1 และรับข้อร้องเรียนเพื่อนำไปแก้ไข

3.4 Blog – ใช้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการติวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย

4. กำหนดโครงร่างของเนื้อหา

4.1 เนื้อหาเกี่ยวกับการติวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย ในรูปแบบของคลิปวิดีโอสั้นๆใน Facebook และ YouTube และอยู่ในรูปของเนื้อหาผ่าน Blog และนำเสนอทาง Facebook มีการติวข้อสอบวันละข้อในแต่ละวิชา

4.2 มีการนำเสนอบรรยากาศ ศ ภาพ ความสังคมในโรงเรียนที่สบายๆและสนุกสนานด้วยภาพและคลิปวิดีโอ

4.3 มีการแนะนำอาจารย์ในรูปแบบวิดีโอสั้นๆในสไลด์สสบายๆ ใส่เสียงยัด กางเกงยีนส์

4.4 จัดประกวดร้องเพลงคาราโอเกะ

4.5 Facebook จะมีการแข่งขันตอบคำถามเกี่ยวกับวิชาต่างๆ และการได้รับรางวัล

4.6 เรื่องราวทั่วไปที่ตรงกับความสนใจของวัยรุ่น เช่น ดารา นักร้องเกาหลี คลิป MV เพลงเกาหลี ความรัก แหล่งท่องเที่ยวและอื่นๆ

อนึ่ง ข้อ 4.2, 4.3 และ 4.4 เป็นเนื้อหาที่เกิดจากการกำหนดคุณค่าของแบรนด์ในข้อ 1.3

5. การสร้างกระแส (Viral) – ได้แก่ กิจกรรมต่อไปนี้

5.1 Karaoke Singing Contest

5.2 กิจกรรมความทรงจำในวัยเรียน

5.3 คลิปวิดีโอ อาจารย์แรพสูตรคณิตศาสตร์

5.4 ติวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยวันละข้อ

6. กำหนดใช้ Facebook Page และ Twitter เป็นจุดสัมผัสในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และใช้ Facebook Group เป็นเครื่องมือในการทำ CRM เพื่อสร้าง Brand Loyalty

7. เพิ่มแผนก Social Media ขึ้นมาเฉพาะ เพราะเป็นสื่อที่ตรงกลุ่มเป้าหมายและมีต้นทุนต่ำ  
ที่มา : Digimarketing : The Essential Guide to New Media and Digital Marketing ของ Kent Wertime และ Ian Fenwick

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

ท่านั่งก้มตัว Paschimottasana



#### วิธีฝึก

1. นั่งหลังตรง เท้าเหยียดไปข้างหน้า
2. หายใจออกแล้วเหยียดแขนไปข้างหน้า คว่ำฝ่ามือแนบขนานกับพื้น หรือมือทั้งสองจับที่ฝ่าเท้า หรือใช้เข็มขัดเกี่ยวฝ่าเท้า
3. ขณะหายใจเข้า ให้ยกมือทั้งสองข้างเหนือศีรษะ ก้มตัวไปข้างหน้าให้มากที่สุด เข้าถึงตลอดเวลา ให้ศีรษะ โกวล์เข้ามามากที่สุด ฝ่ามืออาจจะจับปลายเท้า หรือวางบนพื้น หรือใช้เข็มขัดเกี่ยวฝ่าเท้า
4. ก้มจนหน้าใกล้กับเข่า คงท่าไว้ 1-3 นาที
5. ให้ทำซ้ำ 2-3 ครั้ง

#### ประโยชน์

- ลดอาการเครียดและลดอาการซึมเศร้า
- ยืดกล้ามเนื้อหลัง ไหล่และกล้ามเนื้อต้นขา
- กระตุ้นอวัยวะภายในช่องท้อง
- ลดอาการปวดประจำเดือนและอาการวัยทอง
- ช่วยลดความดันโลหิต โรคนอนไม่หลับ เป็นหมัน ไซนัสอักเสบ





ตกลึกความคิด พิชิตความรู้ใหม่ !!!!

**โปรดบันทึกสิ่งที่ท่านได้จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.

.

## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 3

: วันที่เรียนรู้ .....

### สร้างคุณค่าและมูลค่าธุรกิจด้วยวัฒนธรรม

เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้นเรื่อยๆ ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการแข่งขันกันยกมากขึ้นทั้งในเรื่องราคาและคุณภาพ เพราะทุกที่ก็มีการผลิตที่ได้คุณภาพด้วยต้นทุนที่ต่ำเหมือนกันหมด หนทางที่ผู้ผลิตเลือกใช้ในการอยู่รอดก็คือความพยายามที่จะ "สร้างคุณค่าทางวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตให้ผลิตภัณฑ์"

ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้อุตสาหกรรมที่

เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมเป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจยุคใหม่ ในอดีตเมื่อผู้บริโภคจะซื้อ เสื้อโค้ต เหตุผลในการซื้อก็คืออากาศหนาว และเลือกเสื้อที่ให้ความอบอุ่น และทนทานกว่าเสื้อตัวอื่น แต่ในปัจจุบันเหตุผลในการซื้อคือ เราซื้อเสื้อที่ออกแบบโดยนักออกแบบที่สามารถสะท้อนบุคลิก หรืออะไรที่อาจจะเรียกว่า "รสนิยม" ของคนใส่ได้

ดังนั้นผู้ขายก็ต้องสรรหา วิถีการขายที่จะทำให้คนซื้อรู้สึกดี และดึงดูดให้ซื้อในฐานะที่เป็นของใช้เฉพาะบุคคลที่มีไลฟ์สไตล์แบบนี้เท่านั้น

ตลาดสินค้าแบบมวลชน (Mass Market) ก็เปลี่ยนไปเช่นกัน บริษัทขนาดใหญ่อย่างไนกี้หรือโคคาโคล่าจึงไม่ได้บริหารโรงงาน แต่บริหารผู้ซื้อด้วยการทำให้สินค้ากลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตยุคใหม่

ในปัจจุบัน "วิถีชีวิต" หรือ "วัฒนธรรม" จึงเป็นทรัพยากรธรรมชาติอันมีค่า แต่แทนที่จะขุดลงไปได้ดินเหมือนเหมืองแร่ แต่ทรัพยากรเหล่านี้อยู่ในจิตใจของคน อยู่ในสังคม อยู่ในภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อยู่ในลักษณะการแต่งกาย

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลที่ซุกซ่อนอยู่ในนิยาย ภาพยนตร์ เพลงของชนพื้นเมือง ศิลปะร่วมสมัย เสื้อผ้าแฟชั่น สิ่งเหล่านี้เหมือนโกดังข้อมูลและเป็นทรัพยากรอันมีค่าทางเศรษฐกิจ ซึ่งประเทศที่ประสบความสำเร็จ

ทางเศรษฐกิจในโลกยุคใหม่คือประเทศที่เป็นผู้ส่งออกสินค้าวัฒนธรรม

ฝรั่งเศสเป็นตัวอย่างหนึ่งของประเทศที่

ส่งออกวัฒนธรรมโดยไม่ต้องเสียค่าขนส่ง เพราะฝรั่งเศสเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมาเป็นอันดับหนึ่งของโลก เฉพาะในปี 2547 มีจำนวนถึง 76 ล้านคน นักท่องเที่ยวเหล่านี้ไม่ได้มาดูหอไอเฟล หรือพิพิธภัณฑสถานลูฟว์เพียงอย่างเดียว แต่มาเพื่อลิ้มลองวัฒนธรรมของฝรั่งเศส ตั้งแต่การชิมไวน์ นั่งร้านกาแฟ กินขนมมารูน และซื้อบิงส์เสื้อผ้าและน้ำหอม

สิ่งเหล่านี้สร้างรายได้ให้ประเทศฝรั่งเศสถึง 41,437.98 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ( 1.574 ล้านล้านบาท) กระทรวงวัฒนธรรมของฝรั่งเศสจึงเป็นกระทรวงใหญ่ เนื่องจากเป็นเจ้าของพื้นที่ที่ท่าเงินมหาศาลให้ประเทศเกาหลีได้เป็นอีกประเทศที่กำลังประสบ

ความสำเร็จในการส่งออกวัฒนธรรมของตนเองยังประเทศในเอเชียผ่านอุตสาหกรรมบันเทิง ที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักและยอมรับวัฒนธรรมของเกาหลีได้ จนนำไปสู่การท่องเที่ยวและการทำตลาดให้สินค้าและบริการของเกาหลีได้ในเอเชีย จะเห็นได้จากในปัจจุบันด้วยรูปลักษณ์ ราคา บวกกับนายแบบนางแบบโฆษณาที่มักจะเป็นดารานักแสดงชื่อดังของเกาหลีได้

สิ่งเหล่านี้เป็นแรงผลักดันสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ยอดขายของซัมซุงสามารถเข้ามาครองส่วนแบ่งตลาดในจีนได้มากกว่าโซนี่ของญี่ปุ่น

หันกลับมามองประเทศไทย วัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของเราก็เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความแตกต่างและคุณค่าให้สินค้าและบริการของธุรกิจไทยได้ไม่ต่างจากประเทศฝรั่งเศสและเกาหลีได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจมหาศาลได้เช่นกัน

ที่มา : หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวม  
กายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของ  
กล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

การฝึกท่า Bhujangasana (Cobra Pose)



#### วิธีการฝึก

1. นอนคว่ำอยู่บนพื้น เท้าเหยียด มีอวางไว้ข้างลำตัวในระดับไหล่ หน้าหันไปข้างใดข้างหนึ่ง
2. กดเท้า กล้ามเนื้อต้นขาและสะโพกลงบนพื้น
3. หายใจเข้าพร้อมกับหันหน้าตรง เอาคางจรดพื้น มือยันพื้นและเหยียดข้อศอก ยกศีรษะ ไหล่  
หน้าอก เอวให้สูงขึ้นเงยหน้าไปด้านหลัง โดยส่วนที่ยังกดอยู่บนพื้นคือบริเวณหัวเข่า ต้น  
ขาและเท้า โดยที่ไม่มีอาการปวดหลัง
4. ค้างทำนั้น 15-30 วินาทีให้หายใจปกติ หายใจออกให้หย่อนตัวลงบนพื้นทำซ้ำๆ 3 นาที



ตกผลึกความคิด พิชิตความรู้ใหม่ !!!

โปรดบันทึกสิ่งที่ท่านได้รับจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....

## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 4

: วันที่เรียนรู้ .....

### ฟังเพลงอย่างไรให้ได้กำไร

มิตรรักนักเพลงประเภทแฟนพันธุ์แท้ เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ ในอุตสาหกรรมดนตรี วันนี้ การฟังเพลงไม่ได้ให้เพียงความเพลิดเพลิน แต่ธุรกิจหลายอย่างกำลังเปิดโอกาสให้แฟนเพลงทำเงินได้ด้วย ธุรกิจที่น่าสนใจคือ GoodStorm ซึ่งให้บริการในรูปแบบโปรแกรมเสริม (Widget) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถใส่เพลงไว้บนหน้าเว็บไซต์ บล็อก หรือ MySpace เพื่อโปรโมทวงดนตรีไร้สังกัด (หรือที่เรียกกันติดปากว่าอินดี้) ที่ตนชื่นชอบ และได้รับส่วนแบ่งการขาย เมื่อมีคนซื้อเพลงผ่านการดาวน์โหลด

คนที่ขยันฟังเพลง ชอบค้นหาวงดนตรีใหม่ๆ หรือมีรสนิยมล้ำหน้ากว่าใคร สามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ฟรี จากนั้นก็จะสามารถเลือกเพลงจากคอลเลคชันกว่า 2.7 ล้านเพลงที่ยังไร้สังกัดของ GoodStorm เพื่อสร้าง “มิชท์เทป” หรือคอลเลคชัน เพลงของตนเอง หรือถ้าคุณเป็นนักดนตรีที่ยังไม่ได้เซ็นสัญญาเข้าสังกัดค่ายไหน คุณก็สามารถอัพโหลดเพลงที่เป็นลิขสิทธิ์ของคุณเองได้

มิชท์เทปหนึ่งสามารถเลือกใส่เพลงได้มากที่สุดถึง 100 เพลง และใส่ไว้บนหน้าเว็บใดก็ได้ คนที่มาเยี่ยมชมก็สามารถเลือกฟังเพลงและซื้อด้วย การดาวน์โหลดในราคา

เพลงละ 99 เซนต์ หรือ 0.99 เหรียญสหรัฐ (ประมาณ 35 บาท) ศิลปินเจ้าของเพลงจะได้รับส่วนแบ่ง 65 เซนต์ ส่วนคนขายจะได้รับส่วนแบ่ง 5 เซนต์ ซึ่งเป็นจำนวนไม่มากแต่ถ้าขายได้มาก ส่วนแบ่งนี้ก็ถือเป็นรายได้เสริมที่ไม่เลวทีเดียว ตัวอย่างคือ นักดนตรีจะได้ เงิน 6.50 เหรียญสำหรับอัลบั้มที่มี 10 เพลง ส่วนคนขายจะได้เงิน 50 เซนต์เพียงแค่นำอัลบั้มนั้นๆ บนเว็บหรือบล็อกของตนเอง GoodStorm จะหักส่วนแบ่งของตน 29 เซนต์ต่อการดาวน์โหลดหนึ่งครั้ง

มิชท์เทปแบบนี้เปิดโอกาสให้ศิลปินหน้าใหม่เป็นที่รู้จัก และแฟนๆ สามารถสนับสนุนวงดนตรีที่ตนชื่นชอบ ทั้งยังเข้ามามีบทบาทในธุรกิจดนตรีอีกด้วย องค์การนิรโทษกรรมสากล (Amnesty International) ก็เคยโปรโมทซิงเกิ้ล Instant Karma ซึ่งเป็นอัลบั้มการกุศลเพื่อช่วยเหลือเหยื่อการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ในดาร์ฟูผ่านโปรแกรมนี้

ปัจจุบัน Sizzle ซึ่งเป็นตลาดขายปลีกออนไลน์ชั้นนำได้ซื้อกิจการของ GoodStorm ไปแล้ว โดยยังคงคอนเซ็ปต์ข้างต้น แต่เพิ่มความหลากหลายของสินค้าที่เจ้าของร้านแต่ละคนสามารถเลือกมาขาย ตั้งแต่เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องเขียน

จนถึงเสื้อที่เชิร์ตซึ่งผลิตภายใต้ระบบการค้าที่เป็นธรรม (Free Trade)

ธุรกิจอีกตัวหนึ่งที่น่าสนใจสำหรับคอเพลงตัวจริงคือ People's Music Store ที่เสนอบริการให้แฟนเพลงตั้งร้านค้าออนไลน์เพื่อแนะนำและขายเพลงที่ตนชอบ คุณสามารถตั้งร้านค้าได้ฟรี และถึงแม้ว่าการขายเพลงจะไม่ได้ผลตอบแทนเป็นเงิน แต่สิ่งที่ได้รับคือดาวน์โหลดเพลง mp3 ได้ฟรี

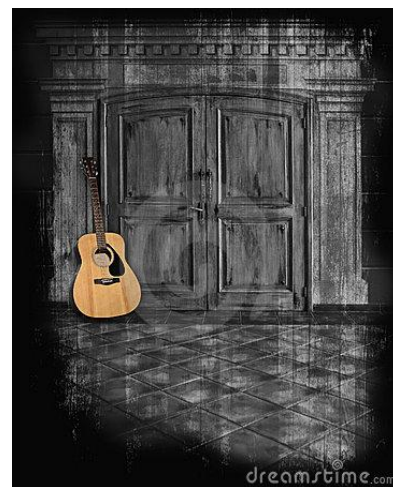
เจ้าของร้านค้าจะสามารถเลือกเพลงจากคอลเลคชั่นของ People's Music Store ซึ่งประกอบด้วยศิลปินทั้งชื่อดังและหน้าใหม่หลากหลายแนว เช่น Belle & Sebastian, Boards of Canada, Atlas Sound, Trentemoller และมีค่ายเพลงมากมายเช่น Warp, Domino, Soul Jazz, Ninja Tune เมื่อมีคนมาเยี่ยมชมร้านและซื้อเพลงที่คุณแนะนำ คุณจะได้รับคะแนนซึ่งเท่ากับ 10% ของราคาขายปลีก และสามารถนำคะแนนไปซื้อเพลงจากร้านอื่นๆ ได้ ส่วนศิลปินและค่ายเพลงก็จะได้รับค่าลิขสิทธิ์ ราคาเริ่มต้นที่ 0.99 ปอนด์ต่อเพลง และ 7.99 ปอนด์ต่ออัลบั้ม

ก้าวต่อไปของ People's Music Store คือเปิดช่องทางให้ผู้ใช้ได้ขายผลงานเพลงที่ตนทำขึ้นเองผ่านร้านค้าออนไลน์

ธุรกิจแบบนี้โดนใจผู้บริโภคยุคใหม่ที่ตระหนักว่า “เสียง” ของตนมีอิทธิพลขนาดไหน และชอบแบ่งปันความคิดเห็นของตนกับคนที่มีความสนใจคล้ายๆ กันทั่วโลก แถมยังทำเงินได้ด้วย ยิ่งแฟนเพลงเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจเพลงมากเท่าไร บริการแบบนี้ก็ยิ่งเป็นที่นิยมมากขึ้นเท่านั้น

เรียบเรียงจากเว็บไซต์

springwise.com, zazzle.comgoodstorm, peoplesmusicstore.com



ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

ท่าบิดตัวขาพับ Ardha Matsyendrasana (Half Lord of the Fishes Pose)



#### วิธีฝึก

1. นั่งบนพื้น เท้าเหยียดตรง
2. นำเท้าซ้ายสอดใต้เท้าขวา สันเท้าซ้ายอยู่ใกล้กับสะโพกขวา เข่าซ้ายแนบติดพื้น
3. ยกเท้าขวาขึ้น ให้สันเท้าวางบนพื้น ใกล้กับสะโพก เข่าตั้งตรง
4. หายใจออก บิดตัวไปทางขวา มือขวาวางบนพื้น ยกมือซ้ายอยู่ด้านข้างต้นขาซ้าย
5. การเคลื่อนไหวของศีรษะทำได้สองทิศทาง โดยหันไปทางซ้ายหรืออาจจะหันไปทางขวา
6. ค้างท่านั้นไว้ 30 วินาทีถึง 1 นาที

#### ประโยชน์

- กระตุ้นตับและไต
- เป็นท่าที่ช่วยคลายกล้ามเนื้อคอ ไหล่และหลัง ในกรณีที่เกิดการเกร็งของกล้ามเนื้อเนื่องจากความเครียด การนั่งหรือนอนอยู่ในท่าใดท่าหนึ่งเป็นเวลานาน
- ยืดกล้ามเนื้อไหล่ สะโพก และคอ
- เพิ่มความแข็งแรงให้กับกระดูกสันหลัง
- กระตุ้นระบบย่อยอาหาร
- ลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ลดอาการปวดหลัง อาการปวดประจำเดือน
- ใช้รักษาโรคหอบหืด และเป็นหมัน





## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 5

: วันที่เรียนรู้ .....

### สู่วิกฤตเศรษฐกิจด้วยวัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์

ปีนี้จะทำอะไรกันดี ? คำถามนี้ถูกยกขึ้นเป็นประเด็นทุกครั้งในภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยประเทศไทยในปี 2552 คงต้องรับบทหนักเป็นพิเศษ เพราะต้องเจอทั้งปัจจัยภายนอกจากวิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ และปัจจัยภายในจากความวุ่นวายของการเมืองที่ผ่านมา

ในปีที่แล้ว Green Design (การออกแบบเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม) ถูกหยิบยกมาเป็นกลยุทธ์หลักอันหนึ่งในการแสวงหาข้อได้เปรียบเชิงพาณิชย์ของผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และเล็ก เช่น การออกแบบแบรนด์ Idea Green ของกลุ่ม SCG กับการผลิตกระดาษโดยใช้นวัตกรรม EcoFiber (นำเศษกระดาษขาวมาปรับปรุงสูตรจนสามารถใช้แทนต้นไม้) ซึ่งสามารถลดปริมาณการใช้ต้นไม้ได้ถึง 30% แคมเปญใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติกก็ทำให้เกิดการผลิตถุงผ้าหลากดีไซน์วางขายกันเกลื่อน หรือแม้กระทั่งร้านน้ำผลไม้ปั่นเล็กๆ ชื่อ “อ้วนจัง” ก็ยังคิดค้นหิ้วแก้วมาแทนการใช้ถุงพลาสติก สามารถลดปริมาณการใช้พลาสติกไปได้กว่า 80% จากเดิม อย่างไรก็ตาม ใ้เราจะหยิบยก Green Design มาใช้เป็นจุดขายได้ตลอดไป เพราะ

“Green” กำลังจะเปลี่ยนสถานะจาก “ไอเดียทางการตลาด” ไปเป็น “ภาคบังคับทางการผลิต” ที่ทุกสินค้าและบริการต้องมีไว้เป็นพื้นฐาน

เศรษฐกิจที่เลวร้ายอาจทำให้อัตราว่างงานพุ่งสูงขึ้นกว่าล้านคนในปี นี้ คนว่างงานจะมีช่องทางหารายได้ต่อไปอย่างไร ผู้ประกอบการรายย่อยก็เช่นกัน ในภาวะฝืดเคืองทั้งระบบเช่นนี้พวกเขาจะทำมาหากินและหากำไรจากอะไรได้บ้าง

ถ้าตำราแบรนด์ดีใช้ได้ในทุกสถานการณ์จริง คำว่า “เอกลักษณ์” ก็ยังเป็นหัวใจที่จะสร้างแบรนด์ให้โดดเด่น และสร้างธุรกิจให้เข้มแข็งได้ ฉะนั้นในปี 2552 นี้ การหาหนทางสร้างรายได้ “อย่างมีเอกลักษณ์” ก็น่าจะเป็นสิ่งที่ควรทำเป็นอันดับต้นๆ หาเอกลักษณ์จากไหน ? คำตอบที่ง่ายที่สุดก็คือจากเรื่องราวรอบตัวเรา จากภูมิปัญญาของครอบครัวหรือชุมชนของเรา เพราะวิถีของแต่ละท้องถิ่นน่าจะมีส่วน ผสมและเรื่องเล่าให้นำมาเป็นเอกลักษณ์สร้างความโดดเด่น “เอกลักษณ์พื้นถิ่น” นั้นเป็นต้นทุนอย่าง

หนึ่งที่บ้านเรามีเพียบ หาไม่ยาก แต่สิ่งสำคัญที่ขาดหายไปคือ การนำเอกลักษณ์เหล่านั้นมาสร้างเป็นมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการ จากใจที่สุดแบบเต็มสูบ ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น? อาจเป็นเพราะ “ความเป็นไทย” นั้นถูกมองว่า “เชย” ในสายตาของคนไทยด้วยกันเอง จึงทำให้ผู้ประกอบการไทยหันไปลอกเลียน “เอกลักษณ์จากต่างประเทศ” แทนการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ในตัว จึงไม่น่าแปลกใจเลยที่เราจะเห็นสินค้าหน้าตาแบบเดียวกันหมด ไม่ว่าจะขึ้นเหนือ ล่องใต้ หรือเดินเล่นอยู่ในกรุงเทพฯ เมื่อตัวสินค้าและบริการไร้ซึ่งเอกลักษณ์เฉพาะ ก็ยากที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มหรือกำไรในเชิงพาณิชย์

ปัญหานี้แก้ไขได้ด้วย “กระบวนการออกแบบ” ซึ่งเชื่อมโยงต้นทุนทางวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาไทยเข้ากับสินค้าและบริการได้อย่างสร้างสรรค์ พลิกภาพ พลัักษณ์ของ “ความเป็นไทย” ให้ดูฮิปทันสมัยขึ้น รวมทั้งปรับฟังก์ชันของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปได้ เช่น แปรนด์ “ระหว่าง( )ทาง” ที่นำเอกลักษณ์การแต่งกายของพี่น้องชาวอิสาน มาประยุกต์ทำเป็นตุ๊กตาหน้าตาถูกใจวัยรุ่น กลายเป็นของที่ระลึกที่น่าสนใจในสายตานักท่องเที่ยว หรือ Fusion Food ที่ผสมผสานวัฒนธรรมของการเสิร์ฟอาหารแบบตะวันตกกับครัวไทย

ของบ้านเรา เช่น เมนูข้าวน้ำพริกปลาทุสุตรดั้งเดิมที่ทาง Greyhound Café ปรับภาพลักษณ์ใหม่ โดยการคลุกชิ้นเนื้อปลาทุเข้าไปอยู่ในน้ำพริกให้เสร็จสรรพ เสิร์ฟพร้อมแกงจืดหนึ่งถ้วย ทำให้อาหารบ้านๆ งานเดิมดูทันสมัยและเหมาะกับไลฟ์สไตล์คนเมืองมากขึ้น

การนำสินทรัพย์ทางวัฒนธรรมมาผสมผสานกับความคิดสร้างสรรค์และการออกแบบข้างต้นเป็นทางออกของการประกอบธุรกิจแบบง่ายๆ ใช้ต้นทุนต่ำ ไม่ต้องการเทคโนโลยีขั้นสูงใดๆ แต่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการได้เป็นอย่างดี ดูๆ แล้ว น่าจะเหมาะสมที่สุดกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย (และของโลก) ในช่วงนี้



ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

ท่าภูเขา Tadasana (Mountain Pose)



### วิธีฝึก

1. ยืนตรงเท้าชิดกัน ส้นเท้าและฝ่าเท้าตรงกัน
2. เหยียดเข่าให้ตึง เกร็งกล้ามเนื้อต้นขาให้เข้ากระชับ
3. เกร็งกล้ามเนื้อหน้าท้อง ยึดอก หลังเหยียดตรง คอตั้งตรง ตามองตรงไปข้างหน้า
4. รักษาสมดุลของร่างกายให้น้ำหนักผ่านแนวตรงจากศีรษะ ไหลมายังกึ่งกลางสะโพก ข้อเข่าและข้อเท้าไปยังฝ่าเท้าทั้งสองข้าง
5. แขนอาจจะวางแนบลำตัว หรือพนมมือเหนือศีรษะ หรือพนมมือจรดหน้าอก

### ประโยชน์

- ทำให้ยืนได้ถูกหลัก
- ทำให้กล้ามเนื้อต้นขา เข่าและข้อเท้าแข็งแรง
- กล้ามเนื้อหน้าท้องและก้นแข็งแรง
- ลดอาการปวดหลังและฝ่าเท้าแบนราบ



## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 6

: วันที่เรียนรู้ .....

### ธนาคารเพื่อชนชาวสีม่วง

ทุกวันนี้คำว่า “Segmentation” หรือการแบ่งย่อยกลุ่มผู้บริโภคขนาดใหญ่ตามลักษณะเฉพาะตัวด้านต่างๆ เช่น อายุ เพศ รายได้ รูปแบบการดำเนินชีวิต หรือปัจจัยอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงให้กับผู้บริโภคแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้กลายมาเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่ง สำหรับผู้ผลิตสินค้าและบริการหลากหลายประเภท เนื่องจากยิ่งผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มต่างๆ ได้มากเป็นพิเศษเท่าใด การจะได้ใจของลูกค้ากลุ่มนั้นๆ มากี่ มีแนวโน้มความเป็นไปได้มากขึ้นเท่านั้น

ล่าสุดธุรกิจธนาคาร และสถาบันการเงินในมหานครลอนดอนประเทศอังกฤษได้ใช้หลักการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคแบบ Segmentation นี้มาวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของกลุ่มผู้บริโภคที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น คือ กลุ่มลูกค้าชาวสีม่วงหรือกลุ่มชาวเกย์ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกวันทั้งในมหานครลอนดอนเองและทั่วโลก

จากบทความ หนังสือพิมพ์ Telegraph ระบุว่าเกือบ 1 ใน 9 ของผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่ในแวดวงการเงิน การธนาคาร และประกันภัยในมหานครลอนดอนนั้น ล้วนแต่เป็นชาวเกย์ทั้งสิ้น ที่สำคัญคือกลุ่มนี้มักมีรายได้ที่สูงกว่าเพื่อนร่วมงานจึงไม่น่าแปลกใจที่ธนาคารระดั บี้กักจะพากันเปิดให้บริการทางธนาคารรูปแบบใหม่ที่ มุ่งเป้าไปยังกลุ่มลูกค้าเกย์ชาวกรุงผู้มีวิถีชีวิตอันแสนศิวิไลซ์

สถาบันการเงินระดับโลกอย่าง Credit Suisse เพิ่งได้ถูกเปิดให้บริการเพื่อชาวสีม่วง เมื่อซัมเมอร์ที่ผ่านมา เป็นการให้บริการทางการเงินโดยผู้ให้คำปรึกษาที่เปิดเผยชัดเจนว่าเป็นเกย์ ก็เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของลูกค้า โดยธนาคารหวังว่า พนักงานเหล่านี้จะสามารถพูดจาประสาเดียวกับกับลูกค้ากลุ่มได้อย่างเข้าอกเข้าใจ

โดย Telegraph ได้รายงาน ว่า การให้บริการรูปแบบใหม่ ไม่ได้มีเพียงการให้บริการทางธนาคารทั่วไปเท่านั้น แต่ยังมีบริการเสริมพิเศษในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการทางการเงินเพื่อให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินชีวิต อีกด้วย ซึ่ง Stephen Connolly หัวหน้าศูนย์ให้บริการของ Credit Suisse กล่าว ว่า “ลูกค้าของเราไม่จำเป็นต้องอธิบายความต้องการหรือไลฟ์สไตล์เลย เพราะเราต่างรู้ดีว่าพวกเขาจะเลือกอะไรให้กับชีวิต”

นอกเหนือจาก นี้ ธนาคารยังมีแผนการขยายธุรกิจบริการ ออกไปสู่กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้หญิงโดยเฉพาะ เพื่อตอบรับรูปแบบการใช้ชีวิตที่มีความแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าผู้ชายค่อนข้างมาก และพัฒนาการบริการให้เหมาะสม ลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ตามที่ Jeremy Marshall ซีอีโอของ UK Private Banking กล่าว ว่า “พวกเราเชื่อในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด ดังนั้นที่ Credit Suisse ลูกค้าทุกคนเชื่อมั่นได้ว่า จะได้รับการดูแลอย่างดีที่สุดจากคนที่เขารู้จักและไว้วางใจ รวมทั้งยังเป็นผู้ที่เข้าใจความต้องการของพวกเขาอย่างแท้จริง”

อ้างอิงจาก: Springwise.com

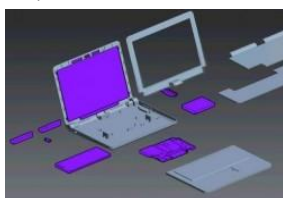


## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 7

: วันที่เรียนรู้ .....

### The Bloom Laptop

หนึ่งในสิ่งประดิษฐ์ทรงอิทธิพลมากในศตวรรษที่  
แล้วจะได้รับการปฏิรูปอย่างยั่งยืน เรากำลังพูดถึง  
คอมพิวเตอร์ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยกลุ่มนักศึกษาไอ เดีย  
เจียบจากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด พวกเขาได้  
เปลี่ยนรูปแบบของแล็ปท็อปให้สามารถรีไซเคิลได้  
ทั้งหมด โดยสามารถถอดประกอบชิ้นส่วนได้อย่าง  
สมบูรณ์แบบในเวลาสองนาทิจาโดยไม่ต้องใช้  
เครื่องมือใดๆ ช่วย



โครงการนี้เริ่มต้นในชั้นเรียนโดย Aaron Engel-  
Hall นักศึกษาปริญญาโทของ มหาวิทยาลัย  
สแตนฟอร์ด แล็ปท็อปรุ่น Bloom ถูกพัฒนาโดย  
การตั้งคำถามว่า อะไรเป็นอุปสรรคสำคัญในการรี  
ไซเคิลคอมพิวเตอร์ เช่น ระยะเวลาที่ใช้และความ  
ยากง่ายของผู้บริโภคในการถอดแยกชิ้นส่วน  
คอมพิวเตอร์ทั่วไป



แม้ว่าวัสดุส่วนใหญ่ในแล็ปท็อปนั้นสามารถนำมารี  
ไซเคิลได้อย่างง่ายดาย แต่บ่อยครั้งที่ชิ้นส่วน  
ประเภทแก้ว โลหะ และพลาสติก จะถูกประกอบ  
เข้าด้วยกันอย่างซับซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการคัด  
แยก วัสดุเหล่านี้และโลหะมีค่าอื่นๆ เช่น แพลทินัม

ลิเทียม และอินเดียม มักจะถูกทำลายทิ้งถ้า  
คอมพิวเตอร์นั้นไม่ได้ถูกนำไปรีไซเคิลอย่างถูกต้อง  
แต่ ด้วยการสนับสนุนจาก Autodesk และ  
ซอฟต์แวร์ Autodesk Inventor Publisher ทีม  
สแตนฟอร์ดจึงสามารถทำต้นแบบดิจิทัลของ  
แล็ปท็อปดีไซน์ใหม่ได้ โดยสามารถลดเวลาในการ  
ถอดประกอบชิ้นส่วนแล็ปท็อปรุ่นดั้งเดิมจาก 120  
ขั้นตอนเหลือเพียงแค่ 10 ขั้นตอน รุ่น Bloom ถูก  
สร้างในลักษณะที่แต่ละชิ้นสามารถนำมารีไซเคิลได้  
อย่างง่ายดาย เพื่อให้มั่นใจว่าวัสดุที่มีค่าจะไม่สูญ  
หายไปและชิ้นส่วนอื่นๆ จะถูกจัดการได้อย่าง  
ถูกต้อง



การออกแบบ Bloom ให้เป็นแบบโมดูลาร์นี้ช่วยให้  
ง่ายต่อการถอดแยกชิ้นส่วนและยังมีรูปแบบที่  
ทันสมัยด้วย เช่น แป้นพิมพ์และเมาส์ที่ ถอดออกได้  
การอัปเดตและการซ่อมแซมเป็นเรื่องง่ายและไม่  
ยุ่งยากแต่อย่างใด Engel-Hall กล่าวว่า “การเลือก  
ซื้อคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไม่ใช่การลงทุนเพียงครั้ง  
เดียวอีกต่อไป แต่เป็นความสัมพันธ์ระยะยาว  
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ”

เครดิต: แปลจากบทความ “The Bloom Laptop”  
จากหัวข้อ Material Bits ในนิตยสาร Matter ฉบับ  
7.3 เขียนโดย William Nicho

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

ทำยืนก้มตัว วางมือบนพื้น Uttanasana



### วิธีการฝึก

1. ยืนท่าภูเขา เท้าอาจจะชิดกัน หรือแยกกันเท่าช่วงไหล่
2. ขณะหายใจออกให้ก้มตัวลง โดยใช้จุดหมุนที่ข้อสะโพก ปลายนิ้วมือ หรือฝ่ามือจรดพื้น ตรงหน้านิ้วเท้า หรืออาจจะวางฝ่ามือไว้ตรงหลังเท้า ดังในรูป (หรืออาจจะเอามือกำนิ้วหัวแม่เท้าให้แน่นเรียก ท่าก้มตัว มือจับนิ้วหัวแม่เท้า Padangusthasana)
3. เมื่อหายใจเข้าให้ก้มหน้าให้มากที่สุด เมื่อหายใจออกให้คลายท่าเล็กน้อย
4. อาจจะค้างท่านี้ไว้ 30 วินาทีถึง 1 นาที
5. ในการคลายท่าให้ระวังเรื่องกล้ามเนื้อหลัง วิธีการให้ยกมือขึ้นจากพื้น วางมือไว้บริเวณสะโพกก่อนแล้วย่อตัวลงนั่งหายใจเข้าพร้อมกับลุกขึ้นยืน

### ประโยชน์

- ลดอาการเครียดและอาการซึมเศร้า ลดอาการปวดศีรษะและอาการนอนไม่หลับ
- กระตุ้นอวัยวะของท้อง ทำให้ระบบย่อยอาหารดีขึ้น
- ยืดหยุ่นกล้ามเนื้อต้นขาและทำให้แข็งแรง

### ข้อห้ามฝึก

- ผู้ที่มีโรคกระดูกหลังและเข่า





## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 8

: วันที่เรียนรู้ .....

### รถสำหรับคนที่อยากใช้แต่ไม่อยากซื้อ

ถ้าดูจากข้อมูลสถิติการถือกรรมสิทธิ์รถในทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป และออสเตรเลีย คงดูเหมือนว่าประชากรในทวีปเหล่านั้นมีรถกันหมดทุกคน แต่ในเขตเมืองโดยเฉพาะเมืองใหญ่ๆ ยังมีคนอีกมากที่ไม่มีรถเป็นของตนเอง

เหตุผลที่ทำให้คนไม่ซื้อรถมีมากมาย ตั้งแต่การจราจรที่ติดขัด สภาพถนนและสาธารณูปโภคต่างๆ ที่เอื้อต่อการเกิดอุบัติเหตุ ค่าที่จอดรถแพง ค่าซ่อมบำรุงสูงลิบล็ว ความเสี่ยงจากอาชญากรรม ฯลฯ นอกจากนี้ รถในเมืองโดยเฉลี่ยแล้วจอดอยู่เฉยๆ 20-23 ชั่วโมงต่อวัน และอีกมากที่ไม่ถูกใช้งานในช่วงสุดสัปดาห์

แต่นั้นไม่ได้หมายความว่าคนที่อยู่ในเมืองจะไม่อยากมีรถเป็นของตัวเองไว้ใช้บ้างเป็นครั้งคราว นี่คือนิยามของธุรกิจของ Zipcar และหลายบริษัทในยุโรปที่เสนอบริการแบ่งใช้รถในเชิงพาณิชย์

Zipcar บริหารจัดการขบวนรถที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจำนวนมาก เพื่อให้บริการแก่สมาชิกทุกเวลาที่ต้องการ แม้จะ

เป็นเวลาสั้นๆ เพียงหนึ่งชั่วโมง ประเภทของสมาชิกมีทั้งแบบบุคคลและธุรกิจ สมาชิกสามารถจองรถที่ต้องการในทำเลที่ต้องการทั้งทางออนไลน์และโทรศัพท์ รถแต่ละคันจะมีที่จอดรถโดยเฉพาะ ซึ่งปรกติแล้วจะอยู่ไม่ไกลจากบ้านของสมาชิกนักเพื่อให้สามารถเดินไปรับรถได้ เมื่อสมัครสมาชิกแล้ว บริษัทจะออกบัตรที่เรียกว่า Zipcard ให้ เมื่อสมาชิกจองใช้รถ บริษัทจะส่งสัญญาฉบับแบบไร้สายไปที่รถ เพื่อควบคุมให้รถเปิดให้กับคนที่จองในเวลาที่ต้องการเท่านั้น

เทคโนโลยีของ Zipcar ช่วยให้บริษัททราบว่าสมาชิกล็อกและเปิดล็อกประตูรถในเวลาใด และขับไปไกลกี่ไมล์ ดังนั้นจึงไม่ต้องใช้เอกสารใดๆ เลย บริษัทเป็นผู้จ่ายค่าน้ำมัน แต่สมาชิกเป็นคนรับผิดชอบการเติมน้ำมันเหลือถึงหนึ่งในสี่โดยใช้บัตรเครดิตสำหรับเติมน้ำมันที่บริษัทเตรียมไว้ให้ ค่าน้ำมันที่เติมบริษัทจะเป็นผู้จ่าย สมาชิกจ่ายค่าธรรมเนียมการใช้รถตามชั่วโมงการใช้งานและระยะทางที่ใช้ โดยค่าธรรมเนียมที่จ่ายจะรวมทุกอย่าง ตั้งแต่ค่าน้ำมัน ค่าซ่อมบำรุง

ค่าประกัน และค่าจอดรถ อัตราต่อชั่วโมงจะขึ้นอยู่กับทำเลและรถที่เลือก

ค่าธรรมเนียมวันสุดสัปดาห์จะอยู่ที่ £4.95 ต่อชั่วโมง และ £45 ต่อวัน

ปัจจุบัน Zipcar มีสมาชิกประมาณ 225,000 คน มีเครือข่ายอยู่ใน 50 เมืองใหญ่ทั่วสหรัฐอเมริกา และมีรถพร้อมให้บริการคนอเมริกัน 13 ล้านคันซึ่งจอดอยู่ไม่ไกลเกินการเดินทาง 10 นาที นอกจากนี้ยังได้ขยายเครือข่ายไปยังประเทศแคนาดา และกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ

Zipcar ยังเสนอบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าประเภทธุรกิจ โดยให้ความสะดวกในการใช้รถเมื่อพนักงานเดินทางไปทำงานต่างเมือง ตัดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารและธุรการ การดูแลลูกค้าและซ่อมบำรุง นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกด้วยการจอดรถไว้ที่ทำงานของลูกค้าได้เลย หากมียอดการใช้งานมากพอ

ผู้ที่สนใจใช้บริการจะจ่าย

ค่าธรรมเนียมการสมัคร \$25 และค่าสมาชิกรายปี \$50 บวกกับค่าธรรมเนียมการใช้รถตามที่ต้องการซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละเมือง อัตราสำหรับสมาชิกแบบบุคคลในกรุงนิวยอร์กซึ่งเป็นทำเลที่แพงที่สุดเริ่มต้นที่ \$11 ต่อชั่วโมง และ \$77 ต่อวันสำหรับวันธรรมดา และแพงกว่าเล็กน้อยสำหรับการใช้รถในวันสุดสัปดาห์ คือ \$13 ต่อชั่วโมง และ \$115 ต่อวัน ในขณะที่ค่าธรรมเนียมสำหรับกรุงลอนดอนเริ่มต้นที่ £3.95 ต่อชั่วโมง และ £29 ต่อวัน สำหรับการใช้รถในวันธรรมดา ส่วน

ในยุคเศรษฐกิจตกสะเก็ด บริการแบ่งใช้รถน่าจะเหมาะกับคนกรุงเทพ แต่จะมีนักธุรกิจคนไหนสนใจให้บริการแบบนี้บ้างหรือเปล่า?

เรียบเรียงจากเว็บไซต์ [springwise.com](http://springwise.com), [newsweek.com](http://newsweek.com) และ [zipcar.com](http://zipcar.com)



ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

#### ท่าตรีโกณ Trikonasana



#### วิธีการฝึก

1. ยืนเท้าชิดกัน มือแนบลำตัว หรือยืนท่าภูเขา
2. แยกเท้าให้กว้างประมาณ 2 ช่วงไหล่
3. หายใจเข้า ยกแขนสองข้างกางออกขนานกับพื้นในระดับไหล่ หงายฝ่ามือคว่ำ
4. หายใจออกช้าๆ พร้อมกับเอียงตัวลงไปเท้าขวา ฝ่ามือขวาวางที่พื้นใกล้กับตาตุ่มด้านนอก ถ้ามือไม่ถึงอาจจะจับบริเวณข้อเท้า หรือหาบล็อกไว้ให้มือยัน แขนซ้ายเหยียดตรงและชี้ขึ้น ไหล่และทั้งสองข้างอยู่ในแนวตรงกัน
5. หันหน้าขึ้น ตามองไปทางมือซ้าย
6. หายใจเข้าและคลายท่าโดยการยืดลำตัวขึ้น
7. ทำซ้ำ 4-7 ครั้งในแต่ละข้าง



## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 9

: วันที่เรียนรู้ .....

### ห้องสมุดไร้กระดาษ

ในศตวรรษที่ 21 การศึกษาแบบเดิมจะได้รับการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ในยุคที่หนังสือถูกแปลงเป็นไฟล์ดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว และถูกแทนที่ด้วยเครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-readers) และค่าใช้จ่ายในการบริหารงานห้องสมุดบังคับให้สถาบันหลายแห่งต้องปรับลดการให้บริการ ห้องสมุดไร้กระดาษเป็นความคิดที่กำลังขยายตัวในแวดวงการศึกษา

ที่แรก เนเธอร์แลนด์เป็นตัวอย่างที่น่าสนใจของแนวความคิดนี้ ซึ่งเห็นได้จากห้องสมุดขนาด 27,000 ตารางฟุตที่เพิ่งปรับปรุงใหม่เร็วๆ นี้ของมหาวิทยาลัยอัมสเตอร์ดัม ออกแบบโดยสตูดิโอ Roelof Mulder และ Bureau Ira Koers โดยได้รับรางวัล การออกแบบของเนเธอร์แลนด์ประจำปี 2553 ห้องสมุดไร้กระดาษนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีห้องโถงขนาดใหญ่พร้อมด้วยพื้นที่ทำงานที่ออกแบบเป็นอย่างดี ปัจจุบันนี้ นักเรียน 1,500 – 2,000 คน ที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละวันในช่วงสอบปลายภาคก็ไม่ต้องแย่งโต๊ะนั่งกันอีกต่อไป หนังสือที่เป็นเล่มๆ ของมหาวิทยาลัยจะถูกเก็บ

รวบรวมไว้ในโกดังและคลังหนังสืออย่างมิดชิด นักศึกษาสามารถไปที่ “the red room” เพื่อรับหนังสือที่สั่งไว้ทางออนไลน์ เป็นการประหยัดเวลาสำหรับผู้ที่ต้องการหลีกเลี่ยงการเดินทางค้นหาหนังสือในห้องสมุดที่ยุ่งยากซับซ้อน

ที่ถัดไปคือ ศูนย์เรียนรู้ Richard J. Klarchek (Richard J. Klarchek Information Commons) ที่มหาวิทยาลัย Loyola ในชิคาโก ซึ่งเต็มไปด้วยแสงธรรมชาติและทัศนียภาพอันงดงามของชายทะเลสาบ ห้องสมุดนี้ไม่มีหนังสือเลยแต่ให้บริการแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทนที่ๆ ที่เมื่อ ดูจากภายนอก ตัวอาคารจะดูคล้ายกับชั้นหนังสือทำจากแก้วที่เรียงเป็นแถวแล้วประกบด้วยบล็อกหินปูน 2 อัน



ห้องสมุดแห่งนี้ทำได้มากกว่าแค่การ  
ประหยัดกระดาษ ด้วยการออกแบบของ  
บริษัทออกแบบสถาปัตยกรรม Solomon  
Cordwell Buenz ในเมืองชิคาโก อาคาร  
ห้องสมุดใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการ  
ประหยัดพลังงานและได้รับประกาศนียบัตร  
การออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม LEED  
(Leadership in Energy and  
Environmental Design) ในระดับ Silver  
ห้องสมุดนี้มีระบบไฮดรอลิกสำหรับให้ความ  
ร้อนและทำความเย็นซึ่งใช้ประโยชน์จาก  
เขตแดนที่ควบคุมอุณหภูมิร้อนเย็นได้และผนัง  
ม่านแก้วที่มีระบบบังแดดอัตโนมัติจึงช่วยลด  
ความร้อนที่เข้ามา นอกจากนี้หน้าต่าง  
กระจกยังช่วย ในการระบายอากาศโดย  
ธรรมชาติ จากการจับกระแสลมที่พัดมาจาก  
ทะเลสาบไว้



ศูนย์เรียนรู้ยังใช้วัสดุรีไซเคิลจำนวนมาก  
และมีระบบท่อประปาที่ติดตั้งให้ประหยัดน้ำ  
และยังล้อมรอบไปด้วยระบบชลประทานที่มี  
ประสิทธิภาพสูง ซึ่งทำงานร่วมกับเรือน  
หลังคาสีเขียวที่จะช่วยเก็บรวบรวมและ  
ควบคุมปริมาณน้ำฝนสำหรับการนำกลับมา  
ใช้ใหม่ ลักษณะเด่นดังกล่าวช่วยให้ห้องสมุด  
แห่งนี้ได้รับการเสนอชื่อเข้ารับรางวัล  
ประจำปี Chicago's Annual Greenworks

เครดิต : แปลจากบทควม “Paperless  
Libraries” จากหัวข้อ Material Bits ใน  
นิตยสาร Matter ฉบับ 7.3 เขียนโดย William  
Nichols

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

ท่านี้กรบ Virabhadrasana II (Warrior II Pose)



### วิธีการฝึก

1. ยืนท่าภูเขา หายใจออกช้าๆ กระโดดแยกเท้าออกกว้าง 3-4 ฟุต กางแขนออกขนานกับพื้น
2. หมุนเท้าซ้ายไปทางซ้าย 90 องศา ส่วนเท้าขวาเฉียงมาทางซ้ายเล็กน้อย
3. งอเข่าซ้ายลงจนสะโพกซ้ายอยู่ในระดับเข่าซ้าย เข่าซ้ายและส้นเท้าซ้ายอยู่ในแนวเดียวกันในแนวตั้ง ขาวาตั้ง
4. เหยียดแขนทั้งสองข้าง แขนซ้ายไปทางซ้าย แขนขวาไปทางขวา แขนทั้งสองขนานกับพื้นหันหน้าไปทางซ้ายมองที่ปลายนิ้ว
5. ยึดเอา ลำตัวและแขนไปทางซ้ายให้มากที่สุด
6. ค้างไว้ 30 วินาที-1 นาที คลายท่า
7. สลับข้าง ทำท่าเดิม





## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 10

: วันที่เรียนรู้ .....

### สิ่งที่จะเกิดขึ้นใน 1, 5 และ 10 ปีถัดไป

การคาดการณ์ทิศทางของอนาคต —ตั้งแต่  
การคาดเดาแบบสุดขีดจนถึงการวิเคราะห์  
จากข้อเท็จจริง

ช่วงสิ้นปีคือช่วงเวลาที่ยิ่งใหญ่ที่มีแก่นสาร  
แทบทุกฉบับจะเปิดโพลประจำปีเพื่อแนะนำ  
สิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต คำทำนาย  
ประจำปีของเราจะเรียกว่า “สิ่งที่จะเกิดขึ้นใน  
1, 5 และ 10 ปีถัดไป” (What's next: The 1-  
5-10 Issue) โดยเราได้ขอให้ผู้นำในวงการ  
สถาปัตยกรรมและการออกแบบคาดการณ์  
ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในแวดวงของตนใน 1 ปี 5  
ปี และ 10 ปีจากนี้ แต่ก่อนอื่น เรายังสงสัย  
ว่า เป็นไปได้หรือที่จะทำนายอนาคตซึ่งยังไม่  
เกิดขึ้น เหตุการณ์ที่พลิกโฉมหน้า  
ประวัติศาสตร์อย่างเหนือความคาดหมายก็  
มักเกิดขึ้นโดยไม่มีใครคาดหมายมาก่อน

ดังนั้นจึงไม่สามารถทำนายล่วงหน้าได้ การ  
ทำนายทั้งหมดคือการประเมินจากข้อมูล ที่  
ผ่านมา แต่ประเมินจากพื้นฐานของสิ่งที่  
เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงถือเป็นการคาดเดาโดย  
อิงกับข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งไม่ใช่ว่าจะไม่ถูกต้อง  
หรือเชื่อถือไม่ได้ หรือเป็นสิ่งที่ตอบสนอง

ความต้องการเฉพาะของผู้ทำนาย (แม้ว่ามัน  
อาจจะเป็นไปได้ทั้งหมดที่กล่าวมา ) แต่เพียง  
แค่นั้นให้เห็นถึงความเป็น “อุดมคติ” ของ  
การทำนายอนาคต ซึ่งก็อาจเป็นสิ่งที่  
เหมาะสม เพราะในที่สุดแล้ว นักออกแบบคือ  
ผู้ที่มองโลกในแง่ดี ซึ่งมองว่า ปัญหาก็เกิดขึ้น  
เพื่อให้แก้ไข เราคาดการณ์ จากมุมมอง  
ดังกล่าว โดยหวังว่าจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจ  
ใจสำหรับอนาคต – Martin C. Pedersen

### วัสดุ

วัสดุในวันพรุ่งนี้จะสะอาดขึ้นและเป็นมิตรกับ  
สิ่งแวดล้อมมากกว่าทุกวันนี้ เช่น พลาสติก  
ชีวภาพที่ใช้ได้นานขึ้น , หลอด LEDs ที่  
นำไปใช้ในสถานที่ๆ ไม่คาดคิด และ  
ผลิตภัณฑ์ที่ให้ความหมายใหม่กับคำกล่าว  
ที่ว่า “ของที่ไร้ค่ากับคนหนึ่งแต่กลับเป็นของ  
มีค่าสำหรับอีกคนหนึ่งก็เป็นได้ ” Andrew  
Dent รองประธานของห้องสมุดและฝ่ายวิจัย  
วัสดุของ Material ConneXion บอกเล่า  
รายละเอียดดังนี้:

**1 ปี: พลาสติกชีวภาพที่ใช้ได้นานขึ้น**  
“พลาสติกชีวภาพที่พัฒนาขึ้นใหม่ซึ่ง

ความสามารถในการย่อยสลายกลายเป็นปุ๋ยได้นั้นเปิดตัวได้ไม่ได้นักเนื่องจากมีความกังวลเกี่ยวกับการปนเปื้อนในขบวนการรีไซเคิลและประสิทธิภาพของพลาสติกที่ต่ำลงเมื่อเปรียบเทียบกับพลาสติกใหม่ชนิดเดียวกันที่ได้จากปิโตรเคมี อย่างไรก็ตาม ผู้ผลิตพลาสติกขนาดใหญ่หลายรายได้เริ่มวัตถุดิบที่เป็นชีวภาพ (Bio-based) ลงในพลาสติกที่มีความทนทาน เช่น ไนลอนและอีลาสโตเมอร์ ซึ่งประสิทธิภาพของพลาสติกเหล่านี้แทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลงเลยเมื่อใช้วัตถุดิบที่หมุนเวียนได้ทดแทนปริมาณวัตถุดิบที่ได้จากน้ำมัน จึงสามารถนำไปผนวกเข้ากับผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้เวลาพัฒนาใหม่”



**แว่นตามหัศจรรย์ (Prodigy Goggles)**  
แว่นตาสกีเหล่านี้ทำจากโพลีเอสเตอร์ชีวภาพที่มีความคงทนที่เรียกว่า Pearthane ECO

### 5 ปี: อิเล็กทรอนิกส์แบบโปร่งใส

“เราได้เห็นต้นแบบของแผ่นใสเหมือนกระจกหน้าต่างซึ่งสามารถส่องสว่างได้เมื่อให้พลังงาน และการใช้หลอดไฟ LEDs ติดบนแผ่นฟิล์มพลาสติกใส แม้ว่าเราจะยังไม่สามารถทำให้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์

โปร่งใสได้ทั้งหมด แต่เราจะเริ่มได้เห็นการแสดงผลข้อมูลบนหน้าต่างและพื้นผิวใสอื่นๆ ที่จะบดบังสายตาของเราเฉพาะเมื่อจำเป็น

### Nanotube

หลอด LED ที่จัดเรียงและประกบบนแผ่นฟิล์มโพลีเอสเตอร์ใส มีการเชื่อมต่อกับระบบไฟฟ้าผ่านแผ่นบางที่โปร่งใสซึ่งประกอบด้วยท่อนาโนคาร์บอนมากมายที่ใช้เป็นสื่อนำกระแสไฟฟ้าได้ดีมาก

### 10 ปี: การนำโลหะและแร่ที่ฝังกลบกลับมาใช้ใหม่

“ปัจจุบันมีวัสดุโลหะและแร่มูลค่าสูงจำนวนมากที่ถูกนำไปทิ้งด้วยวิธีการฝังกลบ เมื่อวัตถุดิบขั้นพื้นฐานมีราคาแพงขึ้น ซึ่งจะแพงขึ้นแน่นอน เรา จะ เริ่มขุด ค้นโลหะหรือแร่ที่มีราคานี้ จากการฝังกลบเพื่อนำมาใช้ใหม่”

### Motorola's Eco-slider

ขวดน้ำดื่มที่สามารถรีไซเคิลได้ถูกนำมาใช้ทำปลอกใส่โทรศัพท์ และบริษัทโมโตโรล่ายังได้จัดทำโปรแกรมสำหรับรับคืนอุปกรณ์ต่างๆ

เครดิต: แปลจากบทความ “What’s next” วารสาร METROPOLIS เขียนโดย SuZanne LaBarre, Kristi Cameron, Paul Makovsky และ Martin C.Pedersen

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็น การรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลด ความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและกายให้ดีขึ้น

ท่าสัทธา Siddhasana



วิธีการฝึก

1. นั่งบนพื้น เท้าเหยียดตรง หากต้องนั่งนานอาจจะหาเบาะรองกัน
2. งอเข่าซ้าย ใช้มือจับเท้าซ้าย วางในตำแหน่งสันเท้าซ้าย และบริเวณหัวหน้า ฝ่าเท้า และบริเวณต้นขาขวา
3. งอเข่าขวา มือจับเท้าขวาวางบนต้นขาซ้าย สันเท้าขวาอยู่ใกล้กับบริเวณหัวหน้า
4. วางมือทั้งสองข้างบนเข่า หงายฝ่ามือ นิ้วหัวแม่มือจับกับนิ้วชี้ นิ้วอื่นเหยียดตรง



## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 11

: วันที่เรียนรู้ .....

### สุดยอดประเทศแห่งนวัตกรรม

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า ระดับนวัตกรรม เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ชี้วัด ประสิทธิภาพและความก้าวหน้าด้านต่างๆ ของแต่ละประเทศได้เป็นอย่างดี เพราะ นอกจากนวัตกรรมจะนำมาซึ่งการคิด ประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นแล้ว มันยังช่วย พื้นฟูสภาพเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของ ประชากรได้ด้วย

เมื่อความสำคัญของระดับนวัตกรรม ในแต่ละประเทศเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความ พยายามจัดอันดับประเทศ ที่มีระดับ นวัตกรรมสูงสุดขึ้น จากการจัดอันดับล่าสุด ในรายงานการวิจัยที่ชื่อ “The Global Takeoff of New Products: Culture, Wealth, or Vanishing Differences” โดย Deepa Chandrasekaran ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ด้านการตลาดจาก Lehigh University และ Gerard J. Tellis ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมโลกและผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดจาก University of Southern California's Marshall School of Business พบว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดโลก ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่มี นวัตกรรมจำนวนมากได้รับความนิยมในแต่ละ ประเทศไม่พร้อมกัน ซึ่งความสามารถใน

การรับเอาการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ นวัตกรรมใหม่ๆ ของประเทศต่างๆ นี้เองที่จะ เป็นสิ่งชี้วัดระดับการมีนวัตกรรมของประเทศ นั้นๆ ได้เป็นอย่างดี



จากผลการวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสาร Marketing Science เมื่อเดือน ตุลาคมที่ผ่านมา พบว่า จากการทำสำรวจใน 31 ประเทศ เกี่ยวกับระยะเวลาที่แต่ละ ประเทศใช้ในการเปิดรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่มาใช้อย่างกว้างขวางใน ผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ กว่า 16 ชนิดตลอด ระยะเวลากว่า 50 ปี พบว่า ประเทศที่มีระดับ นวัตกรรมสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ญี่ปุ่น นอร์เวย์ สวีเดน เนเธอร์แลนด์ และเดนมาร์ก ตามลำดับ ขณะที่สหรัฐอเมริกาทำได้เพียง อันดับที่ 6 โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประเทศ ญี่ปุ่นสามารถครองอันดับหนึ่งเป็นเจ้าแห่ง

นวัตกรรมได้ก็เนื่องมาจากความสามารถของประชากรในการปรับตัวเพื่อตอบรับกับเทรนด์ใหม่ๆ ของเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็วล้ำหน้าประเทศอื่นๆ ทั่วโลกนั่นเอง ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังได้รับการกล่าวอ้างว่าเป็นการวิจัยที่มีความครอบคลุมมากที่สุดในบรรดางานวิจัยประเภทเดียวกันอีกด้วย



ผลการวิจัยยัง พบอีกว่า ประเทศญี่ปุ่นใช้เวลาเพียง 5.4 ปีในการรับเอานวัตกรรมใหม่มาใช้ในประเทศ ส่วนสหรัฐอเมริกาใช้เวลานานกว่าที่ 6.2 ปี โดยปัจจัยที่เป็นตัวการทำให้แต่ละประเทศใช้เวลาในการรับเอานวัตกรรมใหม่ไปใช้ไม่เท่ากันนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความมั่งคั่งของเศรษฐกิจประเทศ เป็นสำคัญ เนื่องจากประเทศที่มีความร่ำรวยจะสามารถปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ดีกว่าประเทศที่มีเศรษฐกิจไม่คล่องตัวมากนักอย่าง อินเดีย พิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เวียดนาม หรือจีนที่

ต่างถูกจัดอันดับเป็นประเทศที่มีนวัตกรรมอยู่ในลำดับท้ายๆ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับนวัตกรรมใหม่ของประเทศ โดยจากการวิจัยพบว่า ประเทศกำลังพัฒนาหรือประเทศที่เพิ่งก้าวเข้าสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างเกาหลีใต้หรือเวเนซุเอล่า จะมีความพร้อมในการเปิดรับนวัตกรรมใหม่ได้รวดเร็วกว่าประเทศที่มีประวัติศาสตร์อุตสาหกรรมที่ยาวนาน เช่น ประเทศกลุ่มเมดิเตอร์เรเนียน

ผลการวิจัยยังเปรียบเทียบเกี่ยวกับประเภทของผลิตภัณฑ์ต่างๆ และพบว่า ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อความบันเทิง เช่น เครื่องเล่นเพลงเอ็มพีสาม โทรศัพท์มือถือ กล้องดิจิทัล และระบบอินเทอร์เน็ต จะได้รับการตอบรับด้านนวัตกรรมจากประเทศต่างๆ รวดเร็วกว่าผลิตภัณฑ์เพื่อการใช้งาน เช่น ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในครัวเรือน ไมโครเวฟ เครื่องล้างจาน หรือเครื่องซักผ้า เฉลี่ยอย่างน้อย 5 ปี ทั้งนี้สาเหตุอาจเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง กับความบันเทิงมักได้รับการแนะนำให้รู้จักในกลุ่มประเทศต่างๆ ไปในเวลาเดียวกัน ขณะที่ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะการใช้งานที่ชัดเจนมักเกิดขึ้นในแต่ละประเทศคนละช่วงเวลาขึ้นเพื่อก่อให้เกิดผลกระทบทางการตลาดสูงสุด

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

**ท่าโยคะช่วยลดอาการปวดหลังที่เกิดจากการยืนนาน**

ท่ายืดหลัง 3 ท่า (ท่าอูฐ - ท่าแมว - ท่าเด็ก)

หมุนเวียน (ให้ทำจากท่าบนลงล่าง ค้างไว้ท่าละ 20 วินาที หรือหายใจออกในท่าแรก > หายใจเข้าท่าที่สอง > หายใจออกท่าที่สาม > พักพร้อมกับหายใจเข้า แล้วทำซ้ำ)







dreamstime.com ตกผลึกความคิด พิชิตความรู้ใหม่ !!!!

### โปรดบันทึกสิ่งที่ท่านได้รับจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....

## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 12

: วันที่เรียนรู้ .....

### ติวเตอร์ยุคดิจิทัล

ขณะที่โรงเรียนในปัจจุบันนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานและมีบทบาทในหลักสูตรการศึกษา แต่การเรียนการสอนส่วนใหญ่ก็ยังเป็นแบบเก่า คือเรียนจากหนังสือ ทั่วๆ ที่ไลฟ์สไตล์ของเด็กวัยรุ่นยุคนี้เปลี่ยนไปมาก ทุกคนเติบโตมากับคอมพิวเตอร์ และใช้ชีวิตออนไลน์มากขึ้น จนกระทั่งหลายๆ คน ขาดอินเทอร์เน็ตวันไหนคงแทบขาดใจ

ในสหรัฐอเมริกา มีการเปิดตัวเครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ Brightstorm ซึ่งมุ่งนำเสนอบริการสอนพิเศษและเตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัย ในรูปแบบนักเรียนมัธยมยุคดิจิทัลคุ้นเคยมากกว่า

การสอนผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตถูกออกแบบขึ้นเพื่อช่วยให้นักเรียนมัธยมปลายเข้าใจวิชาสำคัญๆ ได้ดีขึ้น และเตรียมความพร้อม การเข้าเรียนระดับอุดมศึกษา โดยมีครูผู้เชี่ยวชาญจากทั่วประเทศ เป็นผู้ออกแบบหลักสูตรและ สอนทางวิดีโอ Brightstorm เพิ่งเริ่มให้บริการเมื่อปลายเดือนที่แล้ว และนำเสนอวิชาหลักๆ ที่สอน ในโรงเรียนทั่วไป เช่น คณิตศาสตร์ การเขียน ประวัติศาสตร์ ตลอดจนการเตรียมตัวสอบ AP และ SAT โดยมีแผนขยายวิชาที่เปิดสอนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ นี้

ครูผู้สอนได้รับเลือกจากประวัติการสอนในห้องเรียนที่ได้ผล ความกระตือรือร้นในงานสอน และคุณวุฒิด้านการศึกษา ครูจะพัฒนาหลักสูตรและวิธีการสอนในแบบของตน เพื่อถ่ายทอด วิชาด้วยวิธีที่วัยรุ่นคุ้นเคยและเข้าใจได้ง่าย

การสอนในแต่ละวิชาประกอบด้วยวิดีโอแบบโต้ตอบทั้งหมด 5 ชั่วโมง ซึ่งแยกออกเป็นบทเรียนย่อยๆ ตามหัวข้อหลัก แต่ละหัวข้อมีความยาวระหว่าง 10 ถึง 20 นาที นักเรียนสามารถเลือกลำดับหัวข้อที่จะเรียนได้ตามต้องการ

แต่ละวิชาจะมี ผู้สอนหลายคน นักเรียนจึงเลือกครูที่มีสไตล์ การสอนเหมาะสมกับตนมากที่สุด และสามารถเลือกที่จะเรียนอย่างรวดเร็ว หรือค่อยเป็นค่อยไปตามความสะดวก ความสามารถของตน และเลือกเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Discussion Group) แบบโต้ตอบ และได้รับเนื้อหาพิเศษที่ครูเตรียม ขึ้นมาพิเศษเพิ่มเติม เช่น แบบทดสอบแบบโต้ตอบ ปัญหาทำสมอง และคู่มือการเรียน

ค่าเรียนแบบออนไลน์คือวิชาละ 49 เหรียญสหรัฐ หากสมัครเรียนแบบ 12 เดือน

เจฟ มาร์แชล ผู้ร่วมก่อตั้งและ CEO ของ Brightstorm อธิบายว่า “ ในฐานะผู้ประกอบการ ครู และนักเทคโนโลยีการศึกษา เราเห็นความต้องการเครือข่ายการเรียนรู้ที่สามารถช่วยวัยรุ่นให้เรียนดีขึ้น โดยเสนอการสอนที่ปรับให้เข้ากับความสนใจและการใช้ชีวิตออนไลน์ของวัยรุ่นยุคใหม่ การเรียนรู้ที่ดีเริ่มต้นด้วยการสอนที่ดี การคัดสรรครูผู้สอนที่ดีที่สุดจากทั่วประเทศ และเปิดโอกาสให้ครูเก่งๆ ได้สอนเด็กมากกว่าแค่ในห้องเรียนของตน”

### เรียบเรียงจากเว็บไซต์

<http://www.springwise.com> และ

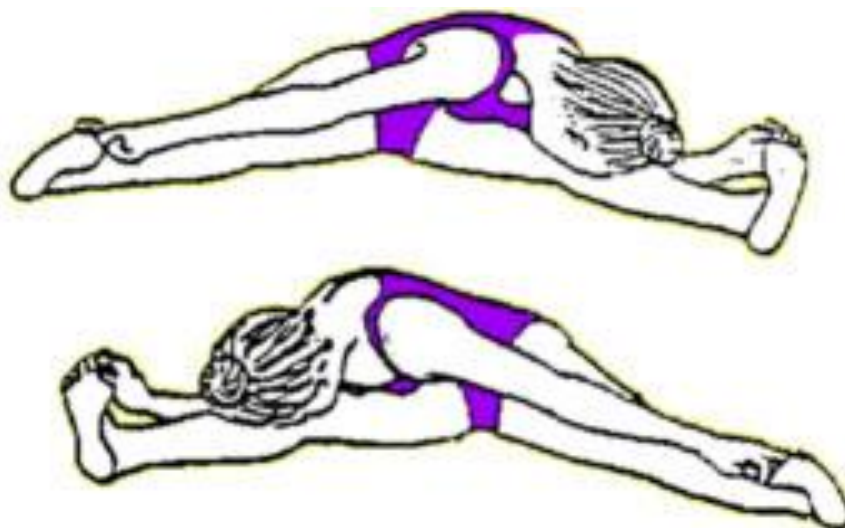
<http://www.brightstorm.com>

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

**ท่าโยคะช่วยลดอาการปวดหลังที่เกิดจากการยืนนาน**

ท่ายืดขา-ก้มลงไปหาขาทีละข้าง (alternate leg stretches)

เริ่มจากการนั่งแยกขา 2 ข้างออกพร้อมกับหายใจเข้า > ใช้มือจับหัวแม่เท้า 2 ข้าง > ก้มหัวลงไปแตะเข่าซ้าย หรือให้อยู่ใกล้เข่าพร้อมหายใจออกช้าๆ > หายใจเข้าพร้อมกลับสู่ท่านั่งตรง > ก้มหัวลงไปแตะเข่าขวา หรือให้อยู่ใกล้เข่าพร้อมกับหายใจออกช้าๆ > ทำซ้ำ





dreamstime.com ตกผลึกความคิด พิชิตความรู้ใหม่ !!!!

**โปรดบันทึกสิ่งที่ท่านได้รับจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...

.

## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 13

: วันที่เรียนรู้ .....

### โทรศัพท์ Just in case

ในบางเวลาที่เร่งรีบหรือเหตุจำเป็นในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างวิกฤติน้ำท่วมที่ผ่านมาหลายคนคงเคยประสบปัญหาในการสื่อสาร เพราะแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือหมดกลางคันและไม่สามารถหาแหล่งชาร์ตได้ ทำให้ นึกถึงโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้พลังงานสำรอง ในการสื่อสารยามฉุกเฉินหรือภาวะจำเป็น เช่น ถ่านก้อน

ไอเดียโทรศัพท์ใส่ถ่านนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะหลายบริษัทได้มีการผลิตโทรศัพท์มือถือที่ประกอบด้วย 2 ฟังก์ชันการใช้งาน สามารถใช้ถ่านก้อนแทนได้หากแบตเตอรี่หมด ในปี 2553 บริษัท Olive จากอินเดียเปิดตัว FrvrOn V-G2300 โทรศัพท์ที่ใช้แหล่งพลังงานได้จากทั้งแบตเตอรี่และถ่าน AAA ก่อนหน้านั้นฟิลลิปส์ก็ได้ปล่อย Philips Xenium 9@9j มือถือที่มีคุณสมบัติคล้ายกันออกมาเมื่อปี 2551

ล่าสุด บริษัท Xpal Power ผู้ร่วมพัฒนาถ่าน Energizer จับมือกับบริษัทออกแบบ NextOfKin Creatives จากสิงคโปร์ ได้พัฒนา SpareOne โทรศัพท์ที่ใช้ถ่านก้อนออกมาเช่นกัน แต่ความแตกต่างที่โดดเด่นของโทรศัพท์รุ่นนี้คือเป็นมือถือที่ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นเพื่อใช้ยามฉุกเฉินโดยเฉพาะ โดยถือได้ว่าเป็น **โทรศัพท์**

**เครื่องแรกและเครื่องเดียวในโลกที่ใช้พลังงานจากถ่านแบบ AA เพียงอย่างเดียว ตัวเครื่องเน้นความ “เรียบ” และ “ทน” ด้วยประสิทธิภาพน่าทึ่งคือ สามารถเก็บสำรองไว้ใช้ได้ยาวนานถึง 15 ปีตามอายุของถ่าน (เมื่อใช้ Energizer Ultimate Lithium AA ที่มาพร้อมกับเครื่องอยู่แล้ว ) ซึ่งยาวนานทำลายสถิติโทรศัพท์ทุกเครื่องที่เคย**

เมื่อเริ่มใช้งาน SpareOne จะสามารถเปิดเครื่องไว้ได้ถึง 15 ชั่วโมง และคุยต่อเครื่องได้ถึง 10 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังสามารถส่งพิกัดและหมายเลขผู้โทรเพื่อขอความช่วยเหลือ หรือโทรหาหมายเลขฉุกเฉินได้โดยไม่ต้องมีซิมการ์ด และยังเป็นไฟฉายได้ด้วย

SpareOne ตั้งราคาจำหน่ายที่ 49.99 เหรียญสหรัฐ (ประมาณ 1,500 บาท) และจะเริ่มวางจำหน่ายในสหรัฐอเมริกาในเดือนมีนาคมนี้ นวัตกรรมการใช้ถ่าน AA ให้โทรศัพท์มีอายุการใช้งานที่ยาวนานบวกกับราคาที่น่าซื้อได้ง่าย ทำให้ SpareOne ได้กระแสตอบรับที่ดีมาก และคาดว่า จะเป็นมือถือสำรองที่หลายคนเก็บไว้ติดรถ หรือเป็นหนึ่งในอุปกรณ์ยังชีพประจำบ้านในยุคที่ภัยพิบัติทางธรรมชาติกลายเป็นสิ่งที่เราต้องเผชิญหน้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

**ท่าโยคะช่วยลดอาการปวดหลังที่เกิดจากการยืนนาน**

ท่ายืดขา-ก้มลงไปหาขาที่ละข้าง (life nerve stretches)

ท่านี้เริ่มจากการนั่งเหยียดขาข้างซ้าย งอเข่าขวา พร้อมกับหายใจเข้าช้าๆ > ค่อยๆ ก้มลง เพื่อใช้มือจับหัวแม่เท้าซ้าย ก้มหัวลงไปแตะเข่าซ้าย หรือให้อยู่ใกล้เข้าพร้อมหายใจออกช้าๆ ทำซ้ำกับขาข้างตรงข้าม





dreamerz.com

ตกลึกความคิด พิชิตความรู้ใหม่ !!!

โปรดบันทึกสิ่งที่ท่านได้จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....

## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 14

: วันที่เรียนรู้ .....

### เทรนด์อีโค (Eco) ภาคบังคับ

เทรนด์แรงไม่ตก สำหรับปีนี้ ยกให้เทรนด์สิ่งแวดล้อมที่ส่งอิทธิพลโดยรวมต่อทัศนคติ สถานภาพ และพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปของผู้คนทั่วโลก มาจากแรงกระตุ้นทางภาครัฐกิจและความต้องการของผู้บริโภคหัวใจสีเขียว ทำให้เกิดเทรนด์สินค้าหรือบริการที่แข่งขันกันทำดีไหนรักษาโลก (ทั้งในแง่คุณประโยชน์และรูปลักษณ์) ที่ถูกใช้เป็นส่วนลักษณะบอกสถานภาพสังคมและเรื่องราวของผู้บริโภคอีกด้วย

ผู้บริโภคพร้อมใจตอบรับกับกระแสการบริโภคสีเขียว ทำให้ “คลื่นสีเขียวได้นำ” ค่อยๆ ทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นเทรนด์อีโคภาคบังคับ (ECO-EMBEDDED) นั่นก็คือเมื่อภาครัฐและเอกชนยื่นมือเข้ามาจัดระเบียบให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎหมายเหล็กสีเขียวโดยพร้อมเพรียง

เริ่มต้นกันที่ปัญหาถุงขยะพลาสติกอันโลก (ที่ต้องใช้เวลาถึง 1,000 ปีในการย่อยสลาย) วิธีการจัดการใช้ถุงพลาสติกด้วยความสมัครใจคงไม่ใช่เรื่องง่าย ทางออกที่ภาครัฐทำได้ก็คือการออกกฎหมายห้ามใช้ถุงพลาสติก เช่น ในนครซานฟรานซิสโกใช้ถุงพลาสติกถึง 180 ล้านใบในแต่ละปี ทำให้มีการออกกฎหมายที่ห้ามร้านค้าขนาดใหญ่ที่มีสาขามากกว่า 5 แห่ง ใช้ถุงพลาสติกใส่ของให้ลูกค้า มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม ปี 2007 โดยอนุโลมให้ร้านค้าสามารถใช้ถุงพลาสติกหรือถุงกระดาษรีไซเคิล และถุงที่ผลิตจากวัสดุที่ย่อยสลายเองตามธรรมชาติ เช่น ข้าวโพดหรือมัน

ฝรั่งได้ นอกจากนี้เมื่อสิ้นปี 2008 ยังมีการออกกฎหมายห้ามใช้ถุงพลาสติกสำหรับร้านขายยาอีกด้วย

ประเทศในแถบเอเชียอย่างบังคลาเทศ และได้วันที่มีก ารออกกฎหมายห้ามใช้ถุงพลาสติกแล้ว ส่วนประเทศฝรั่งเศสจะเริ่มประกาศเป็นกฎหมายตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2010 เป็นต้นไป

ประเทศออสเตรเลียเตรียมกำหนดแผนให้ห้างสรรพสินค้า Totem เป็นเขตบังคับปลอดพลาสติกแห่งแรกในประเทศ ห้ามมิให้ร้านค้าปลีกทั้ง 60 ร้าน รวมถึงซูเปอร์มาเก็ต Coles ใช้ถุงหรือภาชนะใส่อาหารและเครื่องดื่มที่ทำจากพลาสติกหรือวัสดุที่ย่อยสลายไม่ได้เองตามธรรมชาติ

สำหรับภาคเอกชน หลายบริษัทได้เริ่มทยอยออกเงื่อนไขการหักเก็บค่าชดเชยมลพิษรวมไปในค่าสินค้าและบริการด้วย อย่างบัตรเครดิต GE Earth Rewards ที่นำส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นบนบัตรไปมอบให้กับโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ด้านธุรกิจปั้มน้ำมันในประเทศบราซิล Brazillian Ipiranga ก็ออกบัตรเครดิต Carbono Zero ร่วมกับมาสเตอร์การ์ด โดยเมื่อลูกค้าใช้บัตรนี้เติมน้ำมันกับทางปั้ม ระบบจะทำการคำนวณปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่จะเกิดขึ้น จากปริมาณน้ำมันที่เติมไป และหักค่าชดเชยมลพิษทางอากาศจากส่วนหนึ่งของค่าน้ำมัน เงินส่วนต่างจะถูกนำไปสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น



โครงการปลูกป่า หรือไปบริจาคเป็นเงินสนับสนุน การค้นคว้าด้านพลังงานทดแทน

นิวยอร์กได้กำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับการตรวจวัดมลพิษทาง อากาศและอัตราการใช้ พลังงานเชื้อเพลิงตามระยะทางของรถแท็กซี่สี่ เหลือทั้งหมด 13,000 คัน ต่อเนื่องไปถึงแผนปรับ ใช้รถแท็กซี่ไฮบริดที่จะเริ่มมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 2012 เป็นต้นไป โดยจัดเป็นแผนพัฒนาระยะ 4 ปี ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดมลพิษในอากาศที่ถูกปล่อยจากรถ แท็กซี่และรถรับจ้างอื่นๆ ได้ราว 50% ภายในสิบปี

เทรนด์สินค้าหรือบริการที่แข่งขันกันทำ ดีไซน์รักษ์โลกมาแรงขึ้นเรื่อยๆ และกำลังเกิดเป็น กระแสอีโคภาคบังคับ (ECO-EMBEDDED) นั่นก็คือเมื่อทั้งภาครัฐและเอกชนต่างยื่นมือเข้ามาจัด ระเบียบให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎเหล็กสีเขียว

แนวโน้มการพัฒนาเมืองใหม่ให้เป็นเมือง สีเขียวก็เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของกระแสนี้ โปรเจกต์ Masdar Initiative คือโครงการเมืองใหม่เนื้อที่หก ล้านตารางเมตรในกรุงอาบูดาบี ประเทศสหรัฐ อาหรับเอมิเรตส์ที่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่ปลอด มลภาวะ ชยะ และรถยนต์แห่งแรกของโลก พื้นที่ โดยรอบมีก ารก่อสร้างฟาร์มลมและฟาร์ม แสงอาทิตย์ รวมถึงมีพื้นที่วิจัยทางการเพาะปลูก เพื่อให้เป็นเมืองที่สามารถพึ่งพาตัวเองได้ แผนการ ก่อสร้างกำหนดแล้วเสร็จในปี ค.ศ. 2015

ส่วนจีนกำลังดำเนินการก่อสร้างเมืองสี เขียวที่ชื่อว่า Dongtan เมืองนี้ตั้งอยู่บนเกาะ Chongming ใกล้นครเซี่ยงไฮ้ ประกอบด้วยอาคาร บ้านเรือนของประชาชนราว 50,000 ครอบครัว กำหนดสร้างเสร็จเพื่อให้ทันการเปิดตัวในงาน EXPO ประจำปี 2010 และในปี 2040 คาดว่าการ

ขยายของเมือง Dongtan จะครอบคลุมพื้นที่ราว หนึ่งในสามของเกาะแมนฮัตตัน (นิวยอร์ก) และมี จำนวนประชากรถึง 500,000 คน เมืองนี้จะดำเนิน นโยบายการผลิตพลังงานใช้เอง ที่ ึ่งจากลม แสงอาทิตย์ ไบโอบีโอดีเซล ชยะรีไซเคิล การอนุญาต ให้เฉพาะรถยนต์พลังงานไฮโดรเจนหรือพลังงาน ทดแทนอื่นๆ เข้ามาวิ่งในเขตเมือง เพื่อเป็นการช่วย ลดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

หลายประเทศ แสดงเจตนาจะช่วยเหลือ ภัยพิบัติทางสภาพทาง สิ่งแวดล้อมของโลก โดย สวีเดนตั้งเป้า หมายว่าจะเป็นประเทศปลอดน้ำมัน เชื้อเพลิงประเทแรกของโลกได้ในปี 2020 และ เมชายน ปี 2007 นอร์เวย์ ผู้ส่งออกน้ำมันใหญ่ อันดับห้าของโลกได้ประกาศความมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่ การเป็นประเทคาร์บอนสมดุลภายในปี 2030 ขณะที่ประเทศคอซตารีกา วางจุดมุ่งหมายเดียวกัน ไว้ในปี 2012 ส่วน มลรัฐ แคลิฟอร์เนียตั้งเป้า ลด มลภาวะทางอากาศให้ได้ 80% ภายในปี 2050

ปีที่เยอรมัน หัวเมืองใหญ่เช่น เบอร์ลิน , ฮานโนเวอร์, ดอร์ทมุน, โคโลญจ์ และสตูตการ์ต มีการออกกฎเหล็กห้ามยานยนต์ที่ไม่ติดตั้งอุปกรณ์ พอกหรือกรองไอเสียเข้ามาวิ่งในเขตมลพิษต่ำ และ รถทุกคันต้องมีสติ๊กเกอร์แสดงการติดตั้งอุปกรณ์ ดังกล่าวที่กระจกหน้ารถด้วย หากฝ่าฝืนจะถูกปรับ เป็นเงิน 40 ยูโร ขณะที่เมืองใหญ่ในทวีปยุโรป เช่น อัมสเตอร์ดัมและมาดริด ก็กำลังพิจารณาใช้ กฎหมายห้ามรถที่ไม่ผ่านมาตรฐานด้าน สิ่งแวดล้อมเข้ามาวิ่งเช่นกัน

ที่มา trendwatching.com, nytimes.com

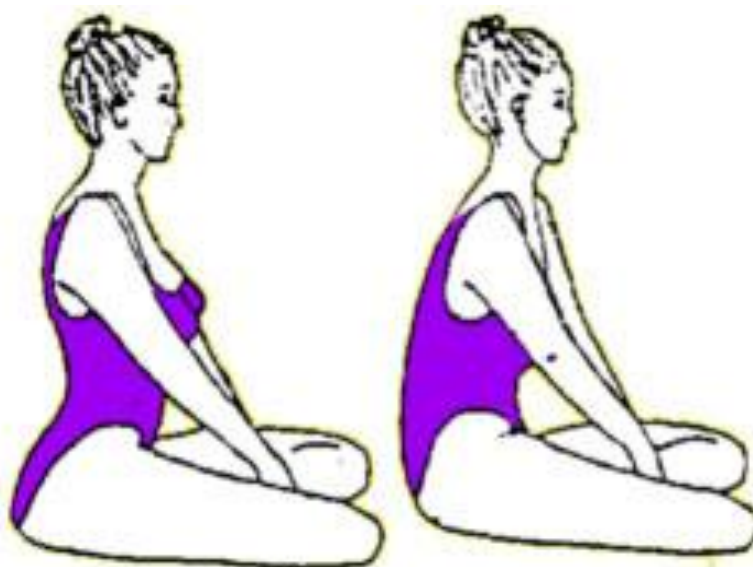
ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

**ท่าโยคะช่วยลดอาการปวดหลังที่เกิดจากการยืนนาน**

ทำนั่งท่าหลังโค้งสลับหลังค่อม (spinal flex)

ท่านี้เริ่มจากทำนั่งขัดสมาธิ มือจับที่ข้อเท้า แอนหลังซ้ำๆ พร้อมกับหายใจเข้า (ภาพซ้าย) > ทำหลังโค้ง (ภาพขวา) พร้อมกับหายใจออก > ทำซ้ำ 2 รอบ

ถ้าไม่ชอบนั่งขัดสมาธิ... จะนั่งเก้าอี้แทนก็ได้ ขอให้สังเกตว่า ท่านี้คือ ท่าแมวกับท่าอูฐ (1) สลับกัน เวลานั่งนานๆ ให้ทำท่านี้บ่อยๆ จะลดอาการปวดหลังลงได้





## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 15

: วันที่เรียนรู้ .....

### อุตสาหกรรมเกมและแอนิเมชันไทย ก้าวต่อไปของเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ในปี 2553 อุตสาหกรรมวิดีโอเกมและแอนิเมชันของไทยมีมูลค่ารวมกว่า 22,000 ล้านบาท เพิ่มจากปี 2551 ที่มีมูลค่า 17,000 ล้านบาท นับเป็นการเติบโตที่ชี้ให้เห็นว่า อุตสาหกรรมนี้ได้กลายเป็นอีกหนึ่งกำลังสำคัญของระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์

นิทรรศการ “DigiPlay: เล่นสนุกยุคดิจิทัล” (DigiPlay: Thai-UK Digital Festival) จัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ TCDC และบริทิช เคานซิล จะพาคุณไปสัมผัสประสบการณ์ใหม่กับนวัตกรรมแห่งความสนุกโดยนักออกแบบจากอังกฤษและไทย พร้อมนำเสนอทิศทางการอุตสาหกรรมดิจิทัลไทยในยุคแรกเริ่ม จนกระทั่งแตกหน่อเป็นสตูดิโอสัญชาติไทยและกลุ่มศิลปินที่มีแนวทางและกระบวนการสร้างสรรค์อันโดดเด่น กลายเป็นที่รู้จักในระดับสากล อาทิ

#### ก้านกล้วย – แอนิเมชันสัญชาติไทยที่ครองใจทุกคน

ทุกวันนี้ แทบจะไม่มีใครไม่รู้จักช้างสีน้ำเงินตัวน้อยที่ฝ่าฟันการต่อสู้ผจญภัยต่างๆ จนกลายมาเป็นช้างทองของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ในภาพยนตร์แอนิเมชันไทยชื่อดัง

“ก้านกล้วย” โดย บริษัท กันตนา แอนิเมชันสตูดิโอ จำกัด เป็นผู้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตเองทุกขั้นตอน นอกจากภาพยนตร์เรื่องนี้จะสามารถครองใจมหาชนไปโดยปริยายแล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าคนไทยหันมาสนใจภาพยนตร์สาขานี้กันมากขึ้น ส่งผลให้ทิศทางของอุตสาหกรรมเกมและแอนิเมชันในไทยเริ่มต้นตัวและเติบโตอย่างเห็นได้ชัด

#### ฟรอนต์ มิชชั่น อีโวลฟ์ – บทพิสูจน์ของนักออกแบบไทยในต่างแดน

ภาคต่อของซีรีส์เกมฟรอนต์ มิชชั่น ของบริษัทเกม สแควร์ อีนิคซ์ ประเทศญี่ปุ่นที่ระเบิดความมันส์ด้วยฉากแอคชั่นตระการตา โดยมี บริษัท สตูดิโอ ไฮพี จำกัด ของคนไทยร่วมแสดงฝีมือในการออกแบบฉากและตัวละครทั้งหมด นำทีมโดยสกาล ศรีสุวรรณ นักออกแบบ นักวาดภาพ ประกอบ และผู้กำกับศิลป์แถวหน้า ร่วมด้วยกานต์ สุภบรรพต ผู้มีชื่อเสียงในวงการวิดีโอเกมของไทย และทีมงานมากฝีมือที่พร้อมจะปลุกกระแสแอนิเมชันไทยในตลาดโลก

#### เดอะสลัด – ใครว่าโลกนี้ไม่มีเวทีสำหรับสตูดิโอเล็ก?

จริงอยู่ที่สตูดิโอยักษ์ใหญ่มักยึดพื้นที่ตลาด ส่วนมากไปครอง แต่ อีคลู สตูดิโอ ซึ่ง ประกอบไปด้วยนักออกแบบจากหลากหลาย สาขา ก็ได้แสดงให้เห็นแล้วว่า สตูดิโอขนาดเล็กก็สามารถสร้างสรรค์ผลงานแปลกใหม่ที่ ชวนติดตามได้ไม่แพ้กัน เช่นเดียวกับผลงาน การ์ตูนแอนิเมชัน “เดอะ สลัด” ที่นำรูปร่าง ลักษณะจากพืชผักต่างๆ มาดัดแปลงเป็นคา แรกเตอร์ที่โดดเด่นด้วยความน่ารักและไม่ เหมือนใคร

### ลาวาบอย – แอนิเมชันสร้างภาพ สตูดิโอ สร้างคน

เดอะ มังค์ สตูดิโอ ขึ้นชื่อว่าเป็นอีกหนึ่ง สตูดิโอที่ผลิตผลงานดิจิทัลเอฟเฟกต์และแอนิเมชันระดับแถวหน้าของเมืองไทย โดยมีสุภณวิช สมสมาน เป็นผู้ก่อตั้งและคุม บังเขียนแห่งความสร้างสรรค์ ด้วยสไตล์การ ออกแบบที่ใส่ใจในทุกรายละเอียด ทำให้ทุก ตัวละครใน ลาวาบอย ลุกขึ้นมามีชีวิตบน ฉากที่ถูกเนรมิตขึ้นมาได้อย่างไร้ที่ติ นอกจากนี้เขายังมุ่งมั่นที่จะช่วยสานควา มฝันของเด็กไทยที่อยากทำงานด้านแอนิเมชัน ให้เป็นจริง ด้วยการเปิดโอกาส ให้เข้ามา ทำงานร่วมกัน เพื่อ สร้างความเปลี่ยนแปลง ให้กับวงการอุตสาหกรรมแอนิเมชันไทย

**ตำนานสมเด็จพระนเรศวรมหาราช  
ออนไลน์ – ฝันความสำเร็จบนแผ่นฟิล์ม  
สู่โลกออนไลน์**

บริษัท พรอมทีนา จำกัด ผู้ผลิตเกมออนไลน์ จับมือกับ บริษัทเอเชีย ซอฟท์ และ บริษัท พร้อมมิตร จำกัด หยิบเอาเรื่องราวทาง ประวัติศาสตร์ไทยที่โด่งดังบนแผ่นฟิล์มอย่าง “ตำนานสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ” มา ถ่ายทอดในรูปแบบเกมออนไลน์ได้อย่างน่า ทึ่ง ตั้งแต่ตัวละคร เครื่องแต่งกาย ไปจนถึง ฉากสู้รบสุดตระการตา! แม้ภาพยนตร์ นับเป็นอีกหนึ่งตัวอย่างของการต่อยอด เอกลักษณะของวัฒนธรรมไทยให้เข้ากับ กระแสนิยมยุคใหม่ได้อย่างลงตัว

### โต๊ะเกมมัลติทัช – ความสนุก...ต้องไม่ยึดติดกับพื้นที่

บริษัท อีเมจแม็กซ์ จำกัด ทำลายกฎเกณฑ์ เดิมๆ ในการสาธิตเล่นเกมออนไลน์ใน คอมพิวเตอร์ ด้วยการออกแบบโต๊ะเกมรุ่นใหม่ ที่ทำงานด้วยการสัมผัสบนหน้าจอ ภายในบรรจุเกมหลากหลาย ซึ่งพวกเขาเป็น ผู้ผลิตขึ้นเ อง นอกจากนี้ยังสามารถ เคลื่อนย้ายไปจัดแสดงในสถานที่ต่างๆ ได้



ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็นการรวม  
กายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลดความอ่อนล้าของ  
กล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น

**ท่าโยคะช่วยลดอาการปวดหลังที่เกิดจากการยืนนาน**

**ท่าชูเปอร์แมน (คล้ายท่าตั้งไข่ของเด็กเล็ก)**

เริ่มจากยกขาสองข้าง (A), ท่ายกหัว-ไหล่-หลังส่วนบน (B), ท่ายกแขน-ไหล่กับขาเอวข้างตรงข้าม  
สลับกัน (C) เวลาทำให้ค้างไว้ นับ 1-20 ซ้ำๆ พร้อมหายใจเข้า-ออกซ้ำๆ ท่าเหล่านี้ทำให้หลัง-  
เอว-ไหล่ด้านหลังแข็งแรง



**A**



**B**



**C**



## การเรียนรู้ด้วยตนเองครั้งที่ 16

: วันที่เรียนรู้ .....

### แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ของคุณ ที่มา : หนังสือคุณฉลาดมากกว่าที่คุณคิด

การทดสอบนี้ไม่สนใจว่า คุณจะหาคำตอบ ที่ "ถูกต้อง" สิ่งที่เราต้องการจะรู้ก็คือว่า  
โดยปรกติแล้วคุณคิด รู้สึกและปฏิบัติตัวอย่างใดในชีวิตจริงๆ

แบบทดสอบนี้ได้พัฒนา และแก้ไขโดยใช้เวลาค่อนข้างนาน

โดยได้ศึกษาตัวอย่างของการคิดแบบสร้างสรรค์ และการคิดแบบทำลายล้างจากงานของนักวิจัย  
และจิตแพทย์ ที่ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของการคิด ต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ขอให้คุณทำแบบทดสอบนี้ โดยการให้หมายเลขในช่องว่างหน้าประโยคแต่ละข้อ ตามตารางดังนี้

#### ถ้าคุณเห็นว่าประโยคข้างล่าง

ผิดโดยสิ้นเชิง ใส่เลข 1

ผิดเป็นส่วนใหญ่ ใส่เลข 2

ไม่ถูกหรือผิด หรือตัดสินใจไม่ได้ใส่เลข 3

ถูกเป็นส่วนใหญ่ ใส่เลข 4

ถูกโดยสิ้นเชิง ใส่เลข 5

**คุณต้องไม่พยายามตอบ "ให้ถูกต้อง" คุณควรจะตอบตามที่你会รู้สึกเช่นนั้นโดยปรกติ**

จุดประสงค์ของข้อทดสอบนี้ คือ

อยากรู้ว่าคุณคิดโดยอัตโนมัติอย่างไร

ไม่ใช่อยากรู้ว่าคุณ "ควรจะ" คิดอย่างไร

- ..... 1. ฉันไม่วิตกกังวลเรื่องเงินที่ฉันไม่อาจที่จะจัดการอะไรกับมันได้
- ..... 2. ฉันเป็นคนชนิดที่จะลงมือทำมากกว่าการแคคิด หรือบ่นเกี่ยวกับสถานการณ์
- ..... 3. ฉันรู้สึกว่า ถ้าใครปฏิบัติต่อเราอย่างเลวร้าย เราก็ควรปฏิบัติต่อเขาอย่างเลวร้ายเช่นเดียวกัน



- ..... 4. ฉันพบว่า การพูดถึงความสำเร็จที่ฉันคาดหวังไว้ก่อนจะเป็นกลาง ที่ทำให้สิ่งนั้นเลยไม่เกิดเป็นจริงขึ้นมา
- ..... 5. ถ้าหากฉันทำข้อสอบครั้งสำคัญได้ดีมาก ฉันรู้สึกเหมือนได้พบความสำเร็จครั้งยิ่งใหญ่ และชีวิตฉันจะก้าวไปไกลมาก
- ..... 6. ฉันเชื่อในเรื่องโหราศาสตร์
- ..... 7. ฉันไม่กังวลต่อเรื่องเล็กๆ น้อยๆ
- ..... 8. ถ้าหากฉันจำเป็นต้องทำงานที่ฉันไม่ชอบ ฉันพยายามจะทำให้ดีที่สุด โดยคิดในแง่บวก
- ..... 9. ในโลกนี้ โดยทั่วไปแล้วมีคนเพียง 2 ชนิด คือ คนดีและคนเลว
- ..... 10. เมื่อมีบางสิ่งที่ดีๆ เกิดขึ้นกับฉัน ฉันเชื่อว่า ครั้งต่อไปฉันคงได้รับสิ่งที่ไม่ดี เป็นการชดเชยให้สมดุลกัน
- ..... 11. ฉันเชื่อว่า คนเราสามารถทำทุกสิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จได้ ถ้าหากเขามีอำนาจของความตั้งใจ (will power) อย่างมากพอ
- ..... 12. ฉันจะมีโชคคือน้อยหนึ่งครั้ง
- ..... 13. ฉันไม่ได้รู้สึก (เหมือนคนบางคน) ที่ว่า จะต้องทำให้ได้ดียกยอเยียมเสียก่อน ถึงจะถือว่าตัวเองเป็นคนมีคุณค่าได้
- ..... 14. ฉันมองการทำทนาย (challenges) ต่างๆ ว่า ไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว แต่เป็นโอกาสที่ฉันจะได้ทดสอบตัวเองและเรียนรู้
- ..... 15. ฉันคิดว่ามีทางเลือกที่ผิดอยู่หลายทาง แต่มีทางเลือกที่ถูกเพียงทางเดียวเท่านั้นในการทำแทบทุกสิ่งทุกอย่าง
- ..... 16. ฉันเชื่อในเรื่องกลางดีและกลางร้าย
- ..... 17. ฉันคิดว่าทุกคนควรรักพ่อแม่ของตัวเอง
- ..... 18. ฉันเชื่อว่าผีมีจริง
- ..... 19. ฉันมักจะคิดถึงเรื่องดีๆ ในอดีตมากกว่าเรื่องที่ไม่ดี
- ..... 20. เมื่อฉันต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก ฉันคิดถึงสิ่งที่ทำให้เกิดกำลังใจมากที่สุด
- ..... 21. ฉันมักจะจัดคนว่า คนไหนเป็นพวกเดียวกับฉันหรือพวกต่อต้านฉัน
- ..... 22. บางครั้งฉันคิดว่า ถ้าฉันต้องการให้บางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นอย่างมาก มันจะทำให้สิ่งนั้นเลยไม่เกิดขึ้น
- ..... 23. ถ้าหากฉันได้รับการยอมรับในการสัมภาษณ์ครั้งสำคัญ ฉันจะรู้สึกและคิดว่าฉันจะหางานดีๆ ได้เสมอ
- ..... 24. ฉันเชื่อว่า คนบางคนมีความสามารถที่จะอ่านใจคนอื่นได้
- ..... 25. ฉันไม่ใช่คนที่จะไม่พอใจใครเป็นส่วนตัวได้ง่ายๆ
- ..... 26. เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่น่าพอใจ ฉันมักจะคิดอย่างรอบคอบว่าจะจัดการกับมันอย่างไรดี
- ..... 27. ฉันเป็นคนชอบมองคนอย่างไร้ตัวเองตัดสินว่า เขาเป็นอย่างไรนั้น
- ..... 28. ฉันได้เรียนรู้ที่จะไม่หวังอะไรให้มาก เพราะว่าสิ่งที่ฉันหวังจะได้มักจะไม่ค่อยเกิดขึ้น
- ..... 29. ฉันเชื่อว่าถ้าทำสิ่งที่ดี สิ่งที่ดีก็จะเกิดขึ้น
- ..... 30. ฉันเชื่อว่า มีคนที่สามารถมองเห็นอนาคตล่วงหน้าได้

### วิธีการวัดผลการทดสอบ

อาศัยวิธีการทางสถิติการวิจัย ผู้เขียนได้จัดกลุ่มแบบแผนของการคิดที่เกี่ยวข้องกับการคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างทำลายล้างออกเป็น 6 กลุ่ม รายการข้างล่างนี้ เป็นการเรียงลำดับประโยคที่ใช้ทดสอบใหม่ โดยจัดแยกตามกลุ่ม 6 กลุ่ม แต่ยังใช้หมายเลขข้อทดสอบเหมือนเดิม

วิธีการวัดผล คือ ให้คุณบวกคะแนนที่คุณให้ไว้หน้าหมายเลขข้อทดสอบของทุกกลุ่ม ตอนนี้นั้นคุณยังไม่ต้องสนใจว่า แต่ละกลุ่มหมายถึงอะไร ซึ่งจะอธิบายไว้ภายหลัง แต่คุณก็อาจจะพอสังเกตเห็นได้เองว่า 2 กลุ่มแรกเกี่ยวกับการคิดอย่างสร้างสรรค์ ขณะที่ 4 กลุ่มหลังเกี่ยวกับการคิดอย่างทำลายล้าง

### การรู้จักจัดการกับอารมณ์ (Emotional Coping)

- ..... 1.ฉันไม่วิตกกังวลถึงเรื่องที่ ฉันไม่อาจที่จะจัดการอะไรกับมันได้
- ..... 7.ฉันไม่กังวลต่อเรื่องเล็กๆ น้อยๆ
- ..... 13.ฉันไม่ได้รู้สึก (เหมือนคนบางคน) ที่ว่า จะต้องทำให้ได้ดียิ่งยอดเยี่ยมเสียก่อน ถึงจะถือว่าตัวเองเป็นคนมีคุณค่าได้
- ..... 19.ฉันมักจะคิดถึงเรื่องดีๆ ในอดีตมากกว่าเรื่องที่ไม่ดี
- ..... 25.ฉันไม่ใช่คนที่จะไม่พอใจใครได้ง่ายๆ
- ..... **คะแนนรวม**

### การรู้จักจัดการกับพฤติกรรม (Behavioral Coping)

- ..... 2.ฉันเป็นคนชนิดที่จะลงมือทำมากกว่าการแคคิด หรือบ่นเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ
- ..... 8.ถ้าหากฉันจำเป็นต้องทำงานที่ฉันไม่ชอบ ฉันพยายามจะทำให้ดีที่สุด โดยการคิดถึงในแง่บวก
- ..... 14.ฉันมองการทำหลายอย่างว่า ไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว แต่เป็นโอกาสที่จะได้ทดสอบและเรียนรู้
- ..... 20.เมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก ฉันคิดถึงสิ่งที่ทำให้เกิดกำลังใจที่ช่วยให้ฉันทำได้ดีที่สุด
- ..... 26.เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่น่าพอใจ ฉันมักจะคิดอย่างรอบคอบว่าจะจัดการกับมันอย่างไรดี
- ..... **คะแนนรวม**

### การคิดแบบแบ่งเป็น 2 ขั้วสุดโต่ง (Categorical Thinking)

- ..... 3.ฉันรู้สึกว่า ถ้าใครปฏิบัติต่อเราอย่างเลวร้าย เราก็ควรปฏิบัติต่อเขาอย่างเลวร้ายเช่นเดียวกัน
- ..... 9.ในโลกนี้ โดยทั่วไปแล้วมีแค่คนเพียง 2 ชนิด คือ คนดีและคนเลว
- ..... 15.ฉันคิดว่ามีทางเลือกที่ผิดอยู่หลายทาง แต่มีทางเลือกที่ถูกต้องเพียงทางเดียวเท่านั้น
- ..... 21.ฉันมักจะจัดคนว่า คนไหนเป็นพวกเดียวกับฉันหรือพวกต่อต้านฉัน
- ..... 27.ฉันเป็นคนชอบมองคนอย่างใช้ตัวเองตัดสินว่า เขาเป็นอย่างไรนั้นอย่างนี้
- ..... **คะแนนรวม**

### การคิดแบบเชื่อโชคลาง (Superstitious Thinking)

- ..... 4.ฉันพบว่า การพูดถึงความสำเร็จที่ฉันคาดหวังไว้ ก่อนจะเป็นสิ่งที่ทำให้นั้นเลยไม่เกิดเป็นจริงขึ้นมา
- ..... 10.เมื่อมีบางสิ่งที่ดีๆ เกิดขึ้นกับฉัน ฉันเชื่อว่า ครั้งต่อไปฉันคงได้รับสิ่งที่ไม่ดีเป็นการชดเชยให้สมดุลกัน
- ..... 16.ฉันเชื่อในเรื่องกลางดีและกลางร้าย
- ..... 22.บางครั้งฉันคิดว่า ถ้าฉันต้องการให้บางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นอย่างมาก มันจะทำให้สิ่งนั้นเลยไม่เกิดขึ้น
- ..... 28.ฉันได้เรียนรู้ที่จะไม่หวังอะไรให้มาก เพราะว่าสิ่งที่ฉันหวังจะได้มักจะไม่ค่อยเกิดขึ้น
- ..... **คะแนนรวม**

#### การคิดแบบเชื่อในสิ่งนอกเหนือปรากฏการณ์ธรรมชาติ (Esoteric Thinking)

- ..... 6.ฉันเชื่อในเรื่องโหราศาสตร์
- ..... 12.ฉันจะมีโชคคือน้อยหนึ่งครั้ง
- ..... 18.ฉันเชื่อว่าผีมีจริง
- ..... 24.ฉันเชื่อว่า คนบางคนมีความสามารถที่จะอ่านใจคนอื่นได้
- ..... 30.ฉันเชื่อว่า มีคนที่สามารถมองเห็นอนาคตล่วงหน้าได้
- ..... **คะแนนรวม**

#### การมองโลกในแง่ดีอย่างอ่อนหัด (Naive Optimism)

- ..... 5.ถ้าหากฉันทำข้อสอบครั้งสำคัญได้ดีมาก ฉันรู้สึกเหมือนได้พบความสำเร็จครั้งยิ่งใหญ่ และชีวิตฉันจะก้าวไปไกลมาก
- ..... 11.ฉันเชื่อว่า คนเราสามารถทำทุกสิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จได้ ถ้าหากเขามีอำนาจของความตั้งใจ (will power) อย่างมากพอ
- ..... 17.ฉันคิดว่าทุกคนควรรักพ่อแม่ของตัวเอง
- ..... 23.ถ้าหากฉันได้รับการยอมรับในการสัมภาษณ์ครั้งสำคัญ ฉันจะรู้สึกและคิดว่าฉันจะหางานดีๆ ได้เสมอ
- ..... 29.ฉันเชื่อว่า ถ้าฉันทำสิ่งที่ดี สิ่งที่ดีๆ ก็เกิดขึ้นกับฉัน
- ..... **คะแนนรวม**

#### วิธีคิดคะแนนการคิดอย่างสร้างสรรค์

บวกคะแนนรวมของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการคิดสร้างสรรค์ 2 กลุ่มแรก  
คือ กลุ่มการรู้จักการจัดการกับอารมณ์ และการรู้จักจัดการกับพฤติกรรม  
ส่วน 3 กลุ่มถัดมาใช้ 30 เป็นตัวตั้ง แล้วลบด้วยคะแนนในแต่ละกลุ่มของทั้ง 3 กลุ่ม  
แล้วจึงเอาคะแนนที่ได้ทั้ง 5 กลุ่มมารวมกัน

ส่วนกลุ่มการมองโลกในแง่ดีอย่างอ่อนหัด ไม่ต้องนำคะแนนมารวมด้วย

#### การตีความคะแนนรวมการทำข้อสอบ

จุดมุ่งหมายของการทดสอบนี้คือ

ต้องการให้คุณรู้จักกับส่วนประกอบพื้นฐานของการคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อที่คุณจะได้รู้ว่าการจะเป็นนักคิดสร้างสรรค์ที่ตื่นั้น เกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง

ผลการทดสอบจะนำเชื่อถือก็ต่อเมื่อ คุณเชื่อสัตย์ตอบตามเป็นจริงเท่านั้น

**ด้วยเหตุผลที่จะอธิบายทีหลัง**

**สรุปคือ คิดคะแนนแบบนี้**

..... คะแนนรวมของกลุ่มการรู้จักจัดการกับอารมณ์

..... คะแนนรวมของกลุ่มการรู้จักจัดการกับพฤติกรรม

..... (30-) คะแนนรวมของกลุ่มการคิดแบบแบ่งเป็น 2 ขั้วสุดโต่ง

..... (30-) คะแนนรวมของกลุ่มการคิดแบบเชื่อโชคลาง

..... (30-) คะแนนรวมของกลุ่มการคิดแบบเชื่อในสิ่งนอกเหนือปรากฏการณ์ธรรมชาติ

..... **คะแนนรวมทั้งหมด**

**คะแนน ด้านอารมณ์**

การรู้จักการจัดการจัดการกับอารมณ์ (Emotional Coping)

การรู้จักการจัดการจัดการกับอารมณ์ (Emotional Coping)

การคิดแบบแบ่งเป็น 2 ขั้วสุดโต่ง (Categorical Thinking)

**คะแนน ด้านพฤติกรรม**

การคิดแบบเชื่อโชคลาง (Superstitious Thinking)

การคิดแบบเชื่อในสิ่งนอกเหนือปรากฏการณ์ธรรมชาติ (Esoteric Thinking)

การมองโลกในแง่ดีอย่างอ่อนหัด (Naive Optimism)

การตีความขั้นแรก คือ ดูว่าคะแนนรวมของแต่ละกลุ่ม และคะแนนรวมทั้งหมด

อยู่ในช่วงชั้นไหนในตารางข้างล่าง

สูงมาก >19 >23 >18 >20 >22 >23 >99

สูง 17-19 21-23 16-18 17-20 19-22 21-23 89-99

เฉลี่ย 11-16 16-20 10-15 10-16 11-18 15-20 74-88

ต่ำ 3-10 3-15 7-9 6-9 7-10 12-14 63-73

ต่ำมาก <8 <3 <7 <6 <7 <12 <63

เสร็จแล้วคุณก็ใช้ดินสอวงกลมไว้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าคะแนนรวมข้อทดสอบ กลุ่มการรู้จักจัดการกับอารมณ์ของคุณได้ 15 คุณก็วงในคอลัมน์ การรู้จักจัดการกับอารมณ์ในช่วงชั้น 11-16

ซึ่งอธิบายว่า คุณได้คะแนนเกณฑ์เฉลี่ย (average) การจัดลำดับช่วงชั้นนี้ ได้ทดลองทำจากคน 700 คน

"เกณฑ์ถัวเฉลี่ย" หมายถึงว่า คุณอยู่ระดับกลางๆ ระดับเดียวกับคน 50 % ของกลุ่ม 700 คนนี้

"สูง" หมายถึงว่า คุณอยู่ระดับเดียวกับคนที่ได้คะแนนสูงสุด 25 เปอร์เซนต์แรก

"สูงมาก" อยู่ระดับเดียวกับคนที่ได้คะแนนสูงสุด 5 เปอร์เซนต์แรก  
 "ต่ำ" อยู่ระดับเดียวกับคนที่ได้คะแนนต่ำสุด 25 เปอร์เซนต์หลัง  
 "ต่ำมาก" อยู่ระดับเดียวกับคนที่ได้คะแนนต่ำสุด 5 เปอร์เซนต์สุดท้าย  
 หลังจากคุณวงกลมคะแนนรวมกลุ่มต่างๆ ในตารางแล้ว  
 คุณก็คงจะพอมองเห็น ลักษณะของการคิดแบบสร้างสรรค์ได้

กลุ่มรู้จักจัดการกับพฤติกรรมสูง และคะแนนรวมทั้งหมด "สูง" เป็นสิ่งที่น่าปรารถนา  
 และการได้คะแนน "ต่ำ" ในอีก 4 กลุ่มที่เหลือถือว่าเป็นสิ่งที่น่าปรารถนา  
 ลองพิจารณาดูว่า ในกลุ่มไหนคุณได้คะแนนระดับใด และดูว่า ทำไมถึงทำคะแนนได้ดีหรือไม่ดี

ส่วนที่คุณทำคะแนนได้ดี ซึ่งแสดงลักษณะการคิดอย่างสร้างสรรค์ คุณควรฝึกฝนใช้มันมากขึ้น  
 ส่วนที่คุณคิดแบบทำลายล้างหรือไม่สร้างสรรค์ คุณควรจะตระหนักไว้ และศึกษาหารายละเอียด เพื่อหาทาง  
 ปรับปรุงแก้ไขต่อไป ในขั้นนี้เพียงแต่ต้องการให้คุณรู้ตัว ระวังตัว ระวังสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ที่ก่อให้เกิดผลต่อ  
 คุณ ต่อมา หัดถามตัวเองด้วยคำถามเหล่านี้ สถานการณ์เหล่านั้น ทำให้ฉันรู้สึกดีได้อย่างไร เป็นประโยชน์ต่อ  
 ฉันอย่างไร ทำให้ฉันยากลำบากอย่างไร

โปรดเข้าใจด้วยว่าแบบทดสอบนี้เป็นฉบับย่อที่ทำให้ง่ายๆ เท่านั้น เป็นการทดสอบอย่างคร่าวๆ  
 เพื่อให้คุณเข้าใจประเด็น มากกว่าที่จะมุ่งวัดว่า คุณคิดสร้างสรรค์แค่ไหน  
 แบบทดสอบนี้ ไม่ได้ทดสอบความสามารถทางทฤษฎีในการคิดของคุณ แต่เป็นการทดสอบความเห็นของคุณ  
 เกี่ยวกับตัวคุณเอง ทักษะคติที่คุณมีต่อการทดสอบ ย่อมมีผลต่อคะแนนได้

คุณจึงไม่ควรถือเรื่องจำนวนคะแนน เป็นเรื่องจริงจังมากเกินไป เป็นแค่การพอรู้ลำดับว่า ประเด็นไหนคุณได้  
 คะแนนอยู่ในเกณฑ์ไหน ก็น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการมองตัวคุณเอง

ปัจจัยของการคิดอย่างสร้างสรรค์ และการทำลายล้าง เพื่อช่วยคุณในการสังเกต และเข้าใจแบบแผนของนิสัยใน  
 การคิดของคุณ ต่อไปนี้ คือ อธิบายลักษณะนิสัยของการคิดอย่างสร้างสรรค์ และการทำลายล้างทั้ง 6 ลักษณะ  
 รวมทั้งการคิดสร้างสรรค์มองในภาพรวม

### ลักษณะนิสัยที่ส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์

#### 1) การรู้จักจัดการกับอารมณ์ (Emotional Coping)

การรู้จักจัดการอารมณ์ และการรู้จักจัดการกับพฤติกรรม (behavioral coping) เป็นส่วนประกอบที่  
 สำคัญที่สุด 2 อย่างของคิดอย่างสร้างสรรค์ การรู้จักใช้ปัจจัยทั้ง 2 ควบคู่กันไป จะทำให้เราสามารถจัดการกับ  
 โลกภายในของความรู้สึก และโลกภายนอกของเหตุการณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2) การรู้จักจัดการกับพฤติกรรม (Behavioral Coping)

ขณะที่การจัดการกับอารมณ์ ประกอบไปด้วยความสามารถที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้ตัวเอง มีความคิด และอารมณ์ความรู้สึกแบบลบ ซึ่งเป็นการทำร้ายตัวเอง การจัดการกับพฤติกรรมเน้นในแง่บวก การรู้จักจัดการกับพฤติกรรม คือ การคิดในเชิงปฏิบัติการ (action oriented thinking)

ท่าของการฝึกโยคะเป็นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่สอดคล้องกับการหายใจ อันเป็น  
การรวมกายและจิต จึงเป็นการฝึกประสาท ความยืดหยุ่น ความแข็งแรง การทรงตัว ลด  
ความอ่อนล้าของกล้ามเนื้อ เพื่อสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายให้ดีขึ้น  
**ท่าโยคะช่วยลดอาการปวดหลังที่เกิดจากการยืนนาน**  
**ท่าบริหารเซ็ท-อัฟ (set-ups)**



เพื่อให้กล้ามเนื้อหน้าท้องแข็งแรง หลักการอย่างหนึ่งในการป้องกันปวดหลัง คือ  
ทำให้กล้ามเนื้อตรงกันข้ามแข็งแรงพอๆ กัน เช่น เมื่อบริหารกล้ามเนื้อด้านหลัง (ท่า 6)  
แล้ว ควรบริหารกล้ามเนื้อด้านหน้า คือ กล้ามเนื้อหน้าท้องด้วย การเซ็ท-อัฟให้ใช้  
กล้ามเนื้อหน้าท้องนั้น ให้งอเข่า และยกหัว-คอ-ไหล่-ลำตัวส่วนบนสูงจากพื้นไม่เกิน 1  
ฟุต ถ้ายกสูงมากกว่านี้... กล้ามเนื้อหน้าขาที่นอนบนจะทำงานมากขึ้น กล้ามเนื้อหน้าท้อง  
จะทำงานน้อยลง

ถ้าต้องการแข็งแรงมากเป็นพิเศษ ... ไม่ควรเพิ่มจำนวนครั้งของการทำ แต่ให้หา  
น้ำหนักมาถือไว้ในมือ เช่น แผ่นเหล็ก ฯลฯ ควรมีครูฝึกช่วยดูแลการฝึกในช่วงแรกๆ เสมอ



[dreamerhit.com](http://dreamerhit.com) ตกผลึกความคิด พิชิตความรู้ใหม่ !!!!

**โปรดบันทึกสิ่งที่ท่านได้รับจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณทุกความร่วมมือ**



### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางพญสิริ รัตนกาฬ เกิดเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2514 ที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร ในด้านประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนสตรีศรีวิมลบางเขน เมื่อปี 2531 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2543 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษาตลอดชีวิต ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)