

การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม ผ่านการพูดเพื่อการท่องเที่ยว

เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองตื่นรู้

Social Service Learning through Speaking for Tourism to the Enhancement of Active Citizenship for Learners

วรพงศ์ ไชยฤกษ์^{1*} กรกัญญา ราชพลสิทธิ์^{2**}

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม ผ่านการพูดเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองตื่นรู้ ประชากรวิจัย คือนักศึกษาศาสาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิชาการ รหัสวิชา 6304114 ภาคการศึกษาที่ 2/2563 จำนวน 50 คน แบ่งการเก็บข้อมูล ออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ก่อนดำเนินการ ระยะที่ 2 ระหว่างดำเนินการ และระยะที่ 3 หลังดำเนินการ การวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ และนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา ประกอบตาราง

ผลการวิจัย ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ระยะที่ 1 ผู้เรียนได้รับความรู้และประสบการณ์จากการสำรวจ และการประสานงานระหว่างผู้สอน ผู้เรียน และชุมชน ระยะที่ 2 ผู้เรียนได้ค้นพบกระบวนการเรียนรู้ และได้แสดงพฤติกรรมของพลเมืองตื่นรู้ที่ดี ระยะที่ 3 ผู้เรียนแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ พลเมืองตื่นรู้ที่ดีเพิ่มขึ้น ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่สะท้อนคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองตื่นรู้ 15 ประเด็น ได้แก่ การตรงต่อเวลา การแก้ไขปัญหา การเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบ ความสามัคคี การสื่อสารและการประสานงาน การเสนอและรับฟังความคิดเห็น การเคารพสิทธิผู้อื่น การอาสาให้ความช่วยเหลือ การมีวินัยและเคารพกฎระเบียบ การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น การเสียสละเพื่อส่วนรวม/ไม่เพิกเฉย การประยุกต์ใช้ความรู้กับการทำงาน การตระหนักในความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินตนเองของผู้เรียนต่อพฤติกรรมการทำงานการให้บริการสังคม ทั้ง 3 ระยะ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คือ 3.74 4.26 และ 4.49 ตามลำดับ และผลการประเมินผู้เรียนต่อพฤติกรรมการทำงานการให้บริการสังคมโดยผู้สอนทั้ง 3 ระยะ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเช่นกัน คือ 3.84 4.09 และ 4.42 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนต่อการอภิปรายแสดงความคิดเห็น และนำเสนองาน ทั้ง 3 ระยะ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเช่น คือ 3.66 4.12 และ 4.47 ตามลำดับ และผลการประเมินความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสังคม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67

คำสำคัญ: การเรียนรู้โดยการบริการสังคม, ความเป็นพลเมืองตื่นรู้, การเรียนรู้เชิงรุก

¹ อาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

² อาจารย์สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ วิชาเอกภาษาไทย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Abstract

Through active learning and social service learning, this study seeks to the enhancement of active citizenship for learners. To accomplish this, the researcher selected 50 Thai language students from the Faculty of Humanities and Social Sciences at Phuket Rajabhat University who were enrolled in the Rhetoric course with subject code 6304114, semester 2/2020. Three phases of data collection were conducted: phase 1 prior to the start of social service, phase 2 during social service activities, and phase 3 after social service activities. Both qualitative and quantitative data were collected, and the analysis of these data is presented descriptively with accompanying tables that are categorized according to the data collection methods.

Results indicated that the collaborative efforts of teachers, students, and communities during the initial qualitative phase facilitated the development of students' knowledge and experience. In the second phase, students acquired an understanding of the learning process and demonstrated positive behaviors of active citizenship. In the third phase, the students demonstrated more active citizenship-aligned behaviors. The quantitative data is a study of operational behaviors that reflect the characteristics of learners to become active citizenship in 15 issues as follows: Punctuality, Troubleshooting, Leadership, Responsibility, Unity, Communication and coordination, Public hearing, Respect for rights, Volunteering, Discipline Compliance with rules, Adaptation to others, Sacrifice for the common good/Not indifferent, Applying knowledge to work, Awareness of cultural differences and Community interactions. The data revealed that the self-assessment results of the students with regards to their social service performance conduct exhibited an average increase of 3.74, 4.26, and 4.49, respectively. In addition, the instructors' evaluations of the students' social service performance conducted during all three phases revealed an increase in the mean values of 3.84, 4.09, and 4.42. Similarly, the average values for evaluating student conducted during discussions and presentations in all three phases increased significantly to 3.66, 4.12 and 4.47, respectively. Finally, the findings of the community satisfaction survey of social services placed them at the highest level of satisfaction, with an average score of 4.67.

Keywords: Service Learning, Active Citizenship, Active Learning

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยและสังคมโลกกำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ทั้งสังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรง ดังนั้นการศึกษาไทยจะต้องพัฒนาเด็กไทยให้มีความสามารถในการตั้งรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงนี้ให้ได้ “การจัดการศึกษาแบบบอกสอน” แบบเดิม ๆ ไม่ช่วยให้เด็กไทยสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ รูปแบบการศึกษาของไทยจึงต้องปรับตัวจากการ “บอกสอนให้ได้ความรู้อย่างเดียว” เป็น “การให้ทักษะ” ทักษะสำคัญที่เด็กไทยต้องมีในอนาคตคือ “ทักษะในการแสวงหาความรู้และสร้างความรู้ด้วยตัวเอง” โดยครูต้องมีบทบาทที่หลากหลายมากขึ้น นอกจากเป็น “ครูผู้สอน” ยังสามารถเป็น “ครูนักจัดการความรู้” และเป็น Facilitator (อำนวยความสะดวก) ของเด็กเพิ่มขึ้นด้วย ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการใช้ความรู้ คือ “ทักษะ” โดยเฉพาะทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในอนาคตคือ มีทักษะในการจัดการการเงิน ทักษะในการดูแลสุขภาพตัวเอง ทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ผลงาน ทักษะในการจัดการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นทักษะในการ “ใช้ความรู้” ที่มีอยู่มากมายให้เกิดประโยชน์ซึ่งผลลัพธ์ของการจัดการเรียนการสอนของเด็กไทยในอนาคตคือ ต้อง “ใช้ความรู้เป็น” และ “เป็นคนดี” แต่การจะได้ผลลัพธ์เช่นที่ว่านี้ นอกจากครูไทยต้องเปลี่ยนจากการ “บอกสอน” มาเป็นการให้ “ทักษะ” แล้ว ครอบครัว ชุมชน สังคม ต้องเข้ามาร่วมกันรับผิดชอบเรื่องการพัฒนาผู้เรียนด้วยเช่นกัน เพราะผู้เรียน เรียนรู้ในห้องเรียนได้เพียง 1 ใน 3 เท่านั้น ขณะที่ 2 ใน 3 ที่เหลืออยู่ คือพื้นที่เรียนรู้นอกห้องเรียน (วิจารณ์ พานิช, 2556)

การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) สามารถตอบสนองต่อแนวคิดข้างต้น เพราะเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ปฏิรูประบบการศึกษาแบบเดิมที่เน้นการถ่ายทอดความรู้จากผู้สอนสู่ผู้เรียนโดยตรง โดยอาศัยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำและได้ใช้กระบวนการคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เขาได้กระทำลงไป” (C.C. Bonwell, J.A. Eison, 1991) นับเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญาที่มีพื้นฐานจากทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivism) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนสร้างองค์ความรู้ จัดระบบการเรียนรู้ ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เกิดกระบวนการคิดในระดับสูง (การคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้อภิปรายความรู้ และมีปฏิสัมพันธ์ในการเรียนรู้ร่วมกัน (รัศมี ศรีนนท์ อุดมกฤษฎี ศรีนนท์ วิจารณ์ ยมดิษฐ์ และกรณิการัก กิจนพเกียรติ, 2561) รวมถึงเน้นการวัดและประเมินผลด้านความคิดระดับสูง และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียนเป็นหลัก (พรทิพย์ วงศ์ไพบูลย์, 2560) โดยการจัดการเรียนรู้เชิงรุกเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำและได้ใช้กระบวนการคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป การเรียนรู้ในลักษณะนี้ผู้เรียนจะถูกเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับความรู้ (Receive) ไปเป็นผู้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ (Co-Creator) (กมล โพธิเย็น, 2564) จึงเห็นได้ว่า การจัดการเรียนรู้เชิงรุก หรือ Active Learning เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่สามารถตอบโจทย์ของการจัดการศึกษาเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในการก้าวเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 ได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยสรุปได้ว่าการเรียนรู้เชิงรุกให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้มากกว่าเนื้อหาของรายวิชา ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาอย่างถ่องแท้ เข้าใจในเชิงลึก และทำให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์จากสิ่งที่เรียนอย่างแท้จริง

ด้านลักษณะของกิจกรรมในกระบวนการเรียนรู้ (Process of Learning) เป็นการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรม มีทักษะทั้งในเชิงความคิด และเทคนิควิธีที่จะใช้ปฏิบัติงานและแก้ปัญหาในชีวิตจริง โดยผู้เรียนสามารถพูดคุยและเขียนสื่อสารในสิ่งที่เรียน วิเคราะห์โต้แย้งระหว่างเพื่อน และอาจารย์ผู้สอนได้

การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม (Service Learning) เป็นรูปแบบการเรียนรู้เชิงรุกที่หลายประเทศในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดจิตสำนึกในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมผ่านกระบวนการเรียนรู้ นับเป็นวิธีการสอนที่ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองจากการเข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรงในการให้บริการแก่สาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน โดยเป้าหมายของการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมนั้นเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้เรียนและสังคม กล่าวคือ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถในเชิงวิชาการ อารมณ์และสังคมควบคู่กันไป ขณะที่ชุมชนหรือสังคมก็จะได้รับประโยชน์จากการที่ผู้เรียนเข้าไปให้บริการในลักษณะต่าง ๆ นับเป็นการสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้ผู้เรียนมองเห็นปัญหาหรือสิ่งที่ชุมชนต้องการ จากนั้นจัดการออกแบบกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินการ การเตรียมอุปกรณ์ การลงมือปฏิบัติ การประเมินการให้บริการ และการสะท้อนความคิดหลังการปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องคำนึงถึงคือ กิจกรรมที่เลือกปฏิบัติควรเอื้อต่อการนำความรู้ที่เรียนมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และสังคมต้องได้ประโยชน์ (กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และพรปภัสสร ปริญาญกุล, 2564) รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ประสบการณ์โดยอาศัยการบูรณาการทางวิชาการกับการบริการสังคม ที่มาจากความต้องการและปัญหาของชุมชน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับหลักสูตรในรายวิชาและโครงการ หรือกิจกรรมซึ่งต้องได้รับการวัดและประเมินผลทั้งด้านวิชาการและบริการสังคม (ธนินาฏ ณ สุนทร, 2561) กล่าวโดยสรุปได้ว่าการเรียนการสอนโดยการบริการสังคม (Service Learning) คือการเรียนรู้ด้วยการลงมือทำ มีการผสมผสานกระบวนการเรียนรู้ 3 ด้าน ได้แก่ 1. การศึกษาด้านวิชาการ 2. การศึกษาเรื่องความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizenship) และ 3. การใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นฐานในการเรียนรู้ (Problem Based Learning)

ความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizenship) เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สังคมไทยกำลังให้ความสนใจและให้ความสำคัญ สังเกตได้จากนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลไทย ที่พยายามผลักดันให้เกิด รวมถึงนโยบายโมเดล “ประเทศไทย 4.0” ที่มุ่งสร้างพลเมืองไทยให้เป็นพลเมืองตื่นรู้ สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2560) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของโมเดล “ประเทศไทย 4.0” กับพลเมืองตื่นรู้ ไว้ว่า ฐานรากที่แท้จริงของระบอบประชาธิปไตยประเทศไม่ได้อยู่ได้เพราะประชาธิปไตย ไม่ได้อยู่ได้เพราะรัฐธรรมนูญ ไม่ได้อยู่ได้เพราะกฎหมาย แต่ประเทศจะยั่งยืนอยู่ได้ด้วยกำลังของพลเมืองดี หัวใจสำคัญของโมเดล “ประเทศไทย 4.0” คือ การสร้าง “คนไทย 4.0” และหนึ่งในคุณลักษณะสำคัญของคนไทย 4.0 คือการเป็น “พลเมืองตื่นรู้” ในหน้าที่และสิทธิ์ของตนเอง มีความปรารถนาดีต่อชาติบ้านเมือง และยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง การปรับเปลี่ยนจาก “พลเมืองที่เฉื่อยชา” (Passive Citizen) ไปสู่การเป็น “พลเมืองตื่นรู้” จึงเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ต้องขับเคลื่อนใน “ประเทศไทย 4.0” ทั้งนี้เพราะ “พลเมืองตื่นรู้” ต่างหาก ไม่ใช่ “การเลือกตั้ง” ที่เป็นฐานรากของระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง พลเมืองดีจึงต้องยืนหยัดรักษาบ้านเมืองไว้ให้นั่นคงเพื่อลูกหลานรุ่นต่อไป

ดังนั้น หากต้องการส่งเสริมผู้เรียนสู่ความเป็นพลเมืองต้นรู้ การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม จึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการนำมาใช้ในการพัฒนาผู้เรียน เพราะเป็นการฝึกให้ผู้เรียนเชื่อมโยงเนื้อหาของหลักสูตรที่ได้เรียนให้เข้ากับประสบการณ์ในการบริการชุมชน และสะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจบทเรียนที่สัมพันธ์กับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยลักษณะของการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม ที่เพิ่มคุณค่าการเรียนรู้ การบริการ และพัฒนาการมีส่วนร่วมในชุมชนของผู้เรียน จะเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ มุมมองที่เชื่อมโยงกันของการเรียนรู้ และการแก้ปัญหาของสังคม ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงการศึกษาสู่การส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่ดี และนำไปสู่ความเป็นพลเมืองต้นรู้ในที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยและสังคมโลก โดยเล็งเห็นว่าการสอนยุคใหม่ต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับยุคสมัย รวมถึงวิธีการสอนก็ต้องเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบที่เน้นพัฒนาทักษะความเป็นพลเมืองที่ดีมากกว่าความรู้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม ผ่านการพูดเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองต้นรู้ โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า กระบวนการการเรียนรู้เชิงรุก รูปแบบการเรียนรู้โดยการบริการสังคม จะเป็นการเรียนรู้โดยเปลี่ยนบทบาทให้นักศึกษาเป็นผู้นำ และผู้สอนเป็นผู้เฝ้าดูแลแนะนำเท่านั้น ผู้สอนไม่ใช่ผู้กำหนดวิธีการเรียนรู้และไม่มีคำตอบที่ตายตัว แต่นักศึกษาจะได้เรียนรู้จากการลงพื้นที่ และได้รับบทเรียนผ่านการถอดบทเรียนในแต่ละวัน คิดแก้ปัญหา ปรึกษาหารือกัน โดยมีผู้สอนคอยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ ในขณะเดียวกันก็ต้องคอยดูแลไม่ให้คิดออกนอกกรอบเกินไปจนทำไม่ได้ ทำยที่สุดแล้ว กระบวนการเรียนรู้การเรียนรู้เชิงรุก รูปแบบการเรียนรู้โดยการบริการสังคม อาจนำไปปรับใช้ในระบบการศึกษาของไทยได้ เพียงแต่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนทั้งผู้สอน ผู้เรียน ผู้ปกครอง คนในชุมชน หน่วยงานเกี่ยวกับการศึกษา โดยเฉพาะผู้บริหารซึ่งมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ต้องเข้าใจ เห็นความสำคัญ และช่วยกันเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างพลเมืองต้นรู้ให้เกิดขึ้นในสังคมไทยได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม ผ่านการพูดเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองต้นรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ซึ่งดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเดียว โดยการวัดก่อนและหลังการทดลองหลายครั้ง (the single group, pretest-posttest time series design) ซึ่งมีนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ซึ่งแบ่งการเก็บข้อมูล ออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ก่อนดำเนินการ ระยะที่ 2 ระหว่างดำเนินการ และระยะที่ 3 หลังดำเนินการ

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่

นักศึกษาศาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิชาการ รหัสวิชา 6304114 ภาคการศึกษาที่ 2/2563 จำนวน 50 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการบริการสังคมคือ เนื้อหาในรายวิชาวิชาการซึ่งเป็นวิชาที่กำหนดให้เป็นวิชาที่บูรณาการการเรียนการสอนกับการบริการสังคม และเป็นวิชาที่ผู้วิจัยเป็นผู้สอน เนื้อหาว่าด้วยเรื่องการพูด ประกอบด้วย 1) เสียงพูดที่มีคุณภาพ: การหายใจ การออกเสียง และเทคนิคการใช้เสียงในการพูด 2) การพูดเล่าเรื่อง: การลำดับความคิดและการเชื่อมโยงความคิดในการพูด 3) บุคลิกภาพ: การพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดเพื่อนำเสนอข้อมูลประเภทต่าง ๆ 4) การพูดเพื่อนำเสนอ ด้านรูปแบบที่นำไปใช้ในการบริการสังคม คือการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพูดเพื่อนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในเขตเมืองเก่าจังหวัดภูเก็ต ให้กับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านการพูด ของโรงเรียนเทศบาลปลูกปัญญา ในพระอุปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ชั้นประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน 15 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดมาจากงานวิจัยของ เวสาลี ชาติสุทธิพันธุ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เชิงบริการเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบสาธารณะของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจระดับปริญญาบัณฑิต มาประยุกต์ใช้เป็นฐานคิดในการสร้างเครื่องมือ เนื่องจากเป็นการศึกษาผ่านการจัดการเรียนรู้เชิงบริการสังคมเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาความรับผิดชอบสาธารณะ ซึ่งการพัฒนาความรับผิดชอบสาธารณะให้ได้ดีต้องเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ การบริการสังคม ผลลัพธ์การเรียนรู้ และพลเมืองศึกษา และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริงผ่านการทำกิจกรรมที่ตรงต่อปัญหาหรือความต้องการของชุมชน นับเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของประชาชนที่มีต่อชุมชน และการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของชาติ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับบริบทการศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้ เครื่องมือประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

เครื่องมือสำหรับนักศึกษา

1) แบบสำรวจและวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการของชุมชน/องค์กร รวมถึงการบริการที่นักศึกษาสามารถนำไปจัดกิจกรรมให้ชุมชน มีลักษณะเป็นการวิเคราะห์แบบเขียนอธิบายคำตอบ 2) แบบประเมินตนเองต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานก่อนดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม 3) แบบประเมินตนเองต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานระหว่างดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม และ 4) แบบประเมินตนเองต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานหลังดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม เครื่องมือลำดับที่ 2-4 มีลักษณะเป็นแบบประเมินโดยการให้คะแนนรูบริกส์ (Scoring Rubrics)

เครื่องมือสำหรับผู้สอน

1) แบบประเมินการอภิปรายแสดงความคิดเห็น และนำเสนองานของผู้เรียนต่อการดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม 2) แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของผู้เรียนก่อนดำเนินกิจกรรมการให้บริการสังคม 3) แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของผู้เรียนระหว่างดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม และ 4) แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของผู้เรียนหลังดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม เครื่องมือสำหรับผู้สอนมีลักษณะเป็นแบบประเมินโดยการให้คะแนนรูบริกส์ (Scoring Rubrics)

เครื่องมือสำหรับผู้ชมชน คือ แบบประเมินความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสังคม มีลักษณะเป็นแบบประเมินโดยการให้คะแนนรูบริกส์ (Scoring Rubrics)

เครื่องมือทั้งหมดผ่านตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (ถุณันท์ สมุทร์ทัย, 2545) และผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbrach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) โดยเกณฑ์การหาค่าความเชื่อมั่นกำหนดไว้ 0.80 ขึ้นไป ซึ่งโดยภาพรวมเครื่องมือทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.80-0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 ก่อนดำเนินการให้บริการ (Pre-service) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ระบุเป้าหมายทางวิชาการ

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นสร้างประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ด้วยการวางรากฐานแนวคิดการจัดการเรียนรู้โดยการบริการสังคม รวมถึงการเตรียมความพร้อมผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะทางวิชาการในการบริการวิชาการ โดยเป้าหมายหลักคือการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการของผู้เรียนก่อนการบริการสังคมสู่การเป็นพลเมืองต้นรู้

ขั้นที่ 2 ระบุความต้องการที่แท้จริง

ขั้นตอนนี้ผู้เรียนจะร่วมกับชุมชนทำแผนการบริการสังคม โดยการเรียนรู้ชุมชนและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสำรวจความต้องการที่แท้จริงของชุมชน

การประเมินใน 2 ขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวิเคราะห์ชุมชน เพื่อบันทึกผลการสำรวจและวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการของชุมชน รวมถึงการบริการที่นักศึกษาสามารถนำไปจัดกิจกรรมให้ชุมชน

ขั้นที่ 3 สร้างหลักฐานการเรียนรู้

ขั้นตอนนี้ผู้เรียนต้องทำงานร่วมกับผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ และชุมชน ร่วมกันออกแบบกิจกรรมและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้โดยการบริการสังคม เพื่อให้รู้ว่าทำอย่างไรผู้เรียนจึงจะบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ได้รับไว้ โดยเฉพาะผลที่ได้จากการจัดการเรียนรู้โดยการบริการสังคม ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้นำความรู้ทางวิชาการมาใช้ในการวางแผน ทำกิจกรรมตามความต้องการ อันเป็นเป้าหมายของการบริการ

และการเรียนรู้ซึ่งจะต้องทำควบคู่กัน โดยในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะประเมินทักษะการอภิปรายแสดงความคิดเห็น และทักษะการนำเสนอของผู้เรียน

ขั้นที่ 4 พัฒนาตนเอง

ขั้นตอนนี้ผู้เรียนต้องทำงานร่วมกับผู้สอนและชุมชน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการบริการสังคม เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างผู้สอน ผู้เรียน และชุมชน ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ซึ่งจะเกิดความรู้สึกผูกพันและเกิดความตระหนักในความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประสบการณ์ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 5 วางแผนและเตรียมการ

ผู้สอนและผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเลือกเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงการ มีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติร่วมกัน สร้างและจัดการทรัพยากรที่จำเป็น และสรุปองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนของตน ในขณะเดียวกันผู้สอนก็ประเมินพฤติกรรมของผู้เรียน

ระยะที่ 2 ระหว่างดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม (Service) มี 1 ขั้นตอน

ขั้นที่ 6 ดำเนินการบริการตามแผนการที่วางไว้ตลอดจนให้ความสนใจในการมีส่วนร่วมของกิจกรรมบริการสังคม ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้รายวิชา และตรงตามความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจและเข้าใจ ความหมายของการบริการที่แท้จริงจากประสบการณ์และการรับรู้ กิจกรรมการบริการสังคม

ระยะที่ 3 หลังจากรับการบริการสังคม (Post-Service) มี 1 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 7 ประเมินประสบการณ์ผู้เรียนสังเกตความแตกต่างของผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยการประชุมกลุ่มย่อยปิดโครงการ เพื่อร่วมกันสะท้อนคิดการจัดบริการสังคม และหาข้อสรุปจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการสังคม รวมถึงเปรียบเทียบความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่กับความรู้ที่เรียนในชั้นเรียน มีการประเมินทักษะของตนเอง และตรวจสอบทัศนคติความเป็นพลเมืองต้นรู้หลังการดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) จะแยกตามเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลแต่ละชนิดดังนี้

1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) มีลักษณะเป็นการวิเคราะห์แบบเขียนอธิบายคำตอบ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดความ (Transcribe) จากนั้นก็จะนำมาแยก (Parsed and Segmented) ตามประเด็น และหา Theme ของข้อมูล ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) และนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา

2) ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ซึ่งคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ผู้วิจัยหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตาราง ส่วนคำตอบที่เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end) ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยนำมารวบรวมนำมาจัดกลุ่ม และ หา Theme ของข้อมูลตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) และนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม ผ่านการพูดเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองตื่นรู้ ผลการวิจัยสามารถแสดงได้ดังนี้

1. การประเมินผลจากการวิเคราะห์ชุมชนของผู้เรียน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผู้เรียนด้านการระบุนความต้องการที่แท้จริงในการบริการสังคม และระบุเป้าหมายทางวิชาการ โดยประเมินการเขียนบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนที่สำรวจ การวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการของชุมชน รวมถึงการบริการที่ผู้เรียนสามารถจัดให้ชุมชน การวิเคราะห์ชุมชนในลักษณะนี้เป็นการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ด้วยการวางรากฐานแนวคิดการจัดการเรียนรู้โดยการบริการสังคม การวิเคราะห์ชุมชน การเตรียมความพร้อมผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะทางวิชาการในการบริการวิชาการ ผลการศึกษาพบว่าผู้เรียนได้เตรียมความพร้อมด้านทักษะการพูดในประเด็นเกี่ยวกับ 1) เสียงพูดที่มีคุณภาพ: การหายใจ การออกเสียง และเทคนิคการใช้เสียงในการพูด 2) การพูดเล่าเรื่อง: การลำดับความคิดและการเชื่อมโยงความคิดในการพูด 3) บุคลิกภาพ: การพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดเพื่อนำเสนอข้อมูลประเภทต่าง ๆ เนื่องจากผลการเรียนรู้ชุมชนและประสานความร่วมมือกับชุมชนเพื่อสำรวจความต้องการที่แท้จริงของชุมชน รวมถึงร่วมกับชุมชนทำแผนการบริการสังคมพบว่า ชุมชนต้องการสร้างวิทยากรชุมชน ด้วยเหตุนี้นักศึกษาจึงวางแผนบริการชุมชนด้วยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพูดเพื่อนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในเขตเมืองเก่าจังหวัดภูเก็ต ให้กับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านการพูด ของโรงเรียนเทศบาลปลูกปัญญา ในพระอุปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จากการระบุนความต้องการของชุมชน โดยใช้แบบวิเคราะห์ชุมชน บันทึกผลการสำรวจและวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการของชุมชน รวมถึงการบริการที่นักศึกษาสามารถนำไปจัดกิจกรรมให้ชุมชน เมื่อพิจารณาจากการเขียนแบบวิเคราะห์ชุมชนสะท้อนให้เห็นว่าผู้เรียนเขียนบันทึกการวิเคราะห์ชุมชนได้ชัดเจน ครอบคลุมลักษณะของชุมชน สามารถวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการของชุมชนได้ดี รวมถึงสามารถเสนอการบริการที่สอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการของชุมชน และเสนอการบริการที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

2. การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานการให้บริการสังคม

2.1 การศึกษาก่อนดำเนินการให้บริการ (Pre-service)

ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนได้สังเกตพฤติกรรมผู้เรียน ขณะเดียวกันผู้เรียนได้สังเกตพฤติกรรมของตนเองต่อการปฏิบัติงานในการสร้างหลักฐานการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง การวางแผนและเตรียมการดำเนินกิจกรรมบริการสังคม และประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนแต่ละคนก่อนดำเนินกิจกรรมการให้บริการสังคม โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย 1) ระยะการวิเคราะห์ชุมชนเพื่อเตรียมผู้เรียนและชุมชนเข้าสู่การเรียนรู้โดยการบริการสังคม 2) ระยะการเรียนรู้เนื้อหาวิชาที่ใช้ในการบริการสังคม และ 3) ระยะการร่วมกันออกแบบกิจกรรมและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้โดยการบริการสังคม วัตถุประสงค์ของทั้ง 3 ระยะนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้นำความรู้ทางวิชาการมาใช้ในการวางแผน ทำกิจกรรมตามความต้องการของ

ชุมชน อันเป็นเป้าหมายของการบริการสังคม ในขณะที่ตัวกันผู้สอน และผู้เรียน ได้มีส่วนร่วมในการเลือกเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงการ รวมถึงสรุปองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสังคมที่ได้วางไว้ร่วมกัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ผู้เรียนจะได้รับก่อนดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม คือ ผู้เรียนเกิดทักษะการมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติเนื่องจากต้องอาศัยการประสานงานระหว่างผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียน และชุมชน ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ตลอดจนเกิดทักษะการสร้างและจัดการทรัพยากรที่จำเป็น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกร่วมกันในความเป็นเจ้าของร่วมกันอันจะนำไปสู่ความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองที่ดี

2.2 การศึกษาระหว่างดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม (Service)

ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนได้สังเกตพฤติกรรมผู้เรียน ขณะเดียวกันผู้เรียนได้สังเกตพฤติกรรมของตนเองต่อการดำเนินการบริการตามแผนการที่วางไว้ คือ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพูดเพื่อการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในเขตเมืองเก่าจังหวัดภูเก็ต ให้กับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านการพูด ของโรงเรียนเทศบาลปลูกปัญญา ในพระอุปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้รายวิชา และตรงตามความต้องการของชุมชนหรือไม่ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจและเข้าใจบริบทการบริการที่แท้จริงจากประสบการณ์และการรับรู้จากกิจกรรมการบริการสังคม ซึ่งผลลัพธ์ที่ผู้เรียนจะได้รับระหว่างดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม คือ การที่ผู้เรียนได้ค้นพบกระบวนการเรียนรู้ และได้แสดงพฤติกรรมและความรู้สึกร่วมกันเพื่อให้เกิดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองที่ดี

2.3 การศึกษาหลังจากการบริการสังคม (Post-Service)

หลังจากการบริการสังคม ผู้วิจัยได้ประเมินประสบการณ์ผู้เรียนจากโดยการสังเกตพฤติกรรม การปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนในกิจกรรมการประชุมกลุ่มย่อยปิดโครงการ การร่วมกันสะท้อนคิดการจัดกิจกรรมบริการสังคม และหาข้อสรุปจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการสังคม ซึ่งผลลัพธ์จากความสำเร็จที่ผู้เรียนจะได้รับคือ ความภาคภูมิใจ และการได้รับการยกย่อง ชมเชยจากสังคม รวมถึงเกิดความมุ่งมั่นในองค์ความรู้ทางวิชาการ เกิดทักษะการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการมีส่วนร่วมกับชุมชนที่สามารถทำให้ผู้เรียนได้เข้าใจในสภาพ ปัญหาพื้นฐาน และเข้าถึงความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการรับใช้สังคมในรอบต่อไป ความสำเร็จข้างต้นจะนำไปสู่การเกิดตระหนักในคุณลักษณะและบทบาทหน้าที่ของพลเมืองตื่นรู้ ผลการศึกษาสามารถแสดงได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินตนเองของผู้เรียนต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานการให้บริการสังคม

พฤติกรรมปฏิบัติงาน	ก่อน (X)	ระหว่าง (X)	หลัง (X)	การพัฒนา
1. การตรงต่อเวลา	3.78	4.28	4.28	ความแตกต่างของ
2. การแก้ไขปัญหา	3.68	4.26	4.38	คะแนนการพัฒนา
3. การเป็นผู้นำ/กล้าตัดสินใจ	3.80	4.24	4.48	ด้านพฤติกรรม
4. ความรับผิดชอบ	3.78	4.22	4.46	การปฏิบัติงานการ
5. ความสามัคคี	3.76	4.26	4.42	ให้บริการสังคม

พฤติกรรมกาปฏิบัติงาน	ก่อน (x)	ระหว่าง (x)	หลัง (x)	การพัฒนา
6. การสื่อสารและการประสานงาน	3.68	4.18	4.46	ระหว่างก่อนเรียน กับหลังเรียนมี ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.75
7. การเสนอและรับฟังความคิดเห็น	3.82	4.28	4.50	
8. การเคารพสิทธิผู้อื่น	3.74	4.22	4.54	
9. การอาสาให้ความช่วยเหลือ	3.90	4.32	4.56	
10. การมีวินัย และเคารพกฎระเบียบ	3.76	4.24	4.60	
11. การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น	3.80	4.36	4.52	
12. การเสียสละเพื่อส่วนรวม/ไม่เพิกเฉย	3.70	4.24	4.50	
13. การประยุกต์ใช้ความรู้กับการทำงาน	3.74	4.24	4.52	
14. การตระหนักในความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.64	4.34	4.60	
15. การมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชน	3.66	4.34	4.62	
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.74	4.26	4.49	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการประเมินตนเองของผู้เรียนต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานการให้บริการสังคม ทั้ง 3 ระยะ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คือ ก่อนการให้บริการสังคมผลการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนมีค่าเฉลี่ย 3.74 ระหว่างการให้บริการสังคมผลการประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.26 และหลังการให้บริการสังคมผลการประเมินมีค่าเฉลี่ย คือ 4.49 ซึ่งสังเกตได้ว่าผลการประเมินเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยความแตกต่างของคะแนนการพัฒนาด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติงานการให้บริการสังคมระหว่างก่อนเรียนกับหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.75

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินผู้เรียนต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานการให้บริการสังคมโดยผู้สอน

พฤติกรรมกาปฏิบัติงาน	ก่อน (x)	ระหว่าง (x)	หลัง (x)	การพัฒนา
1. การตรงต่อเวลา	3.90	4.12	4.22	ความแตกต่างของ คะแนนการพัฒนา ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงานการ ให้บริการสังคม ระหว่างก่อนเรียน กับหลังเรียนมี ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.58
2. การแก้ไขปัญหา	3.82	4.16	4.34	
3. การเป็นผู้นำ/กล้าตัดสินใจ	3.92	4.10	4.44	
4. ความรับผิดชอบ	3.84	4.10	4.40	
5. ความสามัคคี	3.92	4.12	4.42	
6. การสื่อสาร/ประสานงาน	3.80	4.02	4.34	
7. การเสนอและรับฟังความคิดเห็น	3.9	4.12	4.40	
8. การเคารพสิทธิผู้อื่น	3.82	4.08	4.44	
9. การอาสาให้ความช่วยเหลือ	4.00	4.12	4.56	
10. การมีวินัย และเคารพกฎระเบียบ	3.84	4.08	4.56	
11. การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น	3.92	4.04	4.52	
12. การเสียสละเพื่อส่วนรวม/ไม่เพิกเฉย	3.76	4.06	4.42	
13. การประยุกต์ใช้ความรู้กับการทำงาน	3.90	4.12	4.42	
14. การตระหนักในความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.58	4.18	4.50	

พฤติกรรมกำรปฏิบัติกำร	ก่อน (x̄)	ระหว่าง (x̄)	หลัง (x̄)	กำรพัฒนำ
15. กำรมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชน	3.72	4.02	4.40	
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.84	4.09	4.42	

จกตำรำงที่ 2 พบว่ำ ผลกำรประเมินผู้เรียนต่อพฤติกรรมกำรปฏิบัติกำรให้บริกำรสังคมโดยผู้สอน ทั้ง 3 ระยะ มีค่ำเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ดังนี้ ก่อนกำรให้บริกำรสังคมผลกำรประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนมีค่ำเฉลี่ย 3.84 ระหว่างกำรให้บริกำรสังคมผลกำรประเมินมีค่ำเฉลี่ย 4.09 และหลังกำรให้บริกำรสังคมผลกำรประเมินมีค่ำเฉลี่ย 4.42 ซึ่งสังเกตได้ว่ำผลกำรประเมินเพิ่มขึ้นตำล่ำดับ โดยควมแตกต่างของคะแนนกำรพัฒนำด้ำนพฤติกรรม กำรปฏิบัติกำรให้บริกำรสังคมระหว่างก่อนเรียนกับหลังเรียนมีค่ำเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.58

3. กำรประเมินผลจกกำรอภิปรำยแสดงควมคิดเห็น และนำเสนองำนของผู้เรียนต่อกำรดำเนินกิจกรรมกำรบริกำรสังคม

ผู้วิจัยในฐำนะผู้สอนได้สังเกตและประเมินผลจกกำรอภิปรำยแสดงควมคิดเห็น และนำเสนองำนของผู้เรียนต่อกำรดำเนินกิจกรรมกำรให้บริกำรสังคม ทั้ง 3 ระยะ ได้แก่ 1 ก่อนดำเนินกำรให้บริกำร (Pre-service) ผู้สอนได้สังเกตและประเมินผลจกกิจกรรมกำรวิเคราะห์ชุมชนเพื่อเตรียมผู้เรียนและชุมชนเข้ำสู่กำรเรียนรู้โดยกำรบริกำรสังคม กิจกรรมกำรเรียนรู้เนื้อหาวิชาที่ใช้ในกำรบริกำรสังคม และ กิจกรรมกำรร่วมกันออกแบบกิจกรรมและเครื่องมือที่ใช้ในกำรจัดกำรเรียนรู้โดยกำรบริกำรสังคม 2. ระหว่างดำเนินกิจกรรมกำรให้บริกำรสังคม (Service) ผู้สอนได้สังเกตและประเมินผลจกกำรดำเนินกำรบริกำรตำแผนกำรที่ว่ำงไว้ และ 3.หลังจกกำรบริกำรสังคม (Post-Service) ผู้สอนได้สังเกตและประเมินผลจกกำรสนทนนำแลกเปลี่ยนควมคิดเห็นร่วมกับชุมชนในกิจกรรมกำรประชุมกลุ่มย่อยปิดโครงกำรที่ครอบคลุมกำรแสดงควมคิดเห็น ควมกระตือรือร้น ควมเชื่อมั่นในตนเอง ควมกล้าแสดงออก และกำรเป็นผู้ฟังที่ดี ผลกำรศึกษำสมำรถแสดงได้ดังรำยละเอียดต่อไปนี้

ตำรำงที่ 3 แสดงพฤติกรรมของผู้เรียนต่อกำรอภิปรำยแสดงควมคิดเห็น และนำเสนองำนต่อกำรดำเนินกิจกรรมกำรบริกำรสังคม

พฤติกรรม	ก่อน (x̄)	ระหว่าง (x̄)	หลัง (x̄)	กำรพัฒนำ
กำรแสดงควมคิดเห็น	3.62	4.02	4.44	ควมแตกต่างของคะแนนกำรพัฒนำด้ำนกำรอภิปรำยแสดงควมคิดเห็น และนำเสนองำนต่อกำรดำเนินกิจกรรมกำรบริกำรสังคมระหว่างก่อนเรียนกับหลังเรียนมีค่ำเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.81
ควมกระตือรือร้น	3.64	4.22	4.52	
ควมเชื่อมั่นในตนเอง	3.70	4.14	4.40	
ควมกล้าแสดงออก	3.70	4.14	4.48	
กำรเป็นผู้ฟังที่ดี	3.66	4.10	4.52	
รวม	3.66	4.12	4.47	

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนต่อการอภิปรายแสดงความคิดเห็น และนำเสนองานต่อการดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม ทั้ง 3 ระยะ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ดังนี้ ก่อนการให้บริการสังคมผลการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนมีค่าเฉลี่ย 3.66 ระหว่างการให้บริการสังคมผลการประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.12 และหลังการให้บริการสังคมผลการประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.47 ซึ่งสังเกตได้ว่าผลการประเมินเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยความแตกต่างของคะแนนการพัฒนาด้านการอภิปรายแสดงความคิดเห็น และนำเสนองานต่อการดำเนินกิจกรรมการบริการสังคม ระหว่างก่อนเรียนกับหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.81

4. การประเมินความพึงพอใจของชุมชนต่อโครงการการให้บริการสังคม

หลังจากเสร็จการให้บริการสังคม ในที่นี้คือการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพูดเพื่อการนำเสนอ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในเขตเมืองเก่าจังหวัดภูเก็ต ให้กับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านการพูด ของโรงเรียนเทศบาลปลูกปัญญา ในพระอุปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผู้สอนได้ให้นักเรียนของโรงเรียนเทศบาลปลูกปัญญา ในพระอุปถัมภ์ฯ ประเมินความพึงพอใจต่อโครงการการให้บริการสังคม ซึ่งพิจารณาจากลักษณะการดำเนินกิจกรรม และผลที่เกิดขึ้น ผลการศึกษาสามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของชุมชนต่อโครงการการให้บริการสังคม

คุณลักษณะของงาน	คะแนนเฉลี่ย	SD	การแปลผล
1. เนื้อหาที่ให้บริการ	4.80	0.52	มากที่สุด
2. วิธีการให้บริการ	4.70	0.57	มากที่สุด
3. ระบบของการให้บริการ	4.65	0.58	มากที่สุด
4. สื่อที่ใช้ในการบริการ	4.60	0.68	มากที่สุด
5. ระยะเวลาที่ใช้บริการ	4.40	0.82	มากที่สุด
6. ทักษะการนำเสนองานบริการ	4.70	0.65	มากที่สุด
7. การทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.80	0.41	มากที่สุด
8. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าอบรม	4.75	0.55	มากที่สุด
9. การเข้าถึงวัฒนธรรมชุมชน	4.70	0.57	มากที่สุด
รวม	4.67	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของชุมชนต่อโครงการการให้บริการสังคม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลลัพธ์ที่ผู้เรียนได้รับในระยะที่ 1 คือ ได้รับประสบการณ์จากการสำรวจ การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การตรวจสอบผลการดำเนินการทุกขั้นตอน และสรุปประเด็นที่สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันจัดทำโครงการบริการสังคมตามแผนการที่ได้วางไว้ ในขณะที่ผลลัพธ์ที่ผู้เรียนได้รับในระยะที่ 2 คือ การที่ผู้เรียนได้ค้นพบกระบวนการเรียนรู้ และได้แสดงพฤติกรรมและความรู้สึกร่วมกันเพื่อให้เกิดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองที่ดี รวมถึงผลลัพธ์ที่ผู้เรียนจะได้รับในระยะที่ 3 คือ ผู้เรียนสามารถเข้าถึงบริบทของชุมชนที่ตนเองได้มีส่วนร่วม เพื่อสรุปข้อค้นพบและนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาผลการมีส่วนร่วมของชุมชนตามแผนการที่วางไว้ซึ่งผู้เรียนจะเกิดองค์ความรู้ได้หลังจากการปฏิบัติกิจกรรมบริการสังคมเสร็จสิ้น ซึ่งหมายถึงความสำเร็จ ความภาคภูมิใจ และการได้รับการยกย่อง ชมเชยจากสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนเกิดองค์ความรู้และทักษะจากการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการมีส่วนร่วม ซึ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนสามารถทำให้ผู้เรียนได้เข้าใจในสภาพ ปัญหาพื้นฐานและเข้าถึงความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการรับใช้สังคมในรอบต่อไป ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้ง 3 ระยะ สอดคล้องกับการอภิปรายผลการศึกษารื่องการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เชิงบริการเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบสาธารณะของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจระดับปริญญาบัณฑิต ของ เวสาลี ขาดิษฐ์พันธ์ (2550) ที่กล่าวถึงระบบการเรียนรู้เชิงบริการว่าการเรียนรู้เชิงบริการสังคมช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาด้านความรับผิดชอบสาธารณะ โดยการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริงผ่านการทำกิจกรรมที่ตรงต่อปัญหาหรือความต้องการของชุมชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศหลายท่าน ที่กล่าวโดยสรุปได้ว่า การเรียนรู้เชิงบริการเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของชุมชน เป็นการบูรณาการการบริการสังคมกับการเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยมีเป้าหมาย 2 อย่างคือการบริการชุมชนและการเรียนรู้ของผู้เรียน ขณะเดียวกันได้ส่งเสริมการพัฒนาด้านสติปัญญา สังคม และจริยธรรม โดยการเรียนรู้เชิงบริการสังคมเป็นรูปแบบหนึ่งที่ปลูกฝังหน้าที่ของพลเมือง (Jacoby,B.,1996; Porter,H.E. & PoulsenS.J.,1989; Eyler, J. and Giles, D.E.,1999)

ดังนั้นจากการวิจัยเชิงทดลองในครั้งนี้ จึงสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้เชิงบริการสังคมช่วยเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้ได้อย่างดี เพราะเป็นการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ 1) ผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านทักษะวิชาการ ทำให้ผู้เรียนเกิดการทบทวนและเข้าใจในเนื้อหาวิชาว่าทการที่ไปด้วยเรื่องการพูด ในประเด็นเสียงพูดที่มีคุณภาพ: การหายใจ การออกเสียง และเทคนิคการใช้เสียงในการพูด การพูดเล่าเรื่อง: การลำดับความคิดและการเชื่อมโยงความคิดในการพูด บุคลิกภาพ: การพัฒนาบุคลิกภาพกับการพูดเพื่อนำเสนอข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพูดเพื่อนำเสนอที่หน่วยงานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในเขตเมืองเก่าจังหวัดภูเก็ต 2) การบริการสังคมที่ส่งผลให้เกิดทักษะทางวิชาชีพของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนได้ฝึกทักษะการทำงานจริงที่บูรณาการทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของชุมชน และทักษะฝึก

ทักษะการสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดความรู้ในสถานการณ์จริงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน เป็นวิธีการที่ผู้เรียนได้ประโยชน์ไม่น้อยกว่าการเรียนรู้ทฤษฎีในห้องเรียน ทำให้ผู้เรียนเห็นภาพสถานการณ์การทำงานจริง เปิดโลกทัศน์ในการมองการทำงานที่กว้างขึ้น และสามารถมองปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานได้รอบคอบมากยิ่งขึ้น และ 3) พลเมืองศึกษา ทำให้ผู้เรียนเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของพลเมือง สามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในฐานะพลเมืองคนหนึ่งของสังคมได้ โดยตระหนักถึง การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความสามัคคี การเสนอและรับฟังความคิดเห็น การเคารพสิทธิผู้อื่น การอาสาให้ความช่วยเหลือ การมีวินัย และเคารพกฎระเบียบ การเสียสละเพื่อส่วนรวม/ไม่เพิกเฉยต่อสังคม รวมถึงตระหนักในความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้สอนควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยรูปแบบการบริการสังคมโดยการบูรณาการหลายรายวิชาที่มุ่งเน้นทักษะการปฏิบัติงานจริง ด้วยการบูรณาการกับการทำงานโดยมีสถานประกอบการในฐานะหน่วยงานหนึ่งในชุมชนร่วมประเมินผลงานการบริการสังคมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กมล โพธิเย็น. (2564) Active Learning : การจัดการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 19 (1), 11-28
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และพรปภัสสร ปริญาญกุล. (2564). การสังเคราะห์ผลการพัฒนาสื่อประสมและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมแก่เยาวชนในชุมชนใต้สะพานผ่านการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน.วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้และเทคโนโลยี, 1 (2), 23-32
- ธนิษฐา ณ สุนทร, 2561, “USC - Service Learning Model: สู่การพัฒนานักศึกษาในยุค Thailand 4.0”, วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 46(3), 325-344.
- พรทิพย์ วงศ์ไพบูลย์, 2560. การเรียนรู้เชิงรุกและการมีส่วนร่วมของผู้เรียน (Active Learning). วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 8 (2), 327-336
- รัศมี ศรีนนท์ อุดมกฤษฎี ศรีนนท์ วิภารัตน์ ยมดิษฐ์ และกรรณิการ์ กิจนพเกียรติ (2561). การจัดการเรียนรู้เชิงรุกในยุคไทยแลนด์ 4.0.วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. 9 (2), 331-343.
- ฤตินันท์ สมุทร์ทัย. (2545). เอกสารประกอบการสอน กระบวนการวิชา 05540 การวัดและการประเมินผล การศึกษาเบื้องต้น. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น

- วิจารณ์ พานิช. (2556). **วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- เวสาลี ชาติสุทธิพันธุ์. (2550). **การพัฒนาระบบการเรียนรู้เชิงบริการเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบ**
สาธารณะของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจระดับปริญญาบัณฑิต.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎี
บัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2560). **Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน**. วารสารไทยคู่ฟ้า
ออนไลน์. กรุงเทพฯ: สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- C.C. Bonwell, J.A. Eison. (1991). **Active Learning: Creating Excitement in the Classroom**.
ERIC Digest. Washington D.C.: ERIC Clearinghouse on Higher Education.
- Eyler, J. and Giles D.E. (1999). **What's the Learning in Service –Learning?** San Francisco:
Jossey-Bass.
- Jacoby, B. (1996). **Service Learning in Higher Education: Concepts and Practices**.
San Francisco: Jossey-Bass.
- Porter,H.E., and Poulsen, S.J. (1989). **Principle of Good Practice for Combining Service and**
Learning. Racine, WI: Johnson Founigation.