

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ ให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และดำเนินการวิจัย เสนอเป็นลำดับตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและทักษะการบริหาร
- 2.5 แนวคิดทักษะการสื่อสาร
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ

จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป มี 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีรายละเอียด ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีขนาดใหญ่ จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 แห่ง โครงสร้างการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร ดังนี้

1.1 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในจังหวัด และมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ โดยจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในแต่ละจังหวัดมีจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับจำนวนของราษฎรเป็นเกณฑ์ดังนี้ (1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีจำนวนสมาชิกสภาฯ ได้ 24 คน (2) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,001-1,000,000 คน มีสมาชิกสภาฯ ได้

30 คน (3) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 1,000,000-1,500,000 คน มีสมาชิกสภาฯ ได้ 36 คน (4) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 1,000,000-2,000,000 คน มีสมาชิกสภาฯ ได้ 48 คน

โดยกำหนดให้อำเภอหนึ่งมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาฯ ได้หนึ่งคนหรือให้อำเภอเป็นเขตเลือกตั้งเขตหนึ่ง ในกรณีที่อำเภอใดมีสมาชิกสภาฯ ได้มากกว่า 1 คน ให้แบ่งเขตอำเภอให้มีเขตเลือกตั้งเท่ากับจำนวนสมาชิกสภาฯ ที่จะพึงมีในอำเภอนั้น สมาชิกสภาฯ จะดำเนินการเลือกตั้งสมาชิกสภาฯ ด้วยกันเอง เพื่อดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2 คน

1.2 นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้นำฝ่ายบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และมาจากการเลือกโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั่วทั้งจังหวัด โดยเขตจังหวัดเป็นเขตเลือกตั้ง มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถแต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาฯ เป็นผู้ช่วย แต่ละองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีจำนวนรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ของจำนวนสมาชิกของแต่ละจังหวัดจึงมีดังนี้ (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีสมาชิกสภาฯ 48 คน แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 4 คน (2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีสมาชิกสภาฯ 36 คน หรือ 42 คน แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 3 คน (3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีสมาชิกสภาฯ 24 คน หรือ 30 คน แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 2 คน

นอกจากนี้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถแต่งตั้งเลขานุการนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาฯ ได้ จำนวนรวมไม่เกิน 5 คน

2. เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นที่นิยมแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ เพราะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่เขตเมืองที่มีประชากรหนาแน่นและมีความเจริญพอสมควร

ในการจัดตั้งเทศบาล พิจารณาว่าท้องถิ่นใดสมควรจัดตั้งเป็นเทศบาลได้อาศัยหลักเกณฑ์ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร ,2539)

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนดและงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น พิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง คือ (1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12 ล้านบาทขึ้นไป (2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป (3) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 ต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป (4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง คือ (1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยไม่พิจารณาหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ (2) ท้องถิ่นอันเป็นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ด้วยหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
 2. ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 ต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
 3. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
 4. มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง
3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง คือ
1. มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
 2. ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 ต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
 3. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
 4. มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

โครงสร้างการจัดองค์การของเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มีรายละเอียดดังนี้

1. สมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันวันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลก็แตกต่างกันตามประเภทของเทศบาล ดังนี้ (1)เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวน 12 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็น 2 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน (2) เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภา จำนวน 18 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็น 3 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน (3) เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภา จำนวน 24 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็น 4 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน สมาชิกสภาเทศบาล จะเลือกตั้งสมาชิกสภา 1 คน เพื่อดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาล 1 คน และอีก 1 คน เพื่อดำรงตำแหน่ง รองประธานสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามข้อบังคับของการประชุมของสภาเทศบาล

2. นายกเทศมนตรี เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเป็นผู้ช่วย เพื่อช่วยในการบริหารราชการเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (3) เทศบาลนคร ให้ตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นอกจากนี้ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรีซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมไม่เกิน 2 คน โดยในกรณีเทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมไม่เกิน 3 คน และโดยในกรณีเทศบาลนคร ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมไม่เกิน 5 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่กระจายอยู่ทั่วประเทศมีขนาดแตกต่างกัน โดยใช้เกณฑ์รายได้เป็นหลักในการพิจารณา ปัจจุบันแบ่งออกเป็น ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาทขึ้นไป

2. องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาทขึ้นไป

โครงสร้างการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีโครงสร้างประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเช่นกัน มีรายละเอียด ดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรนิติบัญญัติ สมาชิกมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 3 คน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธานสภา 1 คน และรองประธานสภาอีก 1 คน เป็นผู้ช่วย มาจากการเลือกกันเองของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่นให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระแต่จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยงานได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งต้องไม่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มี 49 แห่ง จำแนกได้ ดังนี้

1. อำเภอเมืองสมุทรปราการ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ เทศบาลตำบลบางปู เทศบาลตำบลแพรกษา เทศบาลตำบลด่านสำโรง และเทศบาลตำบลบางเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางด้วน องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง องค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ และองค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่

2. อำเภอบางป่อ ประกอบด้วย เทศบาล 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางป่อ เทศบาลตำบลคลองสวน เทศบาลตำบลคลองด่าน และเทศบาลตำบลบางพลีน้อย และองค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนิมยาตรา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็รียง

3. อำเภอบางพลี ประกอบด้วย เทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางพลี และองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางไฉลง องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

4. อำเภอพระประแดง ประกอบด้วย เทศบาล 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองพระประแดง เทศบาลเมืองลัดหลวง และเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย และองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ องค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า และองค์การบริหารส่วนตำบลบางกอบัว

5. อำเภอพระสมุทรเจดีย์ ประกอบด้วย เทศบาล 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์และเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า และองค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า และองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

6. อำเภอบางเสาธง ประกอบด้วย เทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเสาธง และองค์การบริหารส่วนตำบล 3 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง องค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรระเข้ใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรระเข้ใหญ่

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2557 จากสำนักส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย ประการหนึ่ง ได้แก่ “การกระจายอำนาจการปกครอง” เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการตนเอง ฝึกให้พลเมืองเกิดความรู้ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย และเพื่อให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง และสนองตอบความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

การที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีการปกครองตนเอง ก็เพื่อจะทำให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตรงกับความต้องการ และทันต่อเหตุการณ์มากกว่าการจัดบริการให้ประชาชนในท้องถิ่นโดยหน่วยการปกครองส่วนกลาง เพราะแต่ละท้องถิ่นอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรและสภาพแวดล้อมอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่น กล่าวคือ แต่ละท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกันทางธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรม ประเพณีนิยมทางประวัติศาสตร์ ความได้เปรียบเสียเปรียบทางเศรษฐกิจ

ตลอดจนอัตราของการพัฒนาและปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ดังนั้นจึงเกิดความจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการที่จะนำเอาบริการของรัฐไปสู่ท้องถิ่น ในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าการกระจายอำนาจการปกครอง และการบริหารด้วยการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์การขึ้นในแต่ละท้องถิ่น เพื่อจัดบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระในการดำเนินการให้เหมาะสมกับสถานะของท้องถิ่น ย่อมจะสามารถแก้ปัญหาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นได้มากขึ้น (ประหยัด หงษ์ทองคำ และ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2529)

หากพิจารณาด้านการเมืองการปกครอง ถือได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นฐานที่สำคัญของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันฝึกสอนให้ประชาชนรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการปกครอง เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ อันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด

1. ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การปกครองท้องถิ่น)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกัน จะขอนำเสนอเพียงบางท่าน ดังนี้

ประหยัด หงษ์ทองคำ และ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2529) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินงานต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองตอบความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตัวของตัวเอง”

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

Daniel Wit (1976) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยองค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

2. องค์ประกอบสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น(Local government) มีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้ (ประธาน คงฤทธิศึกษากร, 2526)

2.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา (hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (autonomy)

2.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (election) โดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (political participation)

2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะต้องมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้ (revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่น

2.5 อำนาจในการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

2.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

2.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนโดยรวม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีการปกครองตนเอง เพื่อที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตรงกับความต้องการและทันต่อเหตุการณ์ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรและสภาพแวดล้อมอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายาบุตร(2539) และ โกวิทท์ พวงงาม (2546) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และจะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

4. ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

จากที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง กล่าวคือ เป็นองค์กรที่รับมอบภารกิจบางอย่างจากรัฐมาดำเนินการจัดทำเอง โดยภารกิจที่จัดทำนั้นเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับท้องถิ่น และเป็นกิจการที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐ เนื่องจากเป็นกิจการที่มีลักษณะเฉพาะ ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเข้าใจปัญหาและจัดทำภารกิจได้ดีกว่าส่วนกลาง มีอิสระในการบริหารจัดการ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางและมีขอบเขตขึ้นอยู่กับรัฐเป็นผู้กำหนด

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำ

1. ผู้นำ(Leader)

คำว่า “ผู้นำ”(Leader) มีนัยวิชาการศึกษาและให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรมเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2550 ให้ความหมายของผู้นำว่า เป็นคำนาม หมายถึงหัวหน้า” ส่วนในพจนานุกรมต่างประเทศ ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่เป็นหัวหน้าทำหน้าที่ในการสั่งการแนะนำหรือชี้แนะให้กลุ่มปฏิบัติตามหรือมีบทบาทนำการปฏิบัติการ แสดงความคิดเห็นตลอดจนความเคลื่อนไหวต่าง ๆ

Halpin, (2006) ให้ความหมายผู้นำไว้ 5 ประการ ดังนี้ (1) มีอิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น (2) มีบทบาทเหนือผู้อื่น (3) มีบทบาทสำคัญที่สุดในการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (4) บุคคลที่ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ และ (5) บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้นำหรือหัวหน้าในหน่วยงาน

Hersey & Blanchard, (2009) เห็นว่า ความเป็นผู้นำเป็นกระบวนการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ความเป็นผู้นำก็ต้องเปลี่ยนตามไปด้วย

Stogdill ,(2004) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้นำไว้ คือ ผู้นำเป็นศูนย์กลางของกระบวนการกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง มีบุคลิกภาพ ความสามารถเหนือบุคคลทั่วไป สามารถชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการได้ ใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมองปัญหา และเผชิญกับสถานการณ์เก่า ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ มีการให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้า อาจเป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งให้นำกลุ่มมีอิทธิพลต่อสมาชิกและกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มมีบทบาทสำคัญในการนำกลุ่มให้สามารถดำเนินงานจนบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และในการเป็นผู้นำได้นั้นจะต้องมีภาวะผู้นำ

2. ภาวะผู้นำ (leadership)

คำว่า“ภาวะผู้นำ” (leadership) มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

Bennis & Townsend, (2008) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ คือ กระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งสามารถชักจูงให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่เขาประสงค์

Bass, (2004) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำช่วยจูงใจบุคคลอื่นให้ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม สั่งการกิจกรรมของกลุ่ม

สรุปว่า ภาวะผู้นำเป็นความสามารถด้านอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ใช้อิทธิพลสั่งการ การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์โดยถ่ายทอดแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ จึงกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่หยุดนิ่งของกระบวนการ 3 อย่าง ที่มีความเกี่ยวเนื่องและมีอิทธิพลต่อกัน ได้แก่ ผู้นำ(leaders) ผู้ตาม (followers) และสถานการณ์ (situations) อันนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สรุป ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในการบริหารงานอย่างมีศิลปะทั้งการบอกและชี้แนะเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันและภาวะความเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกโดยใช้คุณลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการโน้มน้าว การเป็นแบบอย่างในการกระทำภารกิจต่าง ๆ ของบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานให้ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจจนงานบรรลุตามเป้าหมาย ผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในงานและส่งผลให้เกิดความสำเร็จ

3. คุณลักษณะของผู้นำ

Moorhead & Griffin, (2007) กล่าวถึง ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงคุณลักษณะที่ทำให้ผู้นำมีลักษณะแตกต่างจากผู้ตามและเป็นคุณลักษณะที่ทำให้ผู้นำปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Barrow, (2008) สรุปสาระสำคัญที่เป็นลักษณะเฉพาะของผู้นำที่แตกต่างจากผู้ตาม มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพของภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ความเป็นตัวของตัวเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น มีความรู้ และมีความกระตือรือร้น (2) สังคมของภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ความเป็นตัวของตัวเอง มีความอดทน และมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ (3) กายภาพของภาวะผู้นำ ประกอบด้วย มีความสูง รูปร่างได้สัดส่วน และมีเสน่ห์

(Yuki, (2002) ได้สรุปคุณลักษณะและทักษะของผู้นำที่ประสบผลสำเร็จว่าประกอบด้วย การปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ มีความฉับไวต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยานและมุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จทำงานในเชิงรุก เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ มีความสามารถในการตัดสินใจเป็นที่พึงของผู้อื่นได้ มีความสามารถในการครอบงำผู้อื่น เป็นผู้ที่มีพลังสูง เป็นผู้ที่ยืดหยุ่นในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง อดทนต่อแรงกดดัน และมีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบ

ทักษะของภาวะผู้นำที่ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย มีความฉลาด มีทักษะในการคิด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีกลยุทธ์ทางการพูด และยุทธวิธีมีความสามารถในการพูด มีความรู้เกี่ยวกับงานในกลุ่มต่าง ๆ มีทักษะทางการบริหาร มีทักษะทางการจูงใจ และมีทักษะทางสังคม

Kirkpatrick & Locke, (2008) เห็นว่า ผู้นำจะประสบผลสำเร็จในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ใช่ผู้นำ กล่าวคือ ผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้ (1) แรงขับ แสวงถึงความเป็นผู้นำที่มีความพยายามในการทำงานสูง ที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (2) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะนำผู้อื่น มีความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะมียุทธพลและนำผู้อื่น เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่พร้อมจะเข้าไปรับผิดชอบ (3) ความซื่อสัตย์และมีศักดิ์ศรี สร้างความไว้วางใจให้กับผู้อื่นเกิดความเชื่อถือ แสดงออกถึงความเสมอต้นเสมอปลายในการทำงานร่วมกับคนอื่นและแสดงให้เห็นว่า คำพูดและการปฏิบัติของผู้นำสอดคล้องกันตลอดเวลา (4) ความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับการตัดสินใจของผู้นำเป็นสิ่งที่ถูกต้อง (5) ความเฉลียวฉลาด เพียงพอที่จะรวบรวมสังเคราะห์และตีความสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์การแก้ปัญหา และการตัดสินใจที่ถูกต้อง และ (6) มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ผู้นำที่มีศักยภาพสูงต้องมีความรู้และความรอบรู้ในงานขององค์กร

Mintzberg and Quinn (2006) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร คือ การกระจายอำนาจ ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มอบหมายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างกัน เพื่อเป็นการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารในการทำงาน

Knezevich (1984) กล่าวว่า คุณลักษณะที่สำคัญของผู้บริหาร ได้แก่ เป็นนักวางแผน เป็นผู้ตัดสินใจ เป็นผู้จัดการองค์กร เป็นนักบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นนักประสานงาน เป็นนักสื่อสาร

เป็นนักบริหารความขัดแย้ง เป็นนักแก้ปัญหา เป็นนักจัดระบบการทำงาน เป็นนักบริหารบุคคล เป็นนักจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เป็นนักประเมินผล และเป็นนักประชาสัมพันธ์

Likert (1961) ได้นำเสนอลักษณะที่สำคัญของผู้นำที่ดีไว้ว่าต้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้กระตุ้นจูงใจมีระบบการติดต่อสื่อสารที่คล่องตัว มีปฏิริยาตอบสนองระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย มีความสามารถในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้กลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กระจายการควบคุมงาน และเป็นผู้ให้ความสำคัญในการพัฒนา

4. บทบาทและหน้าที่ของผู้นำ

ผู้นำ (leader) เป็นตัวแทนขององค์การ เป็นบุคคลที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ เจริญก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมาย โดยเป็นผู้ที่มีบทบาทเป็นเสมือนหลักในการดำเนินงานโดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานของส่วนรวม ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าและควมมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์การ

Krech, Crutchfield & Ballauhy (2008) ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของผู้นำไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้นำในฐานะผู้บริหาร บทบาทที่เห็นได้ชัดที่สุดของผู้นำก็คือ บทบาทในฐานะผู้บริหารซึ่งประสานงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ หรือในฐานะผู้ประสานงานภายในกลุ่มที่ตนเป็นผู้บริหาร
2. ผู้นำในฐานะนักวางแผน ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลแผนที่วางไว้ มีการดำเนินงานตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่
3. ผู้นำในฐานะผู้กำหนดนโยบายงานสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของผู้นำ คือ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหมู่คณะ และการวางนโยบาย ซึ่งมีที่มาจาก 3 แห่ง คือ (1) เบื้องบนหรือเจ้านาย ที่มีตำแหน่งสูง (2) เบื้องล่าง คือ ได้มาจากคำแนะนำหรือมติของบุคลากรผู้ใต้บังคับบัญชา (3) ผู้นำของหมู่คณะนั้น ๆ ไม่ว่าจะนโยบายจะมาจากแหล่งใด ผู้นำมีอำนาจโดยเสรีที่จะกำหนดหรือเลือกด้วยตนเอง
4. ผู้นำในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ทำหน้าที่คล้ายกับผู้ชำนาญการในสายวิชาชีพนั้น ๆ
5. ผู้นำในฐานะตัวแทนติดต่อกับบุคคลภายนอก ผู้นำมักได้รับเลือกให้ไปทำหน้าที่แทนเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม
6. ผู้นำในฐานะผู้ควบคุมความสัมพันธ์ของสมาชิกผู้นำมักจะทำหน้าที่ควบคุมดูแลรายละเอียดต่าง ๆ ภายในกลุ่ม
7. ผู้นำในฐานะผู้ให้คำแนะนำและให้โทษ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเสนอให้คำแนะนำและให้โทษแก่บุคลากรอื่นหรือมีอำนาจให้คำแนะนำให้โทษ จะกลายเป็นผู้ทรงอำนาจสำคัญ และกลายเป็นผู้นำในที่สุด
8. ผู้นำในฐานะคนกลางหรือผู้ตัดสิน เมื่อมีการขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้นบุคลากรคนใดคอยไกล่เกลี่ยให้สงบและเข้าใจกันได้ บุคลากรผู้นั้นมักจะกลายเป็นผู้นำในภายหลัง
9. ผู้นำในฐานะเป็นบุคคลตัวอย่าง บุคลากรที่มีความประพฤติดีหรือปฏิบัติงานดีจนได้รับการยกย่องอยู่เสมอว่า เป็นตัวอย่างที่ดีขององค์การมักจะกลายเป็นผู้นำของบุคลากรอื่นได้โดยง่าย

10. ผู้นำในฐานะสัญลักษณ์ของกลุ่ม ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวของกลุ่มคนทุกชนิดมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม แต่คนหมู่มากอยู่ด้วยกันจะให้สามัคคีกันตลอดเวลาอย่าล้มลาบากมาก กลุ่มจึงมักมีคณ ๑ หรือหรือบางคนที่ได้รับการยกย่องจากบุคลากรทั้งหลายว่า เป็นตัวแทนและเป็นคนดีที่หาที่ติไม่ได้ของเขา

11. ผู้นำในฐานะผู้แทนรับผิดชอบ บุคลากรในกลุ่มจะมอบหมายให้ผู้นำมีอำนาจตัดสินใจกระทำการใด ๆ แทนตนได้เพื่อป้องกันความผิดพลาด ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ผู้นำของตนต้องพลอยรับผิดชอบโดยไม่ได้กระทำผิดกับพวกเขา

12. ผู้นำในฐานะผู้มีอุดมคติ เป็นผู้กำหนดอุดมคติ สร้างความเชื่อหรือศรัทธาต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรอื่น แม้กระทั่งคุณธรรมประจำใจและชนบประเพณีต่าง ๆ ของกลุ่ม

13. ผู้นำในฐานะบิดา ผู้นำประเภทนี้วางตัวเป็นผู้ใหญ่มีอาวุโสที่สุดในกลุ่มและมีบุคลิกลักษณะน่านับถือในฐานะเป็นบิดาของกลุ่ม ซึ่งจะดูดำใครก็ตาม การดูดำนั้นไม่มีใครโกรธเพราะทุกคนทราบดีว่า เบื้องหลังคำพูดดำของคณ ๑ นั้น เขามีความรักความหวังดีอยู่ด้วยเสมอไป

14. ผู้นำในฐานะรับผิดชอบแทน เมื่อใดมีความเสียหายเกิดขึ้นผู้นำจะถูกลงโทษแทนบุคลากรของตน

สรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของผู้นำนั้นครอบคลุมไปถึงการบริหารงานในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นบทบาทด้านวิชาการ บทบาทระหว่างบุคคล บทบาททางด้านข่าวสารข้อมูล บทบาทในการตัดสินใจ บทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การโดยพยายามประสานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

5. ประเภทของผู้นำในองค์การ

Mintzberg & Quinn, (2006) ใน Structure in Fives: Designing Effective Organizations ได้แบ่งประเภทผู้นำในองค์การจากความแตกต่างของบทบาทและหน้าที่ กล่าวคือ ผู้นำระดับสูง (strategic apex) เป็นผู้บัญชาการสูงสุดขององค์การและมีตำแหน่งสูงสุดขององค์การ โดยผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่สำคัญ 2 ประการ กล่าวคือ (1) หน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและควบคุมให้การทำงานขององค์การดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และ (2) หน้าที่ในการกำหนดนโยบายขององค์การเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม

ผู้นำระดับกลาง (middle management) มีหน้าที่ ดังนี้ (1) เป็นตัวกลางระหว่างนักบริหารระดับสูงและฝ่ายปฏิบัติงานหลักเพื่อช่วยในการส่งข้อมูล และการรายงานผลการทำงาน (2) ทำหน้าที่ในการประสานสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ และบุคคลภายในองค์การกับหน่วยงานภายนอกองค์การด้วย และ (3) ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์การ

ผู้นำระดับต้นหรือหัวหน้างาน (supervisor) มีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด บทบาทและหน้าที่ คือ การควบคุมการทำงานบุคลากรอย่างใกล้ชิด มีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

Mello (2008) กล่าวว่า สมรรถนะของผู้บริหารในองค์การยุคใหม่แต่ระดับชั้นย่อมมีความแตกต่างกันไป เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารในแต่ละระดับมีความแตกต่างกัน

Spencer (2010) เห็นว่า สมรรถนะที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูงประกอบด้วย (1) การคิดเชิงกลยุทธ์เป็นผู้ที่มีความสามารถเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็โอกาสทางการตลาด อุปสรรค อันเกิดจากตัวคู่แข่ง และจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์การเพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการตอบโต้ (2) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้องในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และ (3) การบริหารความสัมพันธ์มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและองค์การที่เกี่ยวข้องและเป็นเครือข่ายขององค์การรวมทั้งสามารถชักจูงให้บุคลากรและองค์การในเครือข่ายให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

ส่วนผู้บริหารในระดับกลาง (manager) ต้องมีสมรรถนะ 6 ประการ คือ (1) มีความยืดหยุ่นในการทำงานมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามแผนกลยุทธ์ขององค์การ (2) การดำเนินการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทักษะและวิธีการจัดการซึ่งต้องมีการฝึกอบรมให้มีทักษะสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง (3) ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของสมาชิกในองค์การ (4) การมอบอำนาจ ผู้บริหารต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อเป็นการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน ทั้งในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของหน่วยงาน (5) การอำนวยความสะดวกของทีมงาน การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ทีมงานได้บรรลุตามเป้าหมาย เช่น การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และ (6) การปรับตัว สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงานได้หรือจากการเปลี่ยนแปลงอันสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำในแต่ละระดับนั้นมีความแตกต่างกันซึ่งประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูงก็จะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของการจูงใจทีมผู้บริหาร มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และกล้าที่จะตัดสินใจ

สำหรับผู้บริหารระดับกลางก็จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการจูงใจเช่นเดียวกันแต่เป็นการจูงใจทีมงาน และมีทักษะในการจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยพัฒนา นโยบาย กลไกการพัฒนา การประเมินผลติดตามผล การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) ร่วมกับศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้นำระดับสูง ผู้นำระดับกลาง และผู้นำระดับต้นหรือหัวหน้างานย่อมมีความรู้ความสามารถแตกต่างกันไปตามความจำเป็นตามบทบาทที่แตกต่างกัน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2550)

1. ผู้นำระดับสูง มุ่งเน้นความรู้ความสามารถในด้านความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสร้างผลงาน การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และบริหารจัดการ
2. ผู้นำระดับกลาง ควรมุ่งเน้นความเป็นผู้นำในการสร้างผลงาน ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการบริหารจัดการ
3. ผู้นำระดับต้นหรือหัวหน้างาน ควรมุ่งเน้นความรอบรู้ในงาน ความสามารถในการถ่ายทอดงาน การเป็นผู้นำทีมงานในการสร้างผลงาน และการบังคับบัญชา

6. บทบาทของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำว่า ผู้นำ (Leader) มีผู้ให้นิยามไว้แตกต่างกันตามสาขาวิชาที่ศึกษา เช่น สาขาวิชาพฤติกรรมศาสตร์ใช้เกณฑ์ในเรื่องของพฤติกรรมเป็นการกำหนดความหมาย สาขาวิชารัฐศาสตร์ ใช้เกณฑ์ในเรื่องการใช้อำนาจ การมีส่วนร่วม หรือสาขาอื่น ๆ อาจจะใช้เกณฑ์ในการกำหนดความหมายที่แตกต่างกัน เช่น คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ของผู้นำ เป็นต้น

Drucker, (2009) กล่าวว่า การบริหารเป็นงานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำเพื่อให้กลุ่มคนจำนวนมากที่มารวมกันและร่วมกันทำงาน เพื่อให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาบทบาทของผู้นำในการบริหารจัดการ และกล่าวว่า ผู้นำควรมีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจรับผิดชอบให้แก่คนในชุมชน เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม การเป็นเจ้าของความรับผิดชอบ ผลประโยชน์ และความภาคภูมิใจ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี

ผู้นำองค์กร เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้กำหนดทิศทาง การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เป็นหัวใจของการบริหาร เป็นผู้ที่สามารถดำเนินงานให้สำเร็จได้จากการร่วมมือของผู้อื่น องค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม องค์กรนั้นก็จะได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) อันนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จันทร์ทิพย์ ปาละนันท์ (2549) ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้นำท้องถิ่นว่า ผู้ที่จะมาเป็นผู้นำได้ต้องมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติพิเศษที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ หรืออาจกล่าวว่า สถานการณ์ต้องพอเหมาะที่จะกระตุ้นให้เกิดความเป็นผู้นำ จึงกล่าวได้ว่า ผู้นำเกิดขึ้นได้จากวิถีทาง 2 ประการ คือ ผู้นำอาจเกิดจากการเรียกร้องให้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวจากบุคคลอื่น ๆ ภายในกลุ่ม และผู้นำที่เกิดขึ้นตามสภาวะการณ์ ซึ่งหมายถึง ผู้นำที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คือ ผู้นำที่มุ่งสู่ความสำเร็จ

อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ (2549) จากการศึกษาเรื่องของผู้นำ พบว่า ผู้นำแบบเป็นทางการ ได้แก่ ผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ (authority) โดยได้รับการแต่งตั้ง การคัดเลือกจากทางราชการหรือประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี เป็นต้น ผู้นำประเภทนี้มีตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจนและประชาชนตระหนักในฐานะผู้นำ มาจากการเลือกตั้ง แต่งตั้ง และประกาศเป็นทางการให้ทราบ ด้วยเหตุนี้ตำแหน่งและความรับผิดชอบของผู้นำอย่างเป็นทางการจึงเป็นที่ทราบกันของสาธารณชน ส่วนผู้นำแบบไม่เป็นทางการหรือผู้นำทางธรรมชาติ ได้แก่ ผู้มีอิทธิพล ผู้มีความรู้ความสามารถไม่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ใด ๆ จากทางราชการ ชาวบ้านจึงไม่ตระหนักถึงสถานภาพการเป็นผู้นำ แต่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในการทำงานของหมู่บ้าน

7. บทบาทผู้นำท้องถิ่น

บทบาทเป็นแนวคิดและการกระทำของบุคคลที่มีอิทธิพลบังคับให้บุคคลกระทำการหรือแสดงพฤติกรรมใด ๆ โดยมีแบบแผนที่แน่นอน ซึ่งเรียกว่า เป็นแบบแผนทางสังคม ทุกหน่วยหรือทุกแผนกในองค์กรจะต้องแสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังเอาไว้อย่างแน่นอนในแต่ละองค์กรนั้น ๆ ถ้า

บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างจากพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์การ มิฉะนั้นจะต้องออกจากองค์การในที่สุด ซึ่งการเข้าร่วมในองค์การบุคคลจะต้องประเมินและเรียนรู้ ค่านิยมขององค์การ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับองค์การให้ได้ นอกเสีย จากว่า บุคคลนั้นมีอิทธิพลเหนือ องค์การก็จะสามารถเปลี่ยนค่านิยมขององค์การได้ หรือเปลี่ยน พฤติกรรมขององค์การที่ด้อยนั้นเสีย

สรุป บทบาทผู้นำท้องถิ่น หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ชี้แนะและช่วยเหลือบุคคลให้กระทำ หรือแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดหรือวางแนวทางปฏิบัติไว้ให้ เป็นบทบาทของบุคคลในองค์การ บทบาทจึงมีอิทธิพลอย่างเด่นชัดต่อพฤติกรรมบุคคลในองค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้น นำมาพิจารณาเป็นข้อสรุปเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระทำของบุคคลหรือการแสดงพฤติกรรม ตามอำนาจ หน้าที่ที่องค์การ กำหนดไว้ หรือวางแนวทางปฏิบัติไว้ให้เป็นบทบาทของบุคคลในองค์การเพื่อให้การบริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นได้ว่า คนที่จะเป็นผู้นำนั้นจะต้องมี คุณสมบัติเฉพาะสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนหรือสังคมนั้น จึงสามารถทำให้ผู้ตามยอมรับ และร่วมดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ผู้นำแต่ละคนในแต่ละพื้นที่มีอาจมีความหมายและ คุณลักษณะแตกต่างกัน

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สรุป ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ นายก รองนายก ประธานสภา และรองประธานสภาและสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและ ท้องถิ่น ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและทักษะการบริหาร

1. ความหมายของการบริหาร

คำว่า การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administratiae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) มีความหมายใกล้เคียงว่า “การจัดการ” (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) แต่อย่างไรก็ตาม คำสองคำนี้สามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งหมายถึง “การบริหาร” มีนักวิชาให้ความหมาย ไว้แตกต่างกันไปตามมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2553) กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านการเป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติ ตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2. ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. ด้านของความรับผิดชอบ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคล ๆ เข้าด้วยกัน

วัชรีย์ บุรณสิงห์ (2553) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการทางสังคม ซึ่งพิจารณาได้เป็น 3 ทาง คือ

1. โครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2. หน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3. ปฏิบัติการ เป็นกระบวนการบริหารดำเนินการในสถานการณ์ที่บุคคลต่อบุคคลกำลังมีปฏิสัมพันธ์กันหรือร่วมทำปฏิกิริยาเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2554) มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรทางการบริหาร (Administration resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของและการจัดการมาดำเนินการตามกระบวนการบริหาร (process to Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Koontz & Donnell, (2012) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น

Simon, (2006) กล่าวถึง การบริหาร หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

Hutchinson, (2007) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะหรือความสามารถในการรวมวัตถุ และกำลังคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

จากการศึกษาความหมายของการบริหาร สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรที่มีอยู่ คือ เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการชักจูงให้คนในองค์กรหันมาช่วยเหลือและให้ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยที่ผู้บริหารต้องเป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำ และผู้ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

2. บทบาทด้านการบริหาร (Managerial roles)

ผู้บริหารเป็นผู้นำ แต่ผู้นำบางคนไม่ใช่ ผู้บริหาร แต่เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อผลงานอันเป็นส่วนรวม คุณภาพและบทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันในการบริหารงานที่ดี ผู้บริหารที่มีความสามารถจำเป็นต้องมีทักษะในการเป็นผู้นำ สำหรับผู้นำที่เป็นผู้บริหารนั้น จะมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน จูงใจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการของตนดำเนินไปสู่จุดหมายตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารทุกระดับว่ามีจิตสำนึกและทักษะพื้นฐานของการบริหาร โดยทั่วไปนักบริหารจะต้องมีความสามารถหรือทักษะด้านการตัดสินใจ และทักษะด้านการสื่อสาร การบริหารในองค์กรต่าง ๆ ผู้บริหารมีบทบาทที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมในตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

Mintzberg & Quinn, (2006) นักวิจัยทางด้านการบริหารที่มีชื่อเสียงชาวสหรัฐอเมริกาได้เขียนหนังสือชื่อ “ธรรมชาติของงานบริหาร (the nature of managerial work)” ได้กล่าวถึงบทบาทที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติมี 10 ประการ ซึ่งสามารถจัดรวบรวมได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

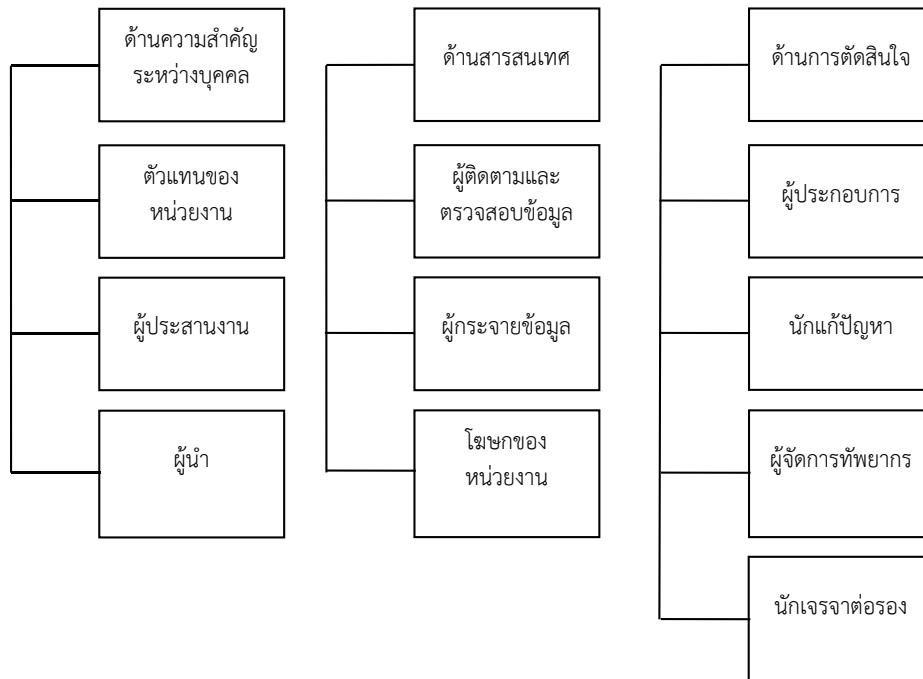
1. บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal role) เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงออกเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ รอบตัวเขา ซึ่งประกอบด้วยบทบาทที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ตัวแทนของหน่วยงาน (figurehead) (2) ผู้ประสานงาน (liaison) และ (3) ผู้นำ (leader)

2. บทบาทด้านสารสนเทศ (informational role) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เป็นเนื้อหาสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งบทบาทด้านสารสนเทศมี 3 ประการ ได้แก่ (1) ผู้ติดตามและตรวจสอบข้อมูล (monitor) (2) ผู้กระจายข้อมูล (disseminator) และ (3) โฆษกของหน่วยงาน (spokesperson)

3. บทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional role) การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการศึกษา วิเคราะห์ ประเมิน และเลือกทางเลือกที่เหมาะสม ดังนั้น การตัดสินใจจึงเป็นงานของผู้บริหารทุกคน บทบาทของผู้บริหารด้านการตัดสินใจมี 4 ประการ ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการ (entrepreneur) (2) นักแก้ปัญหา (disturbance handler) (3) ผู้จัดการทรัพยากร (resource allocator) และ (4) นักเจรจาต่อรอง (negotiator) ซึ่งบทบาทของผู้บริหารที่กล่าวมาสามารถแสดงเป็นภาพประกอบได้ ดังนี้

หมายเหตุ

บทบาทของผู้บริหาร



ที่มา. จาก Strategy Process: Concepts, Contexts, Cases (pp. 93-94), by H. Mintzberg and J. B. Quinn, 2006, (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

3. ทักษะการบริหาร

ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถเฉพาะ ความชำนาญเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการดำเนินงานในองค์การเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ ดังนี้

เกศนา พันทาเดช (2553) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ความสามารถ ในการกระทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีความชำนาญและมีความเชี่ยวชาญในการกระทำ

เนาวรัตน์ แก้วสว่าง (2547) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมีความชำนาญเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่วว่องไว ถูกต้อง โดยเป็นรูปของการกระทำ (action) และเป็นที่ยอมรับของทุกคน

สมบัติ โขจิตวานิช (2552) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้อย่างชำนาญ คล่องแคล่ว ว่องไว ถูกต้อง เหมาะสม โดยแสดงออกมาทางร่างกายหรือสติปัญญา และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

สายทอง โพธิ์น้ำเที่ยง (2550) ที่กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างชำนาญและเชี่ยวชาญในสิ่งนั้น ๆ เป็นที่ยอมรับเชื่อถือของบุคคลอื่น

Bilashs (2001) ทักษะ หมายถึง ทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียน และยังรวมไปถึงทักษะอื่น ๆ เช่น ทักษะการแก้ปัญหา การค้นคว้าวิจัย การหาความรู้ด้วยตนเอง และการเรียนร่วมกับผู้อื่น

David C. McClelland (1973) ให้ความหมายว่า ทักษะ หมายถึง สิ่งที่คุณคลั่ง และ สามารถทำได้เป็นอย่างดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้เครื่องจักร เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญและเชี่ยวชาญ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

ความหมายทักษะการบริหาร

ทักษะการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารหรือผู้นำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่ โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป โดยมีนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงทักษะการบริหารไว้ ดังต่อไปนี้

Griffin,(2009) เห็นว่า ทักษะการบริหารที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารมี 5 ประการ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการวิจัย (diagnostic skills) และทักษะด้านการวิเคราะห์ (analytic skills)

Katz and Brenda,(2005) มีความเห็นว่า ผู้บริหารควรมีทักษะพื้นฐานในการบริหาร 3 ประการ คือ

1. ทักษะด้านเทคนิค เป็นความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและวิธีการทำงานจัดเป็นความสามารถขั้นปฏิบัติงานเฉพาะอย่างที่ผู้นำในหน่วยงานจะต้องรู้ แม้ว่าจะมิได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองก็ตาม

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นความสามารถเข้ากับคนได้ เข้าใจพฤติกรรมแต่ละบุคคล ความสามารถที่จะใช้ถ้อยคำที่ถูกใจผู้ร่วมงานเพื่อชักจูงใจให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้ตามที่ต้องการ

3. ทักษะด้านความคิด ความสามารถในการนึกคิดต้องอาศัยสติปัญญาและการฝึกฝน ผู้นำที่ดีจะต้องสามารถเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างท่วงแท้ สามารถแยกแยะประเด็นได้ถูกต้องว่าอะไรเป็นประเด็นหลัก อะไรเป็นประเด็นรอง สามารถวิเคราะห์อย่างเป็นระบบว่าอะไรเป็นสาเหตุและอะไรเป็นผลที่ตามมาจากสาเหตุที่ต่างกัน

ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีพื้นฐานทั้ง 3 โดยที่ผู้บริหารระดับสูงต้องมีทักษะด้านความคิดมากที่สุด ซึ่งก็ตรงกันข้ามกับผู้บริหารระดับต้นที่มีทักษะด้านเทคนิคมากที่สุด

Koontz & Weirich, (1990) กล่าวถึง การศึกษาเกี่ยวกับทักษะในการจัดการและความต้องการขององค์กรควรมีทักษะ 4 ด้าน 3 ทักษะแรกเป็นทักษะตามแนวคิดของแคทซ์และได้ขยายแนวคิดเกี่ยวกับทักษะเพิ่มอีก 1 ด้าน รวมเป็น 4 ด้าน คือ ทักษะทางการออกแบบ (design skill) เป็น

ทักษะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินออกแบบวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งให้ยุติปัญหาได้

Sitterly,(2003,) กล่าวว่า ทักษะพื้นฐานของผู้บริหารมี 3 ทักษะคือ ทักษะทางเทคนิค ทักษะการทำงานร่วมกับคน และทักษะความคิดรวบยอด

Drake & Roe, (2006) ได้ขยายแนวคิดเกี่ยวกับทักษะของโรเบิร์ต แอล แคทซ์ ออกเป็นทักษะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ประกอบด้วย

1. ทักษะด้านความคิดรวบยอด (conceptual skills) เป็นความสามารถที่จะประสานสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และสามารถที่จะมองเห็นองค์การในภาพรวม ซึ่งผู้บริหารจำเป็นจะต้องรู้ถึงการพึ่งพาอาศัยกันของส่วนต่าง ๆ หรือหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การและเข้าใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่งจะมีผลกระทบต่อส่วนอื่นอย่างไรบ้าง

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skills) เป็นทักษะที่ช่วยให้ผู้บริหารทำงานกับปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างพลังแห่งความร่วมมือของทีมงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ทักษะด้านการศึกษา (educational skills) เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารในฐานะผู้นำทางการศึกษา ซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจการสอนและการเรียน จะต้องเป็นผู้มีภูมิรู้ และเป็นนักวิชาการที่ดี

4. ทักษะด้านเทคนิค (technical skills) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการมีความรู้ที่เชี่ยวชาญ และมีความชำนาญในกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง พร้อมทั้งมีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือ และเทคนิควิธีในการทำกิจกรรม และ (5) ทักษะด้านความคิด (cognitive skills) ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ความ คิด มีสติปัญญา และมีวิสัยทัศน์

Massie & Douglas, (2008) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทักษะที่สำคัญต่อการพัฒนาผู้บริหารว่าควรประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความรู้ เป็นเรื่องของความรู้ ความจำ ความเข้าใจ ความสามารถในการนำไปใช้วิเคราะห์ สังเคราะห์และการประเมินผล

2. องค์ประกอบของความสามารถ หมายถึง ทักษะ ศิลปะ ดุลยพินิจในการตัดสินใจและปัญหา แม้ความสามารถเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นแต่ก็สามารถชักนำความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดไปยังองค์ประกอบอื่นที่แต่ละบุคคลอาจพัฒนาได้

3. องค์ประกอบด้านเจตคติ เป็นสภาพความรู้สึกลึกซึ้ง ซึ่งเป็นสภาพภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการที่จะเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

Ivancevich & Matteson,(2002) และคณะ เห็นว่า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร (managerial skills) ควรมี 7 ประการ ได้แก่ ทักษะทางเทคนิค (technical skills) ทักษะการสื่อสาร (communication skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations skills) ทักษะการวิเคราะห์ (analytical skills) ทักษะการตัดสินใจ (decision-making skills) ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (computer skills)

กล่าวโดยสรุป ทักษะการบริหาร คือ ศิลปะในการใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการบริหารงานในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยใช้กระบวนการบริหารและทักษะทางเทคนิคมาผสมผสานกัน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปได้อย่างดีและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.5 แนวคิดทักษะการสื่อสาร (communication skills)

ทักษะการสื่อสาร มีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคนเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่และบทบาทในฐานะผู้บริหารองค์กร และหน้าที่หลักในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ชุมชน สังคม เป็นต้นบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบมากกว่า เพราะสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นได้อย่างดี (ทองทิพภา วิริยะพันธ์,2550)

ทักษะการสื่อสาร (Language skill) ประกอบด้วยทักษะสำคัญ 4 ทักษะ ได้แก่ทักษะการฟัง (Listening) ทักษะการพูด (Speaking) ทักษะการอ่าน (Reading) และทักษะการเขียน (Writing) ซึ่งในแต่ละทักษะ มีนักวิชาการให้ความหมายและความสำคัญ ดังนี้

David K.Berlo (1984). ให้ความหมาย ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง

ทักษะการสื่อสารภาษา (Language skill) ประกอบด้วยทักษะสำคัญ 4 ทักษะ ได้แก่ทักษะการฟัง (Listening) ทักษะการพูด (Speaking) ทักษะการอ่าน (Reading) และ ทักษะการเขียน (Writing) ซึ่งในแต่ละทักษะ มีนักวิชาการให้ความหมายและความสำคัญ ดังนี้

1. ทักษะการฟัง (Listening) ถือว่าเป็นทักษะแรกในการสื่อสาร เป็นกระบวนการรับสารของผู้ฟังจากผู้ส่งสารที่ต้องการสื่อความหมายมายังผู้ฟัง ถ้าฟังไม่รู้เรื่องก็จะไม่สามารถพูดตอบโต้ได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฟัง เป็นกระบวนการรับสารของผู้ฟังจากผู้ส่งสารที่ต้องการสื่อความหมายมายังผู้ฟัง ถ้าฟังไม่รู้เรื่องก็จะไม่สามารถพูดตอบโต้ได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฟัง ดังนี้

นพเก้า ณ พัทลุง (2548) กล่าวว่า การฟัง หมายถึง ความสามารถในการจับประเด็นความหลักจากสิ่งที่ฟังได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนซึ่งเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อน เพราะผู้เรียนรู้ต้องเข้าใจสาระสำคัญจากสิ่งที่พูด อารมณ์ และความคิดเห็นของผู้พูด และสามารถตอบสนองระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดหรือบริบทของการพูดได้

วรินพร เจริญแล้ว (2553) ให้ความหมายของการฟัง คือ กระบวนการได้ยินโดยผู้ฟังต้องสนใจและตั้งใจฟัง แล้วใช้สมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ และมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับเสียงนั้น

อรุณ วิริยะจิตรา (2555) การฟังเป็นทักษะสำคัญในการรับรู้ข่าวสาร โดยเฉพาะในปัจจุบัน การฟังเป็นทักษะภาษาอังกฤษที่เรียนรู้ยาก เพราะไม่มีกฎเกณฑ์ในการเรียนรู้เหมือนการเขียน ไม่สามารถท่องจำเหมือนการสะกดคำ เป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนเป็นประจำเป็นระยะเวลายาวนาน

สรุปได้ว่า ทักษะการฟัง คือ กระบวนการรับสารโดยการได้ยิน แล้วนำมาประมวลผลให้เกิดความหมาย ซึ่งประสิทธิภาพของการฟังนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจ ความตั้งใจ และการมีสมาธิของผู้ฟัง ผู้ฟังต้องพยายามเข้าใจความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อถึงผู้รับอย่างตั้งใจ จะทำให้สามารถตีความและวิเคราะห์สารที่รับมาได้อย่างสำคัญของการฟัง

ความสำคัญของการฟัง

ในชีวิตประจำวันของคนเราใช้ทักษะการฟังมากกว่าทักษะอื่น ทักษะการฟังจึงเป็นทักษะที่สำคัญที่สามารถพัฒนาขึ้นได้ ถ้าได้รับการฝึกฝนอย่างดี ผู้ที่ได้รับการฝึกจะมีทักษะสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกเป็นอันมาก บุคคลแต่ละบุคคลจะมีสมรรถภาพในการฟังต่างกัน การฟังเป็นทักษะการรับสารที่สำคัญทักษะหนึ่งและเป็นทักษะแรกที่ต้องเรียนรู้เพราะผู้ฟังจะต้องฟังให้เข้าใจก่อน จึงจะสามารถพูดโต้ตอบ เป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการสื่อสารและเรียนรู้ทักษะอื่นต่อไป (วรวรรณ เปลี่ยนบุญเลิศ , 2536)

อารีย์ สุวรรณทัศน์ (2540) กล่าวว่า การฟังเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสาร เพราะการฟังมีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันมากที่สุด สังเกตได้ว่าการสนทนาแต่ละครั้ง ผู้ฟังจะต้องฟังข่าวสารให้เข้าใจ

Grant, N. (1989) กล่าวว่า การฟังมีความสำคัญ ถ้าไม่มีการฟังอาจทำให้การสื่อสารล้มเหลว และการฟังทำให้เกิดการเรียนรู้ภาษาง่ายขึ้น

Rubin. (1990) กล่าวว่า ทักษะการฟังนั้นเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ภาษา ดังนั้น ผู้เรียนควรเริ่มจากการฟังก่อนแล้วค่อยพัฒนาไปสู่การเรียนรู้ภาษาในทักษะอื่น หากผู้เรียนประสบปัญหาในการฟัง อาจจะทำให้การเรียนรู้ภาษาไม่ประสบความสำเร็จได้

2. ทักษะการพูด (Speaking) เป็นกระบวนการส่งสารไปยังผู้ฟังที่ต้องการสื่อความหมาย ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการพูดไว้ ดังนี้

ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ (2526) กล่าวว่า การพูดเป็นกระบวนการสื่อสารความคิดจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหรือกลุ่มคน โดยภาษานำเสียงและอากัปกริยาเป็นสื่อ เป็นสัญลักษณ์แห่งความเข้าใจกันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ และเป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีอานุภาพมากที่สุดในโลก

Paulston (1976) กล่าวว่า การพูดเพื่อการสื่อสารเป็นการปฏิสัมพันธ์ภาษาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความหมายของภาษาทางด้านสังคม ซึ่งจะต้องใช้ภาษาตามกฎของสังคมนั้น

Littlewood (1981) กล่าวว่า การพูดเพื่อการสื่อสารเป็นกิจกรรมระหว่างบุคคล 2 คน ได้แก่ ผู้พูดและผู้ฟัง โดยผู้พูดคาดคะเนความรู้สึกของผู้ฟังเพื่อที่จะเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบริบทของการใช้ภาษา

สรุปได้ว่า ทักษะการพูด เป็นการปฏิสัมพันธ์ทางคำพูดระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ประกอบด้วย ผู้พูดและผู้ฟัง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยการเลือกใช้คำพูดที่ชัดเจนและเหมาะสมตามสถานการณ์ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจสารที่ต้องการสื่อได้ง่ายขึ้นและทำให้การส่งสารมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการพูด

การพูดเป็นปัจจัยสำคัญของการสื่อสารของมนุษย์ ในอดีตมนุษย์ใช้วิธีการพูดเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นด้วยการบอกเล่าต่อกัน จนปัจจุบันโลกได้มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เกิดมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ แถบบันทึกเสียงและภาพ ซึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์แพร่หลายอยู่ทั่วประเทศ การส่งผ่านข้อมูลมีความรวดเร็ว ดังนั้น การพูดที่ดีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในด้านต่าง ๆ และมีอาชีพจำนวนมากที่ต้องมีทักษะการพูดที่ดี เช่น ครู อาจารย์ นักการเมือง นักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (อุรารักษ์ สุจิตวัฒน์, 2553)

3. ทักษะการอ่าน (Reading) เป็นการรับสารที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการฟัง เนื่องจากนักวิชาการและนักเขียนทั่วไปได้เสนอความรู้ ข้อมูล และข่าวสารสำคัญ ตีพิมพ์ลงในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ภายหลังจากนำเสนอด้วยการพูด หรืออ่านให้ฟังผ่านสื่อ ความสามารถในการอ่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของทักษะการอ่าน ดังนี้

เฉลิมพล ฌ เชียงใหม่ (2547) กล่าวว่า การอ่าน คือ กระบวนการทางความคิด การหาเหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งผู้อ่านจะต้องตีความและวิเคราะห์ข้อความรวมทั้งประเมินสิ่งที่อ่าน ดังนั้น ถ้าผู้เรียนรู้ใช้ทักษะกระบวนการในการอ่านแล้ว การอ่านจะดำเนินไปตามขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนได้ข้อมูลตามที่ต้องการ และท้ายที่สุดจะเกิดความเข้าใจในสิ่งที่อ่าน

Paul D. Leedy (1969) กล่าวว่า การอ่าน คือ การรวบรวมความคิดและตีความ ตลอดจนการประเมินค่าความคิดเหล่านั้นที่ปรากฏอยู่ตามสิ่งพิมพ์แต่ละหน้า

Edgar dale (1941) กล่าวว่า การอ่านเป็นกระบวนการค้นหาความหมายจากสิ่งพิมพ์เป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ของผู้อ่าน การอ่านไม่ได้หมายความว่าเฉพาะการมองผ่านประโยคหรือแต่ละย่อหน้าเท่านั้นแต่ผู้อ่านต้องเข้าใจความคิดนั้น ๆ ด้วย

สรุปว่า ทักษะการอ่าน คือ การตีความและวิเคราะห์ความหมายสิ่งทีอ่าน ตามจุดประสงค์ที่ผู้เขียนต้องการแสดงออก เป็นกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาระบบความคิด และมีผลกับพัฒนาการทางด้านอารมณ์ความสำคัญของการอ่าน

4. ทักษะการเขียน (Writing) เป็นทักษะที่มีความซับซ้อนและมีการพัฒนาหลังจากทักษะด้านอื่น เป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่ถ่ายทอดผ่านทางตัวอักษร ภาพ หรือสัญลักษณ์ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการเขียนไว้ ดังนี้

วันเพ็ญ เรืองรัตน์ (2549) กล่าวว่า การเขียน หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดออกมาเป็นตัวอักษร โดยอาศัยความถูกต้องของรูปแบบภาษา ความเหมาะสมของลีลาภาษา แก่นของหัวเรื่องและหัวข้อ และการเขียนที่ดีต้องสื่อเป้าหมายของการเขียนได้ชัดเจน เพื่อให้ผู้อ่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้เขียนอย่างแท้จริง

พิตรวัลย์ โกวิทวาทิ (2537) กล่าวว่า การเขียน หมายถึง การรวบรวมความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งข่าวสารออกมาเป็นภาษาเขียนในลักษณะต่าง ๆ

Byrne (1987) กล่าวว่า การเขียนเป็นความสามารถในการนำความรู้สึก ความนึกคิด มาเรียบเรียงให้เกิดเป็นภาษาเขียนที่ผู้เขียนต้องการสื่อตามวัตถุประสงค์ของผู้เขียนที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ทักษะการเขียนเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกของผู้เขียน ผ่านตัวอักษรหรือสัญลักษณ์อื่นที่สามารถแสดงออกถึงวัตถุประสงค์ของผู้เขียนความสำคัญของการเขียน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทย คือ การเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ซึ่งต้องการที่จะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ โดยเฉพาะการพูดอย่างเป็นทางการ ทำให้ผู้เรียนต้องหันไปศึกษาในสถาบันสอนภาษาต่าง ๆ จากข้อมูลที่น่าเสนอต่อสังคมไทยและทั่วโลก ถึงความล้มเหลวของการพูดภาษาอังกฤษของคนไทยมีมากถึงร้อยละ 99 (Wattanavitukul Piset, September, 2006) และจากการศึกษาของนางสมร พงษ์พานิช (2551) ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในที่ชุมชนของนิสิตคือ 1) การขาดความมั่นใจในตนเอง สืบเนื่องมาจากมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร มีจำนวนคำศัพท์น้อย ขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารในสภาพจริง 2) การขาดทักษะการคิดวิเคราะห์และการให้เหตุผลสนับสนุนความคิด นอกจากนี้การวิจัย พบว่า การเรียนที่มีการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ภายใต้การให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องเป็นรายบุคคลช่วยให้มีความมั่นใจและพัฒนาความสามารถทางการพูด

การสอนภาษาอังกฤษในอดีต มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนรู้หลักการใช้ภาษาที่ถูกต้อง โดยเน้นสอนกฎไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนด้วยการสอบวัดความรู้เรื่องความแม่นยำในเรื่องของไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ แต่แนวการสอนโดยเน้นเรื่องของการจำกฎไวยากรณ์ส่งผลให้ผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เลย ซึ่งสอดคล้องกับ(สุชาติดา โภชนสมบุรณ์ ,2548) กล่าวว่า “การสอนภาษาอังกฤษแบบเดิม ผู้เรียนส่วนใหญ่จะมีความรู้ทางหลักภาษาและการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดี แต่การพูดสื่อสารภาษาอังกฤษในสังคมโลกยังบกพร่องอยู่มาก ถึงจะเรียนภาษาอังกฤษมานานก็ยังสื่อสารไม่ได้

สรุป ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่การจดจำคำศัพท์และรูปแบบประโยคในภาษาผู้เรียนต้องใช้ภาษาได้คล่อง เข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา และตระหนักถึงวิธีการที่จะนำภาษาและวัฒนธรรมไปใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ในสังคม มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังนี้

2.6.1 แนวคิดของการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะสื่อสาร (Communicative Language Teaching)

คำว่า ภาษาเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าภาษา คือ เครื่องมือในการสื่อสาร และเป้าหมายของการสอนภาษา คือ พัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาหรือตีความหมายภาษาได้ถูกต้องเหมาะสม เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม โดยเป็นความสามารถที่จะรู้ว่าเมื่อไรควรพูด และควรพูดอะไรกับใคร เมื่อไร ที่ไหน และในลักษณะอย่างไร (รูปทอง กว้างสวาสดี,2549) มีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ ความหมายเกี่ยวกับแนวคิดการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะสื่อสาร ได้แก่

Littlewood (1983) กล่าวว่าไว้ว่า แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นแนวการสอนที่ไม่จำกัดความสามารถของผู้เรียนไว้เพียงแค่ความรู้ด้านโครงสร้างไวยากรณ์ แต่สนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาทุกทักษะโดยสัมพันธ์กับความสามารถทางไวยากรณ์เข้ากับกลวิธีการสื่อสารด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ

Canale & Swain (1980) และ Savignon (1982) ได้เสนอองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ แยกออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถทางด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) หมายถึง ความรู้ทางด้านภาษา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ โครงสร้างของคำ ประโยค ตลอดจนการสะกดและการออกเสียง

2. ความสามารถด้านสังคม (Sociolinguistic Competence) หมายถึง การใช้คำ และโครงสร้างประโยคได้เหมาะสมตามบริบทของสังคม เช่น การขอโทษ การขอบคุณ การถามทิศทาง และข้อมูลต่าง ๆ และการใช้ประโยคคำสั่ง เป็นต้น

3. ความสามารถในการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อความหมายด้านการพูด และเขียน (Discourse Competence) หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมระหว่างโครงสร้างภาษา (Grammatical Form) กับความหมาย (Meaning) ในการพูดและเขียนตามรูปแบบ และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) หมายถึง การใช้เทคนิคเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการสื่อสารด้านการพูด เช่น การใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) การขยายความโดยใช้คำศัพท์อื่นแทนคำที่ผู้พูดนึกไม่ออก เป็นต้น

Brown, H. Douglas (1994) เสนอ แนวการสอนเพื่อการสื่อสาร มีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายของการสอน เน้นองค์ประกอบของทักษะการสื่อสารและไม่จำกัดกรอบของเนื้อหาภาษาหรือไวยากรณ์

2. เทคนิคทางภาษาออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียนเข้าสู่การใช้ภาษาอังกฤษ และปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยมีจุดมุ่งหมายในการพูด ไม่ได้เน้นรูปแบบโครงสร้างภาษาเป็นเป้าหมายหลัก เน้นที่รูปแบบเฉพาะของภาษาที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารจนสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ความคล่องแคล่วและความถูกต้องเป็นหลักการเสริม เทคนิคการสื่อสาร ในบางครั้งความคล่องแคล่วอาจมีความสำคัญมากกว่าความถูกต้อง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้ได้อย่างมีความหมาย

4. การใช้ภาษาอย่างเข้าใจและสร้างสรรค์ ควรนำเสนอภาษาใหม่ในรูปแบบภาษาที่พบในสถานการณ์จริง เพื่อนำไปสู่การสอนคำศัพท์ โครงสร้าง การออกเสียง มีการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหา โครงสร้าง สามารถใช้ได้ถูกต้อง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปฝึกในสถานการณ์จริง

Widdowson (1979) กล่าวว่า ความสามารถในการเรียบเรียงประโยคมิใช่เป็นความสามารถในการสื่อสาร การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสามารถใช้ประโยคได้หลายชนิดในโอกาสต่าง ๆ กัน เช่น การอธิบาย การแนะนำ การถาม-การตอบ การขอร้อง การออกคำสั่ง เป็นต้น

ลักษณะที่สำคัญการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะสื่อสาร

1. ต้องให้ผู้เรียนทราบความมุ่งหมายของการเรียนว่าเรียนไปเพื่ออะไร ผู้สอนต้องบอกให้ผู้เรียนทราบก่อน หรือฝึกทักษะภาษาไปเพื่ออะไร
2. การสอนภาษาโดยแยกเป็นส่วน ๆ ไม่ช่วยให้ผู้เรียนสื่อสารได้ดีเท่ากับการบูรณาการการสอนภาษาในลักษณะบูรณาการใช้ทักษะหลาย ๆ อย่างรวมกันไว้ บางครั้งอาศัยกริยาท่าทางประกอบด้วยก็ได้
3. ต้องให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมการใช้ภาษา มีลักษณะเหมือนในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้ได้จริง กิจกรรมการหาข้อมูลที่ขาดหายไป (Information Gap) เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมที่สุดอย่างยิ่ง เพราะผู้เรียนที่ทำกิจกรรมนี้จะไม่ทราบข้อมูลของอีกฝ่ายหนึ่ง จึงจำเป็นต้องสื่อสารกันเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการกิจกรรมในลักษณะนี้ จึงมีความหมายและใกล้เคียงการสื่อสารในชีวิตจริงมาก นอกจากนี้ในการทำกิจกรรม การใช้ภาษาควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ด้วย
4. ต้องให้ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษามาก ๆ การที่ผู้เรียนจะสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ นอกจากกิจกรรมการหาข้อมูลที่ขาดหายไปแล้วกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นงานคู่หรืองานกลุ่ม เช่น เกมส์ การแก้ปัญหา (Problem Solving) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) ย่อมมีบทบาทสำคัญที่สุด
5. ผู้เรียนต้องไม่กลัวว่าจะใช้ภาษาผิด แนวการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารให้ความสำคัญกับการใช้ภาษา (Use) มากกว่าวิธีใช้ภาษา (Usage) ผู้สอนจึงไม่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียนทุกครั้ง ควรแก้ไขเฉพาะที่จำเป็น เช่น ข้อผิดพลาดที่ทำให้เกิดการเข้าใจผิดพลาดที่เกิดซ้ำบ่อย ๆ มิฉะนั้น อาจทำให้ผู้เรียนขาดความมั่นใจ และไม่กล้าใช้ภาษาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารควรให้ความสำคัญในเรื่องความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) เป็นอันดับแรก ซึ่งภาษาที่ใช้อาจไม่ถูกต้องนักแต่สื่อความหมายได้ ส่วนความถูกต้องของการใช้ภาษา (Accuracy) ก็ควรคำนึงถึงด้วยเช่นกัน

การจัดการเรียนการสอนมีหลักสำคัญดังนี้

1. ผู้เรียนได้รับการฝึกฝนความรู้ รูปแบบภาษาที่เรียน จะใช้ได้ สถานการณ์ที่มีความหมายต้องให้ผู้เรียนรู้ว่ากำลังทำอะไร เพื่ออะไร ผู้สอนต้องบอกให้ผู้เรียนภาษาทราบถึงความมุ่งหมายของการเรียน การฝึกการใช้ภาษา เพื่อให้การเรียนภาษาเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน ให้ผู้เรียนรู้สึกว่าจะสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้เพิ่มขึ้น สามารถสื่อสารได้ตามที่ตนต้องการ
2. จัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการหรือทักษะสัมพันธ์ (Integrated Skills) คือ ใช้ทักษะทางภาษาทั้ง 4 ประกอบด้วยกริยาท่าทางที่ควรจะได้ทำพฤติกรรมเช่นเดียวกับในชีวิตจริง
3. ฝึกสมรรถภาพด้านการสื่อสาร (Communicative Competence) คือ ผู้เรียนทำกิจกรรมใช้ภาษา มีลักษณะเหมือนในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้ได้จริง กิจกรรมการหาข้อมูลที่ขาดหายไป (Information gap) ผู้เรียนทำกิจกรรมนี้จะไม่ทราบข้อมูลของอีกฝ่ายหนึ่ง จำเป็นต้องสื่อสารกันจึงจะทราบข้อมูล สามารถเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทสถานการณ์สำนวนภาษาในรูปแบบต่าง ๆ (Function)
4. จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับ สามารถแสดงความคิดเห็นหรือระดมพลังสมอง (Brainstorming Activity) ฝึกการทำงานกลุ่ม แสดง

บทบาทสมมติ (Role play) เกมจำลองสถานการณ์ (Simulation) การแก้ปัญหา (Problem Solving) ฯลฯ

5. ฝึกผู้เรียนให้ใช้ภาษาในกรอบของความรู้ทางด้านหลักภาษา (Grammatical Competence) ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของภาษาสื่อสารได้คล่อง (Fluency) เน้นการใช้ภาษาตามสถานการณ์ (Function)

6. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามศักยภาพ

7. ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบและสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้ นอกชั้นเรียน

8. ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สนองความสนใจของผู้เรียน

9. ให้โอกาสผู้เรียนพูด แสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ

10. ต้องช่วยชี้แนะ นำทางผู้เรียน ให้คำแนะนำในระหว่างการทำกิจกรรม พร้อมกับตรวจความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2539) ได้อธิบาย ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีสอนตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร มีข้อดี คือ

1. เป็นวิธีสอนที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการเรียนภาษา คือ มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ในชีวิตจริง

2. เป็นวิธีสอนที่เน้นกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษา ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนภาษาเพื่อสื่อความหมายในสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกใช้ความคิดและมีความกล้าในการใช้ภาษา ทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการใช้ภาษา

3. ผู้เรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นคู่และเป็นกลุ่ม รู้จักช่วยเหลือซึ่งกัน มีวินัยและความรับผิดชอบ

ข้อจำกัด คือ

1. วิธีสอนตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสารนี้ ต้องการผู้สอนที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความเข้าใจด้านภาษาศาสตร์เชิงสังคม การจัดกิจกรรม และการสร้างสถานการณ์ในห้องเรียนให้เหมือนจริง

2. เป็นวิธีสอนที่เน้นความสามารถในการสื่อสารมากกว่าความรู้ความสามารถในรูปแบบของภาษา ดังนั้นการวัดและประเมินผลตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร จะเน้นทักษะสัมพันธ์ และต้องวัดผลตลอดทั้งเทอม จึงจะเห็นพัฒนาการในการสื่อสารของผู้เรียน ผู้สอนจึงต้องวัดผลอยู่ตลอดเวลาและต้องมีความรู้ทักษะในการวัดผลแบบต่าง ๆ และนำมาใช้อย่างถูกต้อง จึงจะทำให้ประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะ

ขั้นตอนแรก การนำเสนอเนื้อหา (Presentation) การเรียนภาษาต่างประเทศ การนำเสนอจัดเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เป็นการเริ่มต้นการเรียนรู้ มีการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลโดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและรูปแบบภาษาที่ใช้กันจริง รวมทั้งวิธีการใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นด้านการออกเสียง ความหมาย คำศัพท์ และโครงสร้างไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ควบคู่กับการเรียนรู้กฎเกณฑ์

ขั้นตอนที่สอง การฝึกปฏิบัติ (Practice) เป็นขั้นตอนการฝึกแบบควบคุมหรือชี้นำ (Controlled Practice/Directed Activities) โดยผู้สอนเป็นผู้นำในการฝึกไปสู่การฝึกแบบค่อย ๆ บ่อยให้ทำเองลักษณะเป็นแบบกึ่งควบคุม (Semi-Controlled) การฝึกขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนจำรูปแบบของภาษาได้ จึงเน้นที่ความถูกต้องของภาษาเป็นหลัก ให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและวิธีการใช้รูปแบบภาษานั้น ๆ ด้วย เช่น การฝึกปากเปล่า (Oral) ฝึกการเขียนเพื่อความแม่นยำในการใช้

ขั้นตอนที่สาม การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) เป็นขั้นที่สำคัญสำคัญ การฝึกการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเปรียบเสมือนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากในชั้นเรียนไปสู่การนำภาษาไปใช้นอกชั้นเรียนในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นผู้แนะนำแนวทาง

การฝึกภาษาเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน คือ เข้าใจและสามารถนำไปปรับใช้ตามความต้องการ ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้อย่างแท้จริง ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างอิสระ ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะพบในชีวิตจริง และได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เพราะผู้เรียนจะมีโอกาสนำความรู้ทางภาษาที่เคยเรียนมาแล้วมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาตามรูปแบบที่กำหนดมาเหมือนตอนที่ฝึก และการได้เลือกใช้ภาษาเองจะเป็นการช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี วิธีการฝึกมักอยู่ในรูปของกิจกรรมแบบต่าง ๆ โดยผู้สอนเป็นผู้กำหนดภาระงานหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้เรียน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดของการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะสื่อสาร (Communicative Language Teaching - CLT) เน้นปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามความต้องการ ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาสอดคล้องในสถานการณ์จริง ที่สำคัญผู้เรียนจะสามารถเรียนได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ในการนำไปใช้ และให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะทางภาษา คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารได้จริง จากข้อสรุปข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกมาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการศึกษาการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ ในการศึกษาครั้งนี้

2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ (English for Specific Purpose)

ปัจจุบันการจัดเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner centered) ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้เรียน การใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบและสถานการณ์เพื่อให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ในสถานการณ์ เพื่อการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ของงาน เป็นเหตุผลที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ภาษาอังกฤษให้ตรงต่อสถานการณ์มากที่สุด ประการที่สอง มนุษย์ในยุคปัจจุบันต้องการที่จะใช้ภาษาอังกฤษในแนวทางการเรียนที่หลากหลายขึ้น เช่น รูปแบบการเรียนของผู้เรียน ทักษะภาษาที่

หลากหลายที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษต้องการ และเกิดแรงบันดาลใจให้ผู้เรียนให้ความสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะทาง

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for specific Purposes) คำว่า “ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง” (English for Specific Purposes) นั้นมีประวัติความเป็นมายาวนาน และตลอดระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา โดยเข้ามามีบทบาทตั้งแต่ ทศวรรษ 1960 เป็นต้นมา (Johns and Dudley-Evans ,2000) และมีต้นกำเนิดจากสมัยสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นยุคของความเจริญด้านธุรกิจ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประเทศที่เป็นผู้นำทางด้านความเจริญด้านธุรกิจ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศมหาอำนาจด้านเศรษฐกิจในขณะนั้น ประเทศสหรัฐอเมริกาใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร จึงทำให้ภาษาอังกฤษแพร่หลายไปทั่ว (Hutchinson and Water ,1989)

ความหมายภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

มีนักวิชาการและนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษต่างก็ให้ คำนิยามของคำว่าภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ได้แก่

Robinson (1991) กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการอบรม การปฏิบัติ และความรู้ 3 ด้าน คือ ด้านการสอน ด้านการเรียนการสอน ด้านความสนใจเฉพาะของผู้เรียน และ Robinson (1991) ยังได้เสนอลักษณะบางประการที่นิยมใช้เป็นเกณฑ์สำหรับวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ได้แก่

1. ภาษาอังกฤษเฉพาะทางจะมุ่งเน้นที่เป้าหมาย (goal directed) คือ ผู้เรียนส่วนมากเรียนภาษาอังกฤษเพราะต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนหรือการทำงาน ดังนั้น ผู้เรียนจึงมีการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทางตามเป้าหมายของตน

2. ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง มีรากฐานอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้คำว่า “ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ” นั้น

Stevens (1988) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหัวข้อเนื้อหาอยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการ มีความสัมพันธ์กับอาชีพ หรือวัตถุประสงค์เฉพาะ การสอนอาจจะมุ่งเน้นไปที่ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การฟัง การอ่าน เป็นต้น

Hutchinson and Water (1989) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะทางคือ “แนวทาง” (approach) มากกว่าที่จะเป็น “ผลผลิต” (product) ดังนั้น ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง หมายถึง วิธีการในการเรียนรู้ภาษาที่มีรากฐานอยู่บนความต้องการของผู้เรียน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง หมายถึง แนวทางการสอนภาษาที่การตัดสินใจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและวิธีการสอนขึ้นอยู่กับเหตุผลของผู้เรียนในการเรียนภาษานั้น

ลักษณะของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Johns and Dudley-Evans (2000) ได้กล่าวว่าการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นวิธีการสอนที่สนองต่อการประกอบอาชีพ และกระบวนการสอนก็จะแตกต่างกับการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป

Mackay and Mountford (1978) ให้แนวคิดว่าเป็นการสอนที่สนองต่อความต้องการด้านอาชีพ (Occupational Requirements) มีจุดมุ่งหมายในการนำภาษาไปใช้ในการฝึกอบรมด้าน

อาชีพ (Vocational Training Programmers) ซึ่งจุดมุ่งหมายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษา เพื่อความเชี่ยวชาญทางด้านอาชีพ ไม่ได้เน้นภาษาที่เรียน

Robinson (1991) ยังได้เสนอลักษณะบางประการที่นิยมใช้เป็นเกณฑ์สำหรับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มุ่งเน้นที่เป้าหมาย (goal directed) กล่าวคือ ผู้เรียนส่วนมากเรียนภาษาอังกฤษเพราะต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนหรือการทำงาน ดังนั้น ผู้เรียนจึงมีการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ตามเป้าหมายของตน

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีรากฐานอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะได้รับการออกแบบมาตามความต้องการของผู้เรียน

3. ผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มักจะเป็นผู้ใหญ่มากกว่าเด็ก และผู้เรียนมักจะไม่ใช้ผู้เรียนในขั้นเริ่มต้น (beginners) ผู้เรียนส่วนมากมักจะมีประสบการณ์การเรียนภาษาอังกฤษทั่วไปมาเป็นเวลาหลายปีก่อนหน้านี้

4. การจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ อาจจะมีการออกแบบราวกับว่าในชั้นเรียน ชั้นเรียนหนึ่งจะประกอบด้วยผู้เรียนที่มีลักษณะเหมือนกันหมด กล่าวคือ ผู้เรียนทุกคนมีความเกี่ยวข้องกับงานประเภทเดียวกัน หรือเรียนวิชาเฉพาะเหมือนกัน โดยหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะเกี่ยวข้องกับภาษาและเนื้อหาที่มีลักษณะเฉพาะตัว

สรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแขนงหนึ่ง ที่จัดขึ้นเพื่อผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม และเน้นเนื้อหาตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจะนำภาษาอังกฤษนั้นไปใช้ประโยชน์ทั้งทางด้านวิชาการหรือสายอาชีพ ดังนั้น ความต้องการของผู้เรียนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นการสอนให้สอดคล้องและกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้การเรียนการสอนสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน นักการศึกษาจึงได้แบ่งประเภทของการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ดังนี้

Robinson (1991) ได้จำแนกภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes = EOP)

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการศึกษาหรือด้านวิชาการ (English for Educational/Vocational Purposes = EEP/EVP) ซึ่ง จอห์น (Johns 1990 อ้างถึงใน Robinson, 1991 : 4) ได้จำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกาออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการทั่วไป (General English for Academic Purposes)

2.2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสาขาวิชา (Discipline Specific)

Stevens (1988) ได้จำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ไว้ 2 ประเภท คือ

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ทางวิชาการ (English for Academic Purposes) เช่น วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรศาสตร์ เภสัชศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น
2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่ออาชีพ (English for Occupational Purposes) เช่น แอร์โฮสเตส มัคคุเทศก์ และเลขานุการ เป็นต้น

Ewer (1979) อ้างถึงใน (นภาพัญญ์ สุดใจ, 2536) ได้แบ่งภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะทางด้านอาชีพศึกษา (English for Vocational Purposes= EVP) ดังนี้ คือ ภาษาอังกฤษสำหรับช่างไฟฟ้า ช่างก่อสร้าง เลขานุการ พนักงานบริษัท พนักงานบัญชี พนักงานธนาคาร พนักงานโรงแรม พนักงานสายการบิน พนักงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ และพนักงานทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

Hutchinson and Water (1989) แบ่งประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะไว้ ดังนี้

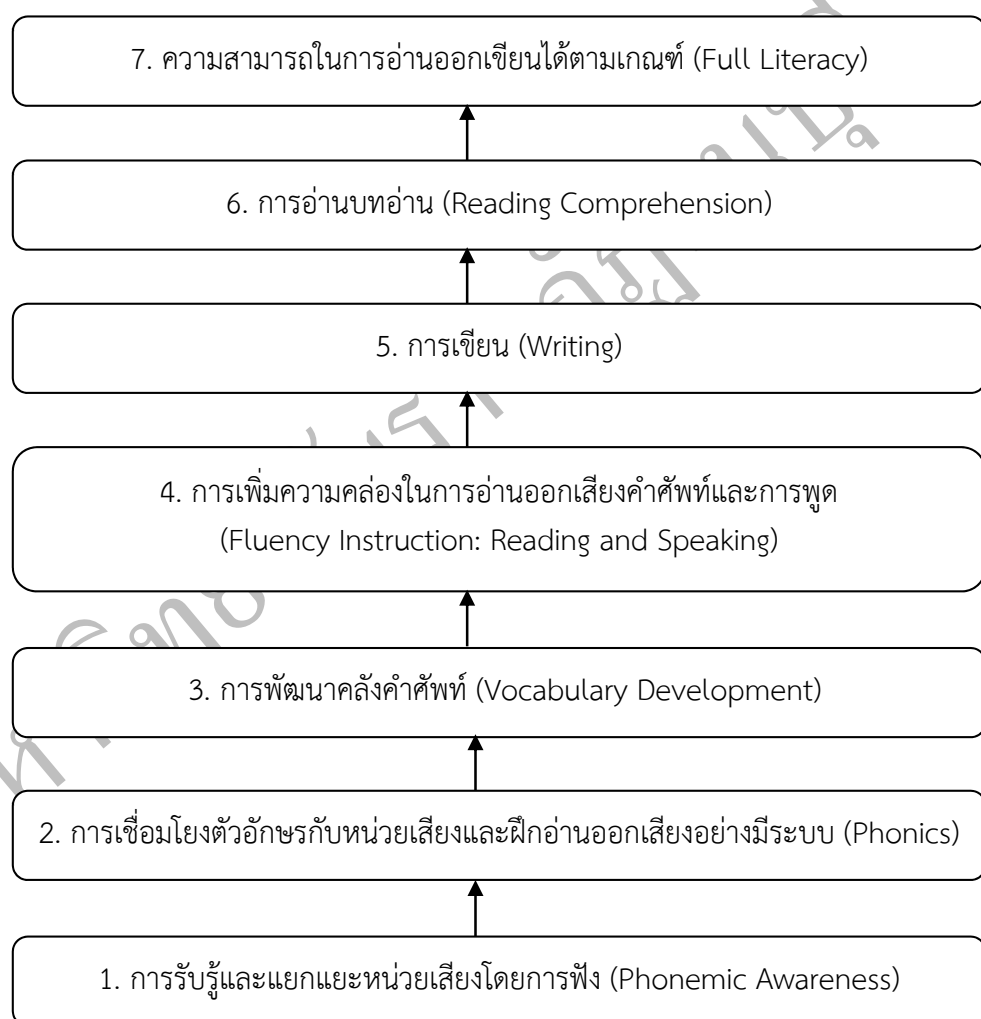
1. ภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for Science and Technology = EST) ซึ่งแบ่งเป็นสาขาย่อย อีก 2 สาขา คือ
 - 1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางวิชาการ (English for Academic Purposes = EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านการแพทย์ เป็นต้น
 - 1.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่ออาชีพ (English for Occupational Purposes = EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค เป็นต้น
2. ภาษาอังกฤษสำหรับสาขาธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economics = EBE) ซึ่งแบ่งเป็นสาขาย่อย อีก 2 สาขา คือ
 - 2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางวิชาการ (English for Academic Purposes = EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น
 - 2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่ออาชีพ (English for Occupational Purposes = EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ เป็นต้น
3. ภาษาอังกฤษสำหรับสาขาสังคมศาสตร์ (English for Social = ESS) ซึ่งแบ่งเป็นสาขาย่อยอีก 2 สาขา คือ
 - 3.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางวิชาการ (English for Academic Purposes = EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านจิตวิทยา เป็นต้น
 - 3.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางอาชีพ (English for Occupational Purposes = EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับครู เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง มุ่งเน้นด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนเฉพาะกลุ่มเป็นสำคัญ การจัดการเรียนการสอนแตกต่างจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป คือ มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ดังนั้น การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจึงเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียน มีการกำหนดขอบเขตของบริบทและเนื้อหาการเรียนการสอนให้

สอดคล้องกับความต้องการ และสถานการณ์ในการใช้ภาษาของผู้เรียน ซึ่งกล่าวได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง

ขั้นตอนการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ

อินทรีรา ศรีประสิทธิ์ (2552) ได้ศึกษากรอบการสอนให้คนรู้ภาษาอังกฤษของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าขั้นตอนที่จะพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษมี 7 ขั้น ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 แสดงขั้นตอนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้เกิดประสิทธิภาพ 7

จากลำดับขั้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษใน(ภาพประกอบที่ 2) การเรียนรู้ภาษาอังกฤษขั้นต้นเริ่มจากทักษะการฟังเสียง ทำให้เกิดการรับรู้และแยกแยะหน่วยเสียงนั้น เมื่อแยกแยะได้จะเกิดการเชื่อมโยงไปยังตัวอักษรต่าง ๆ ทำให้สะกดคำและอ่านออกเสียงเป็นประโยคได้

ถ้าผู้เรียนฝึกฝนทักษะการอ่านอยู่เสมอ จะอ่านได้คล่องแคล่ว เมื่ออ่านมากขึ้นจะเกิดประสบการณ์เพิ่มพูนขึ้นสามารถพัฒนาความรู้จากการอ่านไปเป็นทักษะการเขียน การมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษได้ดี ส่งผลให้ผู้เรียนรู้ใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาเพื่อการสื่อสาร คือ ความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการเรียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียน เรียนรู้ภาษาด้วยตนเองและรู้จักการใช้กลยุทธ์ในการเรียนแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์

Oxford, R. L. (1990) แบ่งกลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาออกเป็นกลุ่ม 2 กลุ่มใหญ่และ 6 กลุ่มย่อยคือ กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาโดยตรง ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์การจำ (memory strategies) หมายถึง วิธีที่ทำให้ผู้เรียนจำเกี่ยวกับคำศัพท์หรือข้อมูลที่ได้รับถ่ายทอดมา การเชื่อมโยงองค์ความรู้โดยการจัดประเภท การแยกหมวดหมู่ การใช้ภาพหรือสัญลักษณ์ หรือการวาดแผนภูมิ การใช้วิธีในการซ้ำเสียงหรือคำย่อเพื่อจำศัพท์ใหม่ การร้องเป็นทำนองหรือบทกลอน การทบทวนบทเรียน

2. กลยุทธ์พุทธิปัญญา (cognitive strategies) หมายถึง การใช้การฝึกฝน การสร้างระบบการเรียนโดยเชื่อมโยงความรู้เก่ากับความรู้ใหม่ การสร้างระบบการรับข้อมูลและส่งข้อมูล การวิเคราะห์โครงสร้างของคำและประโยค การหาใจความสำคัญและการสรุปความ

3. กลวิธีการชดเชยข้อบกพร่อง (Compensation strategies) หมายถึง กลวิธีที่ผู้เรียนใช้เพื่อสื่อสารและเดาความหมาย เมื่อพบปัญหาในการเรียนหรือการใช้ภาษาเป้าหมายนั้น กลวิธีนี้แบ่งได้ ดังนี้

3.1 การเดาอย่างมีหลักการ (Guessing intelligently) ได้แก่ การเดาโดยใช้ตัวชี้แนะทางภาษา และการเดาโดยใช้ตัวชี้แนะด้านอื่น ๆ เช่น การเดาจากสถานการณ์บริบท โครงสร้างของข้อความหรือความสัมพันธ์ระหว่างคำ

3.2 การแก้ไขข้อจำกัดทางภาษา (Overcoming limitations writing) การแก้ไขข้อจำกัดทางภาษา คือ ข้อจำกัดในทักษะการพูดและเขียน เช่น การใช้คำในภาษาแม่แทนคำศัพท์ที่ติดขัด การใช้ท่าทางประกอบการพูด การเลี่ยงใช้คำบางคำที่ไม่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสาร หรือการปรับสสารให้ง่ายขึ้น เป็นต้น

4. กลวิธีในการเรียนทางอ้อม (Indirect Strategies) หมายถึง กลวิธีที่ผู้เรียนใช้ในการจัดการกับการเรียนและส่งเสริม รวมทั้งควบคุมกระบวนการเรียนของตน เนื่องจากในการเรียนภาษาต่างประเทศนั้น ผู้เรียนต้องพบกับความแตกต่างระหว่างภาษาแม่กับภาษาเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านคำศัพท์ กฎเกณฑ์ และโครงสร้างทางภาษา วิธีการสอนที่ผู้สอนนำมาใช้ วัฒนธรรมและสังคม การใช้กลวิธีนี้ช่วยให้ผู้เรียนนำมาใช้จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ กลวิธีดังกล่าวแบ่งได้ดังนี้

4.1. กลวิธีที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Met cognitive strategies) หมายถึง กลวิธีที่ผู้เรียนใช้ในการวางแผนการเรียน เพื่อใช้กระบวนการเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังหมายถึงกลวิธีที่ผู้เรียนใช้ในการประเมินผล และตรวจสอบข้อผิดพลาดในการเรียนด้วย สามารถแบ่งได้ดังนี้

4.1.1 การเอาใจใส่ต่อการเรียน (Centering your learning) เช่น การเอาใจใส่กับงานที่ได้รับมอบหมาย หรือการตั้งใจฟังจนกว่าจะพร้อมแล้วจึงพูด

4.1.2 การจัดการและการวางแผนการเรียน (Arranging and planning your learning) เช่น การค้นหาวิธีการเรียนที่ได้ผล การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ การวางจุดประสงค์ของการทำงานแต่ละชิ้น หรือการวางแผนไว้ล่วงหน้าสำหรับงานที่ได้รับแต่ละชิ้น

4.1.3 การประเมินผลการเรียน (Evaluating your learning) เช่น การควบคุมและตรวจสอบตนเองโดยค้นหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ

4.2. กลวิธีด้านอารมณ์ (Affective strategies) หมายถึง กลวิธีที่ผู้เรียนใช้เพื่อควบคุมอารมณ์และทัศนคติในการเรียน รวมทั้งใช้กลวิธีในการส่งเสริมหรือพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง กลวิธีดังกล่าวแบ่งได้ ดังนี้

4.2.1 การลดความวิตกกังวล (Lowering your anxiety) เช่น การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การหายใจลึก ๆ การเพ่งหรือทำสมาธิ การใช้ดนตรีเพื่อช่วยลดความตึงเครียดหรือความเครียด หรือการดูภาพยนตร์ตลก

4.2.2 การให้กำลังใจตนเอง (Encouraging yourself) เช่น การพูดชมเชยตนเองเพื่อเสริมแรงในการเรียน หรือการกล้าลองใช้ภาษาอย่างฉลาดในการพูดหรือเขียน แม้จะพบข้อผิดพลาดบ้างก็ตาม

4.2.3 การตรวจสอบระดับจิตใจและอารมณ์ของตนเอง (Taking your emotional temperature) เช่น การใช้แบบสำรวจเพื่อตรวจสอบความรู้สึก ทัศนคติ และแรงจูงใจของตนเองที่มีต่อการเรียนภาษา การเขียนบันทึกประจำวันเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนภาษาของตน หรือการสนทนากับบุคคลอื่นถึงความรู้สึกของตนเองในการเรียนภาษา เป็นต้น

5. กลวิธีด้านสังคม (Social strategies) หมายถึง กลวิธีที่จำเป็นต้องใช้เมื่อผู้เรียนมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะภาษาเป็นพฤติกรรมทางสังคมซึ่งการสื่อสารทางภาษาจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคลอื่น ๆ ด้วย กลวิธีทางสังคมจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความสามารถเพิ่มขึ้นในการพัฒนาความเข้าใจ ความคิด และความรู้สึกของผู้อื่น ดังนี้

5.1 การถามคำถาม (Asking questions) เช่น การถาม หรือการขอคำอธิบายเพื่อขอความกระจ่าง การขอให้ผู้พูดย้ำคำพูด หรือพูดซ้ำอีกครั้ง หรือการถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

5.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Cooperating with others) ได้แก่ การทำงานกับผู้อื่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาเป้าหมาย

5.3 การคำนึงถึงผู้อื่นและแสดงความเข้าใจผู้อื่น (Empathizing with others) ได้แก่ การพัฒนาความเข้าใจด้านวัฒนธรรมของผู้อื่น และการคำนึงถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น

2.7 การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นันทพร พรหมรัตน์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสามารถในการรับรู้ความหมายของศัพท์ภาษาอังกฤษและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว บริเวณภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบังคับการ 3 แผนก 4 มีความรู้ความหมายศัพท์เกี่ยวกับการรับโทรศัพท์มากที่สุด และมีการรู้ความหมายเกี่ยวกับกฎหมายน้อยที่สุด ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวกองบังคับการ 3 แผนก 4 ประสบปัญหาในด้านทักษะการฟังมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะทางด้านการพูด ส่วนความต้องการของตำรวจท่องเที่ยวกองบังคับการ 3 แผนก 4 พบว่า ต้องการให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวบ่อยครั้งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่จะได้รับการฝึกสนทนาจากสถานการณ์จำลองกับชาวต่างประเทศโดยตรง นอกจากนี้ยังต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมภาษาจีน ญี่ปุ่นและเยอรมันบ้าง

พรุ่งทิพย์ กิติศรีปัญญา (2549) ได้ศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง-พูด การอ่าน และการเขียน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปี ที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ภาคเรียนที่ 1 ปี การศึกษา 2547 ตัวอย่างได้มาจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้เลขห้องเป็นหน่วยสุ่มและจับสลากเพื่อจัดเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 28 คน โดยได้รับการสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษา ใช้เวลาทดลอง 18 คาบ คาละ 50 นาที เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ แบบทดสอบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง-พูด การอ่าน และการเขียน ผลการทดลอง พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง-พูด การอ่าน และการเขียน ของนักศึกษาที่ได้รับการสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษาก่อนและหลังทดลองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ .01

มาลินี จันวิมลและคณะ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลในสาขาอาชีพแพทย์ วิศวกร อาจารย์ พนักงานธนาคารและพนักงานโรงแรม จำนวน 574 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเจตคติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PC หาค่ามัชฌิมมาเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลด้วยค่า T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและงานอาชีพโดยเฉลี่ยเหมือนกัน โดยมีความต้องการในทักษะการอ่านมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะการฟัง และทักษะที่มีความต้องการใช้น้อยที่สุด คือ ทักษะการพูด ส่วนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน มีแนวโน้มว่าความต้องการใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวันของทักษะการอ่าน คือ การอ่านข่าว รองลงมา คือ การอ่านตำราในงานอาชีพและการอ่านบทความและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความต้องการใช้มากที่สุดในงานอาชีพของทักษะการอ่าน คือ การอ่านตำราเกี่ยวกับสาขาอาชีพ รองลงมา คือ อ่านบทความและคู่มือ ส่วนกิจกรรมที่มีแนวโน้มว่าความต้องการใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวันของทักษะการฟัง คือ การฟังภาพยนตร์ รองลงมา คือ การฟังเพลงและการฟังข่าว และ

กิจกรรมต่างๆ ที่มีความต้องการใช้มากที่สุดในงานอาชีพของทักษะการฟัง คือ การฟังสนทนา รองลงมาคือ การฟังรายงานและการฟังบรรยายการสอน

2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพแพทย์ วิศวกร และการโรงแรม มีแนวโน้มว่ามีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกทักษะ ส่วนกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพพนักงานธนาคาร มีแนวโน้มความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ใน 3 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูดและการแปล

3. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพบว่า กลุ่มบุคคลทุกสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มว่ามีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการเขียนและทักษะการแปล

4. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในทุกทักษะ

5. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มเจตคติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพอยู่ในระดับดี

6. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มมีเจตคติเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

รัมยาภรณ์ สุขเกษม (2555: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่เน้นการฟัง-พูดและการเสริมแรงบวก และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจหลังการจัดการเรียนรู้ ประชากร ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดลาดสนุ่น ที่เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2523 จำนวน 127 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่ม แบบกลุ่ม จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แผนการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่เน้นการฟัง-พูดและการเสริมแรงบวก แบบวัดการฟัง-พูดภาษาอังกฤษก่อนและหลังทดลอง และแบบสอบถามความพึงพอใจหลังการทดลอง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า T-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษหลังการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่เน้นการฟัง-พูด และการเสริมแรงบวกสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่เน้นการฟัง-พูด และการเสริมแรงบวกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

วารางคณา พุ่มจิ้น (2544) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี่สามล้อในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ขับขี่สามล้อในจังหวัดพิษณุโลก มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟังและทักษะการพูดอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าใจ ซึ่งผู้ขับขี่แก้ปัญหาโดยการใช้ภาษาท่าทาง (ภาษาใบ้) หรือถามผู้รู้

นอกจากนั้นผู้ขับขี่สามล้อมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟังและทักษะการพูดอยู่ในระดับมาก ผู้ขับขี่สามล้อต้องการใช้ภาษาอังกฤษในวัตถุประสงค์ในการกล่าวทักทาย กล่าวอำลา แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว กล่าวขอบคุณและขอโทษ ผู้ใช้บริการ ชาวต่างประเทศ เมื่อพิจารณาจากอายุการทำงาน ปรากฏว่าผู้ขับขี่สามล้อทัวร์ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟังและการพูด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาตามคุณวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ขับขี่สามล้อที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สนธิดา เกียรติวงศ์ (2541) ได้ทำการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยว ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของโรงแรมและบริษัทท่องเที่ยวมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของหน่วยงาน (โรงแรมและบริษัทท่องเที่ยว) จำแนกตามทักษะ พบว่า ทักษะการฟังและทักษะการพูดมีความจำเป็นในการใช้ในปริมาณมากที่สุด ทักษะการอ่านมีความจำเป็นระดับปานกลางถึงมากที่สุด ทักษะการเขียนและทักษะการแปลมีความจำเป็นในการใช้ในปริมาณปานกลางเท่านั้น ในความคิดเห็นของที่มีต่อความสามารถทางภาษาอังกฤษ ของบุคลากรในหน่วยงานในทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียนและแปล ยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานมีความต้องการให้มีวิธีการฝึกฝนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมของบุคลากร คือ ให้หน่วยงานจัดอบรมฝึกฝนภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ฝึกฝนด้วยตนเอง และส่วนที่เหลือจะไปฝึกฝนด้วยการไปเรียนเพิ่มเติมจากภายนอก เช่น โรงเรียนภาษาหรือกับหน่วยราชการที่เปิดสอนสำหรับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ทักษะการฟังและทักษะการพูดยังคงมีความจำเป็นในระดับมากที่สุด ทักษะการเขียนอยู่ในระดับมาก และทักษะการอ่านอยู่ในระดับปานกลาง ในทักษะการฟังบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวใช้ฟังบทสนทนามากที่สุด ส่วนการฟังคำสั่ง ฟังข่าว ฟังการประชุม และฟังรายงานมีการใช้ในระดัปานกลาง มีวัตถุประสงค์ การฟังเพื่อได้ตอบการสนทนามากที่สุด นอกจากนี้เพื่อรับคำสั่งและแฟ้มเอกสารแผ่นโฆษณาและตำราวิชาการ เพื่ออ่าน ปฏิบัติตามหรือโต้ตอบซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนอ่านเพื่อเขียนสรุปทำรายงานแปล ค้นคว้าเกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะภาษาอังกฤษในทักษะเขียนที่บุคลากรในสาขาท่องเที่ยวใช้มากที่สุด คือ เขียนบันทึกข้อความสั้น ๆ จดหมายธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อขอข้อมูลบรรยายเหตุการณ์และส่วนที่ให้ความรู้ทั่วไป ส่วนลักษณะภาษาอังกฤษในทักษะการแปลที่บุคลากรในสาขาการท่องเที่ยว ใช้การการแปลบทสนทนาในระหว่างพูด รองลงมาเป็นการแปลจดหมายและรายงาน และใช้ในการแปลจะเป็นการแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และรายงานหัวหน้างาน ตามลำดับ

สุดสรวง ยุทธนา (2543) ได้ทำการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักธุรกิจในพื้นที่เชียงใหม่ ในภาพรวมความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นแต่ละวิสาหกิจแล้ว มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษใน 2 ระดับได้แก่ มากและปานกลาง กล่าวคือ ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว หัตถกรรมและอุตสาหกรรม ธุรกิจทางการค้า

การเงินและการธนาคาร เกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร สุขภาพและการศึกษา มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมาก ในขณะที่ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์และตกแต่ง มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ส่วนด้านทักษะ นักธุรกิจมีความต้องการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทวิชาหจกพบว่า ทักษะการฟังเป็นสิ่งที่ต้องการที่สุดสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว การเกษตรและเกษตรอุตสาหกรรม และการค้า ในขณะที่ธุรกิจทางด้านอสังหาริมทรัพย์และการตกแต่งมีความต้องการใช้ทักษะการเขียน ส่วนธุรกิจด้านสุขภาพและการศึกษาต้องใช้ทักษะการแปล

สุวรรณณี พันธุ์พริก และ มัลลิกา มหาพูนทอง (2550) ได้ศึกษาความสามารถ ปัญหา และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของสถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 224 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 239 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสอบถามวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลสอบ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกสอบ KMIT-Test ได้ในระดับต่ำในภาพรวม และมีนักศึกษาจำนวนน้อยมากที่สอบผ่านครึ่งหนึ่งของแต่ละตอน สำหรับความต้องการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาทั้ง 2 ระดับ นักศึกษาให้ความสนใจภาษาอังกฤษในระดับดีมาก และมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ ในแง่ของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า นักศึกษาไม่สามารถอธิบายและตอบข้อซักถามในการนำเสนอผลงานไม่สามารถสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ กับชาวต่างประเทศได้ และไม่มีเวลาทบทวนหรือเตรียมตัวเกี่ยวกับบทเรียน

อารารัตน์ ประทีปะเสน (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาลักษณะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ปัญหาด้านทักษะ และความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามทดสอบกับบุคลากรในธุรกิจโรงแรม 4 แห่ง จาก 2 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS เพื่อหาจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนการหาค่า T-test และทำการประเมินผลการทดสอบความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามหลักเกณฑ์ของนักภาษาศาสตร์ ผลการศึกษา มีดังนี้

1. ด้านลักษณะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกอาหารเครื่องดื่ม มีการใช้ทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อทุกวัน จึงทำให้พวกเขาเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่ออาชีพ ส่วนรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มารับบริการนั้น มีรูปแบบเป็นการดำเนินการสนทนาและเจรจาโต้ตอบด้านสังคมมากที่สุด

2. ด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพการใช้งานภาษาอังกฤษในปัจจุบันแล้วมี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญนั้นคือ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกบริการ

อาหารและเครื่องดื่ม มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้งด้านการฟังและพูด โดยพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีผลคะแนนทดสอบทักษะการพูดและทักษะการฟังอยู่ในเกณฑ์ดีมาก คือ ได้คะแนนร้อยละ 80-100 ของคะแนนรวมของแบบทดสอบ ส่วนบุคลากรจากแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีผลคะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี คือ ได้คะแนนร้อยละ 60-69 ของคะแนนรวมของแบบทดสอบ

3. ด้านปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า โดยส่วนใหญ่บุคลากรในแผนกต้อนรับส่วนหน้าคิดว่าเป็นปัญหาของพวกเขา คือ การที่ไม่ค่อยมีโอกาสได้ฟังภาษาอังกฤษ ในขณะที่ปัญหาส่วนใหญ่ในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คือ การไม่เข้าใจหากพูดเร็วมีปัญหาในระดับมากที่สุด และการไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ใช้พูดมีปัญหาในระดับมาก และบุคลากรทั้งสองแผนกเห็นพ้องกันว่า การแก้ไขปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่พวกเขาต้องการมากที่สุด คือ การอบรมเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษโดยโรงแรมต้นสังกัด

งานวิจัยต่างประเทศ

Sueyoshi (2004) ได้ศึกษาถึงบทบาทของการเดาภาษาท่าทางประกอบในการฟังเพื่อความเข้าใจโดยผู้เรียนภาษาที่สอง ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของภาษาใบ้เช่น ภาษามือการขยับริมฝีปากโดยไม่ออกเสียงมีบทบาทต่อการฟังเพื่อความเข้าใจในผู้เรียนภาษาที่สอง โดยให้ผู้บรรยายเป็นชาวอเมริกันท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนในสหรัฐอเมริกาที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองในขั้นต้นและขั้นสูงโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้รูปแบบการฟังและการแสดงท่ามือและสีหน้าประกอบ กลุ่มที่ฟังและการแสดงสีหน้าประกอบเท่านั้น และกลุ่มที่ฟังอย่างเดียว เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบทดสอบที่เป็นตัวเลือกเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ แบบสอบถามเจตคติและการแสดงท่าทางประกอบ ผลการศึกษา พบว่าการใช้การแสดงท่าทางประกอบการฟังทำให้เกิดความเข้าใจเพิ่มขึ้นดีกว่า สำหรับกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญขั้นต่ำและการใช้การแสดงออกทางหน้าตาประกอบการฟังทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีที่สุดในกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญสูงด้วยเช่นกัน สรุปได้ว่า การแสดงท่าทางประกอบทำให้การเพิ่มระดับความเข้าใจในการฟังของทุกระดับความรู้แต่ประสบการณ์ด้านภาษาที่มีมากกว่า ก็จำเป็นในการเพิ่มระดับการหาข้อมูลในการเดาภาษาท่าทางสีหน้า เช่น การขยับริมฝีปาก พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการใช้การแสดงท่าทางประกอบการฟังเพื่อทำให้เข้าใจเพิ่มขึ้น การค้นพบบ่งชี้ถึงความสำคัญของการยกระดับความรู้ผู้เรียนให้เพิ่มขึ้นโดยใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสาร

Park (2004) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของส่วนคำอธิบายภาพในการฟังเพื่อความเข้าใจของนักเรียนชาวเกาหลีที่เรียนภาษาต่างประเทศโดยศึกษาถึงวิธีการที่นักเรียนชาวเกาหลีฟังเพื่อทำความเข้าใจภาษาอังกฤษ โดยใช้การตัดต่อบทพูดเสมือนจริงในวิดีโอเป็นสื่อ ทำการทดลอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 หัวเรื่องคือ มีคำอธิบายเป็นบางส่วน มีคำอธิบายทั้งหมด และไม่มีคำอธิบายเลย กลุ่มตัวอย่างถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสูงกว่า ระดับปานกลาง กลุ่มปานกลาง และกลุ่มต่ำกว่าระดับปานกลาง โดยทุกคนทำการทดสอบความสามารถเกี่ยวกับการฟังเพื่อความเข้าใจ TOEFL และทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแบ่งกลุ่มก่อน แล้วทำการศึกษาโดยดูบทตัดต่อของวิดีโอ 6 ชุดซึ่งมีลักษณะหัวเรื่องแตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ บทตัดต่อวิดีโอและแบบสอบถาม หลังการทดลองแบบทดสอบการฟังเพื่อความเข้าใจ 3 ชุด คือ แบบเติมคำใน

ช่องว่าง แบบทดสอบมีตัวเลือก และแบบทดสอบความจำในการฟัง ผลการศึกษา พบว่านักเรียนทั้ง 3 กลุ่มสามารถทำคะแนนได้ดีที่สุดภายใต้การทดลองแบบมีหัวข้อเรื่องเต็มรูปแบบ รองลงมา คือ แบบมีหัวข้อเรื่องบางส่วน และแบบไม่มีหัวข้อเรื่อง ตามลำดับ ทำให้ทราบว่า การใช้วิธีคำอธิบายภายในบางส่วนมีประสิทธิผลเท่ากับแบบการมีคำอธิบายภาพทั้งหมดเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศจะทำแบบทดสอบได้ก้าวหน้ามากกว่ากลุ่มอื่น

Wang (2000) ได้ศึกษาผลของหลักสูตรเพื่อความรู้และความเข้าใจเรื่องการฟังภาษาอังกฤษที่ได้รับการแก้ไขแล้วที่มีต่อความสำเร็จของนักเรียนในเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการฟังภาษาอังกฤษที่ Tamsui Oxford University Collage เนื่องด้วยการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ 2 ในไต้หวันเน้นหนักไปที่ทักษะการอ่านและการเขียนเท่านั้น การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ 2 เป็นสาเหตุให้นักเรียนขาดความสามารถในการสื่อสารที่สมบูรณ์ โดยการปรับปรุงการฟังและการพูดของนักเรียน เพื่อหาผลที่เกิดจากหลักสูตรที่แก้ไขแล้วในการปรับปรุงความรู้ความเข้าใจเรื่องการฟังและการพูดของนักเรียน และเพื่อกำหนดว่านักเรียนได้รับการกระตุ้นให้เพิ่มความสามารถในการฟังตามผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรม พบว่าการกระจายความถี่ Chi-square, T-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างอิสระและผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญในด้านเจตคติ และความสนใจในเรื่องความรู้ความเข้าใจ เรื่องการฟังและการพูดภาษาอังกฤษระหว่างผู้ที่เรียนด้วยหลักสูตรการฟังที่ได้รับการแก้ไขแล้ว เปรียบเทียบกับผู้ที่เรียนด้วยหลักสูตรเก่า ผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันในผลการสอบปลายภาคในกลุ่มควบคุมที่สอนโดยใช้หลักสูตรเก่า มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มทดลองซึ่งสอนโดยใช้หลักสูตรที่ได้รับการแก้ไขแล้ว สำหรับการแสดงออกในเรื่องความรู้ความเข้าใจเรื่องการฟังแต่ก็ไม่มีข้อแตกต่างในเรื่องคะแนนของการทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังเรียนแต่อย่างใด

สรุปจะเห็นได้ว่า ผลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการแสดงให้เห็นว่า ปัญหาและความต้องการด้านการฟังอยู่ในระดับมาก ตามด้วยการอ่านและการเขียนตามลำดับ นอกจากนี้ ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าว มีความต้องการพัฒนาทักษะโดยใช้วิธีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเป็นอันดับแรกและการฝึกฝนโดยการฝึกฝนด้วยตนเองโดยการอ่านคู่มือภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การฟังเพลง การฟังข่าวภาษาอังกฤษ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นอันดับต่อมา