



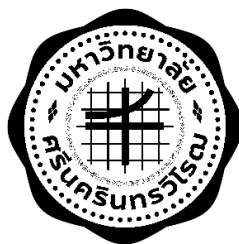
รายงานการศึกษาผู้ใช้
เรื่องการศึกษาความต้องการของชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นายต่อลาภ	ฐิติเจริญศักดิ์	รหัสனிสิต	63101010217
นายนิธิพัฒน์	แสงวิเชียร	รหัสனிสิต	63101010220
นางสาวภัครมัย	อุทัยกิจวานิช	รหัสனிสิต	63101010227
นางสาวมานิตา	โยธารัตน์	รหัสனிสิต	63101010229
นางสาวชิสา	ไวยพฤกษ์	รหัสனிสิต	63101010237
นายชัยวัฒน์	เรืองคำ	รหัสனிสิต	63101010584
นายพนนทภัท	สุวรรณเวช	รหัสனிสิต	63101010587
นางสาวพรพรรณ	มาใหม่	รหัสனிสิต	63101010592

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รายงานการศึกษาผู้ใช้
เรื่องการศึกษาความต้องการของชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นายต่อลาภ	ฐิติเจริญศักดิ์	รหัสனிสิต	63101010217
นายนิธิพัฒน์	แสงวิเชียร	รหัสனிสิต	63101010220
นางสาวภัครมัย	อุทัยกิจวานิช	รหัสனிสิต	63101010227
นางสาวมานิตา	โยธารัตน์	รหัสனிสิต	63101010229
นางสาวชิสา	ไวยพฤกษ์	รหัสனிสิต	63101010237
นายชัยวัฒน์	เรืองคำ	รหัสனிสิต	63101010584
นายพนนทภัท	สุวรรณเวช	รหัสனிสิต	63101010587
นางสาวพรพรรณ	มาใหม่	รหัสனிสิต	63101010592

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1. ชื่อประเด็นที่ศึกษา.....	1
2. ขั้นตอนการศึกษา.....	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย.....	1
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	1
2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	1
2.4 การวิเคราะห์ผลข้อมูลและสรุปผลข้อมูล.....	1
2.4.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	1
2.4.2 การสรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	14
2.5 สรุปผลการศึกษา.....	19
3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง.....	20
4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำรายงาน.....	27
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา.....	28
4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน.....	28
4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	29
ภาคผนวก.....	30

การศึกษาความต้องการของชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ชื่อประเด็นที่ศึกษา การศึกษาความต้องการของชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ รอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาทิเช่น อาชีพค้าขาย อาชีพขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง อาชีพพนักงานบริษัท เป็นต้น

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.2.1 เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอดแก่อาชีพของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถเป็นอีกหนึ่งส่วนที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เดินต่อไปได้อย่างมั่นคง

2.2.2 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือชุมชนรอบข้าง และสะท้อนถึงหลักการ SDGs ในข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยการสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และในข้อที่ 11 คือทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน

2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลงพื้นที่จริงและเลือกการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4 การวิเคราะห์ผลข้อมูลและสรุปผลข้อมูล

2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ ผู้จัดทำได้มีการบันทึกรูปภาพและเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง โดยได้มีการขออนุญาตกับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ทุกครั้ง เพื่อนำคลิปเสียงที่บันทึกมาฟังและวิเคราะห์ผลย้อนหลัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปัญหาของผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละคนมากขึ้น และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปวิเคราะห์และได้ผลสรุปที่ถูกต้องมากที่สุด มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้จัดทำนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งอยู่ในรูปแบบคลิปเสียงมาถอดคำสัมภาษณ์และเรียบเรียงข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้มาจากชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งหมด 11 คน
2. รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ที่อยู่ภายใต้คำถามเดียวกันมาไว้ด้วยกัน เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล
3. สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 11 คน โดยได้กำหนดสัญลักษณ์ประจำอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

อาชีพของผู้ให้ข้อมูล	(สัญลักษณ์ - ผู้ให้ข้อมูลคนที่...)
ค้าขาย	(MC - ...)
วินมอเตอร์ไซด์รับจ้าง	(MTD - ...)
พนักงานบริษัท	(OFW - ...)

1. ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ข้อมูล

อาชีพค้าขาย	เพศ	ช่วงอายุ	อาชีพ	ระยะเวลา	กลุ่มลูกค้า
(MC-1)	ชาย	50-60 ปี	ขายปลาหมึก	10 ปี	นิสิต คนทั่วไป ชาวต่างชาติ
(MC-2)	หญิง	40-50 ปี	ขายอาหาร	8 ปี	นิสิต คนทั่วไป นิสิตต่างชาติ
(MC-3)	ชาย	40-50 ปี	ขายเครื่องดื่ม	5 ปี	นิสิต คนทั่วไป ชาวต่างชาติ

วินมอเตอร์ไซด์	เพศ	ช่วงอายุ	อาชีพ	ระยะเวลา	กลุ่มลูกค้า
(MTD-1)	ชาย	50-60 ปี	วินมอเตอร์ไซด์	8 ปี	นิสิต คนทั่วไป ชาวต่างชาติ
(MTD-2)	ชาย	40-50 ปี	วินมอเตอร์ไซด์	7 ปี	นิสิต คนทั่วไป ชาวต่างชาติ
(MTD-3)	ชาย	30-40 ปี	วินมอเตอร์ไซด์	4 ปี	นิสิต คนทั่วไป ชาวต่างชาติ

พนักงานออฟฟิศ	เพศ	ช่วงอายุ	อาชีพ	ระยะเวลา
(OFW-1)	หญิง	20-30 ปี	พนักงานบริษัท	3 ปี
(OFW-2)	หญิง	20-30 ปี	พนักงานบริษัท	1 ปี
(OFW-3)	หญิง	20-30 ปี	พนักงานบริษัท	3 ปี
(OFW-4)	หญิง	20-30 ปี	พนักงานบริษัท	4 ปี

2. ด้านปัญหา

2.1 ปัญหาในการประกอบอาชีพ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจะมีปัญหาในการประกอบอาชีพแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ ดังนี้

อาชีพค้าขาย

พบว่า ส่วนมากจะมีปัญหาในเรื่องการชำระเงินด้วย Internet Banking ของลูกค้า เนื่องจากผู้ขายบางคนให้ลูกค้าจ่ายได้แค่เงินสดเท่านั้น

“ลูกค้าเขาชอบมาซื้อปลาหมึกแล้วขอจ่ายแบบสแกนคิวอาร์โค้ด ซึ่งลุงก็ไม่มี ไม่รู้มันทำยังไง พอบอกว่าไม่มี บางคนก็เอบบ้างไม่เอบบ้าง ก็เข้าใจว่าเขาอาจจะไม่มีเงินสดจริง ๆ” (MC-1)

“คิวอาร์โค้ดของธนาคารชอบมีปัญหาอะ บางครั้งพวกเด็ก ๆ ที่มาซื้อข้าวก็ไม่มีเงินสด ก็จ่ายเงินไม่ได้ บางครั้ง เด็ก ๆ ชอบขอจ่ายด้วยทຽນนี้ ปากก็ไม่มี” (MC-2)

“ตอนแรกร้านผมเคยมีให้จ่ายแบบคิวอาร์โค้ดนะ แต่หลัง ๆ มาลูกค้าสแกนติดบ้างไม่ติดบ้าง บางครั้งธนาคารก็ชอบมีปัญหา ร้านผมเลยให้จ่ายได้แค่เงินสด ซึ่งหลัง ๆ ลูกค้าก็น้อยลงไม่รู้สาเหตุมาจากที่เราไม่มีให้สแกนหรือเปล่า” (MC-3)

นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้ค้าขายมักจะมีปัญหาในการสื่อสารภาษาต่างประเทศเมื่อมีลูกค้าชาวต่างชาติมาซื้อสินค้า

“มีปัญหาอะ เวลาที่พวกฝรั่งมาซื้อของ เพราะลุงไม่รู้ภาษาอังกฤษ เวลาจะบอกราคาก็ชอบลืมนะมันต้องพูดยังไง” (MC-1)

“บางครั้งก็มีคนต่างชาติมาซื้ออะ ภาษาอังกฤษผมยังพอแถมไปได้บ้าง แต่พอเป็นชาวจีน ชาวเกาหลี บางครั้งพูดอังกฤษก็ไม่เข้าใจ เวลาเค้าถามเมนูผมก็ไม่รู้จะอธิบายยังไง” (MC-3)

อาชีพรินมอเตอร์ไซค์

พบว่า มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในเรื่องการอธิบายหรือบอกเส้นทางแก่ลูกค้ากลุ่มนี้

“บางทีเจอต่างชาติเขาก็พยายามอธิบายทาง แต่ผมก็เข้าใจบางไม่เข้าใจบ้าง บางทีต้องให้เค้าเปิดรูปหรือเปิดแผนที่ให้ดูถึงจะเข้าใจ” (MTD-1)

“ไม่ค่อยคุยครับ เพราะคุณไม่เป็น เจอต่างชาติมาก็ให้เขาเปิดรูปให้ดู” (MTD-2)

“ส่วนมากผมเจอต่างชาติผมให้เค้าเปิดรูปให้ดูเลยครับ เพราะผมคุยกับเค้าไม่เข้าใจ” (MTD-3)

“ผมก็ฟัง ๆ ชื่อถนนหรือชื่อตึกแค่นั้น เพราะก็ขับที่นี้มาหลายปีแล้วก็พอรู้ตึกถนนแถวนี้” (MTD-4)

นอกจากนี้ยังพบว่าอาชีพรินมอเตอร์ไซค์มีปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายเงินด้วยการโอนผ่านบัญชีธนาคาร

“ลูกค้าบางท่านเค้ามีแบงค์ 100 500 คาร์ดแค่ 15 บาท ลูกค้าขอโอนผมก็ทำไม่เป็นอย่างที่ต้องทำคิวอาร์โค้ดยังไง เคยทำแล้วแต่บางทีก็โดนโกง ลูกค้ายังไม่โอนเลยก็เดินไปแล้ว จะให้ผมวิ่งตามก็เดินตามไม่ทันแล้ว” (MTD-1)

“น้อง ๆ นิสิต มศว นี่แหละครับ บางครั้งน้องเค้าไม่พกเงินสดกัน ส่วนมากจะมาขอว่าพี่คะโอนได้ไหม พี่ก็รีบอยากไปรับลูกค้าเที่ยวต่อไป เลยต้องมาเสียเวลารอน้องเข้าแอป ถ้ามลขบัญชี กดโอนเงิน” (MTD-2)

“ผมส่วนมากจะรับเป็นเงินสดครับ เพราะว่ามันรับง่ายกว่า ผมรอโอนบางที่แอปผมมันค้างบ้าง เงินไม่เข้า มันเสียเวลารอ แล้วผมต้องมาดูอีกว่าเงินเข้าหรือยัง” (MTD-3)

ปัญหาสุดท้ายคือ วินมอเตอร์ไซค์ยังพบปัญหาการรับลูกค้าต่างพื้นที่ เกิดการไปตัดหน้าลูกค้ากัน หรือเกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างวินมอเตอร์ไซค์

“บางคนเค้าไม่รู้ว่าจะต้องรอวินมอเตอร์ไซค์ เขาเห็นวินมอเตอร์ไซค์ขับผ่านแล้วเรียกเลย พี่ก็ไม่กล้ารับเพราะว่าตรงนั้นเค้ามีวินมอเตอร์ไซค์เจ้าถิ่นอยู่ตรงนั้น พี่เคยรับอยู่รอบหนึ่ง โอ้โฮ เค้าตะโกนว่าพี่เสียงดังเลย” (MTD-3)

“บางทีผมรับลูกค้าระหว่างขับไปรอลูกค้าที่ประจำของผม วินที่เขaprประจำอยู่ตรงนั้นเค้าเห็นแล้วว่าที่รับลูกค้าตรงที่เค้า พี่ก็กลัวไม่ค่อยกล้ารับลูกค้าระหว่างทางกลับ แต่ถ้าจะรับพี่ก็ต้องดูดี ๆ ก่อนว่าแถวนั้นมีวินมอไซค์ที่เ้านั่งอยู่ตรงนั้นไหม” (MTD-4)

อาชีพพนักงานบริษัท

พบว่า จากที่สัมภาษณ์มาส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องทำงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือเสียเวลาในการทำงานนานกว่าปกติ รวมถึงการทำงานไม่ค่อยราบรื่น มีความติดขัดเวลาต้องทำงานในบางครั้ง

“บางครั้งเราก็ใช้เวลาทำงานนาน อย่างงานที่ต้องใช้ทักษะที่เคยเรียนมาบางเรื่องก็ลืมไปหมดแล้ว อย่างพวกงานที่ต้องติดต่อกับคนต่างชาติบางครั้งเราก็มีติดขัด ลืมคำศัพท์อยู่บ่อย ๆ ทำให้การทำงานบางทีมันไม่ค่อยราบรื่น” (OFW-1)

“คือเราย้ายสายงานมาค่ะ งานที่ทำปัจจุบันเลยยังไม่ค่อยคล่องตัวทำให้มีปัญหาเวลาทำงานนิดหน่อย เพราะต้องปรับตัวเยอะ เหมือนต้องศึกษางานในด้านที่กำลังทำอีกเยอะมาก แล้วบางเรื่องที่ต้องการหากมีแต่ภาษาอังกฤษ ทำให้ค่อนข้างลำบากเวลาค้นหาข้อมูล” (OFW-2)

นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานบริษัทยังมีความรู้ด้านการติดต่อสื่อสารกับคนภายในองค์กร ที่บางครั้งก็การสื่อสารไม่ตรงกันหรือมีการสื่อสารที่ทำให้ข้อมูลผิดเพี้ยนไปจากเดิม ทำให้มีปัญหาให้กับคนที่ทำงานอยู่บ่อย ๆ ซึ่งปัญหานี้ก็ทำให้ส่งผลกระทบต่องานอีกด้วย

“คือบางครั้งเราก็ไม่เข้าใจสิ่งที่อีกคนกำลังสื่อ ว่าเขาต้องการให้เราทำอะไรกันแน่ พอฟังไม่เข้าใจงานที่ทำออกมามันก็ผิดไปด้วย ” (OFW-3)

“อย่างเวลาเราคุยงานกับคนในทีมก็จะมีบางคนไม่เข้าใจเพราะไม่ตั้งใจฟังที่เรา กำลังพูด บางครั้งก็ทำเหมือนไม่เห็นด้วยกันโอเคเดียวที่เราเสนอ หรือหนักสุดคือเขาไม่เข้าใจสิ่งที่ต้องทำ ซึ่งทำให้งานมันออกมาไปคนละทิศคนละทาง” (OFW-4)

แต่จะเห็นได้ชัดว่า จากข้อมูลสัมภาษณ์ทั้ง 3 อาชีพ มีปัญหาในการประกอบอาชีพที่เหมือนกัน คือ ปัญหาด้านคำศัพท์และการสื่อสารภาษาต่างประเทศในการประกอบอาชีพ

2.2 ปัญหาในขอบข่ายสารสนเทศ เชิงข้อมูลความรู้

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ให้คำตอบด้านปัญหาในขอบข่ายสารสนเทศ เชิงข้อมูลความรู้ ที่เชื่อมมาจากปัญหาด้านการประกอบอาชีพ ดังนี้

อาชีพค้าขาย

พบว่า ปัญหาในเชิงขาดความรู้ข้อมูล ผู้ค้าขายส่วนใหญ่ขาดความรู้ในเรื่องของวิธีการทำธุรกรรมออนไลน์

“ลุงไม่รู้ว่าจะต้องสร้างคิวอาร์โค้ดยังไง ถอนเงินออกมายังไง ไม่รู้ว่าจะต้องไปติดต่อธนาคารยังไง เงินสดมันง่ายกว่า ลูกค้าจ่ายมาเราก็ทอนตังค์เขาไปแค่นั้น” (MC-1)

“ป้ายังไม่รู้เลยว่าหมูมันนี่มันคืออะไร ป้าไม่รู้จักเลย” (MC-2)

นอกจากนั้น ยังพบว่า ผู้ค้าขายขาดความรู้ในการทำธุรกิจในรูปแบบออนไลน์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ

“ลุงอยากขายออนไลน์เหมือนกัน เห็นบางร้านก็มีรถมารับเยอะ แต่ไม่รู้ว่าจะทำกันยังไง” (MC-1)

“ผมไม่ค่อยเก่งเรื่องออนไลน์ อย่างจริง ๆ ผมก็อยากมี Line Man หรือ Grab Food เหมือนที่สมัยนี้เขาทำกันนะ แต่ผมไม่รู้ว่าจะต้องสมัครยังไง รับออเดอร์ยังไง” (MC-3)

นอกจากนี้ พบว่า ปัญหาในเชิงขาดความรู้ข้อมูลอีกหนึ่งเรื่องของผู้ค้าขายส่วนใหญ่พบเจอ นั่นคือในเรื่องของการขาดความรู้ในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

“ลุงไม่มีความรู้เรื่องภาษาเลย ไม่รู้จะหาความรู้จากไหน” (MC-1)

“ผมรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษอยู่ไม่มาก ถึงรู้อย่างไรก็ไม่รู้วิธีที่จะพูดสื่อสารกับพวกเขา” (MC-3)

อาชีพวินมอเตอร์ไซด์

จากการที่ได้สัมภาษณ์พบว่าอาชีพวินมอเตอร์ไซด์ขาดความรู้เรื่องการสื่อสารกับชาวต่างชาติ การบอกทางหรือการอธิบายสถานที่

“ผมไม่รู้ว่าจะต้องไปหาเรียนจากที่ไหนครับ เพราะไม่มีเวลาพอมานั่งเรียน ผมต้องขับมอเตอร์ไซด์ทุกวัน” (MTD-1)

“พี่ก็ไม่มีเวลามานั่งเรียนครับเพราะพี่ต้องทำงานทุกวัน” (MTD-2)

“พี่ก็น่าจะต้องทำเป็นออนไลน์ครับ จะสะดวกกับพี่มากกว่า” (MTD-3)

“พี่ว่างออนไลน์ครับ พี่ขั้ววินทั้งวัน ลูกค้ามาตลอดครับ ก็จะว่างช่วงรอคิวรถ” (MTD- 4)

นอกจากนี้ พบว่า ปัญหาในเชิงขาดความรู้ข้อมูลอีกหนึ่งเรื่อง ที่อาชีพรินมอเตอร์ไซด์ส่วนใหญ่พบเจอ นั่นคือ เรื่องการทำคิวอาร์โค้ดรับเงิน เนื่องจากต้องมีการไปเปิดบัญชีที่ธนาคาร และสร้างคิวอาร์โค้ดสแกน

“ผมไม่รู้การสร้างคิวอาร์โค้ดครับ มันดูยุ่งยากเกินไป ไม่รู้จะมีไปทำไม” (MTD-1)

“หาเวลาเข้าธนาคารยากครับ พี่ต้องอยู่รอรับคิวรถ พอเวลาเลิกงานธนาคารก็ปิดแล้ว จะเปิดบัญชีในมือถือก็ทำไม่เป็น เพราะยืนยันตัวของธนาคารหลายขั้นตอนเกินครับ” (MTD-2)

“พี่ทำไม่เป็นครับ อีกอย่างพี่ไม่ค่อยไม่ชอบไปธนาคารครับ คนมันเยอะรอคิวนาน” (MTD-3)

อาชีพพนักงานบริษัท

จากที่สัมภาษณ์พบว่าพนักงานขาดความรู้ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ทำให้ต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล หรือข้อมูลที่หานั้นไม่ตรงตามที่ต้องการ ทำให้เสียเวลาในการค้นหาและเกิดความล่าช้าในการทำงาน ส่งผลให้งานที่ทำไม่ค่อยราบรื่นเท่าที่ควรเนื่องจากขาดทักษะในการค้นหาสารสนเทศ

“พวกงานที่ต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษ อย่างเวลาต้องติดต่อกับลูกค้าต่างชาติ เราจะค้นหาคำศัพท์ที่จำเป็นต้องใช้ ก็ค้นเจอบ้างไม่เจอบ้าง บางเว็บที่ค้นก็เป็นข้อมูลที่เก่าที่มันไม่ค่อยอัปเดต” (OFW-1)

“เพราะเราย้ายสายงานเวลาทำงานก็จะมีบ้างที่เราไม่ค่อยมั่นใจว่างานที่ทำมันถูกต้องทั้งหมดไหม ทำให้ต้องไปศึกษาเพิ่มเอง บางครั้งก็ไม่เจอข้อมูลตรงตามความต้องการ ทำให้เสียเวลามาก” (OFW-2)

นอกจากนี้ ยังพบว่าพนักงานบริษัทมีปัญหาเรื่องการสื่อสารซึ่งเกิดจากการขาดความรู้ในการสื่อสารที่ดีกับคนในองค์กร

“คือเราไม่รู้ว่าจะต้องทำยังไงถึงจะสื่อสารให้เข้าใจได้ตรงกันทั้งผู้พูดและผู้ฟัง และก็ไม่รู้วิธีการติดต่อสื่อสารที่มันจะสามารถช่วยให้แก้ปัญหาเรื่องนี้ได้” (OFW-3)

“มันเป็นปัญหาที่ส่งผลต่องานในหลาย ๆ ครั้งอยู่ บางทีก็ทำให้เบื่อเหมือนกัน ไม่รู้ว่าจะต้องทำยังไงกับเรื่องพวกนี้” (OFW-4)

ซึ่งจะสรุปได้ว่า ทั้ง 3 อาชีพนั้น มีปัญหาด้านขอบข่ายสารสนเทศ เชิงข้อมูลความรู้ที่เหมือนกัน คือ การขาดทักษะความรู้ในการประกอบอาชีพและขาดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพื่อมาตอบสนองความต้องการในอาชีพตนเอง

3.ด้านความต้องการ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 อาชีพ มีความต้องการที่วิเคราะห์ได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.1 ความต้องการความรู้ในการประกอบอาชีพในชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ออกมาได้ทั้งหมด 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความต้องการด้านความรู้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ รวมไปถึงข้อมูลและวิธีการใช้แอปพลิเคชันชำระเงินต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

“ลุงอยากรู้ว่าคิวอาร์โค้ดมันสร้างยังไง ถ้ามีคนทำให้ได้เลยก็จะดีมาก” (MC-1)

“ป้าต้องการรู้ว่ามีช่องทางการจ่ายเงินอะไรบ้าง รวมถึงพวกวิธีสำหรับร้านค้าในการใช้ค่ะ” (MC-2)

“ต้องการในเรื่องความรู้ด้านการสร้างคิวอาร์โค้ดรับเงิน หรือเจ้าหน้าที่ที่มาอำนวยความสะดวกในการสมัครใช้งานและสร้างคิวอาร์โค้ด” (MTD-2)

2. ความต้องการความรู้ในด้านภาษา ทั้งในเรื่องของคำศัพท์และวิธีการสื่อสารที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ โดยภาษาหลัก ๆ ที่ทั้ง 3 อาชีพต้องการจะเป็นภาษาอังกฤษ รองลงมาจะเป็นภาษาจีน และภาษาเกาหลี

“ลุงก็คงต้องการรู้เรื่องราคาภาษาอังกฤษ จะได้บอกราคาของกับพวกชาวต่างชาติถูก” (MC-1)

“ผมคิดว่าความรู้เรื่องภาษา เป็นสิ่งที่ผมต้องการมากที่สุดในเวลานี้” (MC-3)

“ต้องการความรู้ประโยคพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการการอธิบายสถานที่ หรือการบอกทาง” (MTD-1)

“อยากรู้พวกคำศัพท์ที่มันเป็นปัจจุบันมากกว่านี้ และอยากให้มีคำศัพท์ให้ศึกษาดูเยอะ ๆ ” (OFW-1)

3. ความต้องการด้านความรู้ในการทำธุรกิจรูปแบบออนไลน์ เพื่อหาช่องทางในการหารายได้ให้เพิ่มขึ้น

“ต้องการรู้ว่าถ้าจะทำให้รถมารับมันต้องทำยังไง ต้องสมัครในแอปอะไร เสียเงินมากไหม” (MC-1)

“ผมก็อยากรู้ว่าระบบการทำงานของพวก Line Man ว่ามันเป็นยังไง เราต้องทำอะไรบ้าง แล้วจะโดนหักเงินเยอะไหม” (MC-3)

4. ความต้องการด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และลดความขัดแย้งในการทำงาน

“จริง ๆ จัดอบรมเรื่องการรับลูกค้าหรืออบรมแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบในอาชีพวินมอเตอร์ไซด์ก็ดีครับ” (MTD- 4)

“อยากให้มีการจัดอบรมหรือกิจกรรมที่ช่วยฝึกทักษะการสื่อสารกันภายในองค์กรค่ะ” (OFW-3)

“ถ้ามีพวกกิจกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารที่คนในองค์กรจำเป็นต้องใช้หรือควรทราบคิดว่าอาจจะช่วยได้บ้าง” (OFW-4)

5. ความต้องการด้านความรู้เทคนิคในการพัฒนาอาชีพ เพื่อต่อยอดให้ผู้คนในชุมชนสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“ถ้าจะให้มหาวิทยาลัยช่วยสนับสนุนอะไรได้ ก็คงเป็นในเรื่องของความรู้ที่มันจะมาต่อยอดให้ธุรกิจป้าให้มันขายดีขึ้นค่ะ” (MC-2)

“ถ้ามหาวิทยาลัยต้องการจะสนับสนุนความรู้ตรงไหน สำหรับผมได้หมดเลยนะ ถ้าความรู้ตรงนั้นมันทำให้ร้านผมขายดีขึ้น” (MC-3)

“ต้องการให้เรื่องที่เราค้นหามันขึ้นข้อมูลตรงตามที่เราร้องการมากกว่านี้ค่ะ” (OFW-2)

3.2 ความต้องการด้านการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้ง 3 อาชีพต้องการให้มหาวิทยาลัยเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่คนในชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัย โดยช่องทางการเข้าถึงข้อมูลจะต้องสะดวก เข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน สามารถวิเคราะห์ออกมาได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้คำศัพท์และการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ โดยภาษาหลัก ๆ ที่ทั้ง 3 อาชีพต้องการจะเป็นภาษาอังกฤษ รองลงมาจะเป็นภาษาจีน และภาษาเกาหลี

“ผมอยากได้ความรู้ภาษามาไว้อ่าน แต่ไม่รู้จะหาอย่างไร ถ้ามีช่องทางความรู้มาให้ จะดีมาก” (MC-3)

“เป็นหนังสือเล็ก ๆ มากี่ดีครับ พี่เอามาไว้อ่านตอนพี่ว่าง บางทีพี่ก็เอาไปให้ลูกอ่านด้วย” (MTD-3)

“พี่ว่างออนไลน์ครับ พี่ขยันวันทั้งวัน ลูกค้ามาตลอดครับ ก็จะว่างช่วงรอคิวรถ ผมก็มีเวลานั่งเรียนภาษาในโทรศัพท์มือถือ” (MTD- 4)

“ถ้ามีการรวบรวมคำศัพท์ที่จำเป็นต่อการทำงานมาไว้ให้ได้ก็จะดีมากค่ะ” (OFW-1)

2. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้การทำธุรกิจ เพื่อที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพค้าขายมากขึ้น

“ลุงไม่รู้เรื่องธุรกิจมากนักหรอก ถ้ามาให้ความรู้มันก็ดี” (MC-1)

“ถ้ามีการจัดอบรมเรื่องการขายของมาให้ ป้าก็จะได้ประโยชน์เยอะเลยนะ” (MC-2)

“เลิกงานขยันวันนี้ก็อยากไปขับ Bolt ตอนเย็นดู อยากรู้ว่ามันจะได้กำไรดีกว่าวินไหม” (MTD- 4)

3. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางโปรโมตธุรกิจ

“อยากให้มีมหาวิทยาลัยหาช่องทางช่วยโปรโมตร้านลุงให้คนมากินเยอะ ๆ ” (MC-1)

“อยากให้โปรโมตของกินรอบ ๆ เลยครับ คนจะได้รู้จักเยอะ ๆ ” (MC-3)

4. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการศึกษาเทคนิคในเรียนรู้ที่สามารถใช้ภายในองค์กร

“ทุกวันนี้ร้านขายน้ำผุดขึ้นมาเยอะแยะ ถ้าได้เทคนิคการตลาดให้มันขายดีผมว่ามันจะดีมาก” (MC-3)

“อยากให้มีแหล่งที่รวมเทคนิคในการทำงาน อย่างเช่นพวกโปรแกรมไมโครซอฟต์” (OFW-2)

5. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางในการศึกษาวิธีการทำงานร่วมกันผู้อื่น

“อยากให้มีการเพิ่มช่องทางที่สามารถรับรู้พวกทักษะในการทำงานอื่น ๆ มากกว่านี้ค่ะ” (OFW-3)

“อยากให้ทางมหาวิทยาลัยช่วยหาช่องทางในการจัดอบรมเรื่องนี้ อาจจะช่วยหาวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาช่วยในการอบรมได้ก็จะดีมากค่ะ” (OFW-4)

4. ด้านรูปแบบบริการ ได้มีการเสนอรูปแบบของบริการออกมา ดังนี้

4.1 ลักษณะและรูปแบบของบริการ / สื่อ แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะสื่อและรูปแบบบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ พบว่า คนในชุมชนต้องการบริการสื่อการเรียนรู้ด้านคำศัพท์และการสื่อสารภาษาอังกฤษ จีน เกาหลีที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Youtube และ Facebook

“ลูกก็ต้องการรู้เรื่องราคาภาษาอังกฤษ ทำมาไว้ให้อ่านบนโทรศัพท์ก็ได้” (MC-1)

“เอาความรู้เรื่องศัพท์ภาษาอังกฤษมาให้ก็ได้ อาจจะเป็นในรูปแบบออนไลน์ก็ได้” (MC-3)

“ถ้าพี่ว่างก็มีเวลานั่งเรียนภาษาในโทรศัพท์มือถือทาง Youtube ก็ได้ครับ พี่เปิดบ่อย” (MTD- 4)

“เราอยากให้มี YouTube หรือสื่อที่รวมคำศัพท์ที่จำเป็นไว้ให้ในทีเดียวค่ะ” (OFW-1)

“มหาวิทยาลัยช่วยโปรโมตร้านลุงลง Facebook ให้คนมากินเยอะ ๆ หน่อย” (MC-1)

“อยากให้โปรโมตของกินรอบ ๆ เลยครับ ลง TikTok ให้หน่อยคนจะได้รู้จักเยอะ ๆ ” (MC-3)

2. ลักษณะสื่อและรูปแบบบริการที่เกี่ยวข้องกับวิชาการ อยากให้มีการจัดอบรมดังนี้

- การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี

“ต้องการความรู้ประโยคพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการการอธิบายสถานที่ หรือการบอกทาง” (MTD-1)

“และถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้มีการจัดอบรมเรื่องภาษาอังกฤษที่ควรรู้ หรือที่จำเป็นจะต้องใช้ในการทำงานของเรา” (OFW-1)

- การจัดอบรมการทำธุรกิจและการตลาดออนไลน์

“ถ้ามีการจัดอบรมเรื่องการขายของมาให้ ป้าก็จะได้ประโยชน์เยอะเลยนะ” (MC-2)

“ทุกวันนี้ร้านขายน้ำ ก็ผุดขึ้นมาเยอะแยะ ถ้าจัดอบรมให้มันได้เทคนิคการตลาดอาจจะขายดีขึ้น” (MC-3)

- การจัดอบรมเรื่องเทคนิคในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ที่จำเป็นต่อการทำงาน

“อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้พวกการใช้ Excel หรือพวกโปรแกรมอื่น ๆ ” (OFW-2)

3 กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ คือข้อเสนอในการจัดกิจกรรม

- การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารกับคนในองค์กร

“ถ้ามีอบรมเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและเป็นประโยชน์ก็คิดว่าน่าสนใจค่ะ” (OFW-3)

“ถ้าจัดกิจกรรมที่ช่วยให้คนในองค์กรสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ตรงกันก็จะดีมาก” (OFW-4)

4. ลักษณะสื่อและรูปแบบบริการที่เผยแพร่ผ่านสื่อและสิ่งพิมพ์

- สื่อและสิ่งพิมพ์ด้านภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี

“ถ้าเอาสะดวกผมเป็นกระดาด หรือหนังสือมาก็ได้ครับ ผมเอาไว้อ่านตอนนั่งรอลูกค้า” (MTD-2)

- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลการทำธุรกรรมออนไลน์

“ถ้ามีคนทำคิวอาร์โค้ดมาให้ดูเลยก็จะดีมาก” (MC-1)

“ทำมาเป็นกระดาษแปะไว้ให้ก็ได้ค่ะ ป้าจะได้ดูไปด้วยเวลาขายของให้พวกน้องๆ” (MC-2)

4.2 ความสะดวกในการเข้าร่วม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้ง 3 อาชีพรอบรั้วมหาวิทยาลัยจะหยุดทำงานหรือมีเวลาว่างในวันหยุดของนิสิตนักศึกษา ซึ่งก็คือ วันเสาร์อาทิตย์ โดยจากการสัมภาษณ์ในเรื่องของความสะดวกในการรับบริการในรูปแบบออนไลน์และสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวกรับบริการในทุกช่วงเวลายกเว้นวันเสาร์อาทิตย์ เนื่องจาก เป็นวันหยุดทำงาน

“ถ้าทำมาให้ ก็เอามาให้ได้เลยสะดวกทุกเวลาแหละ แต่จะมีหยุดบ้างวันอาทิตย์” (MC-1)

“พี่ว่างออนไลน์ครับ มีเวลานั่งเรียนในโทรศัพท์มือถือใน YouTube ก็ได้ครับ พี่เปิดบ่อย” (MTD- 4)

“คือเราคิดว่าถ้าเป็นในรูปแบบออนไลน์เราจะสะดวกมากกว่าค่ะ” (OFW-1)

ในส่วนของความสะดวกในการเข้าร่วมบริการที่เกี่ยวข้องกับทางวิชาการอย่างการเข้าอบรมหรือสัมมนา พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะให้ข้อมูลแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ ดังนี้

อาชีพค้าขาย ให้คำตอบมาในทิศทางเดียวกันคือ สะดวกมาเข้าร่วมอบรมในรูปแบบออนไลน์ และสามารถมาเข้าร่วมได้เฉพาะวันที่ปิดร้าน ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือ วันเสาร์อาทิตย์ โดยเวลาที่สะดวกเข้าร่วมจะเป็นในช่วงบ่าย

“ป้าสะดวกเข้าอบรมวันเสาร์อาทิตย์ค่ะ เพราะน้อง ๆ นิสิตหยุดเรียน สะดวกช่วงบ่ายค่ะ” (MC-2)

“ผมเปิดทุกวัน แต่จะหยุดวันอาทิตย์ เพราะคนน้อยนะ ถ้าสะดวกก็เป็นช่วงบ่าย ๆ ” (MC-3)

อาชีพวินมอเตอร์ไซด์ ให้คำตอบส่วนใหญ่เป็นออนไลน์ เนื่องจากอาชีพวินมอเตอร์ไซด์ต้องรับส่งลูกค้าทั้งวัน โดยเฉพาะในช่วงวันเวลาทำงาน เช้า กลางวัน เย็นเป็นเวลาที่มียลูกค้าจำนวนมาก ในช่วงที่วินมอเตอร์ไซด์ว่างจะเป็นช่วงระหว่างวัน หรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ แต่ถ้าเป็นในสื่อสิ่งพิมพ์ที่วินมอเตอร์ไซด์สามารถหยิบขึ้นมาอ่านได้ทันทีในช่วงเวลาที่มีเวลาว่าง

“พี่สะดวกออนไลน์ครับ เพราะพี่ทำงานทั้งวัน” (MTD-1)

“ถ้าเอาสะดวกผมเป็นกระดาษ หรือหนังสือมาก็ได้ครับ ผมเอาไว้อ่านตอนนั่งรอลูกค้า” (MTD-2)

“เป็นหนังสือเล็กๆมากก็ดีครับ พี่เอาไว้อ่านตอนพี่ว่าง บางทีพี่ก็เอาไปให้ลูกอ่านด้วย” (MTD-3)

“พี่ว่างออนไลน์ครับ ขับวินทั้งวันลูกค้ามาตลอดครับ จะว่างช่วงรอคิวรถ ช่วงนั้นก็พอจะมีเวลาตอนนั่งรอลูกค้า” (MTD- 4)

อาชีพพนักงานบริษัท พบว่าบางส่วนให้คำตอบว่าสะดวกเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนา รวมถึงกิจกรรมที่จัดให้แบบออนไลน์ ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เพราะเป็นวันที่พนักงานเขาหยุดงานพอดี โดยช่วงเวลาที่สะดวกคือเวลาประมาณเช้าถึงบ่ายโมง

“เราคิดว่าสามารถเข้าร่วมการอบรมได้นะคะ เพราะมันก็เป็นประโยชน์ต่อตัวเราเองด้วย ส่วนเวลาที่สะดวกก็จะเป็นช่วงเช้าได้จนถึงเที่ยงหรือบ่าย ๆ ” (OFW-2)

“ส่วนใหญ่เราหยุดเสาร์-อาทิตย์อยู่แล้วถ้ามีการสัมมนาหรือจัดอบรมก็สะดวก แต่อยากให้ในช่วงเช้าประมาณ 10 โมงก็ได้ค่ะ” (OFW-3)

“เราสะดวกเข้าร่วมช่วงเช้าถึงเที่ยงของวันเสาร์-อาทิตย์ประมาณนี้จะค่ะ” (OFW-4)

2.4.2 สรุปผลการสัมภาษณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งประเด็นข้อมูลได้ 4 ข้อ ดังนี้

1. ปัญหาของชุมชน สรุปเป็นได้ดังนี้

1.1 ปัญหาในการประกอบอาชีพ ผู้ให้ข้อมูลจะมีปัญหาด้านการประกอบอาชีพแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ ดังนี้

อาชีพค้าขาย พบปัญหาเรื่องการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดหรือการชำระเงินผ่าน Internet Banking เนื่องจากผู้ขายของในบริเวณรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่มีความรู้ถึงการทำคิวอาร์โค้ดหรือการเปิดบัญชีธนาคารออนไลน์ ปัญหาที่พบต่อมาก็คือเรื่องปัญหาการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ การอธิบายถึงสินค้า หรือการบอกราคาสินค้า

อาชีพวินมอเตอร์ไซด์ พบปัญหาในเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ ในเรื่องการบอกทางหรือการอธิบายสถานที่ และปัญหาวินมอเตอร์ไซด์ไม่รับการจ่ายเงินด้วยการโอนเงินหรือสแกนคิวอาร์โค้ด ปัญหาสุดท้ายเป็นเรื่องการตัดหน้าลูกค้ากันในแต่ละพื้นที่ซึ่งทำให้เกิดปัญหาขัดแย้งกันในอาชีพวินมอเตอร์ไซด์

อาชีพพนักงานบริษัท พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ของพนักงานบริษัทคือขาดทักษะภาษาอังกฤษ ทำให้เสียเวลาในการทำงาน อีกทั้งยังมีปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับคนภายในองค์กร ทำให้มีปัญหา กับคนที่ทำงานอยู่บ่อย ๆ ซึ่งปัญหานี้ก็ทำให้ส่งผลกระทบต่องานที่ทำ

แต่พบปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 มีปัญหาในการประกอบอาชีพที่เหมือนกัน คือ ปัญหาด้าน คำศัพท์และการสื่อสารภาษาต่างประเทศในการประกอบอาชีพ เนื่องจากในบริเวณรอบรั้ว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นบริเวณใจกลางย่านธุรกิจที่มีกลุ่มคนทำงานออฟฟิศและ ชาวต่างชาติ ดังนั้นเรื่องภาษากับการติดต่อสื่อสารหรือการพูดคุยกับชาวต่างชาติเป็นเรื่องที่สำคัญ

1.2 ปัญหาในขอบข่ายสารสนเทศ เชิงข้อมูลความรู้

อาชีพค้าขาย พบปัญหาเรื่องการทำธุรกรรมออนไลน์เพื่อเพิ่มโอกาสหรือช่องทางในการขาย ของของกลุ่มอาชีพค้าขาย ต่อมาปัญหาในเรื่องของการขาดความรู้ในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ

อาชีพวินมอเตอร์ไซด์ พบปัญหารู้เรื่องการสื่อสารกับชาวต่างชาติการบอกทางหรือการ อธิบายสถานที่ และปัญหาขาดความรู้ข้อมูลเรื่องการทำคิวอาไค์รับเงินซึ่งเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

อาชีพพนักงานบริษัท พบว่าพนักงานบริษัทมีปัญหาด้านการขาดความรู้ในการค้นหา สารสนเทศที่ต้องการ ข้อมูลที่หานั้นไม่ตรงตามที่ต้องการ ทำให้ต้องใช้เวลาในการค้นหา

จึงสรุปได้ว่า ทั้ง 3 อาชีพมีปัญหาในขอบข่ายสารสนเทศเชิงข้อมูลความรู้ที่ตรงกัน คือ การ ขาดทักษะความรู้ในการประกอบอาชีพและขาดช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพื่อ ตอบสนองความต้องการในอาชีพตนเอง

2. ความต้องการของชุมชน ผลจากการศึกษาความต้องการ พบว่า ทั้ง 3 อาชีพนั้นมีความต้องการหลัก ๆ ที่ สามารถวิเคราะห์เป็น 2 ประเด็น คือ

2.1 ความต้องการด้านความรู้ในการประกอบอาชีพในชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ สรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการด้านความรู้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยความต้องการหลัก ๆ ในด้าน นี้ประกอบไปด้วย

- วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินต่าง ๆ
- ข้อมูลแนะนำแอปพลิเคชันที่เป็นตัวช่วยในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- วิธีการดำเนินธุรกรรมให้ปลอดภัย

2. ความต้องการความรู้ในด้านภาษา โดยภาษาที่ทั้ง 3 อาชีพต้องการหลัก ๆ คือ ภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ภาษาจีนและภาษาเกาหลี ซึ่งความต้องการหลักในด้านนี้ ประกอบไปด้วย

- ความต้องการที่จะศึกษาความรู้ในการฝึก ฟัง พูด อ่าน เขียน เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ
- ความต้องการความรู้ด้านคำศัพท์ที่จำเป็นต่อการใช้ในชีวิตประจำวัน
- ความต้องการความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการทำงาน

3. ความต้องการด้านความรู้ในการทำธุรกิจรูปแบบออนไลน์ เพื่อหาช่องทางในการหารายได้ให้เพิ่มขึ้น การขายของผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Grab, LINE MAN, Foodpanda ซึ่งความต้องการในด้านความรู้จะประกอบไปด้วย

- วิธีการสมัครสมาชิก
- ระบบให้การรับส่งออเดอร์
- วิธีการหักส่วนแบ่งให้กับแอปพลิเคชัน
- ข้อมูลคำแนะนำที่ช่วยส่งเสริมให้การขายของบนแพลตฟอร์มออนไลน์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความต้องการด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้ เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และลดความขัดแย้งในการทำงาน ประกอบไปด้วย

- วิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับคนภายในองค์กร
- วิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- วิธีการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ต้องหาทางแก้ไขร่วมกัน

5. ความต้องการด้านความรู้เทคนิคและกลยุทธ์ในการพัฒนาอาชีพ เพื่อต่อยอดให้ชุมชนประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย

- เทคนิคการใช้โปรแกรมที่จำเป็นต่อการทำงานอย่าง Excel, Adobe, Power Point
- เทคนิคการขายหน้าร้านให้ได้ผลกำไรเพิ่มพูนมากขึ้น
- เทคนิคและกลยุทธ์การทำการตลาดออนไลน์

2.2 ความต้องการด้านการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งทั้ง 3 อาชีพ มีความต้องการในช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน สรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้คำศัพท์และการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ โดยภาษาหลัก ๆ ที่ทั้ง 3 อาชีพต้องการจะเป็นภาษาอังกฤษ รองลงมาจะเป็นภาษาจีน และภาษาเกาหลี ประกอบไปด้วย

- ช่องทางแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าถึงความรู้ได้ผ่านสมาร์ตโฟน เช่น YouTube, Facebook, Twitter ,TikTok

- ช่องทางการเข้าถึงการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญด้านภาษานั้น ๆ
- ช่องทางการเข้าถึงการอบรมด้านภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี
- ช่องทางการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้ด้านภาษา

2. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้การทำธุรกิจ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพค้าขายมากขึ้น

- ช่องทางการเรียนรู้การทำธุรกิจทั้งในรูปแบบออนไลน์และหน้าร้าน ผ่านการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านนี้โดยเฉพาะ
- ช่องทางแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าถึงความรู้การทำธุรกิจได้ผ่านสมาร์ทโฟน เช่น YouTube, Facebook, Twitter, TikTok

3. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางโปรโมทธุรกิจของคนในชุมชน เพื่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักธุรกิจของคนในชุมชนมากยิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย

- ช่องทางโปรโมทธุรกิจของคนในชุมชน ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของมหาวิทยาลัย
- ช่องทางการขายของในพื้นที่ของมหาวิทยาลัยเพื่อการโปรโมทสินค้า เนื่องจากมหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในศูนย์กลางย่านธุรกิจ
- ช่องทางการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ที่ประชาสัมพันธ์ให้ธุรกิจชุมชน

4. ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการศึกษาเทคนิคการเรียนรู้ที่สามารถใช้ภายในองค์กร

- ช่องทางในการศึกษาเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายและสะดวก อย่างเช่น คลิปสอนการใช้ Excel ใน YouTube
- ช่องทางการค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้การทำงานในองค์กรนั้นง่ายขึ้น
- ช่องทางการเรียนรู้เทคนิคในการทำการตลาดออนไลน์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น TikTok, Facebook เป็นต้น จากผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดโดยตรง

2.5 ความต้องการในการเพิ่มช่องทางการศึกษาวิธีการทำงานร่วมกันผู้อื่น

- ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะและวิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ช่องทางการเข้าถึงการอบรมหรือกิจกรรมด้านวิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยผู้เชี่ยวชาญที่มากประสบการณ์ในด้านนี้

3. ลักษณะรูปแบบสื่อและบริการที่ต้องการ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะสื่อและรูปแบบบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งพบว่าคนในชุมชนมีความต้องการดังนี้

- บริการสื่อการเรียนรู้ด้านคำศัพท์และการสื่อสารภาษาอังกฤษ จีน เกาหลีที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ เช่น Youtube , Facebook
- บริการเพิ่มช่องทางการโปรโมตธุรกิจให้คนในชุมชน เพื่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักธุรกิจของคนในชุมชนมากยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook , Tiktok ของมหาวิทยาลัย

2. ลักษณะสื่อและรูปแบบบริการที่เกี่ยวข้องกับวิชาการ ซึ่งพบว่าคนในชุมชนมีความต้องการ ดังนี้

2.1 การจัดอบรมและการจัดสัมมนา

- การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี โดยเนื้อหาในการจัดอบรม พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการคำศัพท์รวมถึงวิธีการสื่อสาร ที่สามารถช่วยเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การจัดอบรมการทำธุรกิจและการตลาดออนไลน์ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้มีการจัด
- อบรมความรู้และเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกิจและการตลาดออนไลน์
- การจัดอบรมเรื่องเทคนิคในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ที่จำเป็นต่อการทำงาน ยกตัวอย่าง เช่น การจัดอบรมการใช้ Excel

2.2 กิจกรรมปฏิสัมพันธ์

- การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารกับคนในองค์กร จัดกิจกรรมให้ผู้คนที่สนใจหรือคนในชุมชนมาเข้าร่วมกิจกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม หรือการฟังบรรยายจากวิทยากร ที่เกี่ยวกับการเพิ่มทักษะในการสื่อสารกับคนในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ลักษณะสื่อและรูปแบบบริการที่เผยแพร่ผ่านสื่อและสิ่งพิมพ์

- สื่อและสิ่งพิมพ์ด้านภาษาอังกฤษ จีน เกาหลี พบว่าผู้ให้ข้อมูลบางคนต้องการความรู้ด้านภาษาที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อง่ายต่อการหยิบขึ้นมาอ่านในช่วงเวลาที่ตนเองว่าง จะออกมาเป็นในลักษณะแผ่นพับ คำศัพท์ หรือหนังสือให้ความรู้เล่มเล็กๆ ที่รวบรวมความรู้ทั้งประโยคและคำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน
- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลการทำธุรกรรมออนไลน์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย มีความต้องการให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ด้านวิธีการใช้ QR Code หรือวิธีการชำระเงินออนไลน์มาติดไว้ที่ร้านค้าของตนเลย เพราะเนื่องจาก หากมีปัญหาก็จะสามารถดูวิธีใช้คำแนะนำต่างๆเกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์ได้ในเวลานั้นเลย

4. ความสะดวกในการเข้าร่วม

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทั้ง 3 อาชีพรอบรั้วมหาวิทยาลัยจะหยุดทำงานหรือมีเวลาว่างในวันหยุดของนิสิตนักศึกษา ซึ่งก็คือ วันเสาร์อาทิตย์ โดยจากการสัมภาษณ์ในเรื่องของความสะดวกในการรับบริการในรูปแบบออนไลน์และสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวกรับบริการในทุกช่วงเวลา ยกเว้นวันเสาร์อาทิตย์เนื่องจาก เป็นวันหยุดทำงาน

ในส่วนของความสะดวกในการเข้าร่วมบริการที่เกี่ยวข้องกับทางวิชาการอย่างการเข้าอบรมหรือสัมมนา รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จะให้ข้อมูลแตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ ดังนี้

อาชีพค้าขาย ให้คำตอบมาในทิศทางเดียวกันคือ สะดวกมาเข้าร่วมอบรมในรูปแบบออนไลน์ และสามารถเข้าร่วมได้เฉพาะวันที่ปิดร้าน ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือ วันเสาร์อาทิตย์ โดยเวลาที่สะดวกเข้าร่วมจะเป็นในช่วงบ่าย

อาชีพวินมอเตอร์ไซด์ ให้คำตอบส่วนใหญ่เป็นออนไลน์ เนื่องจากอาชีพวินมอเตอร์ไซด์ต้องรับส่งลูกค้าทั้งวัน โดยเฉพาะในช่วงวันเวลาทำงาน เช้า กลางวัน และเย็น จะเป็นเวลาที่ลูกค้ามีจำนวนมาก ในช่วงที่วินมอเตอร์ไซด์ว่างเป็นช่วงระหว่างวัน หรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ แต่ถ้าเป็นในสื่อสิ่งพิมพ์ ที่วินมอเตอร์ไซด์สามารถหยิบขึ้นมาอ่านได้ทันทีในช่วงเวลาที่มีเวลารว่าง

อาชีพพนักงานบริษัท พบว่าบางส่วนให้คำตอบว่าสะดวกเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนาถึงกิจกรรมที่จัดให้แบบออนไลน์ ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เพราะเป็นวันที่พนักงานเขาหยุดงานพอดี โดยช่วงเวลาที่สะดวกคือเวลาประมาณเช้าถึงบ่ายโมง

2.5 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความต้องการของชุมชนรอบตัวมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกลุ่มเป้าหมายแบ่งออกเป็นสามกลุ่มได้แก่อาชีพค้าขายอาชีพขับรถจักรยานยนต์รับจ้างและอาชีพพนักงานบริษัทมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 11 คน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในเรื่องของการชำระเงินผ่าน QR-CODE เป็นการชำระเงินผ่าน Internet Banking การไม่มีความรู้ถึงวิธีการทำ QR-CODE และปัญหาของการสื่อสารภาษาต่างประเทศ มีการพบปัญหาในเรื่องของการขาดความรู้ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการและปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับคนภายในองค์กร ลดปัญหาทั้งหมดทำให้ความต้องการของชุมชนคือความต้องการด้านความรู้ในการประกอบอาชีพจำพวกความต้องการด้านการทำธุรกรรมออนไลน์ ความต้องการความรู้ด้านภาษาแปลภาษาหลักๆ ที่ต้องการคือภาษาอังกฤษรองลงมาเป็นภาษาจีนและภาษาเกาหลี ในส่วนของความต้องการด้านการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลประกอบไปด้วยการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้คำศัพท์และการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ลักษณะรูปแบบสื่อและบริการที่ต้องการแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือลักษณะสื่อและรูปแบบบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ รูปแบบบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับทางวิชาการเช่นการจัดอบรมแล้วก็จัดสัมมนาและรูปแบบบริการที่เผยแพร่ผ่านสื่อและสิ่งพิมพ์ และพบว่าด้านความสะดวกในการเข้าร่วมส่วนใหญ่จะสะดวกเข้าร่วมแบบออนไลน์เนื่องจากต้องประกอบอาชีพอยู่ทุกวันหากเป็นแบบออนไลน์จะว่างแค่เพียงเสาร์-อาทิตย์ จึงคิดว่าถ้ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสามารถที่จะช่วยเหลือเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทั้งสามกลุ่มสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอดอาชีพของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อที่จะสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เดินต่อไปได้อย่างมั่นคงอีกทั้งยังเป็นส่วนที่ช่วยเหลือชุมชนรอบข้างและสะท้อนให้เห็นถึงหลักการ SDGs ในข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยการสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม

และในข้อที่ 11 คือทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชนและจากผลสัมภาษณ์พบว่าความต้องการของกลุ่มเป้าหมายคือความต้องการความรู้ในการประกอบอาชีพ และความต้องการด้านการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลได้มีการออกแบบโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มอาชีพทั้งสามได้ทั้งหมด 4 โครงการ

3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

จากผลการสรุป เรานำมาคิดแนวทางการปรับปรุงทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านทักษะภาษา

จำเป็นต้องมีการศึกษาภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น เนื่องจากทุกอาชีพมีปัญหาด้านการสื่อสารกับชาวต่างชาติในการประกอบอาชีพ ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดให้มีการอบรมภาษาต่างประเทศ ทั้งอังกฤษ จีน เกาหลี ให้สามารถฟัง พูด อ่าน เขียน มีการศึกษาคำศัพท์ที่ใช้ได้ในชีวิตประจำวันและการประกอบธุรกิจ ตัวโครงการต้องมีช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพต่างๆสามารถเข้ามาศึกษาได้ เนื้อหาการสอนต้องสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสายอาชีพ ระยะเวลาการสอนต้องเหมาะสมกับเวลาว่าง ไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้เข้าร่วมโครงการ สถานที่ในการจัดการสอนต้องมีความสะดวกต่อผู้เข้าเรียน ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการศึกษาต่างๆต้องสะดวก

3.2 ด้านทักษะเทคนิคในการทำงาน

จากการศึกษามีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการทำงาน เพื่อยกระดับอาชีพให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในอาชีพพนักงานบริษัทที่ต้องใช้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการทำงาน การจัดโครงการสอนทักษะ ควรมีการสอนทักษะที่จำเป็นต่อการใช้งานเช่น เทคนิคการใช้โปรแกรมที่จำเป็นต่อการทำงานอย่าง Excel, Adobe, Power Point เทคนิคการขายให้ได้กำไรสูงขึ้น กลยุทธ์ทำธุรกิจและการตลาดออนไลน์ ความต้องการศึกษาด้านเทคนิคส่วนใหญ่เป็นความต้องการของอาชีพพนักงานบริษัท ดังนั้นสามารถเข้าร่วมโครงการแบบออนไลน์ได้ โดยตัวโครงการต้องจัดในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เพื่อไม่กระทบต่อการทำงาน และระยะเวลาควรจัดช่วงเช้าถึงบ่ายโมง การจัดโครงการสอนเทคนิคการใช้โปรแกรม เป็นการเรียนที่ต้องใช้อุปกรณ์ในการศึกษา ควรสอนแบบออนไลน์เพื่อให้ได้มีอุปกรณ์การเรียนที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ รวมถึงได้ใช้โปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์

3.3 ด้านความรู้สู่การทำธุรกิจออนไลน์

ผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย พบปัญหาการทำธุรกรรมออนไลน์และช่องทางในการขาย มีความต้องการศึกษาการทำธุรกิจออนไลน์เพื่อหาช่องทางในการขายรายได้เพิ่มขึ้น โดยเนื้อหาโครงการ ควร มีเนื้อหาหลักๆ อย่างเช่น วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงิน แนะนำแอปพลิเคชันที่ช่วยในการ ประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น วิธีการดำเนินธุรกรรมให้ปลอดภัย เนื้อหาในการเพิ่มช่อง ทางการขาย ควรสอนการใช้งานแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ เช่น Grab, LINE MAN, Foodpanda ให้รู้จักการสมัครสมาชิก การรับส่งออเดอร์ ค่าธรรมเนียมการขาย และข้อมูลแนะนำ เพิ่มเติม ผู้ที่สนใจศึกษาธุรกิจออนไลน์ มีทั้งกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขายและกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพ ขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง การจัดทำอินโฟกราฟิกการสอนที่มีข้อมูลเข้าใจง่ายสามารถเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง ทำเป็นสมุดเล่มเล็ก สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หรือติดป้ายไว้ตามตลาด ให้ง่ายต่อการนำมาอ่านหรือ ทบทวนแต่ก็ควรมีช่องทางในการเรียนรู้อื่นเพิ่มเติมด้วย เช่น YouTube

3.4 สะท้อนออกมาเป็นโครงการได้ดังนี้

1. โครงการภาษาอังกฤษ

1.1 โครงการภาษาอังกฤษเพื่อการค้าขาย กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย

ที่มาของโครงการ

เนื่องจากบริเวณรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีชาวต่างชาติที่มาอาศัย ทำงาน รวมถึงมา ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพค้าขาย โดยโครงการนี้ เกี่ยวเนื่องกับ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมาย (SDGs) ในหัวข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยสร้าง หลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ ตลอดชีวิต และ หัวข้อที่ 11 ที่ว่าด้วยการทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทัวถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน โดยเกี่ยวในหัวข้อ 4 ในหัวข้อย่อยที่ว่า สร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคน ได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมไปถึง การศึกษาสำหรับการพัฒนา อย่างยั่งยืนและการมีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน และในหัวข้อ 11 เกี่ยวเนื่องในหัวข้อย่อยที่ว่า ทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถ เข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและพัฒนาการสื่อสารของผู้คนในชุมชนบริเวณมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อช่วยในการทำงานบริการของคนในชุมชนบริเวณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้ดีขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

คนประกอบอาชีพค้าขายในบริเวณด้านในและโดยรอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 50 คน

รูปแบบการจัดโครงการ รูปแบบออนไลน์

สถานที่จัดโครงการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัน วันเสาร์

เวลา 13.00 น. - 15.00 น.

เนื้อหาที่อยู่ในโครงการ

- คำศัพท์เบื้องต้นที่ควรรู้
- คำถามแบบใช้คำถาม(Wh – Question)
- การบอกทางภาษาอังกฤษสำหรับการค้าขาย
- กิจกรรมการซ่อมพูดคุยกับชาวต่างชาติ
- มีซีตประกอบการบรรยาย

ผลลัพธ์ของโครงการ

ผู้เข้าร่วมได้รับทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นและช่วยในการบริการเพื่อการสื่อสารระหว่างการค้าขาย และมีความเข้าใจ

2.2 โครงการภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพซีรจักรยานยนต์รับจ้าง

ที่มาของโครงการ

เนื่องจากบริเวณรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีชาวต่างชาติที่มาอาศัย ทำงาน รวมถึงมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก การใช้รถจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นอีกหนึ่งในการเดินทางที่ชาวต่างชาติมาใช้บริการเช่นกัน ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นต่ออาชีพนี้ โดยโครงการนี้เกี่ยวเนื่องกับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมาย (SDGs) ในหัวข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ หัวข้อที่ 11 ที่ว่าด้วยการทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทัวถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน โดยเกี่ยวในหัวข้อ 4 ในหัวข้อย่อยที่ว่า สร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมไปถึง การศึกษาสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนและการมีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน และในหัวข้อ 11 เกี่ยวเนื่องในหัวข้อย่อยที่ว่า ทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและพัฒนากการสื่อสารของผู้คนในชุมชนบริเวณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อช่วยในการทำงานบริการของคนในชุมชนบริเวณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้ดีขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

คนประกอบอาชีพฟรีแลนซ์ที่ยังไม่จบในบริเวณด้านในและโดยรอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 50 คน

รูปแบบการจัดโครงการ รูปแบบออนไลน์

สถานที่จัดโครงการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัน วันอาทิตย์

เวลา 9.00 น. - 11.00 น.

เนื้อหาที่อยู่ในโครงการ

- คำศัพท์เบื้องต้นที่ควรรู้
- คำถามแบบใช้คำถาม(Wh – Question)
- การบอกทางภาษาอังกฤษสำหรับวินมอเตอร์ไซด์
- กิจกรรมการซ่อมพูดคุยกับชาวต่างชาติ
- มีซีตประกอบการบรรยาย

ผลลัพธ์ของโครงการ

ผู้เข้าร่วมได้รับทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นและช่วยในการบริการ

1.3 โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพพนักงานในบริษัท

ที่มาของโครงการ

จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ พบว่ามีพนักงานบริษัทหลายคนที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และต้องการพัฒนาทักษะเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารดำเนินงานหรือธุรกิจ ดังนั้นหลักสูตรที่จัดสอน จึงควรเป็นรูปประโยคหรือคำศัพท์ที่มักใช้ในการเจรจาต่อรอง คุยงาน หรือดำเนินการธุรกิจ เพื่อให้สามารถรองรับกับความต้องการของกลุ่มอาชีพนี้ได้ โดยโครงการนี้เกี่ยวเนื่องกับ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมาย (SDGs) ในหัวข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ หัวข้อที่ 11 ที่ว่าด้วยการทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ท้าถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน โดยเกี่ยวในหัวข้อ 4 ในหัวข้อย่อยที่ว่า

สร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมไปถึง การศึกษาสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการมีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน และในหัวข้อ 11 เกี่ยวเนื่องในหัวข้อย่อยที่ว่า ทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารของผู้เข้าร่วมอบรมให้สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ
2. เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในภาษาอังกฤษของผู้เข้าร่วมอบรม

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานในบริษัท จำนวน 15 – 20 คน

รูปแบบการจัดโครงการ รูปแบบออนไลน์

สถานที่จัดโครงการ ช่องทาง Google Meet

วัน วันเสาร์ที่

เวลา 13.30 น. - 15.30 น.

เนื้อหาที่อยู่ในโครงการ

- คำศัพท์เบื้องต้นที่ควรรู้
- คำศัพท์เกี่ยวกับธุรกิจ การเจรจาต่อรอง การพูดคุยในองค์กร
- การเขียนอีเมล ระดับภาษาในการใช้
- มีซีตประกอบการบรรยาย

ผลลัพธ์ของโครงการ

ผู้เข้าร่วมได้รับทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นและช่วยในการ การเจรจาต่อรอง การพูดคุยในองค์กร รวมไปถึงการเขียนอีเมลอย่างเป็นทางการอย่างถูกต้อง

2. โครงการพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมภายในองค์กร

ที่มาและของโครงการ

จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์พนักงานบริษัทขาดทักษะเรื่องโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้กันเป็น หลักในองค์กรทั่ว ๆ ไป อย่างเช่น โปรแกรม Microsoft Excel และเนื่องจากทางคณะมนุษยศาสตร์ของเรา มี สาขาวิชาสารสนเทศและมีอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในด้านการใช้งาน Microsoft Excel โดยโครงการนี้เกี่ยวเนื่องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมาย (SDGs) ในหัวข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ หัวข้อที่ 11 ที่ว่าด้วยการทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทัวถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน โดยเกี่ยวในหัวข้อ 4 ในหัวข้อย่อยที่ว่า สร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็น

สำหรับส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมไปถึง การศึกษาสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการมีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน และในหัวข้อ 11 เกี่ยวเนื่องในหัวข้อย่อยที่ว่า ทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อองค์กร

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานในบริษัท จำนวน 15 – 20 คน

รูปแบบการจัดโครงการ รูปแบบออนไลน์

สถานที่จัดโครงการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัน วันเสาร์

เวลา 13.00 น. - 15.00 น.

เนื้อหาในโครงการ

- การใช้ Microsoft Excel เบื้องต้น
- การใช้ Microsoft Excel ในระดับองค์กร
- การใช้ Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- การใช้ Microsoft Excel ในการจัดการข้อมูล

ผลลัพธ์ของโครงการ

ผู้ที่เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้ในการใช้ทักษะโปรแกรมที่จำเป็นต่อองค์กรและทำให้สามารถทำงานต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. โครงการminiความรู้สู่ชุมชน

ที่มาของโครงการ

นอกจากความต้องการในด้านภาษาอังกฤษแล้วกลุ่มผู้ประกอบการค้าขายและกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับเคลื่อนธุรกิจรายวันรับจ้างยังต้องการความช่วยเหลืออื่น ๆ เพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น ต้องการหารายได้เสริม นอกจากการขับวินมอเตอร์ไซด์ โดยการไปขับ Food Delivery เพิ่ม แต่ไม่ทราบขั้นตอนการสมัครและไม่เข้าใจ การหักเปอร์เซ็นต์และรายได้ที่จะได้รับ, พ่อค้าแม่ค้าไม่ทราบวิธีการทำ QR-Code รับเงิน, ใช้งาน Mobile Banking ไม่เป็น ดังนั้นในโครงการนี้ จะเป็นการรวบรวมปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ของทั้งสองกลุ่มมา โดยโครงการนี้เกี่ยวเนื่องกับ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมาย (SDGs) ในหัวข้อที่ 4 ซึ่งว่าด้วยสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ หัวข้อที่ 11 ที่ว่าด้วยการทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย

ทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน โดยเกี่ยวในหัวข้อ 4 ในหัวข้อย่อยที่ว่า สร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมไปถึง การศึกษาสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการมีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน และในหัวข้อ 11 เกี่ยวเนื่องในหัวข้อย่อยที่ว่า ทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้กับชุมชนรอบ ๆ มหาวิทยาลัย
2. เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความรู้นำไปใช้ประโยชน์และเสริมสร้างต่ออาชีพของตนเองได้

กลุ่มเป้าหมาย

ชุมชนกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขายและกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับรถจักรยานยนต์รับจ้างรอบมหาวิทยาลัย

รูปแบบการจัดโครงการ

จัดทำเป็นอินโฟกราฟิกและรวบรวมทั้งหมดเข้าเป็นสมุดเล่มเล็ก, มีการทำแยกออกมาเป็นใบปลิวด้วยเพื่อแจก

สถานที่จัดโครงการ ตลาด โชนค้าขายรอบ ร้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัน วันเสาร์

เวลา 10.00 น.

เนื้อหาในโครงการ

- อินโฟกราฟิกการใช้สร้าง QR-Code
- อินโฟกราฟิกการใช้ Mobile Banking
- อินโฟกราฟิกการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ (ฉบับแม่ค้า-พ่อค้า)
- อินโฟกราฟิกการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ (ฉบับวินมอเตอร์ไซด์)

ผลลัพธ์ของโครงการ

1. ผู้ที่ได้รับความรู้ นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพและสร้างรายได้มากขึ้น
2. ผู้ที่ได้รับความรู้สามารถติดต่อสื่อสารและค้าขายกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น

4. โครงการ Library Care+

ที่มาของโครงการ

โครงการนี้จะเป็นโครงการที่หอสมุดกลางร่วมมือกับชุมชน โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้คนในชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงจะเข้ามาอุดหนุนห้อง ในจุดนี้พ่อค้าแม่ค้า

หรือวินมอเตอร์ไซค์สามารถเข้ามายังหอสมุดเพื่อรับบริการจากโครงการ Library Care+ ได้ โดยให้บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องช่วยสอนแบบตัวจริง ซึ่งจะสามารถเข้ามารับบริการได้ ตามเวลาเปิด-ปิดของทางหอสมุดกลาง รวมถึงกลุ่มพนักงานบริษัทในรอบรั้วมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ อาจจะต้องการใช้ลิขสิทธิ์บางโปรแกรมเพื่อใช้ในการทำงาน ก็สามารถมาใช้บริการขอยืม License ในโครงการ Library Care+ ได้โดยจะมีระยะเวลากำหนด ยืม-คืน เช่นเดียวกับการยืมทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป เพียงแต่ เปลี่ยนมาเป็นการขอยืม License ของทางมหาวิทยาลัยไปใช้แทน เพื่อที่จะสามารถใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ได้ อย่างถูกลิขสิทธิ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนให้คนในชุมชนได้ให้โปรแกรมในการทำงานอย่างอยู่ลิขสิทธิ์
2. เพื่อช่วยในเรื่องของค่าใช้จ่ายของคนในชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัย

กลุ่มเป้าหมาย

ชุมชนกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพวิชาชีพจักรยานยนต์รับจ้าง และพนักงานบริษัทรอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานที่จัดโครงการ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เนื้อหาในโครงการ

- การให้ยืม License
- การให้ความรู้และบริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือ

ผลลัพธ์ของโครงการ

คนที่มารับบริการสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างถูกต้องลิขสิทธิ์

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำรายงาน

จากการทำรายงานในรายวิชานี้ ทางกลุ่มของเราได้สะท้อนคิดออกมาเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

รายวิชานี้ ช่วยให้ทางกลุ่มได้เข้าใจถึงความสำคัญของ SDGs มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อที่ 4 คือการสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และในข้อที่ 11 คือทำให้ผู้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกคนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของชุมชน เพราะเป็น 2 ข้อที่ทางกลุ่มของเราได้นำมาใช้อ้างอิงในการทำรายงานฉบับนี้ ซึ่งจากการลงพื้นที่

สัมภาษณ์ เราได้มองเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ และความต้องการจากชุมชนรอบรั้วมหาวิทยาลัย มันทำให้เราได้ฝึกเรียนรู้และวิเคราะห์ข้อมูล และเปลี่ยนแปลงจากข้อมูล มาสู่โครงการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ รวมไปถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เราได้เรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็น Persona, Journal Mapping และอื่น ๆ อีกมากมาย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนมีส่วนช่วยให้กระบวนการทำงานออกมาได้อย่างสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ทางกลุ่มตั้งเป้าเอาไว้ได้

4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน

ได้เรียนรู้ว่างานกลุ่มคือการระดมสมอง คือการที่เราจะต้องเอาความคิดของทุกคนมาผนวกเข้าด้วยกัน บางครั้งเราอาจจะคิดว่าไอเดียของเรามันดีและเหมาะสมกับงานที่สุด แต่การที่ผสมไอเดียของทุกคนเข้าด้วยกัน มันคือหัวใจหลักของการทำงานกลุ่ม บางครั้งเราก็แค่เรียนรู้และยอมรับมัน เพราะการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง คือการเปิดโลกกว้างอีกอย่างหนึ่ง เราจะได้มองเห็นและรับรู้ในสิ่งที่เราไม่เคยคิดหรือเห็นมาก่อน ได้มองเห็นมุมมองที่แตกต่างออกไป และบางมุมมองมันช่วยจุดประกายต่อยอดไอเดียหรือความคิดเราได้ ดังนั้นนี่จึงเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ทางกลุ่มได้เรียนรู้จากการทำงานในครั้งนี้ มันช่วยให้เราสามารถไปพัฒนาต่อยอดในการทำงานจริงในอนาคตได้

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ปัญหาในขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ เพราะกำลังทำงานอยู่ จึงต้องมีการพูดคุยและใช้เวลาอยู่นานพอสมควรเพื่อให้ได้ข้อมูลมา รวมถึงในขั้นตอนการสัมภาษณ์ เนื่องจากเป็นสถานที่โล่งแจ้ง จึงทำให้ตลอดเวลาที่ทำการสัมภาษณ์นั้นมีเสียงรบกวนรอบข้างเข้ามาอยู่ตลอดเวลา ทำให้เสียงที่บันทึกมาได้ยินไม่ชัดเจน ส่งผลให้การถอดเสียงเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นไปได้ค่อนข้างยาก

ปัญหาในการพูดคุย บางครั้งที่มีการนัดคุยงาน และทางกลุ่มเลือกเป็นวิธีการพิมพ์แชตมากกว่าจะโทรคุยหรือนัดพูดคุยกันในตัวจริง ก็ส่งผลให้มีการเข้าใจผิดพลาดกันไปหลายจุด หรือบางครั้งผู้รับสารเองก็เข้าใจเจตนาผู้ส่งสารผิดไป ก็ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดแก่ตัวงาน บางครั้งในการพูดคุยเรื่องที่สำคัญหรือเรื่องที่ละเอียด ตัวอักษรไม่สามารถสะท้อนสารออกมาได้ดีและชัดเจนเท่าที่น้ำเสียง เพราะฉะนั้นแล้ว จึงจะนำเรื่องนี้ไว้เป็นบทเรียนในครั้งหน้า ว่าหากมีการคุยงานหรือพูดคุยในเรื่องที่สำคัญ ควรเน้นเป็นการพูดคุยกันด้วยน้ำเสียง หรือถ้านัดคุยงานแบบตัวจริงได้ก็จะได้ผลลัพธ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น และช่วยลดความผิดพลาดทางการสื่อสารได้

ปัญหาแนวความคิดของสมาชิกภายในกลุ่ม บางครั้งที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน เช่น สมาชิกคนหนึ่งต้องการแบ่งงานให้ทุกคนได้รับงานและทำงานอย่างเท่าเทียมกัน แต่อีกคนหนึ่งมองว่าไม่

จำเป็น แต่เน้นไปที่ให้ทำในด้านที่แต่ละคนถนัด และทำมันออกมาให้เต็มที่เพื่อให้งานมันออกมาดูดี และสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเราก็ต้องมาปรับจนเข้าด้วยกันเพื่อให้งานมันสามารถดำเนินต่อไปได้ เพราะทั้งสองแนวทางนั้นล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลดีต่องานกลุ่มทั้งคู่ เพียงแค่ในตอนแรก อาจไม่ได้พูดคุยหรือทำความเข้าใจให้ตรงกันแต่แรก จึงทำให้มีความเข้าใจที่ขัดแย้งกันไปบ้าง

ปัญหาด้านทักษะพื้นฐาน สมาชิกบางคนยังมีทักษะพื้นฐานเช่นการพิมพ์ที่ไม่ถูกต้อง เช่น การพิมพ์ผิด การเว้นวรรคไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องแก้ไขเพิ่มในหลายจุด

ภาคผนวก

