



PNU | PRINCESS OF
NARADHIWAS
UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

Princess of Naradhiwas University
Journal of Humanities and Social Sciences

วารสาร

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 : กรกฎาคม - ธันวาคม 2567

ISSN: (Online) 2985-0258



กองบรรณาธิการ
วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

99 หมู่ 8 ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000

โทรศัพท์ 0-7370-9030 ต่อ 1161

โทรสาร 0-7370-9030 ต่อ 1173

โทรศัพท์เคลื่อนที่ 09-3604-3247

E-mail: pnu_jr@hotmail.com

บทความวิจัย

- ❖ ทักษะคิดและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- ❖ ทักษะคิดต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- ❖ การประกอบสร้างอัตลักษณ์ตัวละคร “เฮอร์ไมโอนี่ เกรนเจอร์” ผ่านคุณลักษณะปรากฏเสียงพูดในนวนิยายชุดแฮร์รี่ พอตเตอร์: การศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์คลังข้อมูล
- ❖ ส่อง...ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข
- ❖ การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีส่วนร่วม กรณีศึกษาชุมชนเกาะแต้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
- ❖ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา
- ❖ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พีระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
- ❖ พลวัตการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา
- ❖ ปัจจัยทำนายความภักดีของลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี
- ❖ ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง
- ❖ การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
- ❖ รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
รับพิจารณาตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการประเภทบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความ
ปริทัศน์ บทความพิเศษ และบทความปกิณกะ ทั้งนี้บทความต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสาร
อื่นใดมาก่อน นับจากวันที่ผู้เขียนได้ส่งบทความต้นฉบับนี้มายังกองบรรณาธิการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการ สาขาหลักในด้านสังคมศาสตร์
ประกอบไปด้วยสาขาวิชาศิลปะและมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และ
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการและการบัญชี โดยมีสาขาวิชาย่อยดังนี้คือ
ภาษาและภาษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ทั่วไป ศีลศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์
และบริหารธุรกิจทั่วไป การจัดการ และการบัญชี
- เพื่อสร้างเครือข่ายทางวิชาการทั้งในสถาบันการศึกษาและสถาบันวิชาชีพ
ที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อตอบสนองพันธกิจหลักในการสร้างองค์ความรู้ และการเผยแพร่ผลงานวิจัย
และผลงานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

สำนักงาน

กองบรรณาธิการวารสาร

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000

โทร. 0-7370-9030 ต่อ 1611 โทรสาร 0-7370-9030

<http://journal/pnu.ac.th>, E-mail: pnu_jr@hotmail.com

คณะกรรมการจัดทำวารสาร

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

ที่ปรึกษา

ศ. ดร.นพ.กระแส ชนะวงศ์
ผศ.ดร.จงรัก พลาคัย
รศ.ดร.รสสุคนธ์ แสงมณี
ผศ.ดร.ปรีชา สะแลแม
อาจารย์ ดร.อาสสัน ทิเล
รศ.ดร.ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์
ผศ.ดร.สายทอง แก้วฉาย
อาจารย์มารียะ ปุเต๊ะ

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.สรัญณี อุเส็นยาง

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

รศ.ดร.อานิส พัฒนาปรีชาวงศ์
อาจารย์ ดร.โสภารวรรณ หนูกุ่ม

กองจัดการ

ผศ.เดชดนัย จัวยชุม
อาจารย์ฟิรดาว นิสะนิ
นางสาวนฤมล รัตนธานี
นางปิยนุช วัจนศิริ
นางสาวชมชียะห์ เจ๊ะสาเม๊ะ

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
กำหนดออก
ปีละ 2 ฉบับ ดังนี้
ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน
ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.อิมรอน มะลูลีม
ศ.ดร.จรัญ มะลูลีม
รศ.ดร.ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์
รศ.ดร.สังวรณัฏฐ์ จักรระโทก
รศ.ดร.อาฟีฟี ลาเต๊ะ
รศ.ดร.พัชลินจัน จินนุ่น

Assoc. Prof. Dr. Mohd. Nasrun Mohd. Nawi Universiti Utara Malaysia

ผศ.ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์

ผศ.ดร.อนุวัต สงสม

ผศ.ดร.กัญยปรีณ ทองสามสี

ผศ.ดร.ซอฮิบูลปะห์รี บินโมง

ผศ.ดร.เก็จฉวา บุญปรากฏ

ผศ.ดร.กอบแก้ว จันทร์กึ่งทอง

ผศ.ดร.ดุซนารี นาคเรือง

ผศ.ดร.อิศรวิทย์ รินไธสง

ผศ.ดร.นิมิต ชื่นสัน

อาจารย์ ดร.นริศรา ไพเจริญ

อาจารย์ ดร.ทวีลักษณ์ พลราชม

Dr. Syeliya Mohd Zaini

Dr. Syahro Syerina Syahrin

ผศ.ดร.โรสนี จริยะมาการ

ผศ.ดร.ธมยันตี ประยูรพันธ์

ผศ.ดร.ตรมีชี สาและ

ผศ.ดร.มุสลิม คาแรง

ผศ.เดชดนัย จัวยชุม

ผศ.ซาฮ์นิน นิติภาค

อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ สังขพันธ์

อาจารย์รจเรช กำแหงกิจ

อาจารย์อรอนงค์ อิศระนรากุล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

มหาวิทยาลัยพะเยา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

Universiti Kuala Lumpur

Universiti Kuala Lumpur

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารที่มี

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาบทความเพื่อลงตีพิมพ์อย่างน้อยจำนวน 2 ท่านต่อบทความ และบทความหรือ

ข้อคิดเห็นใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นวรรณกรรมของผู้เขียน

บรรณาธิการหรือมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

บทบรรณาธิการ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 ของปีที่ 11 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2567) วารสารของเรายังคงยึดมั่นวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักวิชาการทั้งภายในและภายนอกจากหลากหลายสาขาวิชาภายใต้ขอบข่ายของสาขาวิชาที่วารสารได้กำหนด เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนและเป็นสื่อกลางทางวิชาการในการต่อยอดองค์ความรู้ทางวิชาการ ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

สำหรับบทความที่ผ่านการกลั่นกรองอย่างเข้มข้นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในขอบข่ายขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละศาสตร์นั้น ฉบับนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 12 บทความ ครอบคลุมทั้งบริหารธุรกิจ ศึกษาศาสตร์ ภาษาศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และสังคมศาสตร์ทั่วไป ล้วนแล้วแต่เป็นบทความที่น่าสนใจ และมีความหลากหลายในการเติมเต็มองค์ความรู้ใหม่ ตลอดจนทั้งรูปแบบการศึกษาในวิธีการที่แตกต่างกัน ทั้งการศึกษาในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงเอกสารที่ได้ข้อสรุปอย่างน่าสนใจ

กองบรรณาธิการยังคงมีความมุ่งมั่น และตั้งใจอย่างเต็มเปี่ยมในการผลิตวารสารที่มีคุณภาพตามมาตรฐานทางวิชาการ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความสนใจติดตามวารสารอย่างต่อเนื่อง กองบรรณาธิการรู้สึกยินดีที่ได้ส่งผ่านองค์ความรู้ที่มีคุณค่ามายังผู้อ่านทุกท่าน ท้ายนี้คาดหวังว่าบทความจากวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่านทั้งในทางวิชาการ และวิชาชีพ

บรรณาธิการ

สารบัญ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

บทความวิจัย	หน้า Page	Research Article
ทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีน ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ • ปาริษา รักเกื้อ • อาอีสะ มามู • รัฐพร ศิริพันธุ์	1	Attitudes and Behaviors in Learning the Chinese Language by Students at Princess of Naradhiwas University • Parisah Rakkuea • Aesah Mamuh • Rattaphorn Siriphan
ทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการ จัดสอบ วัดระดับความสามารถทาง ภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ • ไพรวาท นิสนิ • ตัสนีม เจะละ • ศรณวรค์ สุวรรณมาศ • อาแด มะกะ • ซัลวาตี สุเด็น	13	Attitudes and Satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP), Language Center, Princess of Naradhiwas University • Firadow Nisani • Tasneem Chelaeh • Sornwarong Suwanmas • Ardae Makeh • Salwati Suden
การประกอบสร้างอัตลักษณ์ตัวละคร “เฮอร์ไมโอนี่ เกรนเจอร์” ผ่านคุณลักษณะปรากฏ เสียงพูดในนวนิยายชุดแฮร์รี่ พอตเตอร์: การศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์คลังข้อมูล • ภิมระพัฒน์ รองสวัสดิ์ • นัสรี พัทธ์สุขสันต์	25	Character’s Identity Construction through Speech Attributes of Hermione Granger in Harry Potter Novels: A Corpus-Based Analysis • Peemrapat Rongsawat • Nasree Pitaksuksan
ส่อง...ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข • นัทธมน ราชเสน	47	Exploring Student Well-being Through the Lens of the Happy Workplace Model: A Case Study at Prince of Songkla University, Pattani Campus • Nuttamon Ratchasen

สารบัญ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

บทความวิจัย	หน้า Page	Research Article
การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีส่วนร่วม กรณีศึกษาชุมชนเกาะแต้ว อำเภอมือ จังหวัดสงขลา • สุวิมล บัวทอง • ปิยะนุช พรประสิทธิ์	66	The Creation of Participatory Community-Based Tourism Routes in Koh Taew Community, Muang, Songkhla Province • Suwimon Buathong • Piyanut Pornprasit
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา • สุณิดา จารุพันธ์ • พิเชษฐ์ พรหมใหม่ • ยุพาภรณ์ อุไรรัตน์	95	Factors Influencing the Decision to Choose a Home Loan Services with Kasikorn Bank in Songkhla • Supanida Jarupan • Pichate Prommai • Yupaporn Urairat
การพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พีระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 • ฐิติกานต์ ภูอาราม • อิศรา ก้านจักร • ณัฐกานต์ เมยเค้า	113	The Development of a Network-Based Learning Environment Based on the SSCS Model to Promote Problem-Solving Thinking on Pyramids, Cones, and Spheres for 9th Grade Students • Thitikant Phooarram • Issara Kanjug • Nutthakarn Moeikao
พลวัตการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา • สุวัฒน์พงษ์ ร่มศรี • สาธกา ตาลชัย • สันญา เคนาภูมิ	127	Empowerment Dynamics in Educational Organization Networks • Suwattanapong Romsri • Sathaka Tanchai • Sanya Kenaphoom

สารบัญ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

บทความวิจัย	หน้าที่ Page	Research Article
ปัจจัยทำนายความภักดีของลูกค้าของธุรกิจ คาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี • จิรัศม์ปूरिम สุขประเสริฐ • วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล	152	Factors Predicting Customer Loyalty in Car Care Businesses in Pattani Province • Jiratpurim Sukprasert • Woraluck Lalitsasivimol
ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการ บริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่ม วิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง • ไอริสา พรหมจรรย์ • กานดา จันทรแย้ม	174	Success Factors in Leadership for Managing Cultural Capital in the Na Muen Sri Cloth Community Enterprise, Trang Province • Irisa Prommachan • Kanda Janyam
การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 • รอปือะห์ หะยือาแว • นูรามาลี ดีนามอ • โรสนี้ จริยะมาการ • นาริสา บินหะยี้ดิง • กนกวรรณ ภูมิวนิชกิจ • จารูวรรณ แดงโรจน์ • นุชนาถ อุมดี • นรารัตน์ วัฒนาพันธ์	193	Enhancing Chemistry Achievement through Decryption Game-Based Learning Management for Grade 12 Students • Ropi-ah Hayiarwae • Nuramalee Deenamo • Rosnee Chariyamakarn • Narisa Binhayeeding • Kanokwan Phumiwanichakit • Charuwan Daengrot • Nuchnat Umoodde • Nararatn Wattanapan
รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ สามเหลี่ยมอันดามัน • จุริรัตน์ ว่องปลูกศิลป์ • ชมสุภัค ครุฑกะ • สุมิตรา เรืองพีระกุล • ดวงเดือน จันทรเจริญ	209	Developing Management Skills for Tourism Industry Operators in the Andaman Triangle Region • Churirat Uaongpluksin • Chomsupak Cruthaka • Sumirta Ruengpeerakul • Duangduen Chancharoen



ทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

Attitudes and Behaviors in Learning the Chinese Language by Students at

Princess of Naradhiwas University

ปาริษา รักเกื้อ¹ อาฮีสะ มามู^{1*} รัฐพร ศิริพันธ์¹

Parisah Rakkuea^{1*}, Aesah Mamuh¹, Rattaphorn Siriphan¹

(Received: August 18, 2023; Revised: September 1, 2023; Accepted: October 26, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 ซึ่งลงทะเบียนเรียนในรายวิชาเกี่ยวกับภาษาจีน จำนวน 92 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวิจัย ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.967 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, S.D.= 0.482) ส่วนพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.= 0.691) และ 2) ทัศนคติโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ พฤติกรรม การเรียนภาษาจีน

Abstract

This research has two primary objectives: 1) to examine the attitudes and behaviors of students in the process of learning the Chinese language, and 2) to explore the correlation between these attitudes and behaviors within the student population of Princess of Naradhiwas University. The sample consisted of 92 students who registered for the Chinese language course during the first semester of the academic year 2023. The research instrument employed in this study is a questionnaire, with a high reliability coefficient of

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Liberal Arts, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: aesah.m@pnu.ac.th



0.967 as measured by Cronbach's alpha. Data analysis involves computing the mean, standard deviation (S.D.), and Pearson correlation coefficient.

The research findings suggest the following:

1) Students' attitudes towards learning the Chinese language are generally at a high level (mean = 4.42, S.D. = 0.482), and their learning behaviors also exhibit a high level (mean = 4.10, S.D. = 0.691).

2) There is a statistically significant with positive correlation between overall attitudes and specific aspects of learning behaviors related to the Chinese language among students, observed at a significance level of 0.05.

Keywords: Attitudes, Behaviors, Learning Chinese language

บทนำ

ภาษาจีนเป็นหนึ่งในภาษาสากลที่มีคนใช้กว่าร้อยละ 20 ของประชากรโลก และเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารขององค์การสหประชาชาติ และในปัจจุบันภาษาจีนมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเนื่องจากประเทศจีนมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและยังคงต่อเนื่อง ประเทศจีนจึงมีความบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจโลกเป็นอย่างมาก (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559) ดังนั้น ประเทศจีนถือว่าเป็นมหาอำนาจของโลกทางเศรษฐกิจประเทศหนึ่ง ทำให้ประเทศต่าง ๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับการเรียนภาษาจีนมากขึ้น

การจัดการสอนของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ส่งเสริมการจัดการจัดการเรียนการสอนในภาษาจีนโดยคณะศิลปศาสตร์ โดยมีพันธกิจผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและตลาดแรงงาน เพื่อผู้เรียนได้เรียนตามความถนัดและความสนใจของตนเองที่ตรงกับความต้องการของตลาดงาน (คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2566) โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ประเทศจีนเข้ามามีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจโลก ซึ่งจัดการเรียนการสอนภาษาจีนในรายวิชา เช่น ภาษาและวัฒนธรรมจีน การฟัง - การพูดภาษาจีน ภาษาจีนเบื้องต้น และภาษาจีนระดับต้น เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านภาษาจีน รองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ต่อไป ดังนั้นการพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านภาษาจีน จึงควรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเองในภาษาจีนอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นในการเรียนภาษาจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้เรียนมีพฤติกรรมทางการเรียนที่ดียอมทำให้การจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จได้ (นุชจริย หงส์เหลี่ยม และคณะ, 2560) ในการที่จะพัฒนาพฤติกรรมทางการเรียนผู้เรียนควรมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาจีนก่อน ซึ่งทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของบุคคล จะประเมิน



จากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจกคน สถานการณ์ หรือสิ่งของ และเป็นสิ่งที่เชื่อมระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม (ชูชัย สมิทธิไกร, 2561; Assael, 1995) หากส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติในการเรียนภาษาจีนได้ก็จะส่งผลให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนที่ดีเช่นกัน

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนภาษาจีนในรายวิชาภาษาและวัฒนธรรมจีน รายวิชาการฟัง - การพูดภาษาจีน 1 รายวิชาภาษาจีนเบื้องต้น และรายวิชาภาษาจีนระดับต้น 2 ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสอนภาษาจีนของมหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนภาษาจีน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน อันจะตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการและตลาดงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

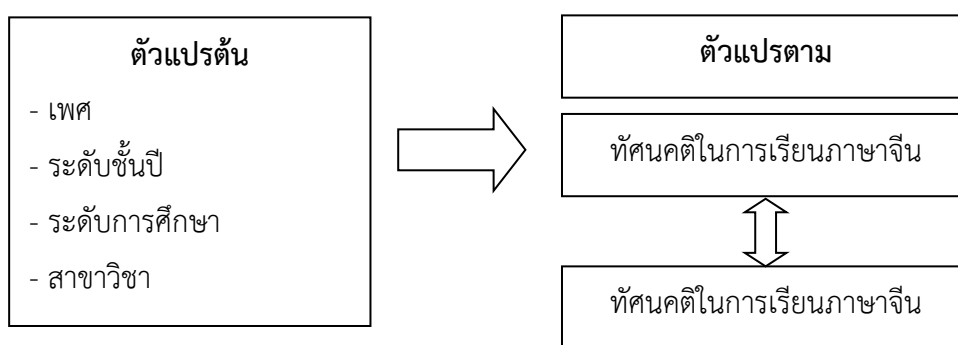
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ทัศนคติเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อยู่ในรูปแบบของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย มีองค์ประกอบคือ (Triandis, 2001)

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ และความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า มีผลต่อการรับรู้ คำพูด ความเชื่อ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า มีผลต่อคำพูดที่แสดงความรู้สึก
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติ

สรุปได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของบุคคล จะประเมินจากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจกคน สถานการณ์ หรือสิ่งของ และเป็นสิ่งที่เชื่อมระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม (ชูชัย สมิทธิไกร, 2561; Assael, 1995; Triandis, 2001) ซึ่งจะเห็นได้ว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรม

พฤติกรรมการรู้คิดปัจจัยส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมต่างมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน และพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมเพียงอย่างเดียวหากแต่มนุษย์สามารถกระทำการควบคุมหรือกำกับตัวเองใน การกระทำและเรียนรู้ (Bandura, 1986) โดยพฤติกรรมในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พฤติกรรมทางการเรียน เป็นพฤติกรรมที่ผู้เรียนแสดงออกให้เห็นว่าผู้เรียนมีกระบวนการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่เรียน (Weinstein & Mayer, 1986) ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าว และกำหนดตัวแปรต้นคือ เพศ ระดับชั้นปี ระดับการศึกษา และสาขาวิชา มีตัวแปรตามคือ ทักษะคิดและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีน โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยจะศึกษาเฉพาะทักษะคิดและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ประชากร คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 ซึ่งลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาและวัฒนธรรมจีน (รหัสวิชา 01-133-208) รายวิชาการฟัง -การพูดภาษาจีน 1 (11-074-203) รายวิชาภาษาจีนเบื้องต้น (11-034-231) และรายวิชาภาษาจีนระดับต้น 2 (11-074-202) รวมจำนวน 148 คน จากประชากรที่ผู้วิจัยเป็นอาจารย์ผู้สอน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 108 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามทักษะคิดและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ทักษะคิดในการเรียนภาษาจีน

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการเรียนภาษาจีน

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของ Likert (1967) โดยกำหนดคะแนนของคำตอบแต่ละข้อดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
มาก	คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.51-5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51-4.50	อยู่ในระดับ	มาก
2.51-3.50	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51-2.50	อยู่ในระดับ	น้อย
1.00-1.50	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงก์กับคำถาม (IOC: Index of Item Object Congruency) จากนั้นนำผลการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องยิ่งขึ้น ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยปรับปรุงข้อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.967

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ และได้ปรับแก้เรียบร้อยแล้วเก็บสอบถามทางออนไลน์กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 ซึ่งลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาและวัฒนธรรมจีน (รหัสวิชา 01-133-208) รายวิชาการฟัง - การพูดภาษาจีน 1 (11-074-203) รายวิชาภาษาจีนเบื้องต้น (11-034-231) และรายวิชาภาษาจีนระดับต้น 2 (11-074-202) ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน (เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม)



พ.ศ. 2566) ผู้วิจัยกำหนดร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 หากไม่ครบจะเก็บข้อมูลต่อให้ครบร้อยละที่กำหนดไว้ เมื่อเก็บจริงได้จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 85.19 ผ่านร้อยละที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

4.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	33.70
หญิง	61	66.30
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	24	26.10
ชั้นปีที่ 2	32	34.80
ชั้นปีที่ 3	36	39.10
ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	23	25.00
ปริญญาตรี	69	75.00
สาขาวิชา		
ภาษาอังกฤษ	11	12.00
พยาบาลศาสตร์	46	50.00
เทคนิคระบบขนส่งทางราง	35	38.00
รวม	92	100.00



จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน (ร้อยละ 66.30) และเพศชาย จำนวน 31 คน (ร้อยละ 33.70) ระดับชั้นปี ส่วนใหญ่ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 36 คน (ร้อยละ 39.10) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 32 คน (ร้อยละ 34.80) น้อยที่สุดคือ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 24 คน (ร้อยละ 26.10) ตามลำดับ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 75.00) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 23 คน (ร้อยละ 25.00) สาขาวิชา ส่วนใหญ่สาขาวิชาพยาบาล ศาสตร์ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 50.00) รองลงมาคือ สาขาวิชาเทคนิคระบบขนส่งทางราง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 38.00) น้อยที่สุดคือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 12.00) ตามลำดับ

2. ทศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา

2.1 ทศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ทศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา

ทศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทศนคติด้านรายวิชา	4.31	0.517	มาก
วิชาภาษาจีนเป็นวิชาที่น่าสนใจ	4.42	0.615	มาก
ภาษาจีนใช้คำเป็นสัญลักษณ์จากภาพ	4.25	0.705	มาก
ภาษาจีนสร้างคำโดยเพิ่มสัญลักษณ์จากคำเดิม	4.20	0.683	มาก
นักศึกษามีส่วนร่วมในการเลือกใช้บทเรียน	4.14	0.793	มาก
ภาษาจีนมีคำศัพท์จำนวนมาก	4.41	0.649	มาก
เสียงภาษาจีนมีความไพเราะ	4.28	0.668	มาก
ตัวอักษรจีนมีความสวยงาม	4.37	0.658	มาก
การเขียนภาษาจีนเป็นศิลปะขั้นสูง	4.38	0.644	มาก
เนื้อหาการเรียนภาษาจีนเรียงจากง่ายไปยาก	4.34	0.668	มาก
เนื้อหาสอดคล้องกับผู้เรียน	4.27	0.665	มาก
ทศนคติด้านผู้สอน	4.60	0.451	มากที่สุด
อาจารย์ผู้สอนมีความพร้อม	4.62	0.488	มากที่สุด
อาจารย์ผู้สอนเป็นตัวอย่างในการออกเสียงภาษาจีนที่ถูกต้อง	4.65	0.479	มากที่สุด
เนื้อหาการเรียนการสอนมีความทันสมัย เหมาะสม และใช้ได้จริง	4.49	0.655	มาก
อาจารย์ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น	4.59	0.538	มากที่สุด
อาจารย์ผู้สอนให้คำแนะนำการอ่าน เขียน ออกเสียงที่ถูกต้อง	4.61	0.534	มากที่สุด



ตารางที่ 2 ทศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา (ต่อ)

ทศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
อาจารย์ผู้สอนมีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน	4.66	0.519	มากที่สุด
ทศนคติด้านกิจกรรม	4.34	0.603	มาก
กิจกรรมในวิชาภาษาจีนน่าสนใจ	4.40	0.647	มาก
นักศึกษาชอบที่จะทำกิจกรรมในการเรียนภาษาจีน	4.32	0.628	มาก
กิจกรรมภาษาจีนทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงออก	4.26	0.739	มาก
กิจกรรมภาษาจีนมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.39	0.710	มาก
โดยรวม	4.42	0.482	มาก

จากตารางที่ 2 ทศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, S.D.= 0.482) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทศนคติด้านรายวิชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.517) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่คือ ภาษาจีนมีคำศัพท์จำนวนมาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$, S.D.= 0.649) รองลงมาคือ การเขียนภาษาจีนเป็นศิลปะขั้นสูง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38$, S.D.= 0.644) น้อยที่สุดคือ นักศึกษามีส่วนร่วมในการเลือกใช้บทเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.793) ตามลำดับ

ทศนคติด้านผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, S.D.= 0.451) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่คือ อาจารย์ผู้สอนมีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$, S.D.= 0.519) รองลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนเป็นตัวอย่างในการออกเสียงภาษาจีนที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, S.D.= 0.479) น้อยที่สุดคือ เนื้อหาการเรียนการสอนมีความทันสมัย เหมาะสม และใช้ได้จริงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$, S.D.= 0.655) ตามลำดับ

ทศนคติด้านกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.= 0.603) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่คือ กิจกรรมในวิชาภาษาจีนน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.647) รองลงมาคือ กิจกรรมภาษาจีนมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, S.D.= 0.710) น้อยที่สุดคือ กิจกรรมภาษาจีนทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, S.D.= 0.739) ตามลำดับ



2.2 พฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 พฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา

พฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
นักศึกษามีการศึกษาด้วยตนเองนอกจากการเรียนในห้องเรียน	4.08	0.802	มาก
นักศึกษามีการเรียนรู้ภาษาจีนจากสื่ออื่นๆ เช่น youtube facebook	4.00	0.798	มาก
นักศึกษาสามารถจัดสรรเวลาในการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.03	0.795	มาก
นักศึกษามีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนภาษาจีน	4.11	0.733	มาก
นักศึกษาสามารถสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนในกิจกรรมการเรียนได้	4.17	0.807	มาก
นักศึกษาสามารถศึกษาภาษาจีนได้ทุกที่ทุกเวลา	4.13	0.841	มาก
นักศึกษามีการเพิ่มพูนทักษะภาษาจีนด้วยการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้	4.13	0.744	มาก
โดยรวม	4.10	0.691	มาก

จากตารางที่ 3 พฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.= 0.691) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ นักศึกษาสามารถสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนในกิจกรรมการเรียนได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.807) รองลงมาคือ นักศึกษามีการเพิ่มพูนทักษะภาษาจีนด้วยการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, S.D.= 0.744) และนักศึกษาสามารถศึกษาภาษาจีนได้ทุกที่ทุกเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, S.D.= 0.841) ส่วนน้อยที่สุดคือ นักศึกษามีการเรียนรู้ภาษาจีนจากสื่ออื่นๆ เช่น youtube facebook อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.798) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา

ปัจจัย	พฤติกรรมในการเรียน
ทัศนคติด้านรายวิชา	0.724*
ทัศนคติด้านผู้สอน	0.517*
ทัศนคติด้านกิจกรรม	0.735*
ทัศนคติโดยรวม	0.726*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา พบว่า ทัศนคติโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนนั้น อาจารย์ผู้สอนใช้เทคนิคและวิธีการสอนที่เน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน เน้นการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ กิจกรรมสอดคล้องกับการศึกษาของซูผิง เป๋ย (2558) ที่พบว่า ผู้เรียนมีทัศนคติต่อการเรียนการสอนภาษาจีนอยู่ในระดับมาก เพราะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ กิจกรรม และการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของนริยา บุญณณีสิริกุล (2560) ที่พบว่า ทัศนคติต่อการเรียนวิชาภาษาจีนของผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของไพศาล สุขใจรุ่งวัฒนา (2562) ที่พบว่า พฤติกรรมการเรียนภาษาจีนของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีน อาจารย์ผู้สอนได้จัดการเรียนการสอนภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกันสำหรับผู้เรียนในทุกสาขาวิชา โดยมีการควบคุมคุณภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เป็นแนวทางเดียวกันแก่ผู้เรียน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของบุคคล ประเมินจากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจกคน สถานการณ์ หรือสิ่งของ (ชูชัย สมितिไกร, 2561; Assael, 1995; Triandis, 2001) ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง การจัดการเรียนการสอนภาษาจีน โดยจะเห็นได้ว่าทัศนคติในการเรียนภาษาจีนจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเรียนภาษาจีน การส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาจีนจะทำให้ผู้เรียน เกิดความรู้ ความรู้สึก มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติที่ดีในการเรียนภาษาจีน ผู้เรียนมีกระบวนการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่เรียนด้วยตนเอง ทำให้การจัดการเรียนการสอนภาษาจีนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน อันจะตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการและตลาดงานต่อไป



สรุปผลการวิจัย

ทัศนคติในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนมีการควบคุมคุณภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้พฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษาที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยผลการวิจัยที่พบว่า ทัศนคติโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนของนักศึกษานั้น แสดงให้เห็นว่าถ้าหากผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีแล้วจะทำให้มีพฤติกรรมในการเรียนที่ดีไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรจัดการเรียนการสอนภาษาจีน ที่เน้นประสบการณ์ กิจกรรม ที่พัฒนาทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียนอันจะส่งผลให้มีพฤติกรรม การเรียนที่ดีขึ้น ทำให้การเรียนรู้ภาษาจีนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ควรพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ภาษาจีน เพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งจะเป็นปัจจัยเอื้อให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองผู้เรียน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียน ภาษาจีนของนักศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาจีน ของมหาวิทยาลัย
2. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทัศนคติและพฤติกรรมในการเรียนภาษาจีนอันจะส่งผล ให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาจีนต่อไป
3. ควรศึกษาปัญหาในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนของนักศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงลึก โดยเชิงลึกอาจจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงการจัดการ เรียนการสอนในภาษาจีน

รายการอ้างอิง

- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566, 18 มกราคม). *หลักสูตร*. <https://libarts.pnu.ac.th/english-program/>
- ชูชัย สมितिไกร. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- ชูผิง เปีย. (2558). ทักษะของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนวิชาภาษาจีน วิทยาลัยการแพทย์ ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(1), 44-55. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jre/article/view/6570/6193>
- นริยา บุญณีสิริกุล. (2560). ทักษะต่อการเรียนวิชาภาษาจีนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนบางพลีราษฎร์บำรุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 [ปริญญาณิพนธ์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุชจรี หงษ์เหลียม, นัตตา วงษ์วรรณ และพิรารวรรณ หนูเสน. (2560). การศึกษาพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกปีการศึกษา 2559 คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. *เวชบันทึกศิริราช*, 10(3), 166-173. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/simedbull/article/view/106234/84142>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- ไพศาล สุขใจรุ่งวัฒนา. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาจีนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 13(1), 90-99. https://www.thonburi-u.ac.th/Journal/Document/13-1/Journal13_01_8.pdf
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). *รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาจีนในประเทศไทย ระดับอุดมศึกษา*. พรักหวานกราฟฟิค.
- Assael, H. (1995). *Consumer behavior and marketing action* (5th ed.). Ohio: International Thomson Publish.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). Harper Collins.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). Wiley & Son.
- Triandis, H. C. (2001). *Attitude and attitude change*. McGraw-Hill.
- Weinstein, C. E. & Mayer, D.G. (1986). The teaching of learning strategies. In M.C.Wittrock (Ed.). *Handbook of research on teaching* (3rd ed.). Mcmilliam.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper & Row.



ทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ

PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

Attitudes and Satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University

Test of English Proficiency (PNU-TEP), Language Center,

Princess of Naradhiwas University

ฟิรดาว นิสะนี^{1*}, ตัสนีม เจละเฮ¹, สรณวรังค์ สุวรรณมาศ¹, อาแด มะเกะ¹, ซัลวาตี สูดิน¹

Firadow Nisani^{1*}, Tasneem Chelaeh¹, Sornwarong Suwanmas¹, Ardae Makeh¹, Salwati Suden¹

(Received: August 25, 2023; Revised: October 4, 2023; Accepted: October 31, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566 ได้จำนวน 117 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยโลจิสติก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติต่อข้อสอบสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติเชิงบวก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.725) ส่วนความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.800) และ 2) ทัศนคติต่อข้อสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ ความพึงพอใจ การสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Liberal Arts, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: firadow.n@pnu.ac.th



Abstract

The quantitative research study was aimed at 1) studying attitudes and satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP), and 2) investigating of the relationship between attitudes and satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP). The sample was consisted of 117 test takers who took the Princess of Naradhiwas Test of English Proficiency (PNU-TEP) between June 2022 – September 2023. The research instrument was a questionnaire. The data was analyzed using mean, standard deviation (S.D.), Pearson Correlation Coefficient, and Binary Logistic Regression.

The research findings revealed that 1) the test takers had positive attitudes ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.725) and had high level satisfaction ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.800) towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP), and 2) the attitudes were positively associated with overall satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP).

Keywords: Attitudes, Satisfaction, Test of English Proficiency

บทนำ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เปิดให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาไทย ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และมลายู บริการแปลภาษาและล่ามภาษา และจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาทางด้านภาษาโดยศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์ประสานงานด้านการจัดการเรียนรู้ด้านภาษา และเป็นแหล่งเรียนรู้ และให้บริการด้านภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษามลายู ภาษาจีน และภาษาอาหรับที่ทันสมัยและครบวงจร แก่นักเรียน นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป ตลอดจนการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย เพื่อสนองความต้องการของนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และสังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต่อมาเมื่อสำนักงานการอุดมศึกษาได้ประกาศนโยบาย เรื่องการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยทุกมหาวิทยาลัยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านภาษาอังกฤษและทดสอบวัดระดับความรู้มาตรฐานภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์จึงได้ลงนามความร่วมมือ (MOU) กับ ศูนย์สอบ TOEFL ITP แห่งประเทศไทย จัดตั้งศูนย์สอบ TOEFL ITP ซึ่งเป็นหนึ่งในแบบทดสอบวัดระดับความรู้ภาษาอังกฤษที่เป็นที่ยอมรับที่มีมาตรฐานสามารถเทียบเคียงกับเกณฑ์ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)



ณ ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ขึ้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559 ทั้งนี้ศูนย์ภาษาร่วมขยายการให้บริการทางวิชาการอย่างเต็มรูปแบบ โดยวางแผนในการลงนามความร่วมมือกับศูนย์ทดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นศูนย์ทดสอบวัดระดับ CU-TEP รวมถึงการจัดทำข้อสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ หรือ PNU-TEP (ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2559)

การวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ เป็นสิ่งจำเป็นและมีบทบาทสำคัญอย่างมากสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการประกอบอาชีพ ของผู้เรียน อีกทั้งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์ให้มีการสอบวัดระดับทางภาษา เป็นหนึ่งในเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาตามที่กำหนด รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ซึ่งในการรับเข้าทำงานจะมีการเรียกผลทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษเป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณา การจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษจึงเป็นส่วนหนึ่งในการผ่านเงื่อนไขดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์ภาษาจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ได้มาตรฐาน จึงจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าสอบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

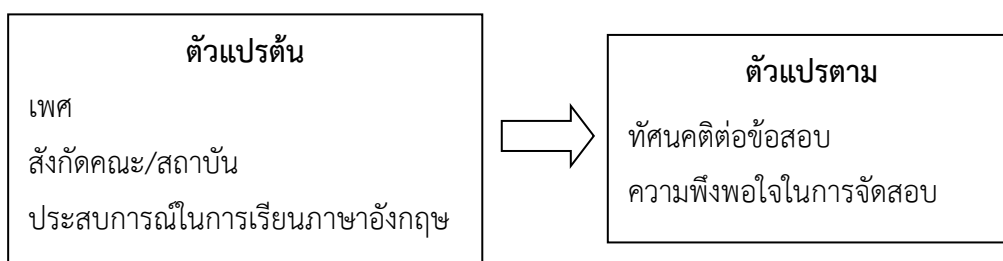
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของบุคคล โดยจะประเมินจากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจากการสังเกตการณ์ หรือสิ่งของ ที่เป็นเกณฑ์ถึงความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ ได้แก่

- 1) องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ และความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า มีผลต่อการรับรู้ คำพูด ความเชื่อ
- 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า มีผลต่อคำพูดที่แสดงความรู้สึก และ
- 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม (ชูชัย สมितिไกร, 2561; Triandis, 2001) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติมีความสัมพันธ์กันในด้านอารมณ์และ



ความรู้สึก โดยในสถานการณ์นี้คือ การจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และความพึงพอใจ เป็นระดับของอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อการรับรู้ (Kotler, 2003) ในการวิจัยนี้ ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความคาดหวังต่อการรับบริการการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและกำหนดตัวแปรต้นคือ เพศ สังกัดคณะ/สถาบัน และประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ มีตัวแปรตามคือ ทศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยจะศึกษาเฉพาะทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566 จำนวน 216 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ตามสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จากผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566 ได้จำนวน 140 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทักษะคิดต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนของคำตอบแต่ละข้อดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.51-5.00	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติดีมาก
3.51-4.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติดี
2.51-3.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติปานกลาง
1.51-2.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติลบ
1.00-1.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติลบมาก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของ Likert โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนของคำตอบแต่ละข้อดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

4.51-5.00	หมายความว่าอยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51-4.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	มาก
2.51-3.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51-2.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	น้อย
1.00-1.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด



ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับคำถาม (IOC: Index of Item Object Congruency) จากนั้นนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องยิ่งขึ้น ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยปรับปรุงข้อที่ได้รับความแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.946

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ และได้ปรับแก้เรียบร้อยแล้วเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ.2566 ผู้วิจัยกำหนดร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยใช้ตามเกณฑ์การแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่จะต้องได้รับกลับคืนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของสมชาย วรวิเศษมงคล (2554) หากไม่ครบจะเก็บข้อมูลต่อให้ครบตามร้อยละที่กำหนดไว้ เมื่อเก็บจริงได้จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 83.57 ผ่านร้อยละที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	39.30
หญิง	71	60.70



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดคณะ/สถาบัน		
คณะศิลปศาสตร์	40	34.20
คณะวิทยาศาสตร์	2	1.70
คณะเกษตรศาสตร์	18	15.40
คณะพยาบาลศาสตร์	10	8.50
วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา	1	0.90
คณะแพทยศาสตร์	1	0.90
คณะวิทยาการจัดการ	13	11.10
วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา	32	27.40
ประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ		
น้อยกว่า 1 ปี	6	5.10
1 ปี หรือน้อยกว่า 2 ปี	13	11.10
2 ปีหรือน้อยกว่า 5 ปี	17	14.50
5 ปีหรือน้อยกว่า 10 ปี	40	34.20
10 ปี หรือมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	31	26.50
ไม่มีประสบการณ์	10	8.50
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน (ร้อยละ 60.70) และเพศชาย จำนวน 46 คน (ร้อยละ 39.30)

สังกัดคณะ/สถาบัน ส่วนใหญ่สังกัด คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 34.20) รองลงมาคือ วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา จำนวน 32 คน (ร้อยละ 27.40) น้อยที่สุดคือ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี นครราชสีมา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.90) และคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.90) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5 ปีหรือน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 34.20) รองลงมาคือ 2 ปีหรือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 14.50) น้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.10) ตามลำดับ



2. ทักษะและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

2.1 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

2.2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระดับความยากง่ายของข้อสอบในภาพรวม	4.18	0.805	ทัศนคติบวก
จำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	3.74	0.977	ทัศนคติบวก
ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 1 Vocabulary มีความชัดเจน	3.62	0.935	ทัศนคติบวก
ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 2 Grammar and Structure มีความชัดเจน	3.62	0.955	ทัศนคติบวก
ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 3 Reading Comprehension มีความชัดเจน	3.58	1.002	ทัศนคติบวก
คำสั่ง (Directions) ในตอนต้นที่ 1 Vocabulary มีความชัดเจน	3.62	0.918	ทัศนคติบวก
คำสั่ง (Directions) ในตอนต้นที่ 2 Grammar and Structure มีความชัดเจน	3.68	0.839	ทัศนคติบวก
คำสั่ง (Directions) ในตอนต้นที่ 3 Reading Comprehension มีความชัดเจน	3.70	0.893	ทัศนคติบวก
โดยรวม	3.72	0.725	ทัศนคติบวก

จากตารางที่ 2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP พบว่า ทักษะในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติบวก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.725) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่คือ ระดับความยากง่ายของข้อสอบในภาพรวม อยู่ในระดับทัศนคติบวก ($\bar{X}=4.18$, S.D.= 0.805) รองลงมาคือ จำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับทัศนคติบวก ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.977) น้อยที่สุดคือ ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 3 Reading comprehension มีความชัดเจน อยู่ในระดับทัศนคติบวก ($\bar{X}=3.58$, S.D.= 1.002) ตามลำดับ



2.2 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การจัดสอบเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.96	0.941	มาก
ขั้นตอนในการจัดสอบมีความเหมาะสม	3.78	0.957	มาก
สถานที่ในการจัดสอบสะอาดและเป็นระเบียบ	4.04	0.932	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการจัดสอบมีความเหมาะสมและทันสมัย	3.89	0.926	มาก
บุคลากรให้คำแนะนำ ปรีกษา ตลอดจนตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	4.01	0.886	มาก
บุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.06	0.912	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลการจัดสอบ	3.95	0.899	มาก
ข้อมูลการจัดสอบมีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.03	0.866	มาก
โดยรวม	3.96	0.800	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP พบว่า ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.800) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ บุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.= 0.912) รองลงมาคือ สถานที่ในการจัดสอบสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D.= 0.932) น้อยที่สุดคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการจัดสอบมีความเหมาะสมและทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.= 0.926) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ปัจจัย	ความพึงพอใจในการจัดสอบ
ทัศนคติต่อข้อสอบ	0.593*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP พบว่า ทัศนคติต่อข้อสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อยู่ในระดับทัศนคติบวก แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าสอบมีความตั้งใจที่เกิดจากความรู้สึกรักและจิตใจในการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ ซึ่งประเด็นที่ผู้เข้าสอบมีทัศนคติบวก คือระดับความยากง่ายของข้อสอบในภาพรวมและจำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด การมีทัศนคติที่ดีส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการสอบวัดระดับทางภาษาให้เกิดพฤติกรรม ความรู้สึก และความคิดที่ต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้ผลการสอบประสิทธิภาพสูงและมุ่งต่อความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อนำผลการสอบที่ได้ไปประโยชน์ในทางการศึกษาหรือการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับ Domjan (1996) การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นบุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ เนื่องจากในการให้บริการการสอบนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีการแต่งกายที่เรียบร้อย และมีจิตใจในการบริการ เพื่อดำเนินการจัดสอบให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิถารค์ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ที่พบว่า ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม และเต็มใจในการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติต่อข้อสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกรักและจิตใจของบุคคล โดยจะประเมินจากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจากคน สถานการณ์ หรือสิ่งของ ที่เป็นเกณฑ์ถึงความพึงพอใจ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2561; Triandis, 2001) การที่ผู้เข้าสอบมีทัศนคติที่ดีต่อข้อสอบจะทำให้ผู้เข้าสอบมีพฤติกรรมการปฏิบัติที่ดีหรืออาจจะกล่าวได้ว่าการทำข้อสอบอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย



ที่ต้องการ การสอบวัดระดับย่อมจะทำให้การสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจไปตามความคาดหวังของผู้เข้าสอบในทางบวกจนถึงเกณฑ์ความพึงพอใจในการจัดสอบตามความคาดหวังในระดับของตนเอง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจที่ดีต่อการสอบวัดระดับนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิตรัฐ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ที่พบว่า บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ทัศนคติต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อยู่ในระดับทัศนคติบวก เนื่องจากผู้เข้าสอบมีความตั้งใจที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจในการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการสอบวัดระดับ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการจัดสอบก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบนั้นเกี่ยวข้องกันสังเกตได้จากผลการวิจัยที่พบว่า ทัศนคติในการจัดสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ได้ข้อมูลเชิงสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย
2. สร้างมาตรฐานในการให้บริการของศูนย์ภาษา ตลอดจนทำให้การพัฒนาข้อสอบเป็นไปอย่างมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น
3. ศูนย์ภาษาควรสร้างทัศนคติเชิงบวกและความพึงพอใจของผู้สอบให้อยู่ในระดับที่มากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบและมหาวิทยาลัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อาจจะโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ เช่น การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. ควรศึกษาในประเด็นข้อสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าสอบต่อไป



รายการอ้างอิง

- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566, 1 กันยายน). *ประวัติความเป็นมา*. <https://libarts.pnu.ac.th/about-us/>
- ชูชัย สมितिไกร. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ. (2564). ทักษะคิดและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 3(1), 24-38. <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/msdru/article/view/117/78>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.
- ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2559). *ความเป็นมาศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*. มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อักษรศิลป์การพิมพ์
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). Harper Collins.
- Domjan, M. (1996). *The principle of learning and behavior*. Thomson Wadsworth.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Prentice-Hall.
- Triandis, H. C. (2001). *Attitude and attitude change*. McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper & Row.



Character's Identity Construction through Speech Attributes of Hermione Granger in Harry Potter Novels: A Corpus-Based Analysis การประกอบสร้างอัตลักษณ์ตัวละคร “เฮอร์ไมโอนี่ เกรนเจอร์” ผ่านคุณลักษณะปรากฏ เสียงพูดในนวนิยายชุดแฮร์รี่ พอตเตอร์: การศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์คลังข้อมูล

Peemrapat Rongsawat¹ Nasree Pitaksuksan^{1*}

ภัมระพัฒน์ รองสวัสดิ์¹ นัสรี พิทักษ์สุขสันต์^{1*}

(Received: September 25, 2023; Revised: November 8, 2023; Accepted: November 21, 2023)

Abstract

This study aims to analyze the character's identity construction through speech and attributes of *Hermione Jean Granger*, one of the leading characters in *Harry Potter* novels through aspects of corpus-based linguistics. This study is discussed after quantitative findings by investigating the character's speech and effects after the Direct Characterization method (Ribó, 2019). Unit of analysis composed of the concordances of speech verbs and speech attributes or adverbial phrases, in a specialized corpus of seven serial books. This study found 43 different speech verbs used by the character throughout the heptalogy, the speech attributes of adverbial phrases were categorized into eight domains, including 1) being sophisticated, 2) being positive and generous, 3) being angry, 4) being rushed, 5) being sensitive, 6) persistent and sarcastic, 7) qualified by girlish voice, and 8) other manners. The corpus-based methodology is consistently related and supportive to previous critical literary studies on character identity construction with feminism ideology as its qualities. In addition, this study shows textual evidence of Miss Granger's characterizations in more focused details from other characters' reactions with variations of genders and species as well as their speech attribute domains by the narrator, under the fictional patriarchal-structured world of J.K. Rowling.

Keywords: Corpus-based, Characterization, Identity, Harry Potter Heptalogy, Hermione Granger

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์

¹Faculty of Liberal Arts, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: nasree.p@pnu.ac.th



บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประกอบสร้างอัตลักษณ์ตัวละคร “เฮอร์ไมโอนี่ จินเกรนเจอร์” ผ่านคุณลักษณะปรากฏเสียงพูด ในนวนิยายชุดแฮร์รี่ พอตเตอร์ โดยใช้แนวคิดภาษาศาสตร์คลังข้อมูล และกรอบทฤษฎี Direct Characterization Method ของ Ribó (2019) เพื่อศึกษาหน่วยภาษาที่ปรากฏเป็นเสียงพูดในตัวบทเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์กิริยาการพูดและส่วนขยายความการพูดของตัวละครจากนวนิยายความยาว 7 เล่ม การศึกษาพบว่ามีการใช้กิริยาการพูดการที่แตกต่างกัน 43 ชนิดคำ และมีส่วนขยายความการพูด 8 แฉวงความหมาย ซึ่งประกอบด้วย 1) พูดแสดงความฉลาด 2) พูดแสดงความหมายเชิงบวก 3) พูดแสดงอารมณ์โกรธ 4) พูดแสดงความเร่งรีบ 5) พูดแสดงอารมณ์อ่อนไหว 6) พูดแสดงความตึงตันและการประชิดประชิด 7) พูดแสดงด้วยน้ำเสียงสูง และ 8) พูดแสดงด้วยลักษณะอื่น ซึ่งการใช้แนวคิดภาษาศาสตร์คลังข้อมูลกับตัวบทวรรณกรรมให้ผลที่มีความสอดคล้องกับบทวิเคราะห์วิจารณ์วรรณกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นการประกอบสร้างอัตลักษณ์ตัวละครสตรีนิยมผ่านการพูดและส่วนขยายความการพูด นอกจากนี้การศึกษาตัวบทยังชี้ให้เห็นการสร้างตัวละครผ่านภาษาที่ตัวละครใช้และผ่านปฏิกริยาระหว่างตัวละครอื่น ๆ ที่แตกต่างทั้งทางด้านเพศและสปีชีส์ ผ่านภาษาของ เจ.เค. โรว์ลิง ในโลกจินตนาการที่ถูกสร้างขึ้นบนรากฐานของสังคมชายเป็นใหญ่

คำสำคัญ: คลังข้อมูลภาษา การสร้างตัวละคร อัตลักษณ์ วรรณกรรมชุด Harry Potter, Hermione Granger

Introduction

The identity of human beings is constructed while they are verbally and non-verbally communicating and interacting. Also, this applies to characters in a fictional world of literature. For instance, in George Orwell's '1984' (1949), O'Brien is a totalitarian character who highly demands turns of questioning in a prolonged and tortured interrogation of the rebellious protagonist Winston Smith, to brainwash him. The merciless character O'Brien gradually constructs a Marxist-Stalinist identity. Additionally, in Alex Garland novel's 'The Beach' (1996), local Thai characters uttered unreleased-final sounds in their English dialogues talking to other foreign characters from English-speaking countries. Garland linguistically allows Thai identity and orientalist construction to represent a perspective of Westerners toward Easterners who acquired and delivered false pronunciations. Consequently, "the way people speak is framed in relation to identity formation as well as their language ideology" (Vasilyeva, 2019).

Speech is verbal communication; besides, fictional characters can be as realistic as mundane people in contemporary literature. Mills (2006) defines writing as art composed of the four fundamental features: voice, image, world, and story. Characters' *voices* in dialogues and narrators' *voices* in narratives cooperate to create meaningful *images* of abstractions, concrete, living, and non-living things for readers or audiences to comprehend and envision. Then, images like pieces of puzzles are formed into (fictional) *worlds*. Ultimately, worlds acted as a stage of *stories*. According to Ribó (2019), the world-building and any fictional settings of narrative discourse are dwelled by characters as agents who own particular identities, their individual desires and thoughts, and, as well as relationships around them both personally and socially. His semiotic model of narrative also suggests its complexity in bubble-shape of how '*speech*' constructs fictional worlds, and voices audiences hear while reading have their own layers as follows:

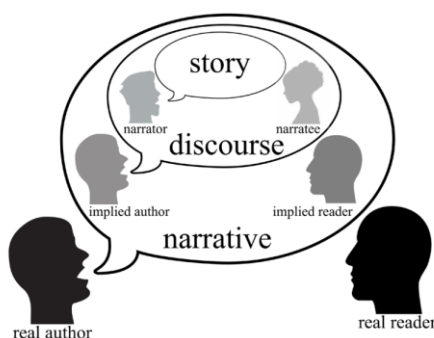


Figure 1 Semiotic model of narrative shown in speech bubbles (Ribó, 2019, p.11)

To create a narrative with characters, the Direct Characterization method (Ribó, 2019) is applied in any prose fiction. Eventually, characters are made after '*Speech*' verbal communication within dialogues of a story between characters or of a narrator, '*Thought*' the way characters and a narrator think, '*Effects*' how reactions between characters construct a narrative and even characters themselves, '*Actions*' literally all characters' non-verbal communication and behaviors which cause a plot to pace on, and '*Looks*' descriptions of characters' appearance: all in all, the method is called after the acronym,



‘STEAL.’ This study examines the *Speech* and *Effects* (interaction) characterizations of *Hermione Jean Granger* created by the British novelist, J.K. Rowling.

Joanne Kathleen Rowling’s *Harry Potter* heptalogy is a seven-year story in a wizarding world-building and its vivid setting of the contemporary parallel Great-Britain world and *Hogwarts School of Witchcraft and Wizardry* across the threshold of magical adventure. The main plot is about the heroic journey of a wizard boy named *Harry Potter* to conquer a dark wizard, Lord Voldemort. These novels are the phenomenon of one of the most famous pop cultures of the 21st century. The writer, the novel, and its characters are well-known worldwide. Interestingly, *Hermione Jean Granger*, one of the leading characters has a significant concept of character construction to consider: *feminism* qualities. Throughout periods of novel published since late 1997, trends of feminist interest in Miss Granger, as a character, and the writer, Rowling herself, have been raised among researchers in the field of literature studies, communications or cultural studies and pointed out feminism ideology through qualitative findings and discussions (Dresang, 2002; Fife, 2006; Mikulan, 2009; Kellner, 2010; Tsatsa, 2013; Sörensen, 2014; Greif, 2015, & Riddell, 2016).

This study aims to use specialized corpus linguistics methods to investigate and indicate quantitative evidence of the character’s identity construction and representation of Miss Granger’s characteristics towards her overall *speech verbs’ attributes or adverbial phrases* in the seven books. Thus, it is to examine language uses in narratives and dialogues, commented by the narrator, or the implied author, in order to support previous ideas of Hermione Granger’s feminist characteristics by J.K. Rowling’s creation and description.

The study of Dresang (2002) was concerned with analyzing and describing literally about gender heritage that these young-adult novels’ Hermione’s persona represents to society. As indicated by Tong (2014), feminist literary criticism coordinates through times with general feminist frameworks and theories. To begin with, *feminism* in Dresang (2002) and Tong (2014) mentioned that their analysis is based on a theory that *feminism* takes place where there are women living in a threatening society of *patriarchy*. This specific value in contexts signifies that there is a considerable difference between genders. When women’s position of political, economic, and social equality comes to the stage of controversy and



disadvantages, or being perceived as inferior, due to any gender barriers and patriarchal structures; eventually, there will be a struggle for the rights of women as individuals. To prevent these from creating difficulties, feminism activates because of negative gender differentiation and discrimination. Studies from 2002 to 2016 that have reviewed all pointed out that society's structure in *Harry Potter* established *patriarchy* as its skeleton that plot-leading, causes, rising actions, or decision-making mostly made by male characters; though those characters' rights between genders are basically and superficially equal. Besides, from an author-oriented perspective and materialist feminist criticism, Rowling's biography of her first edition of *Harry Potter and the Philosopher's Stone* (1997) published by Bloomsbury House shows her real name rather than a pseudonym, a feminine proper name 'Joanne.' However, when the book became popular worldwide in 1999, the publishing house created the author's anonymity by managing to change her initial 'J.' to become gender-neutral plus her grandmother's initial 'K.' from Katherine. It is a myth that young male children together with their parents in the United Kingdom, the United States of America, or others might not prefer to purchase and read a heroic book written by a female author. Controversies and nuances of gender bias in female textual productions are still debatable from Modernism to Post-modernism of English literature, and appealingly, how the author's ideology is reflected textually via characters. Dresang (2002) stated that the construction of the character Hermione Granger is developed by her actions in the story and the language used by the writer to describe and comment on her behavior or reactions. A study by Greif (2015) shows the analysis of two female character constructions: Hermione Granger and Professor Minerva McGonagall which are believed to be the only two most plot-leading female characters. Miss Granger's values of construction gained power by virtue of intellect and being a problem solver, and McGonagall's was her leadership abilities. This study concerns a concrete framework 'within texts'; therefore, it is believed to be significantly empirical if there are some textual and statistically evidential findings to confirm those mentioned qualitative observations of Miss Granger's characterizations of *Speech* and *Effects* (interactions).

In terms of texts and language in the novels, Mikulan (2009) also stated the way to criticize the character's traits; it is basically and generally done in discourse and fictional



texts investigation. However, Dresang (2002) also discussed in her study in depth that she had her interest in some *verbs, adverbs, and adverbial phrases* uttered by the character *only*; those could be significant to present how *gender-stereotyping exists* in novels in patriarchal social structure through a viewpoint of the writer's description. Still, there is no clarification on how strong this claim is. As it was a critical study, this corpus linguistics study also tried to investigate more in detail in *word and phrase levels* and their concordances to get critical and quantitative concrete examples of the claim in narratives which characters' traits and the interaction between the characters is fueled by contrast, motivations, and conflicts.

Objective

To analyze fictional characterizations through speech verbs and the attributes of Hermione Granger in Harry Potter Novels

Conceptual Framework

This study fundamentally investigates speech (S) and its attributes (E) in the corpus respectively in the characterization of prose fiction after the framework of the Direct Characterization method of Speech, Thought, Effects, Actions, and Looks: STEAL by Ribó (2019).

Research Methodology

Concerning texts, this study explores the potential use of specialized corpus as a methodology. Generally, there are 5,383 clauses as results by searching concordances hits of an input '*Hermione.*' as the 30th ranked word frequency throughout the corpus. The picture below shows black bars that are the appearance of the word '*Hermione,*' including the character's appearance, being narrated and reported throughout the seven books. From the specialized corpus created, there is an overall 6,369,309 chars database (corpus unit).

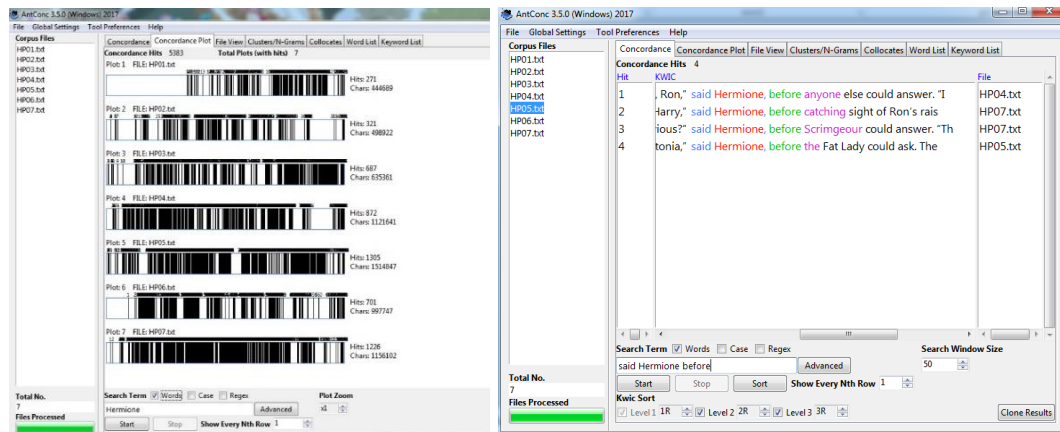


Figure 2-3 The use of AntConc 3.5.0 in research design processes

The steps of the research design were as follows:

2.1 Selecting only key concordances; **'Hermione' + Speech verb** or **Speech verb + 'Hermione'**

2.2 Selecting only concordances with a word or phrase function as *'adverb'* telling state(s) or manner(s) of emotions of being 'friendly' and 'unfriendly' to partner(s) in a conversation; this study has more focus on adverbs of speech verb *'said'* that the most majority one.

2.3 Reactions and domains of adverbs in conversation distinguishingly are examined by social variation (i.e., status quo, genders, ages, and species; noted that there are no domains of young ages, all juniors were considered by the character as friends). Moreover, domains of being friends or rivals are not included because most of the characters are rounded characters with dynamic and changeable traits throughout the plot. Being friendly or unfriendly is judged by her intention while uttering her speech.

2.4 Using the program AntConc 3.5.0 with digitized note files (.txt) of the seven Harry Potter novels assisted by Google Drive's Optical Character Recognition (OCR) and quoting a particular speech from novels will be cited as examples by the key concordance from episodes 1 to 7 (HP1, 1977-HP7, 2007), including *Philosopher's Stone*, *Chamber of Secrets*, *Prisoner of Azkaban*, *Goblet of Fire*, *Order of the Phoenix*, *Half-Blood Prince*, and *Deathly Hallows*.



Research Results and Findings of Overall Speech Verbs

From the corpus-based analysis, the character has been a concordance with 43 speech verbs illustrated in the following table. Besides, each significant finding will be discussed in the following parts as well as its concordances.

Table 1 Overall speech verbs

Rank no.	Speech verbs	Concordance hits of <i>speech V. + 'Hermione'</i> and <i>'Hermione' + Speech V.</i>	Each word's concordance hits (Total = 1,974)	Percent of Hermione's speech verbs (Total = 100%)
1	said	1277, 165	1442	73.05
2	asked	78, 36	114	5.78
3	whispered	40, 59	99	5.02
4	gasped	14, 17	31	1.57
5	cried	20, 10	30	1.52
6	screamed	6, 22	28	1.42
7	snapped	14, 10	24	1.22
8	began	2, 18	20	1.01

Other frequent items less than 1.00% of the corpus include *'shouted,' 'shrieked,' 'squealed,' 'sighed,' 'breathed,' 'moaned,' 'muttered,' 'called,' 'repeated,' 'squeaked,' 'demanded,' 'hissed,' 'panted,' 'suggested,' 'groaned,' 'explained,' 'wailed,' 'interjected,' 'retorted,' 'snarled,' 'stammered,' 'yelled,' 'admitted,' 'concluded,' 'sniffed,' 'sobbed,' 'answered,' 'crooned,' 'gulped,' 'lied,' 'replied,' 'scoffed,' 'stormed,' 'wheeled,' and 'wheezed.'* The following table is a comparison of the speech verb to the corpus's reference ranking by a function wordlist.



Table 2 A comparison of the speech verbs to the corpus's reference ranking by a function wordlist

Overall Hermione's Speech Verbs				Word's rank throughout <i>Harry Potter</i> Novels			
Rank	Speech Verb	Concordance Hits	Freq.	Rank	Speech Verb	Concordance Hits	Hermione's proportion
1	said	1,442	73.05	12	said	14,491	9.95%
2	asked	114	5.78	144	asked	1,095	13.15%
3	whispered	99	5.02	317	whispered	448	22.10%
4	gasped	31	1.57	893	gasped	141	21.10%
5	cried	30	1.52	845	cried	151	19.90%

These findings from Table 2 were elicited from dialogues of approximately two hundred characters from the seven books. There will be discussions of a notable point about concordant verbs such as 'said,' 'asked,' 'cried,' and other 40 of them. The next section of this paper will portray an analysis of adverbs of her 43 speech verbs (1,914 concordance hits) with its adverbs as attributes which show a high quantity of representing the character as well as significant points in further discussions.

Categorizations of Narration of Speech Attributes

From the overall speech verbs presented, the characterizations of speech and interactions of Miss Granger have been qualitatively examined and categorized into eight reactions of character encountering including; (1) *Friendly encounter with male friends* (FEMF), (2) *Unfriendly encounter with male friends* (UEMF), (3) *Friendly encounter with female friends* (FEFF), (4) *Unfriendly encounter with female friends* (UEFF), (5) *Friendly encounter with male-adult* (FEMA), (6) *Unfriendly encounter with male-adult* (UEMA), (7) *Unfriendly encounter to female-adult* (UEFA), and (8) *Unfriendly encounter with other species* (UEOS). Adverbs and adverbial phrases as speech attributes point out how Miss Granger's speech signifies reactions by a domain in events or situations surrounding different



characters. At the same time, her intention can be observed as reflecting back on a speech within a context including a particular event with a particular partner(s) in dialogues.

After finishing categorizing all adverb phrases to be concordant; eight domains were found, including 1) *being positive and generous*, 2) *being angry*, 3) *being sophisticated*, 4) *being rushed*, 5) *being sensitive*, 6) *persistent and sarcastic*, 7) *girlish voice*, and 8) *other manners*. Being persistent and sarcastic are categorized as one domain due to example passages that tell her action or behavior that she uses her individual judgment with self-centered and ego. The next subsections will be divided into eight with analyzed tables to demonstrate each finding in each encounter as follows:

(1) Reactions of 'Friendly Encounter with Male Friends (FEMF)' through adverbs:

Being positive/ generous	Girlish voice	Being sophisticated	Being rushed	Being sensitive	Being persistent/ sarcastic	Other manner
brightly=7, calmly=2, encouragingly=2, gently=2, quietly=24, happily=6, airily=2, consoling=2, composedly=3, wonderingly=2, delightedly=1, approvingly=1, soothingly=2, excitedly=6, gently=1, heartily=1, hopefully=1, sympathetically=1, kindly=1, softly=1, simply=1	squeakily=1 shrilly=1 in alarm=1	anxiously=2, warningly=1, thoughtfully=1 coldly=4, coolly=3, wisely=1, cautiously=1, eagerly=5, firmly=7, earnestly=6 knowledgeably =1, keenly=1, pointedly=1, seriously=3, sharply=6, shrewdly=1, skeptically=3, sternly=1, reasonably=1, thoughtfully=5 severely=2, interestedly=1,	urgently=2, briskly=6, breathlessly =6, hurriedly=1, in a rush=1, shortly=1, suddenly=1, rather breathlessly=1	absently=1, vaguely=6, awkwardly=2, darkly=4, miserably=3, despairingly=1 desperately=4, dispassionately =1, faintly=2, flatly=1, hesitantly=1, ominously=1, hopelessly=1, pensively=1, nervously= 10, shakily=1, sadly=1, tentatively=3, uncomfortably =1	bitterly=2	again=2 slowly=6 crossly=1
21 adv.	3 adv.	22 adv.	8 adv.	19 adv.	1 adv.	3 adv.
69 conc.	3 conc.	57 conc.	19 conc.	45 conc.	2 conc.	9 conc.
Total of the domain = 204 concordances						
33.82%	1.47%	27.94%	9.31%	22.06	0.99%	4.41%
						100%



Being a trio, FEMF tends to be friendly in domains of *being positive and generous for 33.82%, being sophisticated for 27.94%, and being sensitive for 22.06%*. These findings may indicate her character construction that she is kind and at the same time as being ‘bossy’ at a high rate of *being sophisticated*. Besides, there is 1.47% of showing *stereotyping girlish voice*, this could be assumed that, together with a high rate of *being sensitive*. Her character intimacy and expression as construction have been built a lot surrounding by male friend characters. Also, 0.99% of ‘*bitterly*’ shows her sarcastic question to her friend emotionally. The majority of FEMF is found at 33.82%, for instance, with the adverb ‘*brightly*’ as in the attached excerpt as follows:

Hermione returned to the table where Harry and Ron were sitting, staring at their schoolbags as though hoping their homework might spring out of it and start doing itself.

“*Oh, why don’t we have a night off?*” said Hermione brightly. (Rowling, 2003, p. 634)

(2) Reactions of ‘Unfriendly Encounter with Male Friends (UEMF)’ through adverbs

Being angry	Being sophisticated	Being rushed	Being persistent/ sarcastic	Being sensitive	Other manner
acidly=1, bristling=3, unusually high=1, patiently=1, impatiently=9 a little impatiently=1, hotly=4, angrily=7, very angrily=1, irritably=6, wearily=3, grimly=7, in a voice of forced calm=1, grumpily=3, hastily=6, patiently=2, indignantly=3, nastily=1, snappishly=1, tensely=3, breathing hard through her nose=1, fervently=3, fiercely=1, furiously=5, heatedly=1, in a superior tone=1, more forcefully=1, in a hushed voice=3, in a strangely high-pitched voice=1, in a low fierce voice=1, indignantly=2, rather snappishly=1, wasplishly=2, testily=2	anxiously=10, evidently=1, defensively=2, accusingly=2, coolly=1, cautiously=1, firmly=2, in a very serious voice=1, severely=1, sharply=7, sternly=1	hastily=2, shortly=1, briskly=1, breathlessly=1, shortly=1, succinctly =1	loftily=3, in the lofty voice=1, scathingly=2, a little hysterically=1, tartly=4, haughtily=2, decisively=1, eagerly=1, triumphantly=1, reproachfully=1, sarcastically=1, scornfully=1, stubbornly=2, defiantly=2, thickly=1, bossily=1, disparagingly=1, dismissively=1	miserably=1, shakily=1, vaguely=1, absentmindedly=1, absently=1, desperately=3	crossly=2, loudly=1, curtly=1, distantly=1, more loudly=1, rather crossly=1



(2) Reactions of 'Unfriendly Encounter with Male Friends (UEMF)' through adverbs
(Continued)

Being angry	Being sophisticated	Being rushed	Being persistent/sarcastic	Being sensitive	Other manner
34 adv.	11 adv.	6 adv.	18 adv.	6 adv.	6 adv.
89 conc.	29 conc.	7 conc.	27 conc.	8 conc.	7 conc.
Total of the domain = 167 concordances					
53.29%	17.36%	4.19%	16.66%	4.79%	4.19%

This domain is quite obvious that the high rate of concordance goes to *being angry* 53.29% and *being persistent and sarcastic* 16.66% Besides, her speech with behavior is interesting in *being sophisticated* 17.36% that she gives supporting reasons even in an event of unfriendly encountering as in the attached excerpt, noted that the term 'Mudblood' or dirty blood is a radical insulting word in the wizard community, which means impure magical users who were born from non-magical people or 'Muggles';

"Shut up, Malfoy," said Hermione sharply. "At least no one on the Gryffindor team had to buy their way in," said Hermione sharply. "They got in on pure talent."

The smug look on Malfoy's face flickered. "No one asked your opinion, you filthy little Mudblood," he spat. (Rowling, 1998, p.112)

(3) Reactions of 'Friendly Encounter with Female Friends (FEFF)' through adverbs

Being positive/generous	Being sophisticated
fairly=1, sweetly=1	coolly=1
2 adv.	1 adv.
2 conc.	1 conc.
Total of the domain = 3 concordances	
66.66%	33.33%
100%	



The domain of EFFF is one of the lesser frequencies of the data; to talk about the influence, it would be direct to surrounding people around the character, or in other words, Miss Granger has *none* of female close friends. Though there are some female characters in the novels, it could possibly be a conversation that does not need more adverbs to extend its importance of characterization. Additionally, she usually appeared in the corpus as a group of *the trio batch*, including Harry Potter, Ron Weasley, and herself.

(4) Reactions of ‘Unfriendly Encounter with Female Friends (UEFF)’ through adverbs

Being angry	Being sophisticated	Being persistent/sarcastic
impatiently=1, in a loud whisper=1	anxiously=1, indifferently=1, sharply=1, bossily=1	sarcastically=1
2 adv.	4 adv.	1 adv.
2 conc.	4 conc.	1 conc.
Total of the domain = 7 concordances		
28.57%	57.14%	14.29%
100%		

UEFF is also found in a small number. There are rare chances to talk with girls, the following excerpts also contain ideas of traits of Slytherin and Gryffindor girls that are contrasted as being a villain character and a heroic character respectively as in the attached excerpt;

“Oh very funny,” Hermione said sarcastically to Pansy Parkinson and her gang of Slytherin girls, who were laughing harder than anyone, “really witty.” (Rowling, 2000, p. 298)



(5) Reactions of 'Friendly Encounter with Male Adults (FEMA)' through adverbs

Being positive/ generous	Being sophisticated	Being persistent/s arcastic	Being rushed	Being sensitive	Other manner
brightly=1, in an innocently casual sort of voice=1, quietly=5, hopefully=1, kindly=1	anxiously=4, earnestly=2, eagerly=1, firmly=1	determinedly =1	breathlessly =3, promptly=1, tersely=1, urgently=1,	a note of real desperation in her voice=1, desperately=1, apologetically=1 faintly=1, hesitantly=1, in a hushed voice=1, pleadingly=1, tentatively=1, timidly=3, rather timidly=1, tremulously=1, uncertainly=1,	again=1 slowly=1
5 adv.	4 adv.	1 adv.	4 adv.	12 adv.	2 adv.
9 conc.	8 conc.	1 conc.	6 conc.	14 conc.	2 conc.
Total of the domain = 40 concordances					
22.50%	20.00%	2.50%	15.00%	35.00%	5.00%
100%					

This domain interestingly shows a number of how Miss Granger encounters male characters. This finding indicates a part of *being sensitive 35% and being kind and generous*. In this case, the character is positively manner and humble as in the attached excerpt;

"But tha's not very interestin', Hermione," said Hagrid. "The stuff I've got's much more impressive, I've bin bringin' 'em on fer years, I reckon I've got the on'y domestic herd in Britain —"

"Hagrid . . . please . . ." said Hermione, a note of real desperation in her voice. (Rowling, 2005, p. 439)



(6) Reactions of 'Unfriendly Encounter with Male Adults (UEMA)' through adverbs

Being angry	Being sophisticated	Being rushed	Being persistent/sarcastic	Being sensitive	Girlish voice
forcefully=1, angrily=2, hotly=1, aggressively=1, wildly=1, furiously=1, grimly=1, in a heated voice=1	defensively=1, anxiously=1, coldly=1, coolly=1, earnestly=1	curtly=1, promptly=1	pleasantly=1, stubbornly=1, reprovingly=1	helplessly=1	shrilly=1
8 adv.	5 adv.	2 adv.	3 adv.	1 adv.	1 adv.
9 conc.	5 conc.	2 conc.	3 conc.	1 conc.	1 conc.
Total of the domain = 21 concordances					
42.82%	23.81%	9.52	11.28%	4.77%	4.77%
100%					

The findings in UEMA point out that *being angry and being persistent and sarcastic* both distribute with 33.34%, while she has only 3.70% of *being sensitive* compared with FEMA when Miss Granger approaches to have a conversation, for instance, between her and her former Professor Remus Lupin, as in the attached excerpt as follows:

"I'm sorry,", Lupin said.

"So Death Eaters have taken over the Daily Prophet too?" asked Hermione furiously.

Lupin nodded. (Rowling, 2007, p. 207)

(7) Reactions of 'Unfriendly Encounter with Female Adults (UEFA)' through adverbs

Being angry	Being persistent/sarcastic	Being sophisticated
furiously=1, angrily=3, irritably=2, in a loud whisper =1	defiantly=1, bitterly=1, bluntly=1, indifferently=1, scathingly=1, sweetly=1	coldly=1, calmly=1, serenely=1
4 adv.	6 adv.	3 adv.
7 conc.	6 conc.	3 conc.
Total of the domain = 16 concordances		



(7) Reactions of ‘Unfriendly Encounter with Female Adults (UEFA)’ through adverbs
(Continued)

Being angry	Being persistent/sarcastic	Being sophisticated
43.75%	37.50%	18.75%
100%		

The UEFA table indicates rare 16 concordances of speech attributes of 43.75% of *being angry*, 37.50% of *being persistent/sarcastic*, and 18.75% of *being sophisticated*. It is found to convey negative or offensive connotations in these limited and occasional reactions. However, this finding is convincing that possessing a feminist quality is not straightforwardly about standing for or protecting women from the corrupted power of men, nonetheless, to protect an individual from unfairness even if it is against females (Dresang, 2002). In other domains, the adverb ‘sweet’ could be classified as ‘*being positive and generous*,’ but in this context, it all was about being sarcastic to fight back against other female adults. In this perspective of UEFA, it is about female characters that are under other male influence and patriarchal social structure, for example ‘*Rita Skeeter*,’ an insincere journalist, and ‘*Dolores Umbridge*,’ a cruel government officer, who both served for the Minister of Magic that the minister himself at that time politically use power to prevent the ministry’s image and stability in every possible way, even it is to conceal illegal practices from people in the wizarding world. The attached excerpt of a dialogue between Miss Granger (called after the epithet ‘*Little Miss Perfect*’ by an interlocuter) and Rita Skeeter (the interlocuter) with a context of her attempt to protect Harry Potter’s reputation from Rita Skeeter's threatening to write news for the magical-world official post: to report that Mr. Potter spreads fake news about a return of the dictatorial villain, Voldemort (*He-Who-Must-Not-Be-Named*). In fact, this news is true, and it is terribly unfair for the protagonist, Harry Potter, to be widely perceived as a deceiver.

“But of course,” she [Rita Skeeter] said, lowering the quill and looking daggers at Hermione, “*Little Miss Perfect* wouldn’t want that story out there, would she?”

“As a matter of fact,” said Hermione sweetly, “that’s exactly what *Little Miss Perfect* does want.” Rita stared at her. [...]



"You want me to report what he says about He-Who-Must-Not-Be-Named?" Rita asked Hermione in a hushed voice.

"Yes, I do," said Hermione. "The true story. All the facts. Exactly as Harry reports them. He'll give you all the details, he'll tell you the names of the undiscovered Death Eaters he saw there, he'll tell you what Voldemort looks like now — oh, get a grip on yourself..." (Rowling, 2003, pp. 566-567)

(8) Reactions of 'Unfriendly Encounter with Other Species (UEOS)' through adverbs

Being positive/ generous	Being sensitive	Being rushed	Being sophisticated
brightly=1, severely=1, kindly=2,	blankly=1, faintly=1, tentatively=1, sadly=1	breathlessly=1	firmly=1
3 adv.	4 adv.	1 adv.	1 adv.
4 conc.	4 conc.	1 conc.	1 conc.
Total of the domain = 10 concordances			
40.00%	40.00%	10.00%	10.00%
100%			

Analyzing the table and graph of UEOS may indicate that Miss Granger literally possesses rare chances to converse with *other creatures*. Since the world built by Rowling is run by patriarchy and the power of male characters (Greif, 2015), there is the existence of utterable non-human characters with qualities of otherness and marginalization in the wizarding world. They are called *house elves*, magical small-and-pointy-ear creatures who dwell in the fictional world as tormented servants and domestic slaves of their masters, mostly pure-blood and villain-wizard families. This finding convincingly and relatively emphasizes 'ecofeminism' in Tong (2014) due to the belief in equality against men's corrupted power and abolishing their oppression of women, the natural environment, and other surrounding species both fauna and flora. Even when she finds herself in UEOS, Miss Granger's traits in this context still maintain her will to promote and be friendly to house elves. In *Harry Potter and the Goblet of Fire* (2000), Miss Granger's life-career pursuit was influenced by her campaign as an activist at school called 'S.P.E.W. (The Society for the Promotion of Elfish Welfare)' as her priority to promote house elves' rights. Accordingly,



there are some interactions between her and the house elves shown as two majority domains of her speech attributes are *being positive and generous* and *being sensitive* distributing 40% each. For the following example, after context from a scene where an elf house ‘Kreacher’ rudely treats and verbally bullies her, calling her after an outcast and belittling term, *Mudblood*, as in the attached excerpt;

“Kreacher’s done well too,” said Hermione kindly; but far from looking grateful, Kreacher averted his huge, bloodshot eyes and croaked at the ceiling,

“The Mudblood is speaking to Kreacher, Kreacher will pretend he cannot hear —” (Rowling, 2005, p. 453)

These findings of UEOS reactions support the idea of Kellner (2010) that J.K. Rowling, the writer, has deep ambivalence about feminism. Kellner claimed that the historical motif of the ‘house elf’ in the novel and ‘women’ in the real world is in the same line, being under a patriarchal structure since the past, doing house cleaning and cooking while wearing dirty clothes, being uneducated, and having no freedom. As house elves can be free if their owners give them a piece of cloth, it all is about allowance and what women in real life have to be entitled to after their husband’s surname. The way Miss Granger is called ‘Mudblood’ even strongly marks her feminist quality and shows that those who are tyrannized by the same social structure for a long period of time may be unaware of their situation as Kreacher does. The feminist ambivalence of the writer is raised by the question of whether she wrote about house elves as a duplicate of a repressed female Mudblood character like Miss Granger or not. Their characterizations could be coincidentally or subconsciously related to the writer’s creation and her ideology according to Kellner’s perspective.

Discussion of the Eight Reactions and Domains of Adverbs

Within each reaction and its use of adverbs, there are various attributes of domains. Out of 1,914 concordance hits of Miss Granger’s speech verbs in the corpus, the writer commented on her through the use of adverbs as attributes narrating speech manners and characteristics found in 474 concordances in total. In summary, according to Ribó’s the Direct Characterization method (2019), *Speech (S)* and *Effects (E)* from STEAL: 43 speech



verbs were found in the dialogues of Hermione Granger, and followed by their effects that the most reactions to the least in order of *FEMF* (204; 42.94%), *UEMF* (167; 36.15%), *FEMA* (40; 8.42%), *UEMA* (27; 5.68), *UEFA* (16; 3.36), *UEOS* (10; 2.10), *UEFF* (7; 1.47%), and *FEFF* (3; 0.63%) respectively. This shows that 1st to 4th ranks (*FEMF*, *UEMF*, *FEMA*, and *UEMA*) are all the reactions of ‘*male encounter*,’ for 93.19%. This is in line with Dresang (2002) that this studied character has none of a ‘*sisterhood*’ trait, hanging around with female characters, even since the character’s origin of being a single daughter. Besides, in the wizarding society, Miss Granger lived her life for seven years by solely befriending male intimate friends, Harry Potter and Ron Weasley. The most important reason for the presence of ‘*none of the sisterhood*’ is that she could definitely carry on her tasks and conflicts as one of the main characters by being described as, a ‘*goody-two-shoes*’ (Rowling, 1997), brave, wise, and mostly, being a problem-solving person to her complications or crisis within the plots (Dresang, 2002, & Greif, 2015).

From the findings, the most frequent domain is ‘*being sophisticated*.’ Its distributions take the parts of all eight interactions and their domains and show how she deals with a society of patriarchy wisely. These findings support the idea in most previous studies that Miss Granger gained the power to have a chance of plot-leading and to mold her character construction and development while debating or discussing reasons. This is because of intellect and skills in problem-solving (Dresang, 2002; Fife, 2006, and Greif, 2015). In addition, in her role, she is the protagonist’s sidekick and even an archetypal heroine who saves her friends’ lives several times (Sörensen, 2014, & Riddell, 2016). Moreover, the findings of this study also suggest that Miss Granger is characterized in the domains of ‘*being sensitive*’ and ‘*stereotyping girlish voice*’ which are in line with the observation of Dresang (2002) in terms of speech characterization.

Conclusion

This study indicates how the corpus linguistics methodology of quantitative research can support and clarify the ideology of feminism as a qualitative discussion of the Direct Characterization method (STEAL). Hermione Granger’s identity was expressed in the heptalogy (1997-2007) through different 43 speech verbs and their attributes described as 1)



being sophisticated, 2) being positive and generous, 3) being angry, 4) being rushed, 5) being sensitive, 6) persistent and sarcastic, 7) qualified by girlish voice, and 8) other manners. Over 93.19% of the character encounters male characters and she is mostly '*being sophisticated*' and '*being angry*' while in fewer interactions, including '*being positive and generous*' and '*being sensitive*.' Signified by her voice and of the narrator, Hermione Granger strongly plays a leading and prominent role smartly among other major male characters or against corrupted characters in any form and is compassionate towards those inferior or marginalized characters; once and for all, her feminist identity expresses via both rational and emotional shades of meaning and their nuances of interactions. Additionally, the corpus-based approach as a tool, works effectively to reduce time-consuming disadvantage in a grand textual analysis. It helps to manage J.K. Rowling's Harry Potter serial novels since its digitized size is over six million tokens of words. Ultimately, empirical findings answers and support the feminist ideology and its construction of Hermione Granger's persona as a realistic character with a vivid identity represented throughout her characterization.

Suggestion

The utilization of the results of this research concerns the understanding of literary works and their characterizations through narrations of speech attributes and domains of interactions by suggesting English literature students and those who are in the field of fictional and novel creative writing, say, in order to study and craft literary works with strong persona and their gender ideology through speech in characters by observing from the corpus linguistic standpoint that the heptalogy of *Harry Potter* explains.

Further research on texts with the applicable format of language to be digitalized and analyzed by using corpus as a tool, can examine both fiction and non-fiction texts according to speech attributes as a focus of a study. Thus, identity and behavioral analysis of agents or characters are recommended. Furthermore, in terms of author-oriented approach analysis, it is appealing that the novelist, J. K. Rowling is involved in the transphobia controversy, investigating her feminist ideology and its ambivalence on other literary pieces of hers and her characters' voices, i.e., *The Casual Vacancy* (2012), *Very Good Lives: The Fringe Benefits of Failure and the Importance of Imagination* (2015), *Fantastic Beasts and*



Where to Find Them: The Original Screenplay (2016), or throughout the serial novels of *Harry Potter*, are suggested, to unlock more insight about her famous voice in a contemporary period of English literature.

References

- Dresang, E. T. (2002). *Hermione Granger and the heritage of gender*. University of Missouri Press.
- Fife, E. (2006). Wise warriors in Tolkien, Lewis, and Rowling. *Mythlore: A Journal of JRR Tolkien, CS Lewis, Charles Williams, and Mythopoeic Literature*, 25(1), 147-162.
- Garland, A. (1996). *The Beach*. Penguin Books.
- Greif, J. E. (2015). *The women in Harry Potter's world: A feminist perspective* [Master's thesis, West Texas A&M University WTAMU]. <https://wtamu-ir.tdl.org/items/6dd24f57-6fb6-4f53-8812-5c59f6b4d004>
- Kellner, R. T. (2010). J.K. Rowling's ambivalence towards feminism: House elves-women in disguise-in the "Harry Potter" books. *The Midwest Quarterly*, 51(4), 367.
- Mikulan, K. (2009). Harry Potter through the focus of feminist literary theory: Examples of (un)founded criticism. *Journal of International Social Research*, 2(9), 288-298.
- Mills, P. (2006). *The Routledge Creative Writing*. Routledge.
- Orwell, G. (1949). *Nineteen Eighty-Four*. Penguin Books.
- Ribó, I. (2019). *Prose Fiction: An Introduction to the Semiotics of Narrative*. Open Book Publishers.
- Riddell, S. C. (2016). *Gender in young adult literature: Harry Potter and The Hunger Games* [Master's thesis]. University of British Columbia.
- Rowling, J. K. (1997). *Harry Potter and the Philosopher's Stone*. London: Bloomsbury.
- Rowling, J. K. (1998). *Harry Potter and the Chamber of Secrets*. London: Bloomsbury.
- Rowling, J. K. (1999). *Harry Potter and the Prisoner of Azkaban*. London: Bloomsbury.
- Rowling, J. K. (2000). *Harry Potter and the Goblet of Fire*. London: Bloomsbury.
- Rowling, J. K. (2003). *Harry Potter and the Order of the Phoenix*. London: Bloomsbury.
- Rowling, J. K. (2005). *Harry Potter and the Half-Blood Prince*. London: Bloomsbury.
- Rowling, J. K. (2007). *Harry Potter and the Deathly Hallows*. London: Bloomsbury.



- Sörensen, J. (2014). *Archetypes and Stereotypes in JK Rowling's Harry Potter Series*. University of Gothenburg.
- Tong, R. (2014). *Feminist thought: A more comprehensive introduction* (4thed.). Westview Press.
- Tsatsa, F. (2013). *Gender Roles in Harry Potter: Stereotypical or Unconventional?* University of Gothenburg.
- Vasilyeva, A. L. (2019). Language ideology and identity construction in public educational meetings. *Journal of International and Intercultural Communication*, 12(2), 146-166.



ส่อง...ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข
Exploring Student Well-being Through the Lens of the Happy Workplace
Model: A Case Study at Prince of Songkla University, Pattani Campus

นัทธมน ราชเสน^{1*}

Nuttamon Ratchasen^{1*}

(Received: November 28, 2023; Revised: March 22, 2024; Accepted: April 24, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 367 คน จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน และสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .951 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการใช้ชีวิตตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุขของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงการดูแลการจัดสวัสดิการ และการบริการนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุข คือ 1) เพศ พบว่าเพศชาย จะมีความสุขในการใช้ชีวิตมากกว่าเพศหญิง และ 2) ที่พักระหว่างเรียนส่งผลต่อความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาที่พักในหอพักมหาวิทยาลัย จะมีความสุขมากกว่านักศึกษาที่พักนอกมหาวิทยาลัย

¹คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

¹Faculty of Political Science, Prince of Songkla University, Pattani Campus

*Corresponding author. E-mail: oil.nuttamon@gmail.com



คำสำคัญ: ความสุข การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย แนวคิดองค์กรแห่งความสุข

Abstract

This research aimed to achieve two primary objectives: 1) Assessing the levels of living happiness among undergraduate students at Prince of Songkla University (PSU), Pattani campus through the application of the Happy Workplace Model; and 2) Investigating the personal factors influencing happiness in the university life of undergraduate students at Prince of Songkla University, Pattani Campus. The sample group comprises 367 undergraduate students enrolled during the 2015 academic year at Prince of Songkla University, Pattani campus. The sample size for each faculty was determined using proportional stratified random sampling methodology, as outlined by Krejcie, Robert V., and Morgan, Daryle W., utilizing ready-made tables. The tool employed for data collection was the questionnaire based on the Happy Workplace Model, which exhibited a high reliability coefficient of .951. Data analysis was conducted using a variety of statistical methods including frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, as well as inferential statistics such as Independent-Samples t-test and One-way ANOVA.

The research findings indicate that the living happiness of undergraduate students at Prince of Songkla University, Pattani campus, as assessed through the Happy Workplace Model, was reported to be at a high level. Furthermore, upon comparing the level of happiness in university life among undergraduate students across various faculties, no significant difference was observed. These findings underscore that welfare arrangement and efficient student services at Prince of Songkla University, Pattani Campus effectively promote a high quality of life for all students, underpinned by principles of fairness and equality. The study identifies two key personal factors influencing happiness: 1) Male gender is associated with higher life satisfaction compared to females, and 2) Living in university dormitories positively impacts happiness levels compared to off-campus accommodation.

Keywords: Happiness, University life, Happy workplace model



บทนำ

กระบวนการทัศน์ของการพัฒนาสังคมและมนุษย์ในยุคปัจจุบันได้หันมาให้ความสำคัญในเรื่องความสุขของประชาชนเป็นหลัก ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องความสุขถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญของหลายประเทศทั่วโลก คำว่า "ความสุข" และ "ความเป็นอยู่ที่ดี" เป็นส่วนหนึ่งของบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ เช่น ประเทศภูฏาน โบลิเวีย เอกวาดอร์ ญี่ปุ่น เกาหลี และไนจีเรีย ฯลฯ บทบัญญัติแห่งความสุขนี้ เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของกระบวนการยกระดับความสุขเข้าไปสู่รัฐธรรมนูญ หรืออาจเรียกได้ว่า “เป็นการสร้างรัฐธรรมนูญแห่งความสุข” อันส่งผลกระทบทางการเมืองและกฎหมายที่จะเป็นข้อกำหนดเป้าหมาย 3 ระดับ คือ ความสุขเป็นเป้าหมายของชาติ ความสุขเป็นกระบวนการนโยบาย และการแสวงหาความสุขในฐานะสิทธิมนุษยชน (Wan, 2023) สำหรับประเทศไทยแนวคิดเรื่องความสุขของประชาชนดังกล่าวได้ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาประเทศไทยอย่างชัดเจน นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ที่เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยการเพิ่มศักยภาพของคน และให้คนได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาเป็นหลัก (ภัทรจิต จมพล กอชโซลี, 2553) ซึ่งแนวทางการพัฒนาที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเป็นแนวคิดที่ต่อเนื่องนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน สำหรับทิศทางการพัฒนาทางการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาผู้เรียนด้วยเช่นเดียวกันตามทิศทางการพัฒนาประเทศ โดยการมุ่งเน้นการพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับยุคสมัย เน้นความสุขของผู้เรียน และเป็นการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในวิสัยทัศน์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579 กำหนดไว้ว่า “คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21” (ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์, 2562)

แม้ว่าแนวคิดเรื่องความสุขจะเป็นบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญในหลาย ๆ ประเทศ และในประเทศไทยเองก็ให้ความสำคัญกับเรื่องความสุขของผู้เรียนเป็นสำคัญ แต่สถานการณ์ความสุขของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษากลับแปรผกผันกับการให้ความสำคัญในเรื่องความสุขดังกล่าว Jiang et al. (2022) ให้ข้อมูลว่า ความสุขของนักศึกษามหาวิทยาลัยทั่วโลกอยู่ในระดับต่ำ และในปี 2560 พบว่าบุคคลที่มีอายุ 18-25 ปี มีอัตราการเป็นโรคซึมเศร้าสูงสุดที่ร้อยละ 13.1 ในขณะที่ความคิดฆ่าตัวตายสูงเป็น 2 เท่าของกลุ่มอายุอื่น และการฆ่าตัวตายยังสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นถึง 4.5 เท่า สอดคล้องกับข้อมูลของ Asghar et al. (2022) ที่กล่าวว่า นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ระดับปริญญาตรีมีความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าอยู่ในระดับสูง อีกทั้งสภาพแวดล้อมและสถานศึกษาไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนและการใช้ชีวิตและเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดแก่ผู้เรียน และข้อค้นพบในงานวิจัยของ Ibrahim (2018) พบว่า ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์อยู่ในระดับต่ำ สาเหตุเพราะวิธีการจัดการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศและสิ่งจูงใจผู้เรียน



จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยตระหนักและเห็นความสำคัญของความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของประเทศไทย เพราะนักศึกษาระดับปริญญาตรี หรือบุคคลที่มีอายุ 18-25 ปี เป็นช่วงวัยที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษาออกไป อันเชื่อมโยงสู่การเป็นประชากรที่มีคุณภาพที่จะเป็นกำลังที่สำคัญของประเทศชาติต่อไป ดังนั้น ความสุขในการใช้ชีวิตในการศึกษาระดับปริญญาตรีจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นมาตรการจัดการศึกษาที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อีกช่องทางหนึ่ง การวิจัยนี้จึงต้องการสำรวจความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เนื่องจากงานวิจัยเกี่ยวกับความสุขของนักศึกษายังมีค่อนข้างน้อยในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ โดยได้นำแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ริเริ่มโดยชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2556) นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยนี้ เพราะมีความครอบคลุมในมิติต่าง ๆ ของชีวิตมนุษย์ ได้แก่ สุขภาพดี (Happy body) น้ำใจงาม (Happy heart) การมีเศรษฐกิจดี (Happy money) การรู้จักผ่อนคลาย (Happy relax) การหาความรู้ (Happy brain) การมีคุณธรรมจริยธรรม (Happy soul) ครอบครัวดี (Happy family) สังคมดี (Happy society) ซึ่งงานวิจัยนี้ นอกจากทำให้ทราบความสุขของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศไทยแล้วยังสะท้อนถึงการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และนโยบายการจัดการศึกษาของภาครัฐในประเทศไทยอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

บทความวิจัยนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสุข การศึกษาที่ยั่งยืน และแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาที่ยั่งยืน

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547) ได้เสนอการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนบนแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นคนที่มีความ



ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ปัญญา และสังคม 2) การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ การเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง 3) การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง 4) การปรับปรุงระบบการบริหารการศึกษาที่เชื่อมโยงทุกภาคส่วนของสังคมให้มีความสอดคล้องกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดในมุมมองทางศาสนาตามแนวความคิดของพระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี (2555) ที่ได้นำเสนอการศึกษาที่ดีและถูกต้อง 4 ด้าน ได้แก่ 1) มีพัฒนาการทางกาย 2) มีพัฒนาการทางสังคม 3) มีพัฒนาการทางจิต และ 4) มีพัฒนาการทางปัญญา ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) และทฤษฎีการเรียนรู้ที่สนับสนุนฐานสมรรถนะ โดยประเด็นที่สำคัญหรือจุดมุ่งหมายสูงสุดคือ การเรียนรู้อย่างมีความสุขของผู้เรียน เพราะหากผู้เรียนมีความสุข ก็จะส่งผลต่อความสงบสุขของชุมชน สังคม จนถึงระดับโลกตามมา ดังนั้น แนวคิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข จึงเป็นแนวคิดที่สำคัญมากตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะถือเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่มุ่งเน้นการเรียนรู้อย่างมีความสุขของผู้เรียนที่ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนในยุคสมัยปัจจุบัน

2. แนวคิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข

การเรียนรู้อย่างมีความสุข หมายถึง การเรียนรู้ที่ผู้เรียนเกิดความรักความศรัทธาในการแสวงหาความรู้ การเปิดใจ และเปิดโอกาสให้แกตนเองได้มีประสบการณ์ที่แปลกใหม่ มีความพร้อมในการเรียนรู้ทั้งการเรียนรู้อย่างตัวคนเดียว การจัดการเรียนการสอน และสิ่งแวดล้อมรอบตัว ด้วยบรรยากาศแห่งการผ่อนคลาย มีความสนุกสนานเพลิดเพลิน มีความกระตือรือร้น กล้าลองผิดลองถูก เพื่อยากพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ เกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง เห็นถึงความสามารถและศักยภาพของตนเอง ปานทิพย์ พอดิ (2564) ได้นำเสนอรูปแบบการเรียนรู้อย่างมีความสุขแบบ (FART): Happy learning pattern (FART) มีองค์ประกอบ คือ 1) สัมพันธภาพในครอบครัว 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3) สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อน 4) คุณภาพการสอนของครู ในขณะที่ จรัสศรี เพ็ชรคง และพัทธวรรณ ชูเลิศ (2560) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อความสุขในการเรียนรู้ของผู้เรียนไว้ 4 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะของผู้สอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข 2) บรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข 3) กระบวนการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสุขในการเรียน และ 4) ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนโดยวิธีการเรียนรู้อย่างมีความสุข

3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข

องค์กรแห่งความสุขเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากเรื่องการสร้างความสุขในที่ทำงาน ริเริ่มโดยนายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์นารัตน์ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ คนทำงานมีความสุข (Happy people) ที่ทำงานน่ายุ่ (Happy home) และชุมชนสมานฉันท์ (Happy teamwork) โดยงานวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดคนทำงานมีความสุขมาประยุกต์ใช้



สำหรับการออกแบบข้อคำถามที่ใช้สำหรับวัดความสุขของนักศึกษาในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย รวมถึงแนวคิดความสุข 8 ประการ มีความสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนานักศึกษาในมิติต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาดนเอง การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และการสร้างสรรค์สังคมที่ดี ประกอบด้วย 1) สุขภาพดี 2) น้ำใจงาม 3) การมีเศรษฐกิจดี 4) การรู้จักผ่อนคลายเป็น 5) การหาความรู้ 6) การมีคุณธรรมจริยธรรม 7) ครอบครัวดี และ 8) สังคมดี (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552)

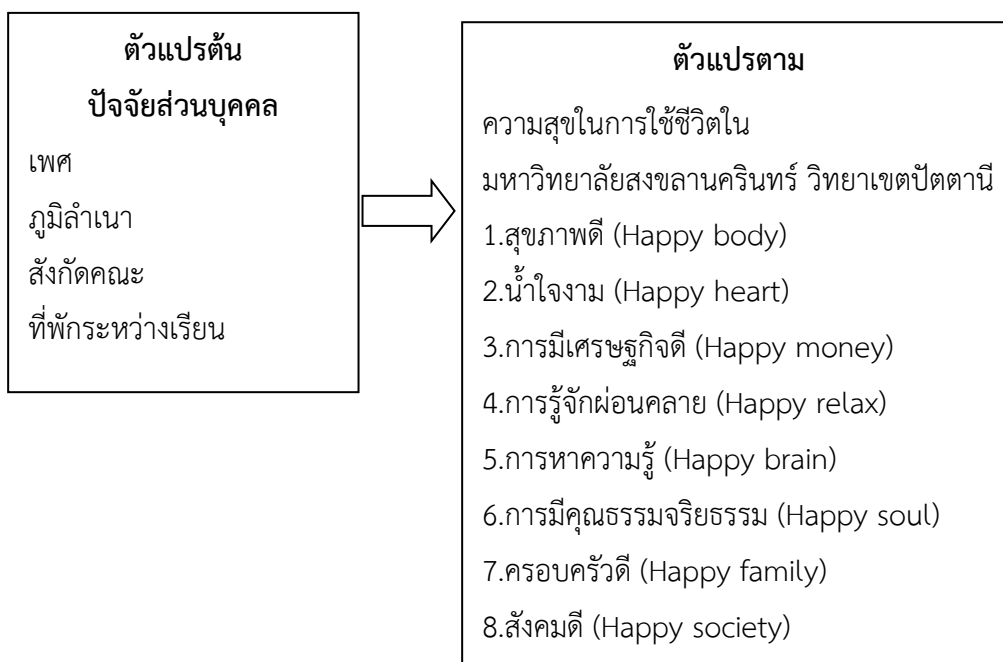
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันชัย ธรรมสังการ และคณะ (2550) ได้จัดทำวิจัย เรื่อง แลลึกในการจัดการและการพักอาศัยในหอพักสู่หนทางแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพักอาศัยในหอพักอย่างมีความสุข แก่ ประสบการณ์การปรับตัว การมีจิตสำนึกสาธารณะ การมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การได้รับบริการ และการรักษาความปลอดภัย โดยปัจจัยทั้งหมดจะบรรลุผลได้ต้องผ่านการสื่อสารและบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาที่มีภูมิหลังต่างกัน จะมีคุณลักษณะความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในแง่ความสุขแตกต่างกัน

ธัญชน ไชบุญตัน (2559) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ความสุขในการเรียนของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความสุขในการเรียนของนักศึกษา คือ ตัวแปรการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รองลงมา คือ ตัวแปรลักษณะของอาจารย์ ตัวแปรลักษณะของนักศึกษา ตัวแปรความภาคภูมิใจในตนเอง ตัวแปรสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย และตัวแปรสภาพครอบครัวตามลำดับ

Ibrahim (2018) ได้ทำการศึกษา เรื่อง The happiness of undergraduate students at one university in the United Arab Emirates โดยการวัดความสุขใน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) สถาบันการศึกษา 3) ครอบครัว 4) ความสัมพันธ์ทางสังคม/เพื่อน 5) สภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิต 6) อีสราภาพ และ 7) ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความสุขปานกลางในการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษานหญิงมีความสุขมากกว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาชาวอาหรับเอมิเรตส์มีความสุขมากกว่านักศึกษาที่ไม่ใช่ชาวอาหรับเอมิเรตส์

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-4 (รหัสนักศึกษา 55-58) จำนวน 8,522 คน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2558) สาเหตุที่เลือกศึกษาในช่วงเวลาดังกล่าว เนื่องจากแนวคิดเรื่องความสุขเริ่มเป็นที่ศึกษากันในวงกว้างของประเทศไทย แต่ยังจำกัดในสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาและปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ปัญหาโรคซึมเศร้า ความเครียดที่เกิดขึ้นในวัยรุ่น รวมถึงสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังคงความรุนแรงในช่วงเวลาดังกล่าว



กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (วรรณลักษณ์ เมียตเกิด, 2560) และสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (สิน พันธุ์พินิจ, 2549) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะ ดังนี้ ได้แก่ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 84 คน นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 129 คน นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 36 คน นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน นักศึกษาคณะวิทยาการสื่อสาร จำนวน 27 คน นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 34 คน นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 5 คน และวิทยาลัยอิสลามศึกษา (คณะวิทยาการอิสลาม) จำนวน 46 คน

คณะ	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
คณะศึกษาศาสตร์	1,960	84
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,991	129
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	835	36
คณะศิลปกรรมศาสตร์	127	6
คณะวิทยาการสื่อสาร	637	27
คณะรัฐศาสตร์	779	34
คณะพยาบาลศาสตร์	117	5
วิทยาลัยอิสลามศึกษา (คณะวิทยาการอิสลาม)	1,076	46
รวม	8,522	367

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุข และแนวคิดองค์กรแห่งความสุข รวมถึงการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดนิยามศัพท์การวิจัยครั้งนี้ ในที่นี้ คือ ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และแนวคิดองค์กรแห่งความสุข ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสุขภาพดี 2) ด้านน้ำใจงาม 3) การมีเศรษฐกิจดี 4) การรู้จักผ่อนคลายเป็น 5) การหาความรู้ 6) การมีคุณธรรมจริยธรรม 7) ครอบครัวดี 8) สังคมดี จากนั้นสร้างรายการคำถามของแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมตามนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และผู้มีความรู้หรือเกี่ยวข้องด้านการจัดบริการและสวัสดิการ



นักศึกษารวมถึงการพัฒนานักศึกษา เพื่อตรวจแก้ไขสำนวนของข้อความ และตรวจความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์การประเมินมีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป นำแบบประเมินที่ผ่านการคัดเลือกและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .951 เมื่อได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพตามที่กำหนดแล้ว จึงนำไปเก็บข้อมูลจริง เพื่อการวิเคราะห์วิจัยต่อไป

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำหนังสือจากคณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถึงคณบดีของแต่ละคณะเพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือนักศึกษาในการตอบแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ของแต่ละคณะ เป็นไปด้วยความสมัครใจและยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม จำนวน 367 ชุด

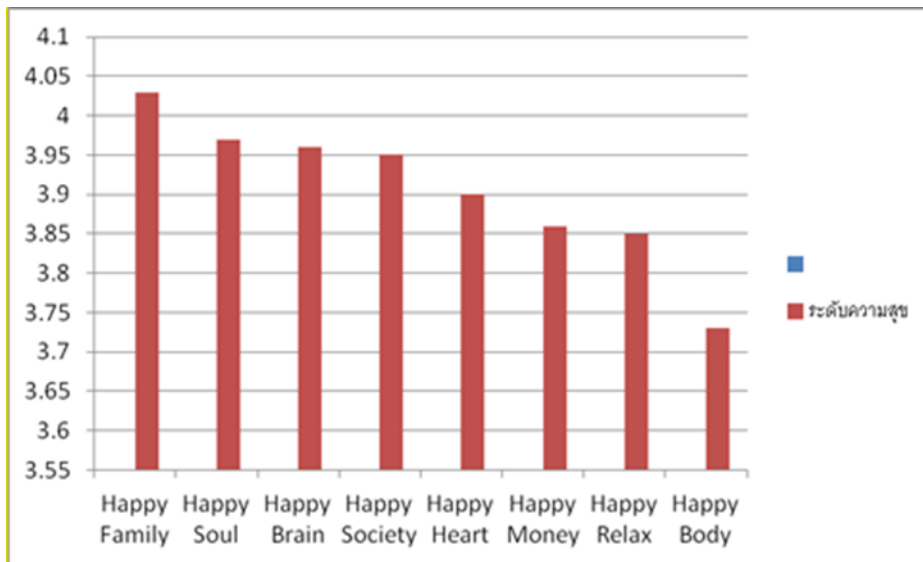
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์และอธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistic) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (Independent-samples t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 0.05

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 เพศหญิง มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปัตตานี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 จังหวัดยะลา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 จังหวัดนราธิวาส 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17 สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 คณะวิทยาการสื่อสาร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และวิทยาลัยอิสลามศึกษา (คณะ

วิทยาการอิสลาม) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ที่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยฯ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 หอพักในกำกับมหาวิทยาลัยฯ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และที่พักอาศัยอยู่นอกมหาวิทยาลัยฯ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6



ภาพที่ 2 ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ

ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รายละเอียดดังตารางที่ 1 และตารางภาพที่ 2



ตารางที่ 1 ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีตามแนวคิดองค์แห่งความสุข 8 ประการ

แนวคิดองค์แห่งความสุข 8 ประการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
Happy family (ครอบครัวดี)	4.03	.492	มากที่สุด
Happy soul (การมีคุณธรรมจริยธรรม)	3.97	.479	มาก
Happy brain (การหาความรู้)	3.96	.470	มาก
Happy society (สังคมดี)	3.95	.463	มาก
Happy heart (น้ำใจงาม)	3.90	.514	มาก
Happy money (การมีเศรษฐกิจที่ดี)	3.86	.555	มาก
Happy relax (การรู้จักผ่อนคลาย)	3.85	.496	มาก
Happy body (การมีสุขภาพดี)	3.73	.595	มาก
ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	3.90	.412	มาก

ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความสุขด้าน Happy family (ครอบครัวดี) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.03 รองลงมา คือ ความสุขด้าน Happy soul (การมีคุณธรรมจริยธรรม) มีค่าเฉลี่ย 3.97 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุขด้าน Happy body (การมีสุขภาพดี)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เพศกับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t
ชาย	171	3.99	.38	3.85***
หญิง	196	3.83	.43	

*** P < .001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ภูมิลำเนากับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t
สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	303	3.92	.41	1.856
นอกเหนือสามจังหวัดชายแดนภาคใต้	63	3.82	.39	

*P < .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การสังกัดคณะกับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	F
คณะศึกษาศาสตร์	84	3.96	.36	.557
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	129	3.90	.44	
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36	3.94	.45	
คณะวิทยาการสื่อสาร	27	3.81	.41	
คณะศิลปกรรมศาสตร์	6	3.84	.35	
คณะรัฐศาสตร์	34	3.89	.41	
คณะพยาบาลศาสตร์	5	3.86	.53	
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	46	3.87	.42	
รวม	367	3.90	.41	

*P < .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสังกัดคณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ที่พักระหว่างเรียนกับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	F
หอพักมหาวิทยาลัย	161	3.96	.44	3.239*
หอพักในกำกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	35	3.93	.51	
อาศัยอยู่นอกมหาวิทยาลัย/พักนอกมหาวิทยาลัย	171	3.85	.63	
รวม	367	3.90	.41	

*P < .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ที่พักระหว่างเรียนที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า “ระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง” จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สมมติฐานนี้จึงไม่ได้รับการยอมรับ ในที่นี้ผู้วิจัยอภิปรายได้ดังนี้ จากผลการศึกษาของจรัสศรี เพ็ชรคง และพัทธวรรณ ชูเลิศ (2560) พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีระดับความสุขในการเรียนรู้ในระดับดี โดยปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) สาระวิชาในหลักสูตรและการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ 2) คุณลักษณะของอาจารย์ที่มีประสิทธิภาพ 3) สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 4) การบริการด้านการสืบค้นและกิจกรรมพัฒนานักศึกษา 5) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่พัฒนาการคิด การแก้ปัญหา และการประเมินผลที่เหมาะสม และ 6) ความเหมาะสมของเนื้อหาวิชากับตารางการเรียน สอดคล้องกับผลการค้นพบในงานวิจัยของธัญชน ใจบุญตัน (2559) พบว่า ความสุขในการเรียนของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความสุขในการเรียนของนักศึกษา คือ ตัวแปรการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รองลงมา คือ ตัวแปรลักษณะของอาจารย์ ตัวแปรลักษณะของนักศึกษา ตัวแปรความภาคภูมิใจในตนเอง ตัวแปรสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย และตัวแปรสภาพครอบครัวตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยนี้ที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และองค์ประกอบความสุข



ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ 1) ความสุขด้าน Happy family (ครอบครัวดี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 2) ความสุขด้าน Happy soul (การมีคุณธรรมจริยธรรม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3) ความสุขด้าน Happy brain (การหาความรู้) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 4) ด้าน Happy society (สังคมดี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 5) ความสุขด้าน Happy heart (น้ำใจงาม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 6) ความสุขด้าน Happy money (การมีเศรษฐกิจที่ดี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 7) ความสุขด้าน Happy relax (การรู้จักผ่อนคลาย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 8) ความสุขด้าน Happy body (สุขภาพดี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

จากข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยให้ความสำคัญและใส่ใจดูแลผู้เรียนในทุกมิติจึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความสุขในการใช้ชีวิตและการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีเองก็เช่นเดียวกันที่มีความสุขในการใช้ชีวิตในระดับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับสูง จากข้อมูลองค์กรแห่งความสุขทั้ง 8 ด้านพบว่าคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกข้อ ทั้งด้าน Happy family (ครอบครัวดี) ด้าน Happy soul (การมีคุณธรรมจริยธรรม) ด้าน Happy brain (การหาความรู้) ด้าน Happy society (สังคมดี) ด้าน Happy heart (น้ำใจงาม) ด้าน Happy money (การมีเศรษฐกิจที่ดี) ด้าน Happy relax (การรู้จักผ่อนคลาย) ด้าน Happy body (สุขภาพดี) นอกจากนี้ข้อมูลยังสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ทำให้ผู้เรียนมีความสุขในทุกมิติของช่วงระยะเวลาในการเรียนรู้และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปรเพศ และตัวแปรที่พักระหว่างเรียน แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานนี้ จึงได้รับการยอมรับ ในบริบทนี้อภิปรายผลได้ว่า

เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาเพศชายมีระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาเพศหญิง จากปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ด้านน้ำใจงาม การมีเศรษฐกิจที่ดี การรู้จักผ่อนคลาย การหาความรู้ และการมีคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการมีความสุขของนักศึกษาชายมากกว่านักศึกษาหญิง ในงานวิจัยนี้ ทั้งนี้เพราะนักศึกษาชายส่วนใหญ่มักใช้ชีวิตสบาย ๆ ไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง ปรับตัวได้ง่าย ชอบเล่นกีฬา การยึดมั่นในหลักศาสนาโดยการประกอบศาสนกิจอย่างเคร่งครัด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างกัน และมักให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้นักศึกษาเพศชายมีความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาเพศหญิง สอดคล้องกับข้อค้นพบของวันชัย ธรรมสังการ



และคณะ (2550) ที่พบว่าเพศชายมีการปรับตัว มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ และมีคุณภาพชีวิตในแง่ความสุขมากกว่านักศึกษาหญิง

ที่พักระหว่างเรียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่พักระหว่างเรียน คือ ในหอพักมหาวิทยาลัย มีความสุขในการใช้ชีวิตมากกว่านักศึกษาที่พักในหอพักในกำกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และอาศัยอยู่นอกมหาวิทยาลัย/พักนอกมหาวิทยาลัย ตามลำดับ ด้วยเหตุผลที่สำคัญ คือ การที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีให้นักศึกษาครอบคลุมในทุกด้านทั้งในเรื่องของปัจจัย 4 การส่งเสริมการประกอบศาสนกิจทางศาสนา การมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมสุขภาพกายและใจ รวมถึงการจัดบริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาที่ได้พักอาศัยในหอพักมหาวิทยาลัยฯ เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัย ได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ และได้รับการดูแลและช่วยเหลือกันเสมือนคนในครอบครัวระหว่างผู้ปกครองหอพัก คณะกรรมการหอพัก และนักศึกษาที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยฯ จึงอาจกล่าวได้ว่าการพักในหอพักมหาวิทยาลัยทำให้นักศึกษามีสังคมดี ส่งเสริมการมีคุณธรรมจริยธรรม อีกทั้งส่งเสริมด้านครอบครัวที่ผู้ปกครองมั่นใจว่าบุตรหลานมีความปลอดภัยและมีคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อได้พักในหอพักมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับ ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพักอาศัยในหอพักอย่างมีความสุข ได้แก่ ประสิทธิภาพการปรับตัว การมีจิตสำนึกสาธารณะ การมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การได้รับการบริการ และการรักษาความปลอดภัย ในงานวิจัยของวันชัย ธรรมสัจการ และคณะ (2550)

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ภูมิลำเนา และการสังกัดคณะไม่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน สมมติฐานนี้จึงไม่ได้รับการยอมรับ ในที่นี้ผู้วิจัยอธิบายได้ว่า จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการดูแลนักศึกษาและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษาจากภูมิลำเนาต่าง ๆ รวมถึงนักศึกษาแต่ละคณะทั้ง 8 คณะ อย่างเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ระดับความสุขฯ ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถแสดงค่าเฉลี่ยระดับความสุขของการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยฯ ของแต่ละคณะเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) คณะศึกษาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 3.94 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.90 4) คณะรัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 5) คณะวิทยาลัยอิสลามศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.87 6) คณะพยาบาลศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.86 7) คณะศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 8) คณะวิทยาการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.81 แต่เมื่อพิจารณาไปรายละเอียดพบว่าบางคณะอาจมีระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกันในส่วนของคุณค่าที่มีคะแนนลำดับสูงสุดกับคณะที่มีคะแนนลำดับต่ำสุด ทำให้วิเคราะห์ได้ว่า ถึงแม้ในภาพรวมมหาวิทยาลัยฯ มีการดูแลนักศึกษาและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษาแต่ละคณะอย่างเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกันแล้วนั้น แต่อาจมีปัจจัยในส่วนของคุณค่า เช่น ความยาก-ง่ายของหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน ค่าหน่วยกิตของแต่ละคณะ



การดูแลและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาของคณะ ฯลฯ อาจส่งผลต่อระดับความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยฯ ด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Asghar et al. (2022) พบว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อความสุขในการเรียนรู้ของนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ระดับปริญญาตรี ได้แก่ การสนับสนุนจากอาจารย์ ประสบการณ์การเรียนรู้ สภาพแวดล้อมสนับสนุนการเรียนรู้ ฐานะทางเศรษฐกิจ โอกาสในการฝึกปฏิบัติด้านวิศวกรรมศาสตร์ การจัดระเบียบงาน และการปฐมนิเทศงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิพล อินทวิชญ์ (2550) พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุข ได้แก่ ด้านชีวิตครอบครัว ด้านการมีสาธารณูปโภค ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการที่ดีทั้งภาครัฐและเอกชน ด้านการมีรายได้และการกระจายรายได้ ด้านการมีงานทำอย่างทั่วถึง และด้านความรู้และการศึกษา ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงส่งผลต่อความสุขในภาพรวมด้วยเช่นเดียวกัน

สรุปผลการวิจัย

ความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและระดับคณะ โดยองค์ประกอบความสุขตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุขทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และที่พักระหว่างเรียน เป็นตัวแปรที่สำคัญสำหรับความสุขในการใช้ชีวิตในการเรียนระดับมหาวิทยาลัย ส่วนตัวแปรภูมิลำเนา และคณะที่สังกัดไม่มีความแตกต่างในเรื่องความสุขของการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย หากมหาวิทยาลัยได้มีการบริหารจัดการ ดูแลนักศึกษาอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและเป็นธรรม ดังนั้น จากข้อมูลแสดงให้เห็นถึงการดูแลการจัดสวัสดิการ และการบริการนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อันสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และการศึกษาที่ดี อันจะเป็นต้นแบบของสถานศึกษาที่สร้างความสุขในการเรียนรู้และคุณภาพชีวิตที่ดีในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีส่งผลต่อความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีความสุขน้อยกว่าเพศชาย ดังนั้น เพื่อให้นักศึกษาหญิงมีความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยฯ ควรคำนึงถึงการดูแลและจัดสวัสดิการให้นักศึกษาหญิงอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เนื่องจากนักศึกษาหญิงมีจำนวนมากกว่านักศึกษาชาย



2. ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาที่มีที่พักระหว่างเรียนต่างกันส่งผลต่อความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยจะมีความสุขมากกว่านักศึกษาที่พักหอพักนอกมหาวิทยาลัย เนื่องจากนักศึกษาที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น กรณีการป้องกันอัคคีภัย การมีแม่บ้าน/คณะกรรมการหอพักคอยดูแลตลอดการอยู่ในหอพัก ความปลอดภัย ความสะอาด ฯลฯ ดังนั้น เพื่อการเสริมสร้างความสุขในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยระหว่างที่กำลังศึกษา มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับนักศึกษาที่พักในหอพักนอกมหาวิทยาลัยฯ ด้วยเช่นเดียวกัน เช่น การจัดกิจกรรมพบปะนักศึกษานักศึกษาที่พักนอกเพื่อสอบถาม/รับฟังปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น การป้องกันอัคคีภัย การดูแลความสะอาดที่พักอย่างถูกสุขลักษณะ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ฯลฯ

3. การนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการและการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดูแล การจัดสวัสดิการ และการบริการนักศึกษาในภาพรวมของหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของนักศึกษา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กรให้เกิดเป็นองค์กรแห่งความสุขที่แท้จริงและยั่งยืนต่อไป

รายการอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2547). *การศึกษาด้วยสร้างคุณธรรมก่อวิกฤตสังคมทราชม. ม.ป.ท.*
- จรัสศรี เพ็ชรคง และพัทธวรรณ ชูเลิศ. (2560). *ปัจจัยด้านการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อความสุขในการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีจกรรัช สถาบันพระบรมราชชนก* (รายงานการวิจัย). สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- ชาญวิทย์ วสันต์นารัตน์. (2556). *มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. สองขาครีเอชั่น.*
- ธัญชน ใจบุญตัน. (2559). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). *มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.*



- ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2562). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. มิน เซอร์วิส ซัพพลาย.
- ปานทิพย์ พอดดี. (2564). รูปแบบการเรียนรู้อย่างมีความสุข (FART) HAPPY learning pattern (FART). *วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 11(2) 78-89.
- พระมหาอุทัย วชิรเมธี. (2555). ทางสายกลางของการพัฒนา. การพัฒนาที่ยั่งยืนแนวพุทธกับเศรษฐกิจ. โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- ภัทรจิต จุมพล กอชโซลี. (2553). การวัดความสุข. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 47(3), 34-38.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. (2558, 12 พฤษภาคม). สถิตินักศึกษา. <https://regist.pn.psu.ac.th/main/?page=stat>
- วรรณลักษณ์ เมียนเกิด. (2560). การวิจัยในงานสังคมสงเคราะห์. จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- วันชัย ธรรมสังการ, ณัฏฐา ชูถึง, ภาสกร สวนเรือง และพลภัทร น้อยพันธ์. (2550). แลลึกในการจัดการและการพักอาศัยในหอพักสู่หนทางแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (รายงานการวิจัย). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). จุฬาลงกรณ์พิมพ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579*. พรักหวานกราฟฟิค.
- อิทธิพล อินทวิชัย. (2550). *สำรวจระดับความสุขของประชาชน กรณีศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร* [การศึกษาอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Asghar, M., Minichiello, A., & Iqbal, A. (2022). Perceived Factor Contributing to the Subjective Wellbeing of Undergraduate Engineering Students: An Exploratory Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 16284. <https://doi.org/10.3390/ijerph192316284>
- Ibrahim, A. (2018). The happiness of undergraduate students at one university in the United Arab Emirates. *International Journal of Research Studies in Education*, 7(3), 49-61. <https://doi.org/10.5861/ijrse.2017.1804>
- Wan, T. (2023). Constitutionalization of Happiness: A Global and Comparative Inquiry. *German Law Journal*, 24(7), 1209–1236. <https://doi.org/10.1017/glj.2023.84>



Jiang, Y., Lu, C., Chen, J., Miao, Y., li, Y., & Deng, Q.(2022). Happiness in University Students: Personal, Familial, and Social Factors: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4713. [http s://doi.org/10.3390/ijerph19084713](http://doi.org/10.3390/ijerph19084713)



การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีส่วนร่วม กรณีศึกษาชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

The Creation of Participatory Community-Based Tourism Routes in Koh Taew Community, Muang, Songkhla Province

สุวิมล บัวทอง¹ ปิยะนุช พรประสิทธิ์^{1*}

Suwimon Buathong¹ Piyanut Pornprasit^{1*}

(Received: January 29, 2024; Revised: April 9, 2024; Accepted: May 13, 2024)

บทคัดย่อ

การพัฒนาศักยภาพชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีส่วนร่วม กรณีศึกษาชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาบริบทของชุมชนเกาะเต่า 2) เพื่อวิเคราะห์ ศักยภาพชุมชนบนพื้นฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 3) เพื่อพัฒนา กิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของ ชุมชน และ 4) เพื่อสำรวจความพึงพอใจเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายกเทศบาลตำบลเกาะเต่า ปลัดเทศบาลตำบลเกาะเต่า เจ้าหน้าที่ตัวแทนจากหน่วยงาน เทศบาลตำบลเกาะเต่า ประชาชนชาวบ้าน ผู้ประกอบการทางการเกษตร ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน และนักวิชาการในพื้นที่รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสานวิธี โดยให้ความสำคัญเชิงคุณภาพเป็นหลัก และการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย พบว่า ศักยภาพชุมชนบนพื้นฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีศักยภาพด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชน ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ในหลายมิติ ทั้งมิติ ด้านวัฒนธรรม ด้านการเกษตร และด้านการประมง มีความสามารถในการรวมกลุ่มและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านต่าง ๆ ให้เข้มแข็งผ่านการมีส่วนร่วมของคนในหมู่บ้าน และการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยว ภายใต้ต้นทุนของ พื้นที่เป็นหลักและชูความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน ทำให้ได้กิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวชุมชน “การท่องเที่ยววิถีเกษตรชุมชน คนเกาะเต่า” ในรูปแบบการท่องเที่ยววันเดียว และการประเมินความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา

¹วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹College of Innovation and Management, Songkhla Rajabhat University

*Corresponding author. E-mail: piyanut.po@skru.ac.th



แต่ละด้านนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับดีในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

คำสำคัญ: ศักยภาพชุมชน การท่องเที่ยวชุมชน การมีส่วนร่วม จังหวัดสงขลา

Abstract

This study explores the development of Community-Based Tourism Routes through a Participatory Process in Koh Taew Community, Muang, Songkhla Province.

The objectives of this research are as follows:

- 1) To investigate the contextual factors surrounding the Koh Taew community located in Mueang, Songkhla Province.
- 2) To assess the tourism potential of the community based on its available resources.
- 3) To design activities and tourism routes tailored to the community, with a particular emphasis on community involvement.
- 4) To evaluate the satisfaction levels of stakeholders with the newly established tourism route available in the area.

The research participants involved in the development of Community-Based Tourism (CBT) include various stakeholders such as the village headman, assistant village headman, Mayor of Koh Taew Subdistrict Municipality, Permanent Secretary of Koh Taew Subdistrict Municipality, representative officials from Koh Taew Subdistrict Municipality, local philosophers, agricultural entrepreneurs, community entrepreneurs, local fishing entrepreneurs, and academics with expertise in the area, totaling 30 individuals. The researcher employed a mixed research method, initially conducting qualitative research followed by quantitative analysis.

The research findings indicate that the Koh Taew community possesses significant potential in community-based tourism, particularly in cultural, agricultural, and fisheries dimensions. This potential presents opportunities to attract tourists across multiple facets. Through collaborative efforts involving various villages within Koh Taew, the community can capitalize on its strengths and enhance its tourism offerings.



Moreover, the development of tourist route centered around the concept such as the “Community Agricultural Tourism of the Koh Taew People,” offers a structured and engaging one-day trip experience.

Tourists' satisfaction with the overall Koh Taew community tourism route testing activity was rated at a favorable level, with a mean score of 3.65. Examining specific aspect, tourists expressed satisfaction at a commendable level regarding attractions with a mean score of 3.90. Similarly, satisfaction levels for activities and tourism facilities were also high, with mean scores of 3.71 and 3.59, respectively.

Keywords: Community capacity, Community tourism, Participation, Songkhla Province

บทนำ

ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ในปี 2562 ประเทศไทยรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเกือบ 40 ล้านคน สร้างรายได้ประมาณ 2 ล้านล้านบาท คิดเป็น 11% ของ GDP ของประเทศ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีผลข้างเคียง เช่น ชุมชนท้องถิ่นไม่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว เกิดความสัมพันธ์เชิงแสวงหาประโยชน์ระหว่างคนกับธรรมชาติ ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ อีกมากมาย แม้ว่าการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องหยุดชะงัก ซึ่งการหยุดชะงักดังกล่าว ถือเป็นโอกาสสำหรับประเทศไทย ในการทบทวนและเปลี่ยนตำแหน่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อก้าวไปข้างหน้าบนเส้นทางที่ยั่งยืนและยืดหยุ่นมากขึ้น (United Nations Development Programme, 2022)

การท่องเที่ยวชุมชน (Community tourism) คือ การท่องเที่ยวไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในชุมชน ซึ่งชุมชนมีบทบาทสำคัญในการจัดการและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนนั้น ๆ สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวชุมชนได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือ เอกลักษณ์อันโดดเด่นหรือที่เรียกว่า อัตลักษณ์ (Identity) ของแต่ละชุมชน ที่นำมาเป็นจุดขายหรือสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจเข้ามาท่องเที่ยวภายในชุมชน (ปณต อัสวชัย, 2558) เช่นเดียวกับการท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยั่งยืนโดยมีชุมชนเป็นฐาน (Community Based Sustainable Tourism, [CBST]) และต่อมาสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน เรียกว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism, [CBT]) เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่นานาชาติให้การยอมรับว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนและชุมชน ทั้งในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน รวมถึงเป็นเครื่องมือในการฟื้นฟูวัฒนธรรม สืบทอด เผยแพร่ และสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวหรือผู้คนในชุมชนกับผู้มาเยือน สร้างการรับรู้



ความผูกพันผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว สมาชิกในชุมชน ทรัพยากรธรรมชาติ ประเพณี และวิถีชีวิตของชุมชน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2565) มากไปกว่านั้น การท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมชุมชน ชุมชนจะมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว ซึ่งการที่ชุมชนมีส่วนร่วม (Participation) หรือการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง จนเกิดความคิดริเริ่มโครงการและการปฏิบัติการที่ทำให้ชุมชนมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นหัวใจของการพัฒนาชุมชน (จินตวิรี เกษมสุข, 2557) การขับเคลื่อนวาระการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน CBT ช่วยให้คนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยว และมอบการตัดสินใจที่สำคัญไว้ในมือของพวกเขา เนื่องจากเป็นผู้อยู่อาศัยในพื้นที่มาเป็นเวลานาน ชุมชนท้องถิ่นจึงมีแรงจูงใจมากขึ้นในการสร้างสมดุลการเติบโตทางเศรษฐกิจ (UNDP, 2022)

โดยพื้นฐานแล้ว CBT เป็นเรื่องของการเสริมพลังให้กับชุมชน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่คนในท้องถิ่นได้รับพลังในการยกระดับความเป็นอยู่ของตนเอง (UNDP, 2022) การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งภาวะความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามีส่วนร่วมและสร้างความเห็นที่เป็นเอกฉันท์ และนำไปสู่การประสบความสำเร็จ

การศึกษาที่ผ่านมาทั้งในและต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา CBT ที่หลากหลาย เช่น การท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) ช่วยปรับปรุงเศรษฐกิจในชนบท (Harwood, 2010) โดยเน้นย้ำถึงการมีส่วนร่วมในท้องถิ่น (Armstrong, 2012; Ashikin et al., 2010) การศึกษา CBT เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับท้องถิ่นและชุมชน (Armstrong, 2012; Harwood, 2010) การศึกษา CBT ในมิติการเป็นเจ้าของและบริหารจัดการโดยชุมชนท้องถิ่น (Armstrong, 2012 & Harwood, 2010) การศึกษา CBT เพื่อความยั่งยืน (Armstrong, 2012; Harwood, 2010) และการลดความยากจน ทั้งนี้การศึกษา CBT ในประเทศไทย โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท่องเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน (เมษะธาวิณ พลโยธี และคณะ, 2565) การเสริมสร้างศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (สมเกียรติ ชัยพิบูลย์, 2550; ปรัชญาพร พัฒนาผล, 2554; ณิชาดา วิเศษาศ, 2561)

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่เฉพาะ ทั้งยังได้รับการหนุนเสริมจากภาคส่วนต่าง ๆ มากมาย อย่างไรก็ตาม ยังคงพบว่า ชุมชนยังขาดการจัดการเชื่อมโยงของแหล่งท่องเที่ยว (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน [อพท.], 2565) จากข้อมูลทีกล่าวมาในเบื้องต้น เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ CBT ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว แม้ว่าการศึกษาก่อนหน้านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแง่มุมต่าง ๆ ของ CBT



ชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นชุมชนหนึ่งที่มีระยะห่างจากอำเภอเมืองสงขลา ประมาณ 14 กิโลเมตร ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตรโดยเน้นการผลิตพืชเป็นหลัก เช่น ข้าว ยางพารา ไม้ผล และพืชผัก สำหรับการประมงจะเป็นการประมงชายฝั่งหรือประมงขนาดเล็ก นอกจากนั้น ชุมชนเกาะแก้วยังมีทรัพยากรทางธรรมชาติ ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล เช่น หาดบ้านบ่ออิฐ ซึ่งมีชายหาดที่สวยงาม และนักท่องเที่ยวยังไม่หนาแน่นเมื่อเทียบกับหาดสมิหลา อีกทั้ง ยังมีศาสนสถาน ได้แก่ วัด สำนักสงฆ์ และมัสยิด และยังมีภูมิปัญญาท้องถิ่นจำนวนมากที่สะท้อนอัตลักษณ์ชุมชน เช่น การทำข้าวยาต้ม (ตำ) การแปรรูปข้าวพองด้วยเครื่องแกงเป็นขนมโรซบอเกาะ เป็นต้น ในด้านการพัฒนาพบว่า หน่วยงานท้องถิ่นมีนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน โดยการส่งเสริมและพัฒนาพื้นที่การผลิตด้านการเกษตร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพให้เพียงพอเพื่อเพิ่มรายได้ จากการให้บริการท่องเที่ยว การปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่ที่เหมาะสมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสร้าง สภาพแวดล้อมที่ดี เป็นสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนประจำตำบล (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม สุขภาพ, 2566) ผู้วิจัยจึงสนใจพื้นที่ชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในมุมมองด้านศักยภาพและ การพัฒนาเป็นกิจกรรมและเส้นทางการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว

เพื่อส่งเสริมให้เกิดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวและเส้นทางการท่องเที่ยวของชุมชน และเนื่องจากเป็น ช่วงระยะเริ่มต้นของการพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนทั้งในกระบวนการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมแสดงความคิดเห็น และการพัฒนาเป็นการท่องเที่ยวชุมชน ถือเป็นปัจจัยสำคัญ สู่ความยั่งยืนได้ในอนาคต แนวคิดนี้ได้รับการยืนยันจากการศึกษาของ กนกกานต์ แก้วนุช (2561) ฤกษ์วิวัชร ขวลิตานนท์ และคณะ (2565) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการ พัฒนาการท่องเที่ยว CBT ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากร ของชุมชนเกาะแก้ว ซึ่งสามารถนำมาใช้เตรียมการท่องเที่ยวชุมชนได้ และสามารถที่จะพัฒนากิจกรรม ท่องเที่ยวและเส้นทางการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนและบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างคนในชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมของชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของชุมชนเกาะแก้ว
2. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพชุมชนบนพื้นฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา



3. เพื่อพัฒนาเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน
4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำลองต่อเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพชุมชน

ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล (2563) ได้ศึกษาความหมายการพัฒนาศักยภาพชุมชนจากนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปการพัฒนาศักยภาพชุมชนได้ว่า สมาชิกในชุมชนมีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของคนให้มีความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนร่วมคิด ร่วมทำ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันและกระบวนการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความรู้และการพัฒนาทุนของชุมชนที่เหมาะสมเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกในชุมชนที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (ปิยาภรณ์ รัตโนภาส และคณะ, 2567)

นอกจากนี้ เสน่ห์ รักเกื้อ และปรีชาติ วิสุทธิสมาจาร (2560) ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างศักยภาพชุมชน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน ประสานให้ชุมชนมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการในมิติต่าง ๆ ที่สูงขึ้น ทั้งขีดความสามารถในการเตรียมความพร้อมของชุมชน การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำ การให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านอนุรักษ์แก่ชุมชน รวมถึงการให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ วางแผนตัดสินใจ ดำเนินงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของชุมชน เพื่อการตอบสนองต่อเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ สุธาร์ตน์ รอดบุญส่ง (2560) ได้เห็นว่า กระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน ต้องเกิดจากความร่วมมือทั้งสองฝ่ายทั้งที่เป็นฝ่ายกระตุ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกและฝ่ายที่รับการเสริมศักยภาพ (ชุมชน) อีกทั้ง ต้องดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป และสอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของชุมชนหรือหากต้องปรับเปลี่ยนวิถีปกติของชุมชนก็ควรเปลี่ยนแบบทีละเล็กละน้อย สำหรับการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนมีแนวทางปฏิบัติหลายแนวทาง การเลือกใช้ทางใดก็ควรพิจารณาจากความพร้อมของชุมชนสำคัญ รวมไปถึงการพิจารณาประเด็นอื่น ๆ ได้แก่ การพิจารณาความต้องการที่แท้จริงต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของชุมชนในการแก้ไขปัญหา ความวิกฤตของปัญหา และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น สรุปได้ว่าการพัฒนาศักยภาพของชุมชน ส่วนหนึ่งมาจากวัฒนธรรมของชุมชนที่มีลักษณะเฉพาะและอีกส่วนหนึ่งมาจากผู้นำชุมชนในการรวมพลังชุมชน การสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น และ



นำมาใช้ในการพึ่งพาตนเองและสามารถพัฒนาชุมชนของตนเอง จนกลายเป็นจุดเด่นหรือมีความเฉพาะตัวของชุมชน ซึ่งชุมชนสามารถจัดสรรสิ่งที่มีอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจชุมชนได้

การท่องเที่ยวชุมชน

การท่องเที่ยวชุมชน การท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือการท่องเที่ยวผ่านชุมชน นิยามขึ้นอยู่กับการสื่อสารความหมายต่อคำดังกล่าว แต่ที่แน่นอนก็คือ ชุมชน เป็นสิ่งที่ต้องถูกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism,[CBT]) ที่เหมาะสมจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนที่เป็นรูปธรรมและประสบความสำเร็จ ที่คำนึงถึงความยั่งยืนของชุมชน สิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม โดยชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการทรัพยากร กำหนดทิศทางการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน (พิฑูรย์ ทองฉิม, 2558)

CBT มุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของชุมชนเจ้าของในด้านการวางแผน การก่อสร้าง การบำรุงรักษา และการจัดการของการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งหมายความว่าชุมชนเจ้าของมีการมีส่วนร่วม ควบคุม หรือเป็นเจ้าของผลการวางแผน วรรณกรรมการท่องเที่ยวมีการศึกษา CBT หลายแนวทาง เช่น การพัฒนาชุมชนผ่านการท่องเที่ยว (Blackstock, 2005; Jones, 2005; Kontongeoropoulos, 2005) การมีส่วนร่วมของชุมชนกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบในการวางแผนการท่องเที่ยว (Macbeth, et al., 2004) และการพัฒนากิจการด้านการท่องเที่ยว (Clifton & Benson, 2006) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

วัตถุประสงค์หลักของ CBT ในฐานะผลลัพธ์การพัฒนาชุมชน คือ การมอบโอกาสในการกระจายผลประโยชน์ที่ยังไม่มีอยู่ในชุมชน ผลประโยชน์เหล่านี้รวมถึงผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ซึ่งขณะเดียวกันก็เพิ่มศักยภาพให้กับชุมชนด้วยทักษะและทรัพยากรเพื่อพัฒนาองค์กรการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่ง CBT รูปแบบนี้มุ่งเน้นไปที่การจัดข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวและการพัฒนาทุนมนุษย์ของท้องถิ่น เช่น การสร้างความเท่าเทียมทางเพศ (Scheyvens, 2000) การสร้างงานในชุมชน และการจ้างงาน (Kontongeoropoulos, 2005) การฝึกอบรมผู้ประกอบการและการให้การศึกษาแก่คนในท้องถิ่น (Timothy, 2000) และในการคิดค้นและประยุกต์ใช้แนวทางที่ครอบคลุมกระบวนการพัฒนาชุมชนสู่การวางแผนการท่องเที่ยว (Reid, 2003)

อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็นชุมชน พื้นฐานที่สำคัญ คือ คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวของพื้นที่ ซึ่งการท่องเที่ยวชุมชนมีส่วนช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ชุมชน ด้วยการสร้างงานและการกระจายรายได้ให้เกิดขึ้นภายในชุมชน และคนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ (Harwood, 2010) ก่อให้เกิดความหวงแหนชุมชน มีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ มีความสามัคคี ซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมต่อไป สอดคล้อง



กับ วรรณวิมล ภู่นาค (2558) ได้เห็นว่า การท่องเที่ยว CBT เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งแต่ละชุมชนจะมีจุดเด่น มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับความเป็นท้องถิ่นดั้งเดิม ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นการท่องเที่ยวที่ชุมชนเข้ามามีบริหารจัดการการท่องเที่ยวด้วยตนเอง

ทั้งนี้ การทำให้การท่องเที่ยวชุมชนมีความยั่งยืน สิ่งสำคัญคือ ต้องมีการรักษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและสร้างประสบการณ์ที่มีความหมายให้กับนักท่องเที่ยว สร้างความตระหนักด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ด้วยการเรียนรู้ร่วมกันในมิติความเป็นชุมชน อัตลักษณ์ และวิถีชีวิตของชุมชน ชุมชนที่มีพลังเข้มแข็งล้วนเกิดขึ้นจากความสมานฉันท์ของปัจเจกบุคคลในชุมชน การท่องเที่ยว CBT ที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม จะกำหนดทิศทางโดยชุมชน มีการจัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน และชุมชนจะมีบทบาทการเป็นเจ้าของ มีสิทธิในการจัดการดูแล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาท่องเที่ยว ซึ่งมีองค์ประกอบหลักอยู่ 4 ข้อ คือ 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2) องค์กรชุมชน 3) การจัดการ และ 4) การเรียนรู้ นอกจากนี้แล้ว การท่องเที่ยวโดยชุมชนยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนอย่างเป็นองค์รวมอีกด้วย เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวกับทรัพยากรที่ชุมชนใช้เป็นฐานการผลิตเป็นทรัพยากรเดียวกัน โดยมีวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวขับเคลื่อนเรื่องจิตวิญญาณของชุมชนในการสร้างสัมพันธ์ภายในชุมชนและการสัมพันธ์กับภายนอกชุมชน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2565)

การมีส่วนร่วม

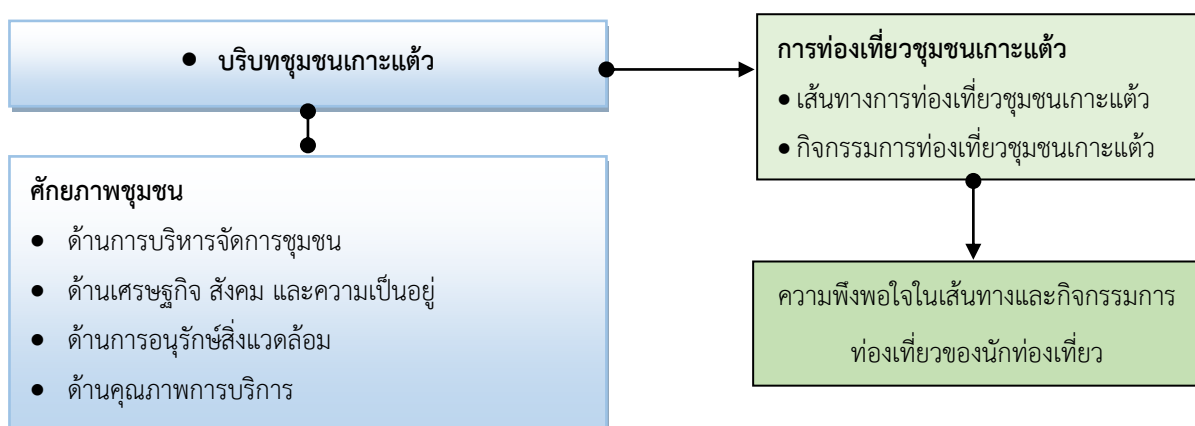
ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล (2563) ได้ศึกษาความหมายของการมีส่วนร่วมของนักวิชาการหลายท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน (Community participation) เป็นกระบวนการพัฒนาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการ ตลอดจนกระบวนการ ตั้งแต่เข้ามาศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุและที่มาของปัญหา ร่วมกันวางแผนเพื่อแก้ปัญหา ตัดสินใจ ปฏิบัติ การรับผลประโยชน์ ติดตามและประเมินผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง เช่นเดียวกับ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2565) ได้กล่าวไว้ว่าชุมชนต้องมีส่วนร่วมในฐานะผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมด แนวทางการจัดการที่ดี คือ การได้รับมุมมองของชุมชนก่อนการพัฒนาจะเกิดขึ้น (Li, 2006) ข้อมูลนี้จะให้ข้อมูลแก่นักวางแผนการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการยอมรับที่เป็นไปได้ของการพัฒนาใด ๆ ความคิดเห็นของชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งความกลัวใด ๆ ที่สามารถบรรเทาได้ด้วยการพัฒนากลยุทธ์การจัดการที่เหมาะสมหรือไม่ (Sonmez &



Sirakaya, 2002) สิ่งนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้คนในชุมชนมีความสุขและมีสุขภาพดีขึ้นเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมในเรื่องของพลเมืองโดยทั่วไปมากขึ้นด้วย (Wilson, 2003) สุदारตัน รอดบุญส่ง (2560) ได้นำเสนอว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา การดำเนินกิจกรรมพัฒนาใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับชุมชน หากคนในชุมชนไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของและลงมือดำเนินกิจกรรมนั้นด้วยตนเองแล้ว กิจกรรมนั้นอาจไม่สำเร็จและดำรงอยู่ได้ ในทางตรงกันข้ามหากว่าประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการอย่างถ่องแท้ สามารถมองเห็นและคาดหวังในผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อตนเอง ครอบครัว และชุมชน รวมทั้งได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอจนเกิดความตระหนักในปัญหาของตนเองและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น จนเกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ก็จะทำให้เกิดความยั่งยืนของกิจกรรมอย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดการวิจัย

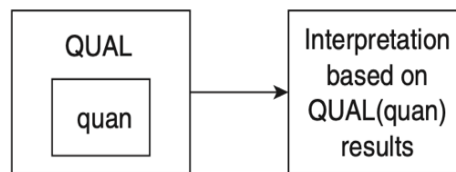
กรอบแนวคิดการวิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ได้รับการออกแบบอย่างมีส่วนร่วมจากหลายภาคส่วน โดยมีองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นหน่วยงานหลัก เพื่อเตรียมพร้อมให้ชุมชนมีแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากฐานทรัพยากรของชุมชนอย่างมีเอกลักษณ์ และเกิดความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของชุมชนตนเอง ซึ่งถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาให้การท่องเที่ยวสามารถกระจายรายได้ไปสู่เศรษฐกิจฐานราก และยังมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเพิ่มมูลค่าทรัพยากรท้องถิ่น การบริหารจัดการที่เหมาะสม ตลอดจนเป็นการทำให้เกิดชุมชนมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการชุมชน 2) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และความเป็นอยู่ 3) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 4) ด้านคุณภาพการบริการ และ 5) ด้านการจัดการทุนเชิงวัฒนธรรม เพื่อให้เห็นมุมมองศักยภาพของชุมชนที่ชัดเจนขึ้น (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2565) จึงได้กรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

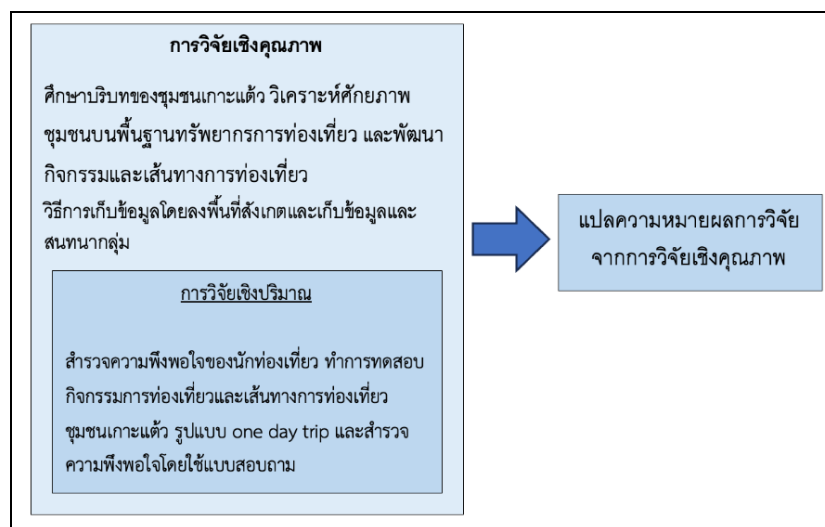
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods) โดยใช้แบบแผนรองรับภายใน (Embedded design) (Creswell et al, 2003; Creswell, 2006) ให้ความสำคัญเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นหลัก และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) เป็นรอง (Qualitative + quantitative design) ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบแผนรองรับภายใน

ที่มา: Creswell (2006)

จากแบบการวิจัยดังกล่าว จึงสามารถเขียนได้ดังนี้



ภาพที่ 3 การวิจัยตามแบบแผนรับรองภายใน

ที่มา: ผู้วิจัย



1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและตัวอย่างการวิจัย

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Purposive sampling) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 คน Hagaman and Wutich (2017) เห็นว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูล 16 คน ก็เพียงพอสำหรับการสัมภาษณ์ ยกเว้นการวิเคราะห์ข้ามวัฒนธรรมที่ต้องใช้ จำนวน 20 - 40 คน ในขณะที่ Francis et al. (2010) ได้ระบุว่าจำนวนคนไม่เกิน 17 คนจะทำให้ข้อมูลอิ่มตัว ดังนั้นจำนวนผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้จึงเพียงพอ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว CBT ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายกเทศบาลตำบลเกาะแก้ว ปลัดเทศบาลตำบลเกาะแก้ว เจ้าหน้าที่ตัวแทนจากหน่วยงานเทศบาลตำบลเกาะแก้ว ประชาชนชาวบ้าน ผู้ประกอบการทางการเกษตร ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน และนักวิชาการในพื้นที่

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวจำลองเพื่อทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะนักวิจัย ตัวแทนชุมชน ตัวแทนเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกาะแก้ว และนักท่องเที่ยวจำลองทั้งสิ้นจำนวน 20 คน ใช้วิธีแบบเจาะจง โดยเก็บข้อมูลในวันที่ 8 กรกฎาคม 2566 เพื่อทดสอบความพึงพอใจรอบแรกในความเหมาะสมของกิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาเป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือประกอบด้วยแบบบันทึกการสังเกต (Observation form) จากการลงพื้นที่จริง (Field note) การสนทนากลุ่มย่อยและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) วิเคราะห์โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรชุมชนและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของชุมชน และแนวทางการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม

2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม สำหรับประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำลองต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่ ดี (Good) พอใช้ (Fair) และปรับปรุง (Improvement) ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อพิจารณารายข้อคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์



3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการเชิงคุณภาพจากการเก็บข้อมูลสนามจากลงพื้นที่จริง (Field study) และใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้วิจัยได้จัดบันทึกและบันทึกเสียงจากผู้ที่มีบทบาทในชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายกเทศบาลตำบลเกาะแต้ว ปลัดเทศบาลตำบลเกาะแต้ว เจ้าหน้าที่ตัวแทนจากหน่วยงานเทศบาลตำบลเกาะแต้ว ประชาชนชาวบ้าน ผู้ประกอบการทางการเกษตร ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน และนักวิชาการในพื้นที่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเก็บข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาเอกสารและรวบรวมข้อมูลบริบทของพื้นที่จากเอกสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อสอบถามความพึงพอใจเส้นทางการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดขึ้นจากกลุ่มอาสาสมัคร (Voluntary selection) ในการทดลองเส้นทางการท่องเที่ยว ด้วยการสอบถามความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) สิ่งดึงดูดใจที่เป็นไฮไลต์ต้องได้รับการนำเสนออย่างน่าสนใจ 3) กิจกรรมการท่องเที่ยว และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยกำหนดประเด็นย่อย ประเด็นหลัก เพื่อนำไปวิเคราะห์ร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพประยุกต์การวิเคราะห์จากแนวทางของ Colaizzi (1978) มี 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) อ่านบทสนทนาที่ถอดความแล้วหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เข้าใจความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง 2) ทบทวนแต่ละข้อความในทุกหน้าอย่างถ่องแท้ เพื่อดูนัยสำคัญของเนื้อเรื่อง 3) ทำความเข้าใจตามนัยสำคัญของเนื้อหา และกำหนดความหมาย 4) กำหนดความหมายของกลุ่มคำที่เป็นประเด็นหลัก 5) รวบรวมผลลัพธ์ที่ได้จากปรากฏการณ์ที่ศึกษาและอธิบายหรือบรรยายอย่างถี่ถ้วน และ 6) อธิบายปรากฏการณ์ที่ยังกำกวมให้มีความชัดเจนเท่าที่จะเป็นไปได้

4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยใช้สถิติพรรณนาและพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการตอบในแต่ละระดับของความพึงพอใจ



ผลการวิจัย

บริบทชุมชนเกาะแก้ว

ชุมชนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสงขลา 14 กิโลเมตร มีพื้นที่ 17,738 ไร่ โดยเป็นพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 11,320 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัย 3,000 ไร่ พื้นที่สาธารณะ 3,418 ไร่ ประชากร 11,360 คน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2566) เป็นประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามเข้ามาบุกเบิกเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย ต่อมาประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธก็เข้ามาอาศัยเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงจัดว่าเป็นชุมชนที่อยู่ร่วมกันทั้งพุทธ และอิสลาม วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว “เกาะแก้วน่าอยู่ พลเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี” จากการที่ชุมชนเกาะแก้วที่มี 10 หมู่บ้าน และมีอาชีพหลักคือ การทำนา ทำให้เป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมในภาคการเกษตร ทรัพยากรในพื้นที่มีทั้งกลุ่มเลี้ยงโค กลุ่มเลี้ยงแพะ กลุ่มปลูกมะพร้าว น้ำหอม กลุ่มปลูกข้าวอินทรีย์พันธุ์พื้นเมือง และกลุ่มเลี้ยงไก่ไข่ เป็นต้น

ศักยภาพชุมชน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจำนวน 30 คน ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายกเทศบาลตำบลเกาะแก้ว ปลัดเทศบาลเกาะแก้ว ตัวแทนเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกาะแก้ว ประชาชนชาวบ้าน ผู้ประกอบการทางการเกษตร ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ประกอบการประมงพื้นบ้าน และตัวแทนนักวิชาการ รวมทั้งศึกษาเอกสารและรวบรวมข้อมูลบริบทของพื้นที่จากเอกสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดเกี่ยวกับศักยภาพของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวชุมชน ดังนี้

1) ด้านการจัดการชุมชน ชุมชนเกาะแก้วมีหน่วยงานท้องถิ่น ภาคส่วนราชการ และภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในการร่วมพัฒนาชุมชน เช่น เทศบาลตำบลเกาะแก้ว สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ผู้นำชุมชนทุกระดับ ให้การสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน โดยมีการระบุในแผนการพัฒนา และช่วงระยะเริ่มต้นเทศบาลตำบลเกาะแก้วได้พยายามสร้างความร่วมมือกับชุมชน โดยการสร้างการรับรู้ และอบรมพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งทักษะที่จำเป็นในการท่องเที่ยวอย่างค่อยเป็นค่อยไป อีกทั้ง ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้ในอนาคต โดยอยู่บนพื้นฐานของวิถีชุมชน

2) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และความเป็นอยู่ ชุมชนเกาะแก้วมีทรัพยากรพื้นที่ถิ่นที่หลากหลาย มีพืชพันธุ์อาหารตามฤดูกาลที่อุดมสมบูรณ์ ทำให้เกิดอาชีพ มีรายได้ เช่น เกษตรกรรม และการประมง ทั้งยังมีผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีคุณภาพเสริมสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว เช่น เครื่องแกงตำมือ มีตลาดชุมชนในการกระจายสินค้า นอกจากนั้นแล้ว ยังมีมรดกทางวัฒนธรรมที่มีอายุมาอย่างยาวนาน เช่น วัดควนเจดีย์ วัดสามกอง และมัสยิด เป็นต้น

3) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ชุมชนเกาะแก้วร่วมด้วยเทศบาลตำบลเกาะแก้ว มีแผนการสร้างความรู้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผ่านการปลูกป่า และให้ความสำคัญ

กับการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการลงพื้นที่ เพื่อประโยชน์ในการจัดสรรพื้นที่และทรัพยากร แต่อาจจะยังไม่มีกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

4) ด้านคุณภาพการบริการ ภายใต้การทำงานของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว ได้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้าที่ทั่วถึง ถนนทางเข้าไปยังแหล่งต่าง ๆ สถานที่จอดรถของนักท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และกำลังปรับปรุงโฮมสเตย์ สถานที่ตั้งแคมป์ให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และมีความปลอดภัย เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้ในอนาคต แต่อย่างไรก็ตาม ยังขาดการจัดตั้งกลุ่มท่องเที่ยวเฉพาะ เพื่อดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวชุมชนและยังขาดอาสาสมัครไกด์ชุมชน เนื่องจากคนในชุมชนยังขาดทักษะด้านการเล่าเรื่อง

5) ด้านประชาสัมพันธ์และพันธมิตร ชุมชนเกาะแก้วมีภาคีเครือข่ายที่พร้อมกระจายข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้กับคนภายนอกชุมชนได้รับรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ออฟไลน์ หน่วยงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยที่ร่วมพัฒนาชุมชน เป็นต้น

6) ด้านการจัดการทุนเชิงวัฒนธรรม ชุมชนเกาะแก้วมีปราชญ์ชาวบ้าน และข้าราชการบำนาญที่มีความรู้และสามารถเล่าประวัติของแหล่งต่าง ๆ ได้ แต่มีจำนวนคนน้อย เช่น ประวัติความเป็นมาของวัดควนเจดีย์ เส้นทางของทหารสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 หรือความเป็นมาของชุมชนพหุวัฒนธรรม เป็นต้น ทั้งนี้เทศบาลตำบลเกาะแก้วกำลังดำเนินการรวบรวมข้อมูลประวัติศาสตร์ของชุมชนให้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้สามารถถ่ายทอดสู่รุ่นต่อไปได้ และชุมชนยังมีแผนในการบูรณะอาคารภายในวัดควนเจดีย์เป็นศูนย์เรียนรู้พิพิธภัณฑ์ชุมชน เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ต่อไป จึงสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ศักยภาพชุมชนเกาะแก้ว

ที่มา: ผู้วิจัย



นอกจากนั้นแล้ว ภายในชุมชนยังมีการจัดการกลุ่มออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ เพื่อดูแลสมาชิกชุมชน ได้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานในการดำรงชีวิต ได้แก่ 1) กลุ่มสัจจะวันละบาท 2) ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง 3) กลุ่มปลูกผักผสมผสาน 4) กองทุนฌาปนกิจศพ 5) กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 6) กองทุนธนาคารขยะ 7) ชมรมผู้สูงอายุ และ 8) กลุ่มออมทรัพย์

จากการลงพื้นที่ของนักวิจัย เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นรวมทั้งเพื่อเป็นการสำรวจทรัพยากรชุมชนและวัฒนธรรมชุมชนในพื้นที่ชุมชนเกาะแก้ว พบว่า แหล่งทรัพยากรด้านต่าง ๆ มีความพร้อมทั้งด้านผู้คนที่มีความรู้ ความตั้งใจ และความสนใจ โดยในบางแหล่งมีลักษณะของการรวมกลุ่มและเป็นแหล่งเรียนรู้กับกลุ่มมาศึกษาดูงาน ดังนี้

1) กลุ่มผักผสมผสาน หมู่ที่ 7 มีสมาชิกกลุ่ม 25 ครัวเรือน เป็นแหล่งที่นัดรวมสมาชิกกลุ่มเพื่ออบรม และเผยแพร่ความรู้ด้านการเพาะปลูก ด้านการเกษตร เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้มีความรู้ มีอุปกรณ์ทางการเกษตร แล้วกลับไปใช้ในพื้นที่เพาะปลูกของตนเอง ในอดีต ผักปลอดสารพิษเหล่านี้เคยจำหน่ายใน “ตลาดสีเขียว” ซึ่งเป็นตลาดของชุมชน ที่จัดให้มีขึ้นเพื่อจำหน่ายสินค้าและผักปลอดสารพิษของชุมชน แต่ได้หยุดชะงักไปเนื่องจากพื้นที่ตั้งของตลาดทำเลไม่ดี ไม่ติดถนนใหญ่ ทำให้ไม่สามารถดึงดูดสายตาของลูกค้าได้ ตลาดจึงซบเซาลงและหยุดไปในที่สุด และยังพบว่ากลุ่มผักผสมผสานยังไม่มีตราหรือแบรนด์และแพคเกจของกลุ่มที่ใช้ร่วมกัน และการสื่อสารการตลาดของสินค้ายังมีน้อย

2) กลุ่มเครื่องแกงตำมือ หมู่ที่ 6 มีสมาชิกกลุ่ม 63 คน เป็นกลุ่มที่มีมานานและมีการแสดงสินค้าในงานประชาสัมพันธ์เพื่อจำหน่ายเครื่องแกงเป็นประจำ สถานที่ตั้งของกลุ่มพร้อมสำหรับรับลูกค้า/นักท่องเที่ยวในจำนวนไม่มากนัก แต่ยังคงปรับปรุงสถานที่โดยรอบให้อยู่ในสภาพที่พร้อมมากยิ่งขึ้น ในด้านการสาธิตกิจกรรมต่าง ๆ สมาชิกกลุ่มมีความชำนาญมาก

3) สวนผักนายฉกาจ หมู่ที่ 6 เป็นศูนย์การเรียนรู้และเพาะปลูกต้นกล้าผักเพื่อจำหน่าย โดยใช้สถานที่บริเวณบ้าน และมีการแสดงสินค้าในงานต่าง ๆ เพื่อจำหน่ายต้นกล้าและผักสดเป็นประจำ สถานที่ตั้งมีพื้นที่รองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก แต่อย่างไรก็ตาม ยังต้องปรับพื้นที่บริเวณบ้านให้เป็นระเบียบและเป็นสัดส่วนมากขึ้น

4) ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร หมู่ที่ 7 มีปราชญ์ชาวบ้านเป็นเจ้าของศูนย์ ฯ และมีพื้นที่เป็นสัดส่วนพร้อมรับนักท่องเที่ยว โดยปกติจะรับกลุ่มศึกษาดูงานทั้งจากภายในจังหวัดและต่างจังหวัด แต่ทางเข้าศูนย์ ฯ ค่อนข้างไกลและต้องมีการปรับภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

5) ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 และกิจกรรมไต่หมึก กิจกรรมไต่หมึกหรือปั่นหมึก เป็นอาชีพหนึ่งของชาวบ้านในชุมชน แต่ยังไม่มีการรวมกลุ่มที่ชัดเจนเพื่อการท่องเที่ยว มีกลุ่มที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ คือ 1) กลุ่มประมงพื้นบ้าน และ 2) กลุ่มลาดตระเวนชายฝั่ง นอกจากนั้นแล้ว ชาวบ้านจะมีเรือเป็นของตนเองเพื่อ



ออกไปโตหมึก โดยเรือ 1 ลำ สามารถนั่งโดยสารได้ประมาณ 3 - 4 คน และช่วงฤดูกาลที่เหมาะสมสำหรับโตหมึก คือ เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม ของทุกปี

เส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว

การพัฒนาเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้น ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น ให้ข้อมูล รวมทั้งลงมติเลือกแหล่งที่มีศักยภาพเพื่อพัฒนาเป็น กิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม บนฐานข้อมูลทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีอยู่ โดยใช้ วิธีการประชุมกลุ่มย่อย พบว่า กลุ่มหรือสถานที่ที่มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวและสื่อถึงอัตลักษณ์ วิถี ชีวิตของชุมชนและสามารถถ่ายทอดความโดดเด่นของชุมชนได้ดี จนได้รูปแบบการท่องเที่ยววันเดียว (One day trip) “การท่องเที่ยววิถีเกษตรชุมชน คนเกาะแก้ว” ประกอบด้วย 7 สถานที่ ใน 1 เส้นทาง ดังนี้

1) เส้นทางจาก วัดควนเจดีย์ ถึง กลุ่มผลิตเครื่องแกงตำมือ (ใช้เวลาในการเดินทาง 3 นาที) กิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส คือ การตัดบาตรรับอรุณในช่วงเช้า ต่อด้วยรับประทานอาหารเช้าด้วยเมนูอาหารพื้นถิ่น (เช่น ข้าวยาต้ม (ตำ) ขนมเปียกปูน ซา กาแฟ) โดยให้นักท่องเที่ยวที่สนใจจะได้ทดลองต้ม (ตำ) ข้าวยา ต่อด้วยการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ความเป็นมาของวัดและชุมชนตำบลเกาะแก้ว และนักท่องเที่ยวสามารถขึ้นไป สัมผัสความงามองค์พระเจดีย์และสามารถมองเห็นทิวทัศน์โดยรอบของวัดและชุมชนบริเวณใกล้เคียง ซึ่งสิ่งที่ น่าสนใจ คือ เจดีย์ หอระฆัง และกุฏิพระสงฆ์สร้างบนก้อนหินทั้งหมด

2) เส้นทางจาก กลุ่มผลิตเครื่องแกงตำมือ ถึง สวนนายฉกาจ (ใช้เวลาในการเดินทาง 5 นาที) กิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส คือ การเรียนรู้พันธุ์ข้าวพื้นเมือง วิธีการทำนา ภูมิปัญญาเครื่องแกงตำมือ การ แปรรูปข้าวพองด้วยเครื่องแกงเป็นขนมโรตีสายไหม จากนั้น นักท่องเที่ยวจะได้ทดลองตำเครื่องแกงด้วยตนเอง และสามารถซื้อผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปกลับไปบริโภคได้ด้วย

3) เส้นทางจาก สวนนายฉกาจ ถึง ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ใช้เวลา ในการเดินทาง 6 นาที) นักท่องเที่ยวได้สัมผัสวิถีเกษตรกรรม คือ การเรียนรู้การเพาะปลูกต้นกล้าสวนครัว การ ผสมดินสำหรับปลูกผัก และการได้ลงมือปลูกผักด้วยตนเอง จากนั้น นักท่องเที่ยวจะได้เก็บผักด้วยตนเองเพื่อ มาทำสลัดโรลรับประทานและซื้อผักกลับไปบริโภค

4) เส้นทางจาก ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (เครือข่าย) (ศูนย์จัดการ ศัตรูพืชชุมชน ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง) ถึง บึงบัวบ้านคลองควาย (ใช้เวลาในการเดินทาง 2 นาที) กิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส คือ นักท่องเที่ยวได้สัมผัสประสบการณ์อาหารท้องถิ่นภาคใต้ ที่ใช้ วัตถุดิบพื้นถิ่นในการประกอบอาหาร ณ ศูนย์การเรียนรู้ ฯ ด้วยเมนูอาหารจากพืชท้องถิ่นตามฤดูกาล เช่น แกง เลียงกุ้งสด ปลาแห้งทอด ปลาหมึกต้มหวาน น้ำพริกมะม่วง ปลาดุกย่างทอด น้ำสมุนไพร จากนั้น นักท่องเที่ยว จะได้เรียนรู้การทำเกษตรแบบผสมผสาน ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง การปลูกพืชไร่น้ำและเดินชมแปลงสาธิต

5) เส้นทางจาก บึงบัวบ้านคลองควาย ถึง ตลาดชุมชนเกาะแก้ว ณ หาดบ่ออิฐ (ใช้เวลาในการเดินทาง 5 นาที) กิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส คือ นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ของชุมชน พื้นที่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 และชื่นชมทุ่งดอกบัวที่บ้านเต็มท้องนา ได้เรียนรู้พันธุ์ปลา และถ่ายภาพกับทัศนียภาพที่สวยงาม

6) เส้นทางจาก ตลาดชุมชนเกาะแก้ว ณ หาดบ่ออิฐ ถึง กิจกรรมไถหมึก ณ หาดบ่ออิฐ (ใช้เวลาในการเดินทาง 2 นาที) กิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส คือ นักท่องเที่ยวจะได้เลือกซื้อสินค้าพื้นถิ่น ทั้งของสดของแห้ง และสินค้าจากกลุ่มชุมชน เช่น กลุ่มขนมพื้นบ้าน กลุ่มเครื่องแกง กลุ่มผักปลอดสารพิษ กลุ่มผลิตภัณฑ์จากมาวเบอร์รี่ กลุ่มน้ำมันนวด เป็นต้น

7) กิจกรรมไถหมึก ณ หาดบ่ออิฐ เป็นกิจกรรมปิดท้ายทริป กิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส คือ นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสประสบการณ์วิถีชีวิตชาวประมงพื้นบ้าน เครื่องมือในการหาปลา การออกเรือเพื่อไถหมึกตามวิถีชาวประมงพื้นบ้านอย่างใกล้ชิด

แต่อย่างไรก็ตาม โปรแกรมเส้นทางท่องเที่ยวสามารถยืดหยุ่นได้ตามข้อจำกัดของเวลา ซึ่งสามารถวาดเป็นแผนที่เส้นทางท่องเที่ยวได้ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แผนที่เส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำลองในเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว “การท่องเที่ยววิถีเกษตรชุมชน คนเกาะแก้ว”

หลังจากได้เส้นทางท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวแล้วนั้น ชุมชนและนักวิจัยได้มีการทดสอบกิจกรรมการท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ด้วยกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวจำลองเพื่อทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ได้แก่ คณะนักวิจัย ตัวแทนชุมชน ตัวแทนเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกาะแก้ว และนักท่องเที่ยว จำนวน 20 คน ร่วมกันทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยว เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงเส้นทางท่องเที่ยวให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ในภาพรวม ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) สิ่งดึงดูดใจที่เป็นไฮไลท์ต้องได้รับการนำเสนออย่างน่าสนใจ 3) กิจกรรมการท่องเที่ยว และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำลองต่อกิจกรรมทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ครั้งที่ 1 ในภาพรวม 4 ด้าน มีดังนี้

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย
1. การเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	
1.1 เส้นทางที่เข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกสามารถเข้า-ออกได้หลายเส้นทาง	3.57
1.2 ถนนสู่แหล่งท่องเที่ยวอยู่ในสภาพดีและปลอดภัย	3.00
1.3 ระยะทางสู่แหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสมและสามารถเชื่อมโยงกับชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	3.57
1.4 ป้ายบอกทาง/ป้ายชี้ทางสู่แหล่งท่องเที่ยวมีเพียงพอและชัดเจน	3.00
1.5 ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ	3.43
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31
2. สิ่งดึงดูดใจ	
2.1 มีธรรมชาติที่สวยงามและโดดเด่น	4.00
2.2 มีวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์	4.14
2.3 มีศิลปะการแสดงทางวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดึงดูดใจ	3.57
2.4 มีแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตชุมชน	3.86



ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำลองต่อกิจกรรมทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ครั้งที่ 1 ในภาพรวม 4 ด้าน มีดังนี้ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย
2.5 มีอาหารท้องถิ่นที่สะท้อนความเป็นอัตลักษณ์ชุมชน	4.29
2.6 มีผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์	3.86
2.7 มีเครื่องแต่งกายประจำถิ่นที่เป็นอัตลักษณ์	3.57
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90
3. กิจกรรมการท่องเที่ยว	
3.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวมีความหลากหลายและสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของชุมชน	3.57
3.2 กิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ	4.00
3.3 กิจกรรมการท่องเที่ยวมีการผสมผสานความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตชุมชน และสิ่งแวดล้อม	4.29
3.4 ระยะเวลาในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวมีความเหมาะสม	3.14
3.5 มีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ในการทำกิจกรรมท่องเที่ยว และมีมาตรการด้านสุขอนามัยที่เหมาะสม	3.43
3.6 มีผู้ดูแลให้ความรู้และคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม	3.43
3.7 นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม	4.14
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 สถานที่จอดรถ/เรือ มีความสะดวก เพียงพอ และปลอดภัย	4.29
4.2 มีป้ายประชาสัมพันธ์และขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.43
4.3 มีป้ายสื่อความหมาย เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	3.29
4.4 มีการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบคำบรรยายท่องเที่ยว	3.29
4.5 มีบริการร้านอาหาร ร้านค้า ร้านของที่ระลึก ที่เพียงพอและเหมาะสม	3.57
4.6 มีห้องสุขาสาธารณะที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	3.43
4.7 มีจุดแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายภายในชุมชน	3.29
4.8 มีระบบการชำระค่าสินค้าของฝากของที่ระลึกที่ปลอดภัยผ่านระบบออนไลน์ เช่น ธุรกรรมออนไลน์ คิวอาร์โค้ด อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เป็นต้น	4.14
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59



จากตารางสรุปได้ว่า

1. ด้านการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับดี องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเส้นทางที่เข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกสามารถเข้า-ออกได้หลายเส้นทาง และระยะทางสู่แหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสมและสามารถเชื่อมโยงกับชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา คือระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

2. ด้านสิ่งดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีอาหารท้องถิ่นที่สะท้อนความเป็นอัตลักษณ์ชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือมีวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

3. ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับดี องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กิจกรรมการท่องเที่ยวมีการผสมผสานความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับดี องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถานที่จอดรถ/เรือ มีความสะดวก เพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือการมีระบบการชำระค่าสินค้าของฝากของที่ระลึกที่ปลอดภัยผ่านระบบออนไลน์ เช่น ธุรกรรมออนไลน์ คิวอาร์โค้ด อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้วของแต่ละกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว มีดังนี้

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
1.การเรียนรู้ประวัติศาสตร์ชุมชนเกาะแก้ววัดควนเจดีย์	1.ระยะเวลาและรูปแบบการนำเสนอควรกระชับและบริหารเวลาให้ดียิ่งขึ้น 2. ควรป้องกันการลื่น บริเวณบันไดทางขึ้นโบสถ์ เนื่องจากเป็นตะไคร่น้ำ 3.ควบคุมเวลาให้เหมาะสม 4.จุดที่ทำข้าวย่า ควรมีเรื่องเล่า วิธีทำ จะทำให้น่าสนใจมากขึ้น และฝึกให้เล่าเรื่องอย่างเป็นธรรมชาติ	1.ปรับ/เตรียมพื้นที่ให้เหมาะสมกับการรับนักท่องเที่ยว 2.จัดห้องน้ำที่สะอาดไว้รองรับนักท่องเที่ยว



ตารางที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้วของแต่ละกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว มีดังนี้ (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
2.สัมผัสประสบการณ์ภูมิปัญญาวิถีชีวิตชุมชนเกาะแก้ว กลุ่มผลิตเครื่องแกงตำมือ หมู่ที่ 6	1.ไม่ควรใช้เวลานานเกินไป ถ้ามีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก จะไม่มีพื้นที่รองรับที่เพียงพอ 2.ควรให้กลุ่มปรับสถานที่การผลิตให้มีวัตถุดิบปลูกรอบโรงผลิต เช่น พริก ตะไคร้ ขมิ้น อาจปลูกในภาชนะ 3.เรื่องเล่าควรร้อยเรียงกันไปทั้งเรื่องเครื่องแกงและพันธุ์ข้าวพื้นถิ่น	1.ปรับ/เตรียมพื้นที่ให้เหมาะสมกับการรับนักท่องเที่ยว
3.คนรุ่นใหม่หัวใจเกษตรอินทรีย์ สวนนายฉกาจ หมู่ที่ 7	1.สถานที่จัดกิจกรรมอยู่กลางแจ้ง 2.ผู้เล่าเรื่องปรับให้มีความเป็นธรรมชาติตามเนื้อหาที่ทำมาอยู่แล้ว 3.กิจกรรมการสาธิตควรเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติจริง จุดสาธิตมีแดดส่องมากเกินไป 4.ควบคุมเวลาในการพาเดินชมจุดต่าง ๆ 5.ควบคุมเวลา ณ จุดจำหน่ายสินค้า	1.ปรับ/เตรียมพื้นที่ให้เหมาะสมกับการรับนักท่องเที่ยว ไม่ให้อยู่ในที่ที่แดดส่องจนเกินไป 2.บริหารจัดการเวลาและกิจกรรมให้กระชับ
4.ตามรอยพ่อศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร	1.ควรปรับเส้นทางเข้าสู่ศูนย์ ฯ เพื่อรองรับกรณีฝนตกหนัก ป้องกันพื้นที่มีน้ำขัง 2.เพิ่มการเล่าเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงไปพร้อม ๆ กับการทำกิจกรรม 3.จุดถ่ายภาพ ปรับให้มีความแข็งแรง	1.พัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และมีพื้นที่ให้ทดลองทำกิจกรรม



ตารางที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้วของแต่ละกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว มีดังนี้ (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
5.เปิดประสบการณ์วิถีชีวิตประมงพื้นบ้าน หาดบ่ออิฐ หมู่ที่ 8	1.ควรจัดกิจกรรมไต่หมึกในช่วงที่เป็นฤดูกาลของปลาหมึกและสถานที่ควรรองรับช่วงฤดูฝนด้วย 2.ควรรจัดชุดอาหารเบรคให้นักท่องเที่ยวก่อนลงทะเลไต่หมึก 3.ควรฝึกการนำเสนอหรืออธิบายวิธีการไต่หมึกในระหว่างทำกิจกรรมในเรือ 4.จุดรับประทานอาหารหลังขึ้นจากเรือ ไฟฟ้าไม่ทั่วถึง และหากเป็นช่วงหน้าฝนอาจเกิดปัญหาสถานที่นั่งรับประทานอาหาร รวมทั้งจุดที่ให้นักท่องเที่ยวให้เดินชมร้านค้าในตลาดชุมชน	1.จัดทำตารางการท่องเที่ยวหรือปฏิทินการท่องเที่ยวตามฤดูกาล

อภิปรายผลการวิจัย

ศักยภาพชุมชนบนฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในรูปแบบการท่องเที่ยววันเดียว “การท่องเที่ยววิถีเกษตรชุมชน คนเกาะแก้ว” พบว่า ศักยภาพด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวชุมชนมีความพร้อมและมีความหลากหลาย สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ในหลายมิติ ทั้งมิติด้านวัฒนธรรม ด้านเกษตรกรรม และด้านการประมง ซึ่งชุมชนเกาะแก้วสามารถรวมกลุ่มและพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ ให้เข้มแข็งได้ ผ่านการมีส่วนร่วมของคนในหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลเกาะแก้ว โดยกลุ่มที่มีความโดดเด่นและสามารถเป็นฐานตั้งต้นให้กับชุมชนได้ มีดังนี้ 1) การเรียนรู้ประวัติศาสตร์ชุมชนเกาะแก้ว วัดควนเจดีย์ 2) สัมผัสประสบการณ์ภูมิปัญญาวิถีชีวิตชุมชนเกาะแก้ว กลุ่มผลิตเครื่องแกงตำมือ หมู่ที่ 6 3) คนรุ่นใหม่หัวใจเกษตรอินทรีย์ สวนนายฉกาจ หมู่ที่ 7 4) ตามรอยพ่อศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร หมู่ที่ 7 5) ชมบึงบัวบ้านคลองควาย หมู่ที่ 7 6) ตลาดชุมชนเกาะแก้วหมู่ที่ 8 และ 7) เปิดประสบการณ์วิถีชีวิตประมงพื้นบ้านหาดบ่ออิฐ หมู่ที่ 8 ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์



อย่างครบถ้วน เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ นิमित ชื่นสัน และคณะ (2564) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ได้พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เส้นทางประวัติศาสตร์ เส้นทางอัตลักษณ์เฉพาะถิ่น และเส้นทางศึกษาด้านสังคม เพื่อตอบโจทย์ฐานทรัพยากรชุมชนที่มีหลากหลาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป เช่นเดียวกันกับ สกาวรัตน์ บุญวรรณ และคณะ (2563) ได้พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโดยอาศัยต้นทุนของชุมชนเป็นหลักและจัดการบนฐานของทรัพยากรท้องถิ่น

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า พบว่า กิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ได้แก่ แหล่งเกษตรอินทรีย์ ที่สวนนายฉกาจ และการเปิดประสบการณ์วิถีชีวิตประมงพื้นบ้านที่หาดบ่ออิฐ กิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ การตามรอยพ่อที่ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร และการสัมผัสประสบการณ์ภูมิปัญญาวิถีชีวิตชุมชนเกาะเต่าที่กลุ่มผลิตเครื่องแกงตำมือ ส่วนการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ชุมชนเกาะเต่าที่วัดควนเจดีย์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับดี

ชุมชนเกาะเต่า เป็นชุมชนที่ผสมผสานวัฒนธรรมระหว่างไทยพุทธและมุสลิม เส้นทางท่องเที่ยวที่ร่วมกันพัฒนาขึ้นมาก็มีการผสมผสานผู้นำกลุ่มทั้งไทยพุทธและมุสลิม ทำให้มีความหลากหลายในการดำเนินชีวิต การท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน มาร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อต่อยอดให้การท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่ามีความยั่งยืน นำไปสู่การเสริมสร้างความสามารถและความเข้มแข็งให้กับชุมชน เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้ชุมชนภายใต้บริบทของชุมชนเอง (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561) ซึ่งในการพัฒนาศักยภาพของชุมชนจะเป็นการช่วยให้ชุมชนพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Community empowerment) โดยการเชื่อมโยงระหว่างคน ความรู้ และทรัพยากร จนเกิดเป็นกระบวนการทัศน์พัฒนาใหม่ ที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การจัดการและการพัฒนา กล่าวได้ว่าชุมชนมีการจัดการตนเอง มีการจัดองค์กรชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพชุมชน คือ การเริ่มและเน้นที่การจัดกระบวนการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับความรู้ กระบวนการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างทุนความรู้ ทุนทางปัญญา และทุนทางสังคม และเป็นประสบการณ์ในการพัฒนา ทำให้คนในชุมชนท่องเที่ยวมีอาชีพ รายได้ เกิดความสามัคคีและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การท่องเที่ยวชุมชนเกาะเต่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความโดดเด่นและสามารถเป็นแนวทางตั้งต้นให้กับชุมชนได้ โดยเส้นทางท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นมีรูปแบบการท่องเที่ยววันเดียว ภายใต้บริบท “การ



ท่องเที่ยววิถีเกษตรชุมชน คนเกาะแก้ว” ประกอบไปด้วยแหล่งที่เป็นจุดเด่นของชุมชน ได้แก่ 1) การเรียนรู้ประวัติศาสตร์ชุมชนเกาะแก้ว ณ วัดควนเจดีย์ 2) สัมผัสประสบการณ์ ภูมิปัญญาวิถีชีวิตชุมชนเกาะแก้ว กลุ่มผลิตเครื่องแกงตำมือ 3) คนรุ่นใหม่หัวใจเกษตรอินทรีย์ สวนนายฉกาจ 4) ตามรอยพ่อศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร 5) ชมบึงบัวบ้านคลองควาย 6) ตลาดชุมชนเกาะแก้ว และ 7) เปิดประสบการณ์ วิถีชีวิตประมงพื้นบ้าน หาดบ่ออิฐ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำลองต่อกิจกรรมทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว ยังมีความจำเป็นต้องได้รับความรู้ด้านการเป็นเจ้าบ้าน การต้อนรับนักท่องเที่ยว และการเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ภายในกลุ่มและระหว่างทำกิจกรรมไปกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ความรู้และสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้มีความสุข อบอุ่น และเห็นคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม ทั้งนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้วสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานเทศบาลตำบลเกาะแก้ว ที่ต้องการพัฒนาชุมชนสู่การท่องเที่ยว เนื่องจากตำบลเกาะแก้วมีความพร้อมด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรมที่สามารถเชื่อมโยงไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ ในตำบลเกาะแก้วได้อีกด้วย เช่น ในหมู่ที่ 5 มีวัดสามกอง ซึ่งเป็นวัดที่มีประวัติมาอย่างยาวนานนับร้อยปี และมีเรื่องเล่าต่าง ๆ มากมาย ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะแก้วจะสานต่อผลการวิจัย โดยจัดให้มีโครงการที่สามารถต่อยอดด้านการท่องเที่ยว เสริมศักยภาพพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวให้มีความเข้มแข็งและปรับปรุงพื้นที่ภูมิทัศน์ทางเข้าแหล่งที่ต่าง ๆ ให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยยังอยู่บนฐานของความเป็นชุมชน ทั้งยังซ่อมแซม ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เช่น ห้องน้ำ ห้องละหมาด ลานจอดรถสำหรับนักท่องเที่ยว ไฟฟ้าที่ต้องมีทั่วถึงทุกจุด เป็นต้น เพื่อให้เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวและการสานต่อโครงการต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้นำชุมชนและสมาชิกภายในชุมชนเกาะแก้ว ควรมีการจัดตั้งกลุ่มท่องเที่ยวเฉพาะ หรือมีการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชนเกาะแก้ว เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบหลักและแบ่งหน้าที่ในการทำงาน และการบริหารกลุ่มที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ควรมีการจัดตั้งศูนย์กลางการรับ/บริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งการกำหนดอัตราค่าโปรแกรมทัวร์ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ชุมชนท่องเที่ยวเกาะแก้ว สามารถจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ และสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ไม่ต้องการกิจกรรมที่มากจนเกินไป เช่น โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงเกษตร เน้นการเรียนรู้การปลูกผักปลอดสารพิษ การปลูกข้าวพื้นถิ่น และ



การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เน้นชื่นชมความงดงามของสถานที่ที่เก่าแก่ของชุมชน เช่น ดูพระอาทิตย์ขึ้นที่วัดควนเจดีย์ ชมความงดงามของวัดสามกองที่มีอายุกว่าร้อยปี หรือมัสดิเกาแก่ของชุมชนเกาะแต้วที่ตั้งอยู่ใจกลางของชุมชน ซึ่งก็จะเป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยพุทธและมุสลิม หรือสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบการผจญภัย จะมีโปรแกรมไต่หมึกที่บ่ออิฐ เน้นการนั่งเรือออกไปไต่หมึก กลับมาทำอาหารร่วมกัน ได้เรียนรู้วิถีชาวประมงและเข้าพักที่โฮมสเตย์ของชุมชน

3. หน่วยงานท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน เช่น สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเบื้องต้น เพื่อให้ชุมชนเข้าใจแนวคิดการท่องเที่ยวชุมชนที่แท้จริงและทั่วถึง

4. หน่วยงานท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ควรส่งเสริมและสนับสนุนพร้อมทั้งเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมในมิติต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวชุมชน เช่น การวางแผน การดำเนินกิจกรรม การบริหารจัดการ และการตัดสินใจของกลุ่มชุมชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและเป็นการกระตุ้นให้ชุมชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมและการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี นอกจากนั้นแล้ว ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องการปรับปรุงภูมิทัศน์และถนนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พร้อมต่อการรับนักท่องเที่ยว

5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ควรส่งเสริมกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและมุ่งเน้นการทำตลาดที่ยั่งยืน เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแผนแม่บทชุมชนโดยการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการ CBT เพื่อความยั่งยืน เพื่อนำมาเป็นกรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน

2. ควรนำหลักคิดการสร้างนวัตกรรมการท่องเที่ยวแบบ CBT จากฐานทรัพยากรของชุมชนมาใช้ เพื่อสร้างแรงดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

3. ควรประยุกต์หลักคิดการท่องเที่ยว CBT บนแนวคิดชุมชนอัจฉริยะ (CBT based on intelligence community) มาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป



รายการอ้างอิง

- กนกกานต์ แก้วนุช. (2561). ปัจจัยการมีส่วนร่วมเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 14(1), 110-127. <https://so02.tcithaijo.org/index.php/jitt/article/view/163061/117805>
- กรมการพัฒนาชุมชน. (2561). *คู่มือบริหารโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี*. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- กฤษฎวิวัชร ขวลิตานนท์ และเพ็ชรราภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ. (2565). ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และปัจจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีการจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 11(2), 82-90. <https://so03.tcithaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/261294/175331>
- จินตวิรี เกษมสุข. (2557). *หลักการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณิชาดา วิเศษภาส. (2561). *การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา บ้านนาต้นจั่น ตำบลบ้านดึก อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพะเยา]. <http://www.updc.cdmu.ac.th/bitstream/123456789/238/1/Nichada%20Wisetskart.pdf>
- นิมิต ชื่นสัน, สัณญา ฉิมพิมล, พิมลรัตน์ ภูเขียว, สุภัทรา สังข์ทอง, ประภาศรี อึ้งกุล, ยุทธชัย ฮาริบิน, สิรินทรา สังข์ทอง และพิมพิกา พูลสวัสดิ์. (2564). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 326-340. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JLASI/article/view/248953/168145>
- ปิยาภรณ์ รัตโนภาส, จาตุรนต์ แคมสุ่น, อารยา สุนทรวิภาต, ลักษณณ บุญมา และปวงปณต สอนขุนทด. (2567). การเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนด้วยผลิตภัณฑ์และเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวตามแนวชายฝั่งทะเล จังหวัดจันทบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 6(1), 309-324. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/271255/182015>
- ปณต อัสวชัย. (2558). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนของชุมชนเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 9(18), 60-67. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/56540/47043>



- ปรัชญาพร พัฒนผล. (2554). *การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยววัฒนธรรมแม่น้ำเพชรบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/TU0069/TU0069_fulltext.pdf
- พิฑูรย์ ทองฉิม. (2558). *การจัดการความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกาะลันตา จังหวัดกระบี่*
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10157/1/404539.pdf>
- ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล. (2563). *นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพชุมชนแบบมีส่วนร่วม อำเภอคลอง
หลวง จังหวัดปทุมธานี* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เมธธาวิณ พลโยธี, สุธาธิณี หนูเนียม และสุวิชาดา สกลวานิชเจริญ. (2565). แนวทางการพัฒนาการ
ท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ชุมชนไผ่ดำ บ้านนาป่าหนาด อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.
วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 18(1), 1-25. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/254270/172775>
- วรรณวิมล ภู่นาค. (2558). ศักยภาพชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน:กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา.
วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 26(1), 63-74.
- สกวรัตน์ บุญวรรณ, เกษตรชัย และหิม และบัณฑิตา หลิมประดิษฐ์. (2563). การพัฒนาเส้นทาง
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าตะกั่วป่า จังหวัดพังงา. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 21(1),
1-14. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/cmruresearch/article/view/235821/164341>
- สุดารัตน์ รอดบุญส่ง. (2560). *การถอดบทเรียนกระบวนการวิจัยของชุมชนเพื่อการพัฒนาศักยภาพและ
เครือข่าย ตำบลคอรุ่ม อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย].
- เสน่ห์ รักเกื้อ และปาริชาติ วิสุทธิสมาจาร. (2560). *การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการสร้างมูลค่าเพิ่ม
ผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อการอนุรักษ์ป่าพรุควนเคร็ง* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลศรีวิชัย.
- สมเกียรติ ชัยพิบูลย์. (2550). *การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา ศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน
นครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร*. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2566). *รายงานข้อมูลการวิจัยชุมชนเกาะแก้ว อำเภอ
เมือง จังหวัดสงขลา*. ผู้แต่ง.



- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2565, 20 มิถุนายน). ท.ท.ช. ไฟเขียว
ประกาศ “ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” เป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. [https://www.das
ta.or.th/th/ article/1242](https://www.das
ta.or.th/th/ article/1242)
- Armstrong, R. (2012). An Analysis of the Conditions for Success of Community-Based
Tourism Enterprises. *ICRT Occasional Paper* (OP21), 1-52.
- Ashikin, M.N., Kayat, K., & Mohamed, B. (2010). The challenges of community-based
homestay programme in Malaysia. *Regional Conference on Tourism Research (RCTR
2010)*, Universiti Sains Malaysia, Penang, Malaysia.
- Blackstock, K. (2005). A critical look at community based tourism. *Community Dev. J.* 40, 39-49.
- Clifton, J. & Benson, A. (2006). Planning for Sustainable Ecotourism: The Case for Research
Ecotourism in Developing Country Destinations. *J. Sustain. Tourism*.14, 238-254.
- Colaizzi, P. (1978). *Psychological research as the Phenomenologist views it. In Existential
-Phenomenological Alternatives for Psychology* (Valle R. & King M. eds), Oxford
University Press, 48-71.
- Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Gutmann, M., & Hanson, W. (2003). *Advanced mixed
methods research designs*. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed
methods in social and behavioral research* (pp. 209–240). Thousand Oaks, CA:
Sage.
- Creswell. J. W. (2006). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five
approaches*. Sage Publications.
- Francis, J. J., M. Johnston, C. Robertson, L. Glidewell, V. Entwistle, M. P. Eccles, and J. M.
Grimshaw. (2010). What is an adequate sample size? Operationalising data
saturation for theory-based interview studies. *Psychology and Health*, 25, 1229–45.
- Hagaman, A. K., & Wutich, A. (2017). How Many Interviews Are Enough to Identify Meta
themes in Multisited and Cross-cultural Research? Another Perspective on Guest,
Bunce, and (2006) Landmark Study. *Field Methods*, 29(1), 23-41. [https://doi.org/10.11
77/1525822X16640447](https://doi.org/10.11
77/1525822X16640447)
- Harwood, S. (2010). Planning for Community Based Tourism in a Remote Location. *Sustain
ability* 2010, 2, 1909-1923. doi:10.3390/su2071909



- Jones, S. (2005). Community Based Ecotourism: The Significance of Social Capital. *Ann. Tourism. Res.* 22, 303-324.
- Kontogeorgopoulos, N. (2000). Community Based Ecotourism in Phuket and Ao Phangnga Thailand: Partial Victories and Bittersweet Remedies. *J. Sustain. Tourism*, 13, 4-23.
- Li, Y. (2006). Exploring Community Tourism in China: the case of Nashan cultural tourism zone. *Journal of Sustainable Tourism*, 12(3), 175-193.
- Macbeth, J., Carson, D. & Northcote, J. (2004). Social Capital, Tourism and Regional Development: SPCC as a Basis for Innovation and Sustainability. *Curr. Issue. Tourism*, 7, 502-521.
- Reid, D. (2003). *Tourism, Globalisation and Development: Responsible Tourism Planning*; Pluto Press.
- Scheyvens, R. (2000). Promoting women's empowerment through involvement in ecotourism: Experiences from the third world. *J. Sustain. Tourism*, 8, 232-218.
- Sonmez, S. & Sirakaya, E. (2002). Understanding resident's support for tourism development in the central region of Ghana. *Journal of Travel Research*, 41(1), 57-67.
- Timothy, D. (2000). Building Community Awareness of Tourism in a Developing Country Destination. *Tour. Recreat. Res*, 25, 111-116.
- United Nations Development Programme. (2022). *Community based tourism: Social Innovation playbook Thailand*. [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-09/UNDP LA%20CBT%20Playbook%20%5BEN%20Version%5D.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-09/UNDP%20LA%20CBT%20Playbook%20%5BEN%20Version%5D.pdf)
- Wilson, J. (2003). *Volunteerism*. In K Christensen, D Levison (eds) *Encyclopedia of Community: From the Village to the Virtual World*, 1465-1470. Thousand Oaks.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

Factors Influencing the Decision to Choose a Home Loan Services with Kasikorn Bank in Songkhla

สุภนิตา จารุพันธ์^{1*} พิเชษฐ์ พรหมใหม่¹ ยุพาภรณ์ อุไรรัตน์¹

Supanida Jarupan^{1*} Pichate Prommai¹ Yupaporn Urairat¹

(Received: December 20, 2023; Revised: April 29, 2024; Accepted: May 23, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา และ 2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย มีวิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองรวดเร็ว และด้านการสร้างความมั่นใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 45.6 และ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 65.9 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเน้นคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า การตอบสนองที่รวดเร็ว รวมถึงการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เหมาะสม

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การตัดสินใจ

Abstract

This research aims to 1) analyze how the service quality of Kasikorn Thai Bank influences customers' decision to utilize mortgage service in Songkhla province and 2)

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

¹Faculty of Business, Administration Rajamangala University of Technology Srivijaya

*Corresponding author. E-mail: pat.savutz@gmail.com



examine the impact of service marketing mix factors on these decisions. A sample of 300 customers who opted for Kasikorn Thai Bank's mortgage service in Songkhla was selected through random sampling. Statistical methods used in the research include mean, standard deviation and multiple regression analysis for hypothesis testing. The findings indicate that 1) service quality factor—empathy, responsiveness, and assurance— account for 46.5% of the decision to use mortgage services with Kasikorn Thai Bank in Songkhla, and 2) service marketing mix factors, including product, price and process account for 66.7% of the decision-making process.

Keywords: Service quality, Service marketing mix factor, Housing loans, Decision making

บทนำ

การยื่นกู้สินเชื่อบ้านเพื่ออยู่อาศัยไม่ว่าประเภทใดก็ตาม ธนาคารจะมีวิธีพิจารณาเพื่ออนุมัติสินเชื่อด้วยการพิจารณาจากรายได้หลัก การเดินบัญชี หรือแม้แต่การเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือที่เรียกกันว่าหนี้เสีย โดยสินเชื่อระบบธนาคารพาณิชย์ ปี 2566 หดตัวเล็กน้อยที่ร้อยละ 0.3 จากระยะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน จากการทยอยชำระคืนหนี้ของภาคธุรกิจหลังแรงขยายตัวต่อเนื่องเพื่อเสริมสภาพคล่องในช่วงโควิด โดยเฉพาะธุรกิจ SMEs ธุรกิจขนาดใหญ่ ภาคอุตสาหกรรม และภาครัฐ กอปรกับการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ของธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตามการปล่อยสินเชื่อใหม่มีปริมาณเพิ่มขึ้นและกระจายตัวในหลายภาคธุรกิจ ขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภคขยายตัวได้จากสินเชื่อส่วนบุคคล ทั้งนี้ยอดคงค้างสินเชื่อต่อคุณภาพ (Non-Performing Loan: NPL หรือ stage 3) ไตรมาส 4 ปี 2566 ลดลงเล็กน้อยมาอยู่ที่ 492.8 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวมร้อยละ 2.66 โดยเป็นการลดลงจากสินเชื่อธุรกิจเป็นหลักจากการบริหารจัดการคุณภาพหนี้และการกลับมาชำระคืนหนี้ ขณะที่ยอดคงค้าง NPL ของสินเชื่ออุปโภคบริโภคยังเพิ่มขึ้นในทุกพอร์ต สำหรับสัดส่วนสินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อสินเชื่อรวม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567)

การใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบันจะเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยบ้านหรือสินเชื่อกู้ซื้อบ้านเป็นตัวกำหนดการผ่อนชำระค่างวดของการซื้อบ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์และคอนโดมิเนียม ธนาคารกสิกรไทยแบ่งผลิตภัณฑ์การขอสินเชื่อบ้านออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อสำหรับพนักงานที่มีรายได้ประจำโดยมีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยต่ำสุดร้อยละ 5.40 และสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการมีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยต่ำสุดร้อยละ 5.90 ผลิตภัณฑ์และดอกเบี้ยดังกล่าวอยู่ในเงื่อนไขของการทำประกันวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ ธนาคารมีการอนุมัติวงเงินกู้สูงสุดได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาซื้อขาย และไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมินหลักประกัน ตลอดระยะเวลาในการผ่อนชำระ ความรวดเร็วในการดำเนินการ



ลดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ เน้นการให้บริการที่ดีของพนักงาน ให้ความสำคัญ
สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร บริการเสริมพิเศษอื่น ๆ และการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงสินเชื่อ
ทั้งหมด โดยในพื้นที่จังหวัดสงขลา ธนาคารกสิกรไทยเปิดให้บริการทั้งสิ้น 15 สาขา ประกอบด้วย 1) สาขา
สงขลา 2) สาขานนทบุรี สงขลา 3) สาขาเทศบาล ภูเก็ต สงขลา 4) สาขานนทบุรีรามีสวรรค์ หาดใหญ่
5) สาขาบึงชี หาดใหญ่ 2 6) สาขานนทบุรีเกษม หาดใหญ่ 7) สาขานนทบุรีสารรังสรรค์ หาดใหญ่ 8) สาขา
โรบินสัน หาดใหญ่ 9) สาขาหาดใหญ่ใน 10) สาขานนทบุรีภูวนารถ หาดใหญ่ 11) สาขานนทบุรีจวนวิชัย
หาดใหญ่ 12) สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ 13) สาขาคลองแงะ 14) สาขานาทวี และสาขापาดังเบซาร์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย การ
ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการและลักษณะท่ายากภาพ เป็นกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญ
สำหรับธุรกิจบริการอย่างธนาคารถือเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า
นอกจากนี้คุณภาพการบริการอันประกอบไปด้วยความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การ
ตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ก็เป็นอีกเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเช่นกัน จัดเป็นปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบ
ความต้องการหรือความคาดหวังของตนกับบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพ
การบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือต้องมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า
(เปรมฤดี พูลสวัสดิ์ และคณะ, 2562) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพการบริการ
และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่
อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นขั้นตอนการเลือกใช้บริการ โดยการตัดสินใจโดยพิจารณาเกี่ยวกับกระบวนการ
ตัดสินใจทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรมทางกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งทำให้เกิดการซื้อ
(Kwangsiriporn, 2020) สำหรับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคถือเป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคใช้ในการ



พิจารณาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่สถานการณ์ก่อนการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ จจริงจนถึงเหตุการณ์หลังจากการซื้อมาบริโภคแล้ว โดยสามารถสรุปขั้นตอนที่สำคัญดังนี้ (Kotler & Keller, 2006)

1. การรับรู้ถึงความต้องการ พฤติกรรมการซื้อจะมีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้บริโภคมีความต้องการที่อาจได้รับการกระตุ้นจากภายนอก เช่น สื่อโฆษณาที่จูงใจ หรือเห็นคนรอบข้างใช้สินค้านั้น ๆ เป็นต้น หรือจากภายใน เช่น ความรู้สึกหิว ความต้องการขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

2. การค้นหาข้อมูล หลังจากผู้บริโภคเกิดความต้องการแล้ว การค้นหาเสาะหา ศึกษาข้อมูลของสินค้านั้น ๆ เป็นขั้นตอนที่จะเกิดต่อมา แต่ทั้งนี้กระบวนการหาข้อมูลในขั้นนี้ อาจไม่เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้านั้น ๆ สูงมาก และสามารถซื้อสินค้าได้ทันที การเสาะหาข้อมูลอาจไม่มีเพราะผู้บริโภคจะซื้อสินค้าในทันที แต่ถ้าหากมีความต้องการธรรมดาตามธรรมชาติ และไม่อาจหาซื้อได้ทันที การเสาะหาข้อมูลก็จะเกิดขึ้นในกระบวนการตัดสินใจซื้อ

3. การประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ เมื่อผู้บริโภคได้มีการเสาะหาข้อมูลแล้ว จากนั้นผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจ และประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ นั้นหมายถึงผู้บริโภคต้องมีการตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้านี้หรืออะไร หรือซื้อสินค้าอะไร ผู้บริโภคแต่ละคนก็มีแนวทางการตัดสินใจที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของการตัดสินใจ และทางเลือกที่มีอยู่ นักการตลาดจำเป็นต้องรู้ถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ นอกจากนั้นกระบวนการประเมินผลเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน และผู้บริโภคแต่ละคนอาจจะมีกระบวนการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้นอีกด้วย ดังนั้นแนวความคิดพื้นฐานที่ช่วยเหลือในกระบวนการประเมินผลพฤติกรรมผู้บริโภคมีหลายประการ

4. การตัดสินใจซื้อ จากการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจทำให้ผู้บริโภคสามารถจัดลำดับความสำคัญของการเลือกซื้อได้แล้ว ในขั้นต่อไปคือการพิจารณาถึงทัศนคติของผู้อื่นที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ การที่ผู้บริโภคสามารถประเมิน และเลือกสินค้าหรือตราสินค้าได้แล้ว ไม่ได้หมายความว่า จะเกิดการซื้อได้เพราะปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงจากการเลือกบริโภคสินค้านั้น ๆ ได้อีกด้วย

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าพอใจผู้บริโภคได้รับทราบถึงข้อดีต่าง ๆ ของสินค้า ก็ทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้หรืออาจมีการแนะนำให้เกิดผู้บริโภครายใหม่ได้ แต่ถ้าไม่พอใจ ผู้บริโภคก็อาจเลิกซื้อสินค้าในครั้งต่อไป และอาจส่งผลเสียต่อเนื่องจากการบอกต่อ ทำให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าได้น้อยลงตามไปด้วย



กล่าวโดยสรุปได้ว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อหรือการใช้บริการของลูกค้าจะประกอบไปด้วยการรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจและพฤติกรรมหลังการซื้อหรือการใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Parasuraman, et al. (1988) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่าเป็นการรับรู้ที่ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยลูกค้าจะทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่ อยู่ในการรับรู้ของลูกค้า หรือต้องมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า นั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพของสินค้า และการรับรู้เป็นผลลัพธ์จากความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับการวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้า มีการวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) 4) ความมั่นใจ (Assurance) และ 5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Kotler and Armstrong (2011) แบ่งส่วนประสมทางการตลาดบริการออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่ผู้ขายเสนอขายต่อตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจอยากได้เป็นเจ้าของ และซื้อมาเพื่ออุปโภค อันเป็นการตอบสนองความต้องการ ยังหมายถึง บริการสถานที่ บุคคล แนวความคิด และพิจารณาถึงขอบเขตของคุณภาพของบริการ

2. ราคา (Price) เป็นการประเมินมูลค่าของสินค้าในรูปของเงินตรา โดยปกติการกำหนดราคาสินค้าจะพิจารณาต้นทุนของสินค้าบวกด้วยกำไรที่ต้องการ ในการตัดสินใจเรื่องราคาผู้บริโภคจะประเมินมูลค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาที่จะต้องจ่าย

3. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง เป็นกิจกรรมการตลาดที่ประกอบด้วยช่องทางการจัดจำหน่าย การขนส่ง และการคลังสินค้า ผู้ประกอบการจะต้องใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับสินค้า เลือกวิธีการขนส่งที่ก่อให้เกิดความประหยัดซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระบบคลังสินค้าที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดภายใต้ต้นทุนที่ประหยัดที่สุด

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ใช้สำหรับสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการ การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วยเครื่องมือที่สำคัญ ๆ



ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง การใช้เครื่องมือดังกล่าวจะต้องตอบวัตถุประสงค์ทางการตลาดเดียวกัน

5. บุคลากร (People) การบริการเป็นงานที่จะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการหรือพนักงานของร้าน ดังนั้นธุรกิจบริการจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานหรือบุคลากรเป็นอย่างมาก การให้บริการจะส่งผลต่อการรับรู้ทางด้านกายภาพของลูกค้า พนักงานธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อจะต้องมีลักษณะที่มีจิตใจให้บริการ สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าตั้งแต่กระบวนการแรกจนกระทั่งขั้นสุดท้ายในการให้บริการ

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ปัจจัยด้านนี้เกี่ยวข้องกับส่วนที่สัมผัสจับต้องของการบริการและสิ่งแวดล้อม สิ่งกระตุ้นที่จับต้องได้ที่จะส่งผลกระทบต่อความประทับใจของลูกค้าในรูปแบบที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ สภาพบรรยากาศ การจัดตกแต่งสถานที่ ความสบายของสถานที่สำหรับให้บริการ เป็นต้น

7. กระบวนการ (Process) ผู้ให้บริการต้องใช้กระบวนการเพื่อส่งมอบการบริการของตนให้กับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของงานบริการ การไหลและความก้าวหน้าของกระบวนการผลิตมีความสำคัญมากในการบริการ กระบวนการให้บริการจะต้องมีความชัดเจนและก่อให้เกิดความประทับใจตลอดการให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นแนวคิดทางการตลาดที่นำมาปรับใช้กับธุรกิจบริการ อันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place/Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างหรือนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

คุณภาพการบริการกับการตัดสินใจใช้บริการ

การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าย่อมเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพของผู้ให้บริการ ผลการศึกษาของธีระ กุลวรวิทย์, (2565) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพและความคุ้มค่าของการใช้บริการส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ โดยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำและการบอกต่อได้ร้อยละ 15.60 มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของอารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ (2563) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ความไว้วางใจ การตอบสนองของพนักงานและคุณภาพที่จับต้องได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ธนยธร ตินภพ (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกสารของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านรูปธรรม ความไว้วางใจ และการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกสารของผู้ขายสินค้า



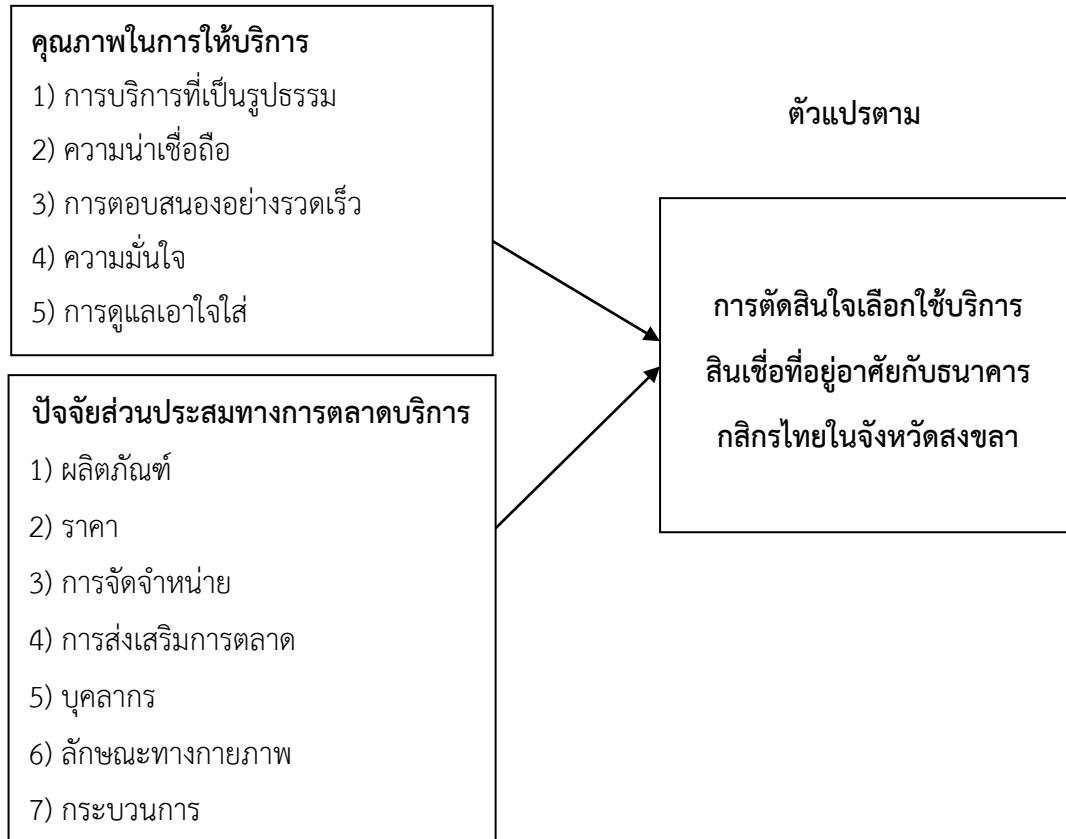
ออนไลน์ในกรุงเทพมหานครและปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองและความเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนในด้านการรับรู้ถึงความต้องการ การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการและความรู้สึกภายหลังการซื้อของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ .05 จากข้อค้นพบดังกล่าวจะเห็นว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ นอกจากนี้งานวิจัยของอิริวัฒน์ อาซากิจ และคณะ (2566) ได้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 18.70

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับการตัดสินใจใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยผลการวิจัยของเกรวินทร์ วุฒิมานพม และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาล (2564) ระบุว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และการศึกษาของมณฑิรา น้อยเงิน (2562) ระบุว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งมีข้อค้นพบในทิศทางเดียวกับฉัตรวิสา พรหมมณ้อย (2563) กล่าวคือปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ SCB Easy App ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมระดับสูงมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยของกมลวรรณ ทศช่วย และนิติพล ภูตะโชติ (2566) ยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร



ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา 15 สาขา ตามสถิติปี 2563 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567) จำนวน 1,135 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา จากสถิติปี 2563 จำนวน 1,135 คน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple random sampling) จากลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยกระจายการสุ่มไปตามสาขาต่าง ๆ ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาสาขาละ 20 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple choice) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service marketing mix) จำนวน 7 ด้าน มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

4.21-5.00 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.41-4.20 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นมาก

2.61-3.40 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นปานกลาง

1.81-2.60 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นน้อย

1.00-1.80 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด



สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้มีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา รวมถึงการศึกษาแนวทางการสร้างข้อคำถามจากงานวิจัยที่ผ่านมา ต่อจากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและนำไปเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีค่ามากกว่า 0.7

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามโดยคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ลงรหัสและทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบปกติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน ช่วงอายุ 31- 45 ปี จำนวน 175 คน สถานภาพโสด จำนวน 142 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 112 คน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 147 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 155 คน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.647) โดยมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.631) รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.636) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. = 0.607) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.700) และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}$ = 4.30, S.D. = 0.661) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมอยู่กับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

คุณภาพบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	4.40	0.631	มากที่สุด	1
2. ด้านความมั่นใจ	4.39	0.636	มากที่สุด	2
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.37	0.607	มากที่สุด	3
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.34	0.700	มากที่สุด	4
5. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.30	0.661	มากที่สุด	5
รวม	4.36	0.647	มากที่สุด	-

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.669) โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.740) รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.740) ด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.675) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.683) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.702) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.702) และด้านราคา ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.755) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.38	0.670	มากที่สุด	1
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.32	0.712	มากที่สุด	2
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.25	0.675	มากที่สุด	3
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.22	0.683	มากที่สุด	4
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	0.702	มากที่สุด	5
6. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.14	0.702	มาก	6
7. ด้านราคา	4.01	0.755	มาก	7
รวม	4.21	0.699	มากที่สุด	-



ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในการตัดสินใจครั้งต่อไปลูกค้าจะใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.740) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
จะใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยต่อไป	4.22	0.740	มากที่สุด	-

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 45.6 โดยปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่เพียงด้านเดียวส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลาสูงที่สุด รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความมั่นใจตามลำดับ ดังในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์หิอทธิพลของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

ตัวแปร	b	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.029	.292		0.101	.920
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.083	.102	.058	.815	.416
2) ด้านความน่าเชื่อถือ	.155	.117	.109	1.321	.188
3) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.245	.137	.187	1.785	.007*
4) ด้านความมั่นใจ	.233	.135	.175	1.718	.008*
5) ด้านการดูแลเอาใจใส่	.261	.092	.220	2.821	.005*
R = .682, R ² = .465, R ² _{adj} = .456, F = 36.412 Sig. = 0.00					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 65.9 โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาสูงที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

ตัวแปร	b	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.414	.210		1.973	.049
1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	.202	.075	.170	2.681	.008*
2) ด้านราคา	.176	.067	.163	2.630	.009*
3) ด้านการจัดจำหน่าย	.048	.082	.037	.585	.559
4) ด้านส่งเสริมการตลาด	.090	.085	.070	1.059	.291
5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.107	.086	.091	1.247	.213
6) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	.157	.083	.127	1.904	.058
7) ด้านกระบวนการให้บริการ	.325	.076	.278	4.296	.000**
R = .817, R ² = .667, R ² _{adj} = .659, F = 53.268 Sig. = 0.00					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 46.5 โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทยจำเป็นต้องมีการสร้างความเห็นอกเห็นใจกันระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ พนักงานมีความเป็นกันเองกับลูกค้า รวมถึงการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ลูกค้าได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ธนาคารจะต้องมีเงื่อนไขในการผ่อนปรนเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ จึงจะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจซื้อสินเชื่อบริษัทกับธนาคารต่อไป นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารกสิกรไทย เนื่องจาก



ลูกค้าปัจจุบันมีลักษณะความต้องการที่รวดเร็ว เมื่อตัดสินใจแล้ว ธนาคารจะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจ นอกจากนี้การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ธนาคารจะต้องดำเนินการ ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาของพรรณธิพา โพธิจักร (2564) ได้ศึกษาการตัดสินใจในการใช้บริการเงินกู้ของข้าราชการส่วนกลางที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทางหลวง จำกัด ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเงินกู้ของข้าราชการส่วนกลางที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทางหลวง จำกัด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญธร ตินภพ (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านรูปธรรม ความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 66.7 โดยมีด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะต้องมีความชัดเจน ครอบคลุมเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างดี มีราคาและอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมผสมผสานกับสินเชื่อที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการในการให้บริการจะต้องมีความชัดเจน ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้และมีระยะเวลาในการให้สินเชื่อที่เหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมถึงมีกระบวนการในการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอุดร อุประ และสืบชาติ อันทะไชย (2562) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของอิเล็กทรอนิกส์แอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิชา แพงชาลี และพอดิ สุขพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสามารถพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ธนาคารกสิกรไทย ด้านความผูกพัน ได้ร้อยละ 58.9 ด้านการบอกต่อ ได้ร้อยละ 57.9 ด้านความชอบ ได้ร้อยละ 52.8 และด้านการใช้บริการซ้ำ ได้ร้อยละ 52. รวมถึงความสอดคล้องกับผลการศึกษาของมนทิรา น้อยจัน (2562) ที่ระบุว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้าน



ลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31- 45 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด สงขลาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร กสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพ การให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าการตอบสนองอย่างรวดเร็วและการสร้างความมั่นใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาได้ร้อยละ 46.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร กสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาได้ร้อยละ 66.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาสูงที่สุด รองลงมาคือคุณภาพ การให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นในการให้บริการ ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการโดย กำชับให้พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยเอาใจใส่ดูแลลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้มากขึ้น มีการ สอบถามความต้องการ ปัญหาหรืออุปสรรคของลูกค้า มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็ว ไม่ชักช้า รวมถึงการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย

2. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทยของลูกค้า ในจังหวัดสงขลามากถึงร้อยละ 66.7 โดยปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด สงขลาสูงที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ดังนั้นธนาคาร ควรมีการกำหนดกระบวนการในการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้มีความชัดเจน จะต้องมีการกำหนด



ระยะเวลาการเริ่มต้นโครงการและสิ้นสุดโครงการที่ชัดเจน มีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการเข้าใช้บริการของลูกค้า และจะต้องมีการดำเนินการให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย โดยขั้นตอนไม่ยุ่งยาก นอกจากนั้นธนาคารจะต้องมีการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ตลอดจนค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการดำเนินการจะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาจากข้อมูลที่จะเอื้อและแม่นยำ เพื่อให้ทราบปัญหา และอุปสรรคที่แท้จริง และนำผลไปปรับปรุงต่อไปในอนาคต
2. ผู้วิจัยควรเฉพาะเจาะจงสาขา เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ได้อย่างตรงตามพื้นที่ที่ศึกษาได้แม่นยำมากขึ้น
3. ผู้วิจัยอาจศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรสำคัญอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น ทักษะคิดของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ความพึงพอใจในการบริการ ไปจนถึงการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมไปยังประเด็นอื่น ๆ ต่อไป

รายการอ้างอิง

- กมลวรรณ ทศช่วย และนิติพล ภูตะโชติ. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด 19. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 13(1), 33-48. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/npuj/article/view/262874/177140>
- เกวรินทร์ วุฒิมานพ และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 5(1), 196-209. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/saujournalssh/article/view/252194/171226>
- ฉัตรวิสา พรหมณ้อย. (2563). ส่วนประสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการ SCB Easy App ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Chatvisa.Phr.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567, 19 กุมภาพันธ์). *สรุปภาพรวมธนาคารพาณิชย์ ไตรมาส 4 ปี 2566 และปี 2566*. <https://www.bot.or.th/th/news-and-media/news/news-20240219.html>



- ธีระ กุลวรวิทย์. (2565). ปัจจัยด้านคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ Social Commerce ในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://kb.psu.ac.th/psu-kb/bitstream/2016/18027/1/6350121008.pdf>
- ธัญธร ตินภพ. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกสารของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 24(1), 85-96. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/257897/173245>
- เปรมฤดี พูลสวัสดิ์, รัตนา วิริยะกิจจา, ณัฐพันธ์ บัววรารณ และพนิดา สรชัยกุลวัฒนา (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์บริการสินเชื่อนครหลวง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้า]. *The%20Manuscript%20(Full%20Article%20Text)*-3235-1-10-20200120.pdf
- พรรณธิพา โพธิ์จักร. (2564). การตัดสินใจในการใช้บริการเงินกู้ของข้าราชการส่วนกลางที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทางหลวง จำกัด [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat17/6214060086.pdf>
- มณทิรา น้อยจิน. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2849/1/60602330.pdf>
- อริวัฒน์ อาซากิจ, สุชาดา บุญเรือง, ภัทรารักษ์ แก้วพลายงาม, วชิราภรณ์ พัดเกิด และธำณัฐ ภัทรภาคร. (2566). ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 17(52), 588-599. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/264832/178932>
- อภิชา แพงชาลี และพอดิ สุขพันธ์. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันK PLUS ธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 8(3), 216-232. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/265314/175951>



- อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1429/1/g602130029.pdf>
- อุดร อุประ และสืบชาติ อันทะไชย. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของอิเล็กทรอนิกส์แอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 14(1), 183-195. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/reru/article/view/209524/164364>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Marketing Management* (12th ed.) Prentice Hall.
- Kwangsiriporn, N. (2020). *Factors Affecting Decision to Use PTT Gas Stations in Samut Prakan Province* [Master's thesis] Bangkok University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 6(1), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3th ed.). Harper and Row Publication.



การพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา
ของนักเรียน เรื่อง พีระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

The Development of a Network-Based Learning Environment Based on the SSCS Model to Promote Problem-Solving Thinking on Pyramids, Cones, and Spheres for 9th Grade Students

ฐิติกานต์ ภูอาราม^{1*} อิศรา ก้านจักร¹ ณัฐกานต์ เมย์เค้า¹

Thitikant Phooarram^{1*} Issara Kanjug¹ Nutthakarn Moeikao¹

(Received: February 28, 2024; Revised: May 14, 2024; Accepted: May 27, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ออกแบบและพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พีระมิต กรวย และทรงกลมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 2) ศึกษาการแก้ปัญหาของนักเรียนตามรูปแบบ SSCS 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ตามรูปแบบ SSCS กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านหนองแซง จำนวน 24 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สถิติที่

ผลการวิจัย พบว่า 1) การเรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พีระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) สถานการณ์ปัญหา (2) แหล่งการเรียนรู้ (3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (4) ศูนย์ส่งเสริมการทักษะการแก้ปัญหา (5) ฐานการช่วยเหลือ และ (6) การโค้ช 2) นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยในการแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69)

คำสำคัญ: รูปแบบ SSCS การคิดแก้ปัญหา สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้

Abstract

This study aims to: 1) design and develop a network-based learning environment grounded in the SSCS model to enhance students' problem-solving skills concerning

¹สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹Science and Technology Education, Faculty of Education, KhonKaen University

*Corresponding author. E-mail: Thitikant.phooarram@gmail.com



pyramids, cones, and spheres, 2) assess the impact of the SSCS model on students' problem-solving abilities, and 3) evaluate student satisfaction with the SSCS model. The sample consisted of 24 Mathayom 3 (9th grade) students from Ban Nong Saeng School Data analysis included frequency, percentage, mean, S.D. and t-test.

The research results revealed that: 1) The SSCS model-based learning environment effectively promoted problem-solving thinking in Mathayom 3 students regarding pyramids, cones, and spheres, incorporating six elements: (1) problem situations, (2) learning resources, (3) knowledge exchange, (4) problem-solving skills promotion center, (5) support base, and (6) coaching. 2) Students demonstrated a statistically significant improvement in problem-solving scores post-intervention, at the .05 significance level. 3) Overall, students expressed high satisfaction with the SSCS-based network learning environment, with an average satisfaction score of 4.69.

Keywords: SSCS Model, Problem-solving thinking, Learning environment

บทนำ

โมเดลการแก้ปัญหา SSCS เป็นวิธีการสอนที่เน้นทักษะกระบวนการแก้ปัญหาของนักเรียน และเน้นทักษะการสำรวจความรู้ การค้นพบ และการสร้างองค์ความรู้ เพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ตามกระบวนการเรียนรู้การแก้ปัญหา การจัดการการเรียนรู้ผ่านรูปแบบเพื่อช่วยให้นักเรียนแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แบบ SSCS ของ Pizzini et al. (1989) เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้รูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจโดยเน้นให้นักเรียนฝึกการคิดแก้ปัญหา ใช้กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล มุ่งให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยตนเองโดยครูเป็นเพียงผู้นำเสนอปัญหาและเป็นผู้กระตุ้นให้นักเรียนคิดและค้นคว้าด้วยตนเอง รวมทั้งมุ่งเน้นให้นักเรียนเผชิญกับสถานการณ์ปัญหา วิเคราะห์สถานการณ์ วางแผน ดำเนินการแก้ปัญหาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหาคำตอบของปัญหา ซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ 1) การบวนการด้านการสืบหาข้อมูล 2) กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหา 3) กระบวนการค้นหาคำตอบ และ 4) กระบวนการนำเสนอความเห็นร่วมกัน โมเดลการแก้ปัญหา SSCS มีความต่างจากบทเรียนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหามา เนื่องจากให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหามุ่งเน้นให้ผู้เรียนแสหาความรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนมีหน้าที่ให้คำปรึกษาเพื่อก่อให้เกิดการเชื่อมโยงทางการเรียนรู้ สามารถสร้างเทคนิคและรูปแบบการแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (นริศรา สำราญวงศ์ และคณะ, 2560)

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ปัจจุบัน พบว่า ครูเน้นให้นักเรียนท่องจำนิยาม ทฤษฎี กฎหรือหลักการต่าง ๆ แล้วให้ปฏิบัติ เน้นการแก้ปัญหาในแบบฝึกหัดที่คล้ายคลึงกับตัวอย่าง



ที่ครูสอนทำให้นักเรียนเรียนรู้การแก้ปัญหาโดยใช้การจดจำรูปแบบและไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้อย่างแท้จริง การจัดการเรียนรู้เช่นนี้เป็นการมุ่งเน้นคำตอบมากกว่ากระบวนการ ครูไม่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ส่วนบุคคลของนักเรียนในระหว่างการทำคำตอบ เป็นการปิดกั้นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านการคิดขั้นสูง ส่งผลให้นักเรียนขาดทักษะในการแก้ปัญหา ครูผู้สอนคณิตศาสตร์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้เข้ากับยุคสมัย โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (วรรณนิภา สารสุวรรณ, 2563) ผู้วิจัยจึงสนใจต้องการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยเป็นการมุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นกระบวนการ

จากความเป็นมาและรายงานการวิจัยที่ผ่านมาดังกล่าวข้างต้น งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาสีงแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบและพัฒนาสีงแวดล้อมการเรียนรู้ตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
2. เพื่อศึกษาการแก้ปัญหาของนักเรียนตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการพัฒนาสีงแวดล้อมการเรียนรู้ตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อพัฒนาสีงแวดล้อมการเรียนรู้ตามโมเดล SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สีงแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้คอนสตรัคติวิสต์ คือการศึกษาผ่านการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ สีงแวดล้อมการเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งจะมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน ซึ่งปัจจัยสำคัญคือการทำใ้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงและสร้างกระบวนการเรียนรู้ผ่านการวิเคราะห์ด้วยตนเอง โดยในการประยุกต์ใช้จำเป็นต้องมีการบูรณาการความรู้เพื่อให้เกิดความสร้างสรรค์ความรู้



ที่เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียน ซึ่งกระบวนการในการสร้างองค์ความรู้แก่นักเรียนต้องใช้รูปแบบการส่งเสริมให้มีการทำการทดลอง สำรวจ การคิดแบบองค์รวมและการร่วมมือในการเรียนรู้ ซึ่งความสำคัญของคอนสตรัคติวิสต์ ผู้เรียนคือจุดศูนย์กลางทางการเรียนรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา (Jonassen, 1999)

การเรียนรู้โมเดล SSCS

การจัดการเรียนรู้โมเดล SSCS คือ การเริ่มต้นที่ผู้เรียนโดยให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์และวิเคราะห์การได้มาซึ่งคำตอบจากการมีข้อมูลสนับสนุนและการใช้ประสบการณ์ที่มีมาปรับให้เข้ากับสภาพปัจจุบัน โดยจุดเริ่มต้นคือการสร้างสิ่งที่มากระตุ้นความต้องการในการพยายามแก้ไขปัญหาผ่านการจัดห้องเรียนให้นักเรียนได้ใช้ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา

การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์

อารยา ยูวะนะเตมีย์ (2560) กล่าวว่า การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ คือ การหาวิธีการหรือหาทางออกของปัญหา ซึ่งอาจเป็นสถานการณ์หรือคำถามที่ผู้เรียนไม่มีความรู้ หรือคุ้นเคยมาก่อนและไม่สามารถหาคำตอบได้ทันที ดังนั้นในการหาคำตอบจะต้องใช้ความรู้ สถิติปัญหา วางแผน ตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสม อีกทั้งต้องอาศัยประสบการณ์ทางคณิตศาสตร์และศาสตร์ด้านอื่น ๆ มาช่วยในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ด้วยเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งศรีสุตา อ่อนบัตร์ (2563) ได้ให้ความหมายของการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ว่า หมายถึง กระบวนการในการประยุกต์ความรู้ทางคณิตศาสตร์ ขั้นตอน กระบวนการแก้ปัญหา ยุทธวิธีแก้ปัญหา และประสบการณ์ที่มีอยู่ไปใช้ในการค้นหาคำตอบของปัญหาทางคณิตศาสตร์ เพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ สถานการณ์ที่นำมาเป็นปัญหาทางคณิตศาสตร์ควรเป็นสถานการณ์ที่กระตุ้นและดึงดูดความสนใจของนักเรียน ตลอดจนเป็นสถานการณ์ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนประยุกต์ใช้ความรู้ทางคณิตศาสตร์ ขั้นตอน กระบวนการแก้ปัญหา และนำมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น Riasat (2010) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความแตกต่างกันเมื่อต้องเผชิญกับสภาพปัญหาที่ต่างกัน ย่อมส่งผลให้มีกระบวนการแก้ไขที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ทางออกของปัญหาที่เหมาะสมผู้เรียนจำเป็นต้องวิเคราะห์ให้รอบคอบผ่านกระบวนการที่เหมาะสม ซึ่งการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ มี 4 ด้านคือ เริ่มต้นจากการรับรู้และเข้าใจปัญหา การวางแผน การแก้ไขโดยใช้การวิเคราะห์และประยุกต์หลักทางคณิตศาสตร์มาใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพชรภรณ์ เหมกลาง และสุมาลี ชัยเจริญ (2560) การสังเคราะห์แนวคิดและออกแบบการเรียนรู้โดยใช้หลักการคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวกับโครงสร้างโลกของเรา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการออกแบบสภาพการเรียนรู้อย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวกับหัวข้อที่สร้างสรรค์สำหรับ



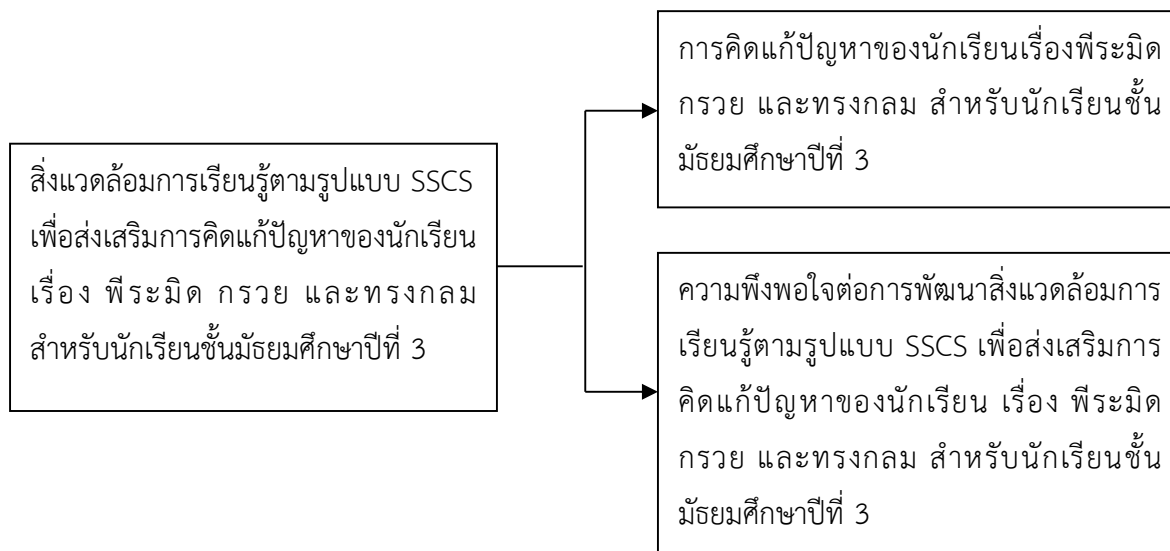
กลุ่มเป้าหมายของผู้เรียนในโลกของเรา ผ่านผู้มีความรู้ที่ชำนาญ การออกแบบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเครือข่ายตามหลักการคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวกับโครงสร้างโลกของเรา ในการศึกษาใช้วิธีการวิจัยต่าง ๆ มุ่งเป้าไปที่นักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เช่น การวิจัยและการสำรวจวรรณกรรมเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุป การตีความ และเทคนิคการวิเคราะห์ การวิจัยแสดงให้เห็นว่าการสังเคราะห์กรอบการทำงานที่เน้นโครงสร้างสำหรับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเครือข่ายส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวกับวิธีการจัดโครงสร้างโลกของเรา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 1) เป็นกรอบทฤษฎีที่มีหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ (1) จิตวิทยาขั้นพื้นฐาน (2) วิทยาศาสตร์ศึกษา (3) บริบท (4) ทฤษฎีสื่อ (5) เทคโนโลยี และ (6) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ 2) กระบวนการคิดเชิงออกแบบประกอบด้วยกรอบการทำงาน 3 ส่วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ (1) การกระตุ้นทางปัญญาและการคิดเชิงวิเคราะห์ (2) การส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์ผ่านการกระตุ้นทางปัญญา และ (3) การส่งเสริมการสร้างความรู้และการคิดเชิงวิเคราะห์

กฤษฎา ขุนอาจ และคณะ (2562) ศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาและความสามารถในการเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในผลลัพธ์ของการจัดการเรียนรู้ที่ผสมผสานแบบจำลอง SSCS และเทียบปัญหาทางคณิตศาสตร์และความสามารถในการเรียนรู้การเชื่อมโยงโดยใช้แบบจำลอง SSCS ร้อยละ 70 ผลการศึกษา พบว่า หลังจากได้รับการสอนโดยใช้วิธีปลายเปิดรวมกับแบบจำลอง SSCS ทักษะการแก้ปัญหาและการเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 70% โดยมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

Yasin (2020) ได้ศึกษาผลของรูปแบบการเรียนรู้ SSCS ต่อทักษะการคิดอย่างไตร่ตรองและความสามารถในการแก้ปัญหา พบว่า การประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้ SSCS กับทักษะการคิดไตร่ตรองทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน การประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้ SSCS กับความสามารถในการคิดเชิงไตร่ตรองทางคณิตศาสตร์มีอิทธิพลร้อยละ 91.9 การใช้รูปแบบการเรียนรู้ SSCS กับทักษะการคิดไตร่ตรองทางคณิตศาสตร์และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์มีประสิทธิผลในระดับค่อนข้างสูง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พีระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi experimental research) โดยมีการทดสอบก่อน และหลังเรียนของกลุ่มทดลอง (Groups pretest-posttest design) การแก้ปัญหาของนักเรียนโดยการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS ซึ่งประกอบด้วยระยะในการดำเนินการวิจัย 3 ระยะคือระยะที่ 1 การออกแบบและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ (Product design and development phase) ระยะที่ 2 ของการประเมินคุณภาพนวัตกรรมการเรียนรู้ (Product evaluate phase) และระยะที่ 3 การหาความตรงและนวัตกรรมการเรียนรู้ (Validation of product phase)

1. กลุ่มเป้าหมาย

1.1 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนบ้านหนองแซง จำนวน 1 ห้อง จำนวนนักเรียน 24 คน โดยการเจาะจง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นนักเรียนที่ต้องฝึกกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบที่จะส่งผลดีต่อการเลือกศึกษาต่อในสายการเรียนที่แตกต่างกัน

1.2 ผู้เชี่ยวชาญ 9 ท่าน

- ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการสอน 3 ท่าน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา 3 ท่าน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล 3 ท่าน



2. เครื่องมือวิจัย

2.1 สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

2.2 แบบทดสอบการคิดแก้ปัญหา เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

3.1 การทดสอบการแก้ปัญหาปริมาตร กรวย และทรงกลมจะใช้ก่อนและหลังบทเรียน หมวดย่อยอัตโนมัติจะแสดงถึงการวัดทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียน ส่งแบบทดสอบไปยังผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหามีความถูกต้อง พิจารณาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การทดสอบ ภาษาที่ใช้ และความเหมาะสม นำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญไปใช้ค้นหาดัชนีการจับคู่วัตถุประสงค์การทดสอบเพื่อการเรียนรู้ (IOC) ดัชนี IOC ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.60 - 1.00 ปรับเปลี่ยนการทดสอบตามคำแนะนำ เตรียมฉบับเต็มเพื่อใช้ในการรวบรวม

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ภาษา การสื่อความหมาย เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (IOC) ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าแบบสอบถามนั้นสามารถใช้ได้ หากน้อยกว่า 0.5 ให้ตัดแบบสอบถามนั้นหรือปรับปรุงแก้ไข จัดทำแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะเป็นฉบับสมบูรณ์

4. ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเยาวชน กล่าวคือ ผู้วิจัยมีการแจ้งผู้ปกครองและนักเรียนกลุ่มตัวอย่างถึงรายละเอียดในการวิจัยและขออนุญาตดำเนินการจัดการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม โดยใช้การพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสอนด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน



ดังนี้ 1) ทดสอบก่อนเรียน (Pre test) 2) ดำเนินการทดลองสอนตามสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS 3) ทดสอบวัดการคิดแก้ปัญหาหลังเรียน (Post test) 4) ให้นักเรียนทำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เรียนที่เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งประกอบด้วย การคิดแก้ปัญหา และความพึงพอใจของผู้เรียนที่เรียนด้วย สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การคิดการแก้ปัญหาของผู้เรียน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดการคิดแก้ปัญหา โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t-dependence sample test) 2) ความพึงพอใจของผู้เรียนทำการวิเคราะห์จากแบบวัดความพึงพอใจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ ภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์การเรียนรู้ การแก้ปัญหาและการออกแบบ และพัฒนาสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยมี 6 ด้าน 1) การใช้รูปแบบปัญหาจากสถานการณ์เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสามารถลองแก้ไข ปัญหา ผ่านการใช้ข้อมูลที่มีในการออกแบบการแก้ไขปัญหา 2) จุดเรียนรู้ คือสถานที่หรือแหล่งที่รวบรวม ข้อมูลสำคัญทางการเรียน 3) การร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ร่วมกัน 4) ศูนย์ส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) กระบวนการด้านการสืบหาข้อมูล 2) กระบวนการดำเนินการแก้ไข ปัญหา 3) กระบวนการค้นหาคำตอบ และ 4) กระบวนการนำเสนอความเห็นร่วมกัน โดยที่ผู้สอนมีหน้าที่ ส่งเสริม 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1) เป็นผู้สนับสนุนการแก้ไขปัญหภายใต้อาณัติที่นักเรียนไม่สามารถหาทาง ในการแก้ไขได้ 2) เป็นผู้ให้คำปรึกษาเพื่อก่อให้เกิดการแก้ปัญหาในการเรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ตาม โมเดล SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยมุ่งให้ผู้เรียนเกิดการแก้ไขปัญหภายใต้อาณัติที่นักเรียนไม่สามารถหาทาง ในการแก้ไขได้

2. นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยในการแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนหลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วย สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS และการจัดการเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS ทำให้นักเรียนเชื่อมโยงความรู้ไปแก้ปัญหาในชีวิตจริง



ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนกับหลังเรียนการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน

คะแนน แบบทดสอบ	จำนวน นักเรียน	คะแนนทดสอบ		ค่าเฉลี่ย	S.D.	t-Test	df	sig
		คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย					
ก่อนเรียน (Pretest)	24	10	6.74	67.40	1.19	-12.23	22	0.00**
หลังเรียน (Posttest)			8.70	87.90	0.79			

**นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า จากแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.74 คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.19 และค่าจากแบบทดสอบหลังเรียน (Posttest) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.70 คิดเป็นร้อยละ 87.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t-dependence sample test) พบว่านักเรียนมีค่าเฉลี่ยในการแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนหลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่านักเรียนมีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาสูงขึ้นหลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมฯ

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากแบบวัดความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 22 คน ซึ่งผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิต กรวย และทรงกลม มีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS ฯ โดยภาพรวม

รายการประเมิน	ผลการวิเคราะห์		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหา	4.52	0.64	มากที่สุด
ด้านสื่อ	4.81	0.44	มากที่สุด
ด้านการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ ฯ	4.74	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.69	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่าในภาพรวมผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านสื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.81) ด้านการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ ฯ (ค่าเฉลี่ย 4.74) และด้านเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.52) อาจเป็นผลมาจากการ ที่ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ฯ ซึ่งนักเรียนยังไม่เคยได้ใช้ทำให้รู้สึกถึงความแปลกใหม่ และในบางครั้งยังอาจจะสับสนในแต่ละฐานต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนได้มีการเข้าไปศึกษาในเรื่องที่สงสัย โดยใช้แหล่งการเรียนรู้และใช้การโค้ชจากอาจารย์ผู้สอน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พิระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สามารถพัฒนาได้ด้วยการเรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมจะเริ่มต้นด้วยการกระตุ้นผู้เรียนด้วยสถานการณ์ปัญหาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดภาวะเสียสมดุลทางปัญญา โดยอาศัยพื้นฐานของทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เชิงปัญญา (Cognitive constructivist) ของ Piaget การจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS คือ 1) กระบวนการด้านการสืบหาข้อมูล 2) กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหา 3) กระบวนการค้นหาคำตอบ และ 4) กระบวนการนำเสนอความเห็นร่วมกัน โดยที่ผู้สอนมีหน้าที่ส่งเสริม 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1) เป็นผู้สนับสนุนการแก้ไขปัญหายภายใต้สถานการณ์ที่นักเรียนไม่สามารถหาหนทางในการ



แก้ไขได้ 2) เป็นผู้ให้คำปรึกษาเพื่อก่อให้เกิดในการเรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ตามโมเดล SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งสอดคล้องกับสุระ น้อยสิม และสุชาติ วัฒนชัย (2563) ที่พบว่า 1. การตรวจสอบผลลัพธ์ของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้คอนสตรัคติวิสต์แบบเครือข่ายที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การเขียนโปรแกรมควบคุมภาษาซี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สำหรับนักเรียน ประกอบด้วย 1) สถานการณ์ปัญหา 2) ธนาครความรู้ 3) ชุมชนการเรียนรู้ 4) ฐานความช่วยเหลือเพื่อช่วยให้เข้าใจแนวคิด สนับสนุนแนวคิด ช่วยเหลือ สนับสนุนกลยุทธ์ตามกระบวนการ 5) การศึกษา 6) ศูนย์ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ 2. นักเรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์โดยรวมเฉลี่ย 11.61 คะแนน หรือ 77.43% ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานเฉพาะ 70% ของคะแนนสมบูรณ์ 3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ผลการทดสอบหลังสอบพบว่า นักเรียน 100% ผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนนเต็ม 70% 4. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่เรียนในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเครือข่ายตามหลักคอนสตรัคติวิสต์มีดังนี้ ความคิดเห็นมีความสอดคล้องกับแบบประเมินในด้านเนื้อหา สื่อเครือข่ายและการออกแบบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2. การศึกษาการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนที่เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน เรื่อง พระมิต กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบทดสอบวัดการแก้ปัญหา พบว่า นักเรียนมีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาสูงขึ้นหลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมฯ และการจัดการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS ฯ ทำให้นักเรียนเชื่อมโยงความรู้ไปแก้ปัญหาในชีวิตจริง เรียนรู้และแก้ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเองภายใต้ความท้าทายโดยมีการวางแผนออกแบบอย่างเป็นขั้นตอนสอดคล้องกับ ทฤษฎีความรู้สร้างสรรค์ (Constructionism) ว่าด้วยเรื่องของผู้เรียนจะสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเองได้ดี หากมีโอกาสเรียนรู้ผ่านการออกแบบ โดยการนำความรู้ไปสร้างสรรค์ชิ้นงานโดยอาศัยสื่อเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสมเรียนรู้ผ่านการออกแบบ ทั้งนี้การนำสถานการณ์ปัญหาที่เชื่อมโยงกับบริบทในชีวิตจริง มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนได้คิดออกแบบวิธีการแก้ปัญหาหรือวิธีการสร้างชิ้นงาน สามารถส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาให้กับนักเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญพัฒน์ พันธุ์พานัก (2563) ได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการคิดแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และพบว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการคิดแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ นักเรียนมีการคิดแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS พบว่าในภาพรวมผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจในการ เรียนด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด



เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจด้านสื่อ และด้านเนื้อหา ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ซึ่งนักเรียนยังไม่เคยได้ใช้ทำให้รู้สึกถึงความแปลกใหม่ และในบางครั้งยังอาจจะสับสนในแต่ละฐานต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนได้มีการเข้าไปศึกษาในเรื่องที่สงสัย โดยใช้แหล่งการเรียนรู้และใช้การโค้ชจากอาจารย์ผู้สอน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉนิชา พันธกนก (2565) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการเรียนรู้แบบ SSCS เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบ SSCS มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

สรุปผลการวิจัย

การเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ตามโมเดล SSCS เพื่อสร้างกระบวนการแก้ไขปัญหา เรื่อง พีระมิด กรวย และทรงกลม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีขั้นแรกคือการสร้างความสนใจให้ผู้เรียนโดยผู้สอน กำหนดปัญหาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคิดที่ขัดแย้งกันในการค้นหาคำตอบตามแนวคิดของเพียเจต์ ที่ได้นำเสนอ ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เชิงปัญญา ตามแนวคิดที่ว่า การที่ผู้เรียนถูกกระตุ้นด้วยปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา (Cognitive conflict) จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ และผู้เรียนจะพยายามค้นหาคำตอบเพื่อปรับโครงสร้างทางปัญญาให้เข้าสู่สภาวะสมดุล (Equilibrium) จากการรับรู้ข้อมูลใหม่ หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญา (Accommodation) หลักการจัดการเรียนรู้กระตุ้นให้สมองของผู้เรียนได้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น (Open Learning Environment: OLEs) ผสมกับการที่ผู้สอนออกแบบการเรียนรู้ให้ตอบสนองกับผู้เรียนที่มีความหลากหลายในชั้นเรียน ซึ่งการจัดสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS นี้ผู้เรียนมักจะสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้ดีกว่าก่อนได้รับการเรียนรู้ เพราะผู้เรียนมีทักษะในการเชื่อมโยงความรู้จากการเรียนชั้นเรียนไปแก้ปัญหาในชีวิตจริง ในส่วนของความพึงพอใจในการเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้บนเครือข่ายตามรูปแบบ SSCS อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจด้านสื่อและด้านเนื้อหา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ครูผู้สอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ควรนำรูปแบบ SSCS ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาของนักเรียน ให้สอดคล้องกับสภาพบริบทของผู้เรียนและลักษณะของเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์
2. ครูผู้สอนควรปรับเปลี่ยนจากผู้สอน ผู้บรรยาย และทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือหรือคอยแนะนำนักเรียนให้สามารถคิดวิเคราะห์ หรือแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองมากกว่าการสอนให้ทำตาม



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ครูควรมีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่สามารถใช้งานได้ทั้งการเรียนแบบ ONLINE และ ONSITE จากนั้นทำการวิจัยหาประสิทธิภาพและผลการใช้ในชั้นเรียน
2. ครูควรมีการศึกษาวิจัยพัฒนาเกมการเรียนรู้ที่ช่วยส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาที่มีความหลากหลายครอบคลุม และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กฤษฎา ขุนอาจ, คงรัฐ นวลแบ่ง, ผลาตร สุวรรณโพธิ์ และชนิษฐา พรหมเหลือง. (2562). ผลการจัดการเรียนรู้แบบเปิดผสมผสานโมเดล SSCS ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและความสามารถในการเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนหอพักชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(4), 34-46. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/95170/151822
- ณิชา พันธกนก. (2565). *การจัดการเรียนรู้แบบ SSCS เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1643/1/63010552021.pdf>
- ธัญพัฒน์ พันธุ์พานัก. (2563). *การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/145/1/60010283013.pdf>
- นริศรา สำราญวงศ์, อำพันธ์ชนิด เจนจิต และคงรัฐ นวลแบ่ง. (2560). พัฒนาทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทางคณิตศาสตร์ผ่านการจัดการการเรียนรู้โดยใช้แบบจำลอง SSCS ข้อมูลการสมัครสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 19(1), 254-264. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/79140/63293
- วรรณนิภา สารสุวรรณ. (2563). *ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิธีการแบบเปิด (Open Approach) ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].



- เพชรารณณ์ เหมกลาง และสุมาลี ชัยเจริญ. (2560). การออกแบบของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ผ่านการสังเคราะห์ตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ เรื่อง โครงสร้างโลกของเรา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 1-18.
- อารยา ยูณะเทมีย์. (2560). การเปรียบเทียบการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และการพัฒนาการรับรู้ความสามารถ การรับรู้ความสามารถตนเองทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นโดยใช้วิธีประเมินตนเองต่างๆ การใช้รูปrikคำอธิบายประกอบและวิธีการสำรวจปลายเปิด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสุตา อ่อนบัตร์. (2563). การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวสะเต็มศึกษา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุระ น้อยสิม และสุชาติ วัฒนชัย. (2563). ผลของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ การเขียนโปรแกรมด้วยภาษาซี เรื่อง คำสั่งควบคุมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 17(77), 50-61. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/article/view/162930/165041>
- Jonassen, D. (1999). *Designing constructivist learning environments*. In C. Reigeluth, (Ed.), *Instructional- design theories and models: A new paradigm of instructional theory*. University Park: Pennsylvania State University.
- Pizzini, E.L., Shepardson, D.P., & Abell, S.K. (1989). A rationale for and the development of a problem solving model instruction in Science Education. *Science Education*, 75(5), 523-534. <https://doi.org/10.1002/sce.3730730502>
- Riasat, A. (2010). Effect of Using Problem Solving Method in Teaching Mathematics on the Achievement of Mathematics Students. *Asian Social Science*, 6(2), 67–72.
- Yasin, M., Fakhri, J., Siswadi, Faelasofi, R., Safi'i, A., Supriadi, N., Syazali, M., & Wekke, I.S. (2020). The effect of SSCS learning model on reflective thinking skills and problem solving ability. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 743-752. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.2.743>



พลวัตการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา

Empowerment Dynamics in Educational Organization Networks

สุวัฒน์พงษ์ ร่มศรี¹ สาธกา ตาลชัย² สัญญา เคนาภูมิ^{3*}

Suwattanapong Romsri¹ Sathaka Tanchai² Sanya Kenaphoom^{3*}

(Received: February 20, 2024; Revised: May 20, 2024; Accepted: May 31, 2024)

บทคัดย่อ

การเสริมพลังภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาเป็นแนวคิดที่หลากหลายซึ่งครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของหน่วยงาน การมีส่วนร่วม และการเสริมสร้างขีดความสามารถ เครือข่ายองค์กรการศึกษา ซึ่งรวมถึงความร่วมมือระหว่างโรงเรียน มหาวิทยาลัย และองค์กรพัฒนาเอกชนด้านการศึกษา มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเสริมพลังอำนาจในระดับบุคคล องค์กร และชุมชน บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับพลวัตการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการเสริมพลังในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า (1) กลไกการเสริมอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ได้แก่ (1.1) ความร่วมมือและการสร้างความร่วมมือ (1.2) การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถ (1.3) การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกัน (1.4) โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแล (2) ความท้าทายในการเสริมพลังอำนาจเครือข่าย ได้แก่ (2.1) พลวัตของกำลังและความไม่เท่าเทียมกัน (2.2) การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืน (2.3) ปัญหาความรับผิดชอบและการกำกับดูแล โดยสรุปผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการทำงานร่วมกัน การสนับสนุน การแบ่งปันความรู้ โครงสร้างความเป็นผู้นำ และเครือข่ายความเป็นผู้นำเป็นกลไกการเสริมอำนาจที่สำคัญในเครือข่ายองค์กรการศึกษา แต่ยังมีปัญหาอีกพอสมควรไม่ว่าจะเป็นพลวัตของอำนาจ การกระจายทรัพยากร และความรับผิดชอบ

คำสำคัญ: การเสริมพลังอำนาจ เครือข่าย องค์กรการศึกษา พลวัต

¹สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

¹Mahasarakham Provincial Education Office

²สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด

²Roi Et Secondary Educational Service Area Office

³มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³Rajabhat Maha Sarakham University

*Corresponding author. E-mail: zumsa_17@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9833-4759>



Abstract

Empowerment within educational organization networks is a multifaceted concept that encompasses various dimensions of agency, participation, and capacity building. This includes cooperation between schools, universities, and educational NGOs, which plays a crucial role in promoting empowerment at the individual, organizational, and community levels. The purpose of this article is to synthesize issues regarding empowerment dynamics in educational organization networks. This study focuses on the scholarly literature on empowerment within these networks, utilizing content analysis tools to conduct the analysis. The study identified several mechanisms for empowerment in educational organization networks: (1) collaboration and partnership building, (2) knowledge sharing and capacity building, (3) advocacy and collective action, and (4) leadership and governance structures. Additionally, it highlighted challenges and tensions in network empowerment, such as (1) power dynamics and inequalities, (2) resource allocation and sustainability, and (3) accountability and governance issues. In conclusion, the study underscores the importance of collaboration, advocacy, knowledge sharing, and leadership structures in fostering empowerment within educational organization networks, while also recognizing significant challenges like power dynamics, resource distribution, and accountability.

Keywords: Empowerment, Networks, Educational Organization, Dynamics

บทนำ

การเสริมพลังภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาเป็นแนวคิดที่หลากหลายซึ่งครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของหน่วยงาน การมีส่วนร่วม และการเสริมสร้างขีดความสามารถเครือข่ายองค์กรการศึกษา ซึ่งรวมถึงความร่วมมือระหว่างโรงเรียน มหาวิทยาลัย และองค์กรพัฒนาเอกชนด้านการศึกษา มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเสริมพลังอำนาจในระดับบุคคล องค์กร และชุมชน การเสริมพลังอำนาจนี้อาจเกี่ยวข้องกับการทำให้บุคคลสามารถควบคุมเส้นทางการศึกษาของตนได้มากขึ้น เพิ่มขีดความสามารถของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย และการระดมชุมชนเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบภายในเครือข่ายเหล่านี้ การเสริมพลังอำนาจมักถูกมองว่าเป็นกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์คงที่ โดยเน้นย้ำถึงความพยายามอย่างต่อเนื่องในการกระจายอำนาจ ทรัพยากร และโอกาสในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Bishop, 2007; Freire, 1970; Mitra, 2018)



มุมมองทางทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับพลวัตและกลไกที่ซ่อนอยู่ จากทฤษฎีทางสังคมวิทยา องค์กร และการศึกษา นักวิชาการได้สำรวจกรอบการทำงานต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเสริมพลังอำนาจ ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีทุนทางสังคมเน้นถึงความสำคัญของความไว้วางใจ การตอบแทนซึ่งกันและกัน และการเชื่อมต่อเครือข่ายในการอำนวยความสะดวกในการเพิ่มขีดความสามารถภายในชุมชนและองค์กร ในทำนองเดียวกัน การสอนแบบมีวิจารณญาณเน้นย้ำถึงบทบาทของการศึกษาในการเสริมศักยภาพบุคคลในการวิเคราะห์โครงสร้างทางสังคมอย่างมีวิจารณญาณและท้าทายระบบที่กดขี่ มุมมองทางทฤษฎีเหล่านี้ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของอำนาจ หน่วยงาน และการทำงานร่วมกันภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา โดยการวิจัยเชิงประจักษ์และการปฏิบัติ (Giroux, 1988; Putnam, 2000)

การศึกษาเชิงประจักษ์ที่ตรวจสอบการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับผลลัพธ์ ผลกระทบ และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในการทำงานร่วมกัน การวิจัยในพื้นที่นี้ได้สำรวจหัวข้อต่าง ๆ มากมาย รวมถึงผลกระทบของแนวทางเครือข่ายที่มีต่อการเข้าถึงการศึกษา คุณภาพ และความเท่าเทียม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม-เศรษฐกิจและการเมืองในวงกว้างภายในชุมชน ด้วยการใช้แนวทางระเบียบวิธีวิจัยที่หลากหลาย เช่น กรณีศึกษา การสำรวจ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม นักวิชาการได้บันทึกประสิทธิผลของการริเริ่มเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนด้านการศึกษาและสังคม อย่างไรก็ตาม การวิจัยเชิงประจักษ์ยังเน้นย้ำถึงความท้าทายที่มีอยู่ในแนวทางแบบเครือข่าย รวมถึงความไม่สมดุลของพลังงาน ข้อจำกัดด้านทรัพยากร และปัญหาด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการสอบสวนและสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (Bryson et al., 2006; Miles & Huberman, 1994)

การศึกษาพลวัตการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษามีความสำคัญอย่างมากด้วยเหตุผลหลายประการ (1) ประการแรก การทำความเข้าใจว่าการดำเนินการเสริมศักยภาพภายในเครือข่ายเหล่านี้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าว่าความพยายามในการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษาสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกภายในชุมชนได้อย่างไร กระบวนการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาอาจเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ ทรัพยากร และโอกาสในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นจึงส่งเสริมสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เท่าเทียมกันและครอบคลุมมากขึ้น ด้วยการศึกษาพลวัตเหล่านี้ นักวิจัยสามารถระบุกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการเสริมสร้างศักยภาพและจัดการกับความไม่เท่าเทียมทางสังคมภายในระบบการศึกษา (2) ประการที่สอง การศึกษาพลวัตของการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาสามารถช่วยในการพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งมุ่งเป้าไปที่การยกระดับผลลัพธ์ทางการศึกษาและส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ความคิดริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถภายใน



เครือข่ายเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มต่าง ๆ เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ที่เน้นชุมชน กระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม และความพยายามสนับสนุนร่วมกัน ด้วยการตรวจสอบผลกระทบของความคิดริเริ่มเหล่านี้และระบุปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลว นักวิจัยสามารถให้คำแนะนำตามหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับผู้กำหนดนโยบาย นักการศึกษา และผู้นำชุมชนที่ต้องการส่งเสริมการเสริมพลังอำนาจและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Shor, 1992; Zimmerman, 1995; Rappaport, 1987)

ดังนั้นการศึกษาพลวัตของการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาสามารถนำไปสู่ความก้าวหน้าทางทฤษฎีในด้านการศึกษา สังคมวิทยา และการศึกษาในองค์กร ทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจซึ่งวางตัวว่าบุคคลและชุมชนสามารถพัฒนาความสามารถในการควบคุมชีวิตของตนเองและกำหนดชะตากรรมของตนเองได้ มีอิทธิพลในการกำหนดการวิจัยและการปฏิบัติในสาขาต่าง ๆ มากมาย ด้วยการตรวจสอบว่าการเสริมพลังอำนาจดำเนินการอย่างไรภายในบริบทของเครือข่ายองค์กรการศึกษา นักวิจัยสามารถมีส่วนร่วมในการปรับแต่งและขยายทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจ ตลอดจนพัฒนากรอบทางทฤษฎีใหม่ ๆ ที่จะจับความซับซ้อนของกระบวนการเสริมพลังอำนาจภายในสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ของบทความเรื่อง "พลวัตการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา" เพื่อสังเคราะห์วรรณกรรมเกี่ยวกับพลวัตการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ซึ่งทำการวิเคราะห์ในประเด็น กลไกการเสริมอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา และ ความท้าทายในการเสริมพลังอำนาจเครือข่าย

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. ความหมายของการเสริมพลังอำนาจ (Definition of empowerment)

แนวคิดเรื่องการเสริมพลังอำนาจมีหลายแง่มุม และได้รับการนิยามและกำหนดแนวความคิดในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทั้งสาขาวิชา ในบริบทของจิตวิทยา การเสริมพลังอำนาจมักถูกเข้าใจว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลสามารถควบคุมชีวิตของตน ได้รับทรัพยากร และพัฒนาทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการตัดสินใจอย่างรอบรู้ และดำเนินการเพื่อปรับปรุงสถานการณ์ คำจำกัดความนี้เน้นถึงความสำคัญของสิทธิเสรี ความเป็นอิสระ และการตัดสินใจด้วยตนเองในกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพ นอกจากนี้ยังเน้นย้ำถึงธรรมชาติของการเสริมพลังแบบพลวัต ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก และความยืดหยุ่นในการเผชิญกับความท้าทาย (Zimmerman, 1995)

ภายในงานสังเคราะห์ การเสริมพลังอำนาจมักถูกมองว่าเป็นแนวทางที่เน้นจุดแข็งที่พยายามเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลและชุมชนในการควบคุมชีวิตของพวกเขาและมีส่วนร่วมในกระบวนการ



ตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อพวกเขา การเสริมพลังอำนาจในบริบทนี้เกี่ยวข้องกับการรับรู้และสร้างจุดแข็ง ทรัพยากร และทรัพยากรที่มีอยู่ของผู้คน แทนที่จะมุ่งเน้นไปที่ความบกพร่องหรือปัญหาเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่สนับสนุน การสนับสนุนความยุติธรรมและความเสมอภาคทางสังคม และการส่งเสริมโอกาสในการสนับสนุนตนเองและการดำเนินการร่วมกัน (Gutierrez et al., 1995)

ในขอบเขตของการศึกษา การเสริมพลังอำนาจมักถูกมองว่าเป็นแนวทางการสอนเชิงวิพากษ์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนวิเคราะห์โครงสร้างทางสังคมอย่างมีวิจารณญาณ ทำทนายการกดขี่ และทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเชิงบวก แนวทางนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การสนทนา และการทำงานร่วมกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดประสบการณ์การศึกษาของตนเองและแก้ไขปัญหาสังคมในชุมชนของตน การเสริมพลังอำนาจในการศึกษาเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนพลวัตของอำนาจ การส่งเสริมเสียงและสิทธิเสรีของนักเรียน และการส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเองและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น (Freire, 1970; Shor, 1992)

นอกจากนี้ การเสริมพลังอำนาจยังสามารถเข้าใจได้ภายในบริบทของทฤษฎีองค์กร ซึ่งหมายถึงกระบวนการของการมอบหมายอำนาจ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ และการไม่แบ่งแยกภายในองค์กร การเสริมพลังอำนาจในองค์กรเกี่ยวข้องกับการสร้างโครงสร้างและกระบวนการสนับสนุนที่ช่วยให้พนักงานสามารถริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ ผลตอบรับ และการยอมรับ เช่นเดียวกับการส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและความมุ่งมั่นในหมู่พนักงาน โดยรวมแล้ว แนวความคิดต่าง ๆ ของการเสริมพลังอำนาจเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเสริมพลังอำนาจในฐานะกระบวนการของการเสริมสร้างสิทธิเสรี ความเป็นอิสระ และการมีส่วนร่วมในขอบเขตต่าง ๆ ของชีวิตมนุษย์ (Spreitzer, 1995)

กล่าวโดยสรุปแนวคิดเรื่องการเสริมพลังอำนาจมีหลายแง่มุมและครอบคลุมมิติต่าง ๆ ในสาขาวิชา รวมถึงจิตวิทยา งานสังคมสงเคราะห์ การศึกษา และทฤษฎีองค์กร ไม่ว่าจะถูกมองว่าเป็นกระบวนการในการเสริมสร้างสิทธิเสรีและความเป็นอิสระ แนวทางที่อิงจุดแข็งเพื่อส่งเสริมการควบคุมและการมีส่วนร่วม แนวทางการสอนที่สำคัญในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคม หรือกลยุทธ์สำหรับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ครอบคลุมและมีส่วนร่วม การเสริมพลังอำนาจเน้นย้ำถึงความสำคัญของบุคคลและชุมชน สามารถควบคุมชีวิต เข้าถึงทรัพยากร และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ด้วยการตระหนักรู้และสร้างจุดแข็งของผู้คน ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่สนับสนุน และส่งเสริมโอกาสในการสนับสนุนตนเองและการดำเนินการร่วมกัน



การมอบอำนาจถือเป็นศักยภาพในการอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคมและความเสมอภาคในบริบทที่หลากหลาย

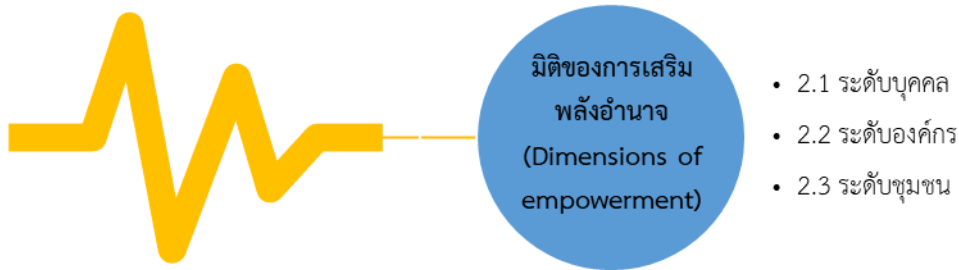
2. มิติของการเสริมพลังอำนาจ (Dimensions of empowerment)

แนวคิดเรื่องการเสริมพลังอำนาจครอบคลุมหลายมิติในระดับต่าง ๆ รวมถึงระดับบุคคล องค์กร และชุมชน

2.1 ระดับบุคคล การเสริมพลังอำนาจ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสามารถควบคุมชีวิตของตนเอง พัฒนาความรู้สึกรับรู้ความสามารถในตนเอง และได้รับทักษะและทรัพยากรที่จำเป็นในการตัดสินใจอย่างรอบรู้และดำเนินการเพื่อปรับปรุงสถานการณ์ของตนเอง มิติของการเสริมพลังอำนาจนี้เน้นถึงความสำคัญของการส่งเสริมสิทธิเสรี ความเป็นอิสระ และการตัดสินใจของตนเองในหมู่บุคคล ทำให้พวกเขาเอาชนะอุปสรรค บรรลุเป้าหมาย และบรรลุศักยภาพของตนได้ (Zimmerman, 1995)

2.2 ระดับองค์กร การเสริมพลังอำนาจ หมายถึง กระบวนการของการมอบอำนาจ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ การทำงานร่วมกัน และการไม่แบ่งแยกภายในองค์กร มิติของการเสริมพลังอำนาจเกี่ยวข้องกับการสร้างโครงสร้างและกระบวนการสนับสนุนที่ช่วยให้พนักงานสามารถริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ ผลตอบรับ และการยอมรับ เช่นเดียวกับการส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและความมุ่งมั่นในหมู่พนักงาน การเสริมพลังอำนาจในระดับองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มการมีส่วนร่วม ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพของพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก (Spreitzer, 1995)

2.3 ระดับชุมชน การเสริมพลังอำนาจ หมายถึง กระบวนการที่ชุมชนสามารถควบคุมชะตากรรมของตน ระดมทรัพยากร และทำงานร่วมกันเพื่อจัดการกับความท้าทายที่มีร่วมกันและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มิติของการเสริมพลังอำนาจนี้เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้สึกของประสิทธิภาพโดยรวม และความสามัคคีในหมู่สมาชิกชุมชน ทำให้พวกเขาสามารถสนับสนุนความต้องการและความสนใจ มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจ และกำหนดอนาคตของชุมชน นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือและความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ธุรกิจ และกลุ่มรากหญ้า เพื่อเพิ่มทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และเครือข่ายสำหรับการดำเนินการร่วมกัน (Zimmerman, 1995)



ภาพที่ 1 มิติของการเสริมพลังอำนาจ (Dimensions of empowerment)

ดังนั้นโดยสรุปมิติของการเสริมพลังอำนาจในระดับบุคคล องค์กร และชุมชนมีความเชื่อมโยงและเสริมสร้างซึ่งกันและกัน โครงการริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างทักษะและขีดความสามารถส่วนบุคคลสามารถนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและการพัฒนาชุมชนได้ ในขณะที่ความพยายามในการเสริมสร้างศักยภาพในระดับองค์กรและชุมชนสามารถปรับปรุงความเป็นอยู่และหน่วยงานของแต่ละบุคคลได้ ด้วยการรับรู้และจัดการกับความไม่สมดุลของอำนาจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการทำงานร่วมกัน และส่งเสริมโอกาสในการสนับสนุนตนเองและการดำเนินการร่วมกันในระดับต่าง ๆ เหล่านี้ การมอบอำนาจถือเป็นศักยภาพในการอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคมและความเสมอภาคในบริบทที่หลากหลาย

3. มุมมองทางทฤษฎีเกี่ยวกับพลวัตการเสริมพลังอำนาจ (Theoretical perspectives on empowerment dynamics)

มุมมองทางทฤษฎีเกี่ยวกับพลวัตของการเสริมพลังอำนาจเป็นกรอบการทำงานที่มีคุณค่าสำหรับการทำความเข้าใจกลไก และกระบวนการเบื้องหลังที่เกี่ยวข้องกับการเสริมศักยภาพบุคคลและชุมชน มุมมองทางทฤษฎีที่โดดเด่นประการหนึ่งคือทฤษฎีการรับรู้ทางสังคม ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของกระบวนการรับรู้ การควบคุมตนเอง และการเรียนรู้จากการสังเกตในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ตามทฤษฎีความรู้ความเข้าใจทางสังคม บุคคลเรียนรู้ผ่านการสังเกตและการเลียนแบบผู้อื่น ตลอดจนผ่านการปรับบรรทัดฐานและความเชื่อทางสังคมให้เป็นภายใน การเสริมพลังอำนาจภายในกรอบนี้เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองของแต่ละบุคคล หรือความเชื่อในความสามารถของตนเองในการบรรลุภารกิจให้สำเร็จและบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถในตนเอง โครงการริเริ่มด้านการ



เพิ่มขีดความสามารถสามารถช่วยให้บุคคลเอาชนะอุปสรรค ใช้ความคิดริเริ่ม และออกแรงควบคุมชีวิตของตนได้ดียิ่งขึ้น (Bandura, 1994)

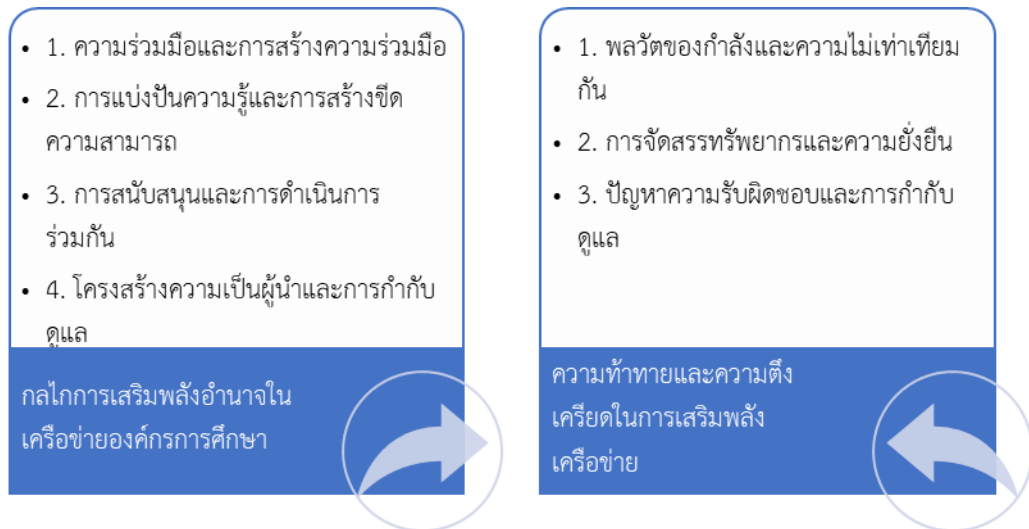
มุมมองทางทฤษฎีที่มีอิทธิพลอีกประการหนึ่งเกี่ยวกับพลวัตการเสริมพลังอำนาจคือทฤษฎีระบบซึ่งมองว่าบุคคลและชุมชนเป็นระบบที่เชื่อมโยงถึงกันซึ่งฝังอยู่ในบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ใหญ่ขึ้น ตามทฤษฎีระบบ การเสริมพลังอำนาจเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการที่กำหนดรูปแบบประสบการณ์และโอกาสของบุคคลและชุมชน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การท้าทายความไม่เท่าเทียมเชิงระบบ และการระดมทรัพยากรเพื่อแก้ไขต้นตอของปัญหาสังคม ทฤษฎีระบบเน้นถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างบุคคล ชุมชน และสภาพแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการเสริมพลังอำนาจและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Bronfenbrenner, 1979)

ทฤษฎีวิพากษ์ได้ให้มุมมองทางทฤษฎีอีกรูปแบบหนึ่งในการทำความเข้าใจพลวัตของการเสริมพลังอำนาจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการศึกษาและความยุติธรรมทางสังคม ทฤษฎีวิพากษ์วิจารณ์ว่าอำนาจมีการกระจายอย่างไม่เท่าเทียมกันภายในสังคม ซึ่งนำไปสู่การกดขี่ การกลายเป็นชายขอบ และความอยุติธรรมทางสังคม การเสริมพลังอำนาจภายในกรอบนี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้เชิงวิพากษ์ หรือการตระหนักรู้ถึงพลังทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่หล่อหลอมประสบการณ์ของบุคคลและชุมชน ด้วยการส่งเสริมจิตสำนึกเชิงวิพากษ์ โครงการริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถสามารถช่วยให้บุคคลและชุมชนระบุและท้าทายโครงสร้างและแนวปฏิบัติที่กดขี่ มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และสนับสนุนสิทธิและผลประโยชน์ (Freire, 1970)

สุดท้ายนี้ ทฤษฎีสตรีนิยมนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพลวัตของการเสริมพลังอำนาจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเพศ อำนาจ และความเหลื่อมล้ำ ทฤษฎีสตรีนิยมเน้นย้ำถึงวิธีการที่อำนาจดำเนินไปตามแนวแกนของการกดขี่ที่ตัดกัน ซึ่งรวมถึงเพศ เชื้อชาติ ชนชั้น เพศภาวะ และความพิการ การเสริมพลังอำนาจภายในกรอบนี้เกี่ยวข้องกับการตระหนักและจัดการกับรูปแบบการกดขี่ที่แยกจากกันเหล่านี้ เช่นเดียวกับการส่งเสริมความสามัคคีและการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มชายขอบ ทฤษฎีสตรีนิยมเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์และเสียงของผู้ได้รับผลกระทบจากการกดขี่มากที่สุด เช่นเดียวกับการท้าทายโครงสร้างปิตาธิปไตยและโครงสร้างแบบเฮเทอราธิปไตยที่ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันและความอยุติธรรม (Hooks, 1984)



กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดำเนินการภายใต้องค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ได้แก่ แหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับแหล่งข้อมูลการศึกษา ผู้เขียนได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ รวมถึงวารสารที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือ และรายงานการประชุมทางวิชาการโดยมุ่งเน้นที่การเสริมศักยภาพภายในเครือข่ายการศึกษา ในระหว่างกระบวนการรวบรวมข้อมูล มีการใช้วิธีการที่ละเอียดและเป็นระบบเพื่อให้แน่ใจว่าตัวอย่างการศึกษาที่กว้างขวางและเป็นตัวแทน จากนั้นข้อมูลที่รวบรวมได้รับการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่เป็นข้อความเพื่อระบุรูปแบบ ประเด็นหลัก และข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับกลไกการเสริมสร้างศักยภาพและความท้าทายในเครือข่ายการศึกษา แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

กลไกการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา

1. ความร่วมมือและการสร้างความร่วมมือ (Collaboration and partnership building)

ความร่วมมือและการสร้างความร่วมมือเป็นกลไกพื้นฐานที่ช่วยอำนวยความสะดวกในเครือข่ายองค์กรการศึกษา เครือข่ายเหล่านี้มักประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย รวมถึงนักการศึกษา ผู้บริหาร นักเรียน ผู้ปกครอง สมาชิกในชุมชน และองค์กรต่าง ๆ การทำงานร่วมกันเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน แบ่งปันทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และเครือข่าย และใช้ประโยชน์จาก



จุดแข็งร่วมกันเพื่อจัดการกับความท้าทายที่มีร่วมกันและบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ในทางกลับกัน การสร้างความร่วมมือเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความไว้วางใจ การเคารพซึ่งกันและกัน และวิสัยทัศน์ร่วมกัน และสร้างโอกาสในการพูดคุย การทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้ ด้วยการส่งเสริมความร่วมมือและการสร้างหุ้นส่วนภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถรวบรวมทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และเครือข่ายของตนเพื่อเพิ่มผลกระทบและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของ การเป็นเจ้าของ และความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อความสำเร็จของความคิดริเริ่ม (Bryson et al., 2006; Mitra, 2018)

การแบ่งปันความรู้และการเสริมสร้างขีดความสามารถยังเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเสริมสร้างศักยภาพภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การแบ่งปันความรู้เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูล แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และบทเรียนที่ได้รับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน การสร้างขีดความสามารถเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างทักษะ ความสามารถ และความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้พวกเขาสามารถรับมือกับบทบาผู้นำ ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลรอบด้าน และมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรและชุมชน (Mitra, 2018) ความคิดริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรศึกษามักจะเกี่ยวข้องกับการจัดให้มีการฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และโอกาสในการพัฒนาทางวิชาชีพ เช่นเดียวกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่ส่งเสริมการทดลอง การกล้าเสี่ยง และการไตร่ตรอง ด้วยการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และความมั่นใจที่จำเป็นในการจัดการกับความท้าทายที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกภายในองค์กรและชุมชนของตน (Bryson et al., 2006; Mitra, 2018)

การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันเป็นกลไกเพิ่มเติมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การสนับสนุนเกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นทางสังคม การมีอิทธิพลต่อนโยบายและกระบวนการตัดสินใจ และการระดมการสนับสนุนเพื่อการเปลี่ยนแปลง ในทางกลับกัน การดำเนินการโดยรวมเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบและการระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ใช้อำนาจและอิทธิพลร่วมกัน และส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงเชิงบวกภายในองค์กรและชุมชนของตน ความคิดริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรศึกษามักจะเกี่ยวข้องกับการรณรงค์สนับสนุน ความพยายามในการจัดตั้งชุมชน และโครงการปฏิบัติการร่วมที่มุ่งเป้าไปที่การจัดการกับความไม่เท่าเทียมเชิงระบบ การส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม และการส่งเสริมผลประโยชน์ของกลุ่มชายขอบ ด้วยการส่งเสริมการสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขยายเสียงของตน ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของตน และระดมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนความต้องการและความสนใจ



ของตน ตลอดจนให้สถาบันและผู้มีอำนาจตัดสินใจรับผิดชอบต่อการกระทำของตน (Bryson et al., 2006; Mitra, 2018)

สรุป การสร้างความร่วมมือและความร่วมมือ การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถ ตลอดจนการสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเสริมศักยภาพภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ด้วยการส่งเสริมความร่วมมือและการสร้างหุ้นส่วน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถรวบรวมทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และเครือข่ายของตนเพื่อจัดการกับความท้าทายร่วมกัน และบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ด้วยการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และความมั่นใจที่จำเป็นในการรับมือกับความท้าทายที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และโดยการส่งเสริมการสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขยายเสียงของตน ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของตน และระดมเครือข่ายเพื่อสนับสนุนความต้องการและความสนใจ ตลอดจนให้สถาบันและผู้มีอำนาจตัดสินใจรับผิดชอบต่อการกระทำของตน

2. การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถ (Knowledge sharing and capacity building)

การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถเป็นกลไกพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมการเสริมศักยภาพภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การแบ่งปันความรู้เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูล แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และบทเรียนที่ได้รับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อำนาจความสะดวกให้กับวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เครือข่ายองค์กรศึกษามักประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย รวมถึงนักศึกษา ผู้บริหาร นักเรียน ผู้ปกครอง และสมาชิกในชุมชน ด้วยการแบ่งปันความรู้และความเชี่ยวชาญระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ องค์กรต่าง ๆ จึงสามารถใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาและประสบการณ์ที่สั่งสมร่วมกัน ช่วยเพิ่มความสามารถในการรับมือกับความท้าทายที่ซับซ้อนและบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ (Bryson et al., 2006)

การเสริมสร้างขีดความสามารถเป็นกลไกสำคัญอีกกลไกหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การเสริมสร้างขีดความสามารถเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างทักษะ ความสามารถ และความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้พวกเขาสามารถรับบทบาทผู้นำ ตัดสินใจอย่างรอบรู้ และมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรและชุมชน ความคิดริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรศึกษามักจะเกี่ยวข้องกับการจัดให้มีการฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และโอกาสในการพัฒนาทางวิชาชีพ เช่นเดียวกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่ส่งเสริมการทดลอง การกล้าเสี่ยง และการไตร่ตรอง ด้วยการลงทุนในการเสริมสร้างขีดความสามารถ องค์กรสามารถเสริมศักยภาพผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กลายเป็น



ตัวแทนการเปลี่ยนแปลงที่มีความมั่นใจ มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในองค์กรและชุมชนของตน (Mitra, 2018)

นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษามีส่วนช่วยในการพัฒนาวิสัยทัศน์และอัตลักษณ์ร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมมือกันและเรียนรู้จากกันและกัน พวกเขาจะพัฒนาความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมาย ค่านิยม และลำดับความสำคัญ เช่นเดียวกับความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งของและความสามัคคี วิสัยทัศน์และอัตลักษณ์ร่วมกันนี้เป็นรากฐานสำหรับการทำงานร่วมกัน การสร้างความร่วมมือ และการดำเนินการร่วมกัน ช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และจัดการกับความท้าทายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Bryson et al., 2006)

การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษายังช่วยส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ด้วยการแบ่งปันความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด และบทเรียนที่ได้รับ องค์กรต่าง ๆ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับแนวคิด แนวทาง และวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ สำหรับปัญหาเร่งด่วน โครงการริเริ่มเสริมสร้างขีดความสามารถ เช่น โปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาวิชาชีพ ยังสามารถกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมโดยการเตรียมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีทักษะ เครื่องมือ และทรัพยากรที่จำเป็นในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ แก้ปัญหา และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ด้วยการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เครือข่ายองค์กรด้านการศึกษาสามารถเสริมศักยภาพผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสำรวจความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ทดลองใช้แนวคิดใหม่ ๆ และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกภายในองค์กรและชุมชนของตน (Mitra, 2018)

สรุป การแบ่งปันความรู้และการเสริมสร้างขีดความสามารถเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเสริมสร้างศักยภาพภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ด้วยการแบ่งปันความรู้และความเชี่ยวชาญ องค์กรต่าง ๆ สามารถใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาและประสบการณ์ที่สั่งสมมา ช่วยเพิ่มความสามารถในการรับมือกับความท้าทายที่ซับซ้อน และบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ โครงการริเริ่มการเสริมสร้างขีดความสามารถยังช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลายเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงที่มีความมั่นใจ มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในองค์กรและชุมชนของตน นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนาวิสัยทัศน์และอัตลักษณ์ร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมือ การสร้างความร่วมมือ และการดำเนินการร่วมกัน สุดท้ายนี้ กลไกเหล่านี้ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์โดยสร้างแรงบันดาลใจให้กับแนวคิด แนวทาง และวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ สำหรับปัญหาเร่งด่วน



3. การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกัน (Advocacy and collective action)

การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันเป็นกลไกสำคัญในการปลูกฝังการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การสนับสนุนเกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นทางสังคม การมีอิทธิพลต่อนโยบายและกระบวนการตัดสินใจ และการระดมการสนับสนุนเพื่อการเปลี่ยนแปลง ภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ความพยายามสนับสนุนอาจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ มากมาย รวมถึงความเสมอภาคทางการศึกษา การเข้าถึง และคุณภาพ ตลอดจนข้อกังวลด้านความยุติธรรมทางสังคมในวงกว้าง ด้วยการสนับสนุนความต้องการและความสนใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขยายเสียง สร้างจิตสำนึกสาธารณะ และกดดันสถาบันและผู้มีอำนาจตัดสินใจเพื่อจัดการกับความไม่เท่าเทียมกันและความอยุติธรรมอย่างเป็นระบบ (Mitra, 2018)

ในทางกลับกัน การดำเนินการโดยรวมเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบและการระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ใช้อำนาจและอิทธิพลร่วมกัน และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกภายในองค์กรและชุมชนของตน เครือข่ายองค์กรการศึกษาเป็นเวทีสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการมารวมตัวกัน แบ่งปันทรัพยากรและความเชี่ยวชาญ และประสานความพยายามเพื่อจัดการกับความท้าทายที่มีร่วมกันและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การดำเนินการร่วมกันอาจมีรูปแบบต่าง ๆ มากมาย รวมถึงการประท้วง การชุมนุม การรณรงค์ และการสร้างแนวร่วม ด้วยการระดมเครือข่ายและทรัพยากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม และพัฒนาผลประโยชน์ของกลุ่มคนชายขอบภายในระบบการศึกษา (Bryson et al., 2006)

ความคิดริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรศึกษามักเกี่ยวข้องกับการรณรงค์สนับสนุน ความพยายามในการจัดตั้งชุมชน และโครงการปฏิบัติการร่วมที่มุ่งเป้าไปที่การจัดการกับความไม่เท่าเทียมเชิงระบบ การส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม และการส่งเสริมผลประโยชน์ของกลุ่มชายขอบ โครงการริเริ่มเหล่านี้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ด้วยการมีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสร้างความสามัคคี ส่งเสริมความรู้สึกร่วมกันของหน่วยงานและประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายภายในองค์กรและชุมชนของตน (Mitra, 2018)

นอกจากนี้ การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันภายในเครือข่ายองค์กรศึกษามีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณค่าทางประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของพลเมืองในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการเข้าร่วมในการรณรงค์สนับสนุน การชุมนุม และการดำเนินการร่วมกันในรูปแบบอื่น ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางประชาธิปไตย สิทธิ และความรับผิดชอบ ตลอดจนความสำคัญของการเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้นและความรับผิดชอบต่อสังคม ประสบการณ์เหล่านี้ช่วยปลูกฝังความรู้สึกถึงอัตลักษณ์ของพลเมืองและหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทอย่างแข็งขันในการกำหนดอนาคตขององค์กรและชุมชน



ของตน ด้วยการส่งเสริมคุณค่าทางประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของพลเมือง การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันมีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบการศึกษาที่ครอบคลุม มีส่วนร่วม และเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น (Bryson et al., 2006)

สรุป การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ด้วยการสนับสนุนความต้องการและความสนใจ และระดมเครือข่ายและทรัพยากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นทางสังคม มีอิทธิพลต่อนโยบายและกระบวนการตัดสินใจ และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกภายในองค์กรและชุมชน นอกจากนี้ การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณค่าทางประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของพลเมืองในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้พวกเขามีบทบาทอย่างแข็งขันในการกำหนดอนาคตของระบบการศึกษาของพวกเขา

4. โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแล (Leadership and governance structures)

โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา อำนาจความสะดวกในการทำงานร่วมกัน และส่งเสริมกระบวนการตัดสินใจร่วมกัน ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในเครือข่ายเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการให้ทิศทาง การสนับสนุน และการสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้น ผู้นำภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาอาจรวมถึงผู้บริหาร นักการศึกษา ผู้นำชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ของเครือข่าย ส่งเสริมวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกัน และชักนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่เป้าหมายร่วมกัน ด้วยการมอบอำนาจให้ผู้อื่นและส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบ ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเสริมพลังภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา (Bryson et al., 2006)

โครงสร้างการกำกับดูแลภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาเป็นกรอบในการตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และการจัดสรรทรัพยากร โครงสร้างเหล่านี้อาจรวมถึงกลไกที่เป็นทางการ เช่น คณะกรรมการ คณะกรรมการ และสภา ตลอดจนเครือข่ายและความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ โครงสร้างการกำกับดูแลช่วยให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และครอบคลุมในกระบวนการตัดสินใจ ช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสิทธิมีเสียงในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อพวกเขา ด้วยการส่งเสริมหลักการประชาธิปไตยและการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม โครงสร้างการกำกับดูแลช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลต่อทิศทางและลำดับความสำคัญของเครือข่าย ส่งเสริมความรู้สึกของหน่วยงานและความเป็นเจ้าของในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Mitra, 2018)

โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ยังช่วยในการพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมกันและอัตลักษณ์ร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ที่น่าสนใจสำหรับเครือข่าย การสร้างฉันทามติเกี่ยวกับเป้าหมายร่วมกัน และส่งเสริม



ความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งของและความสามัคคีในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงสร้างการกำกับดูแลจัดให้มีกลไกสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการมีส่วนร่วมในมุมมอง ความสนใจ และลำดับความสำคัญ อำนาจความสะดวกในการทำงานร่วมกันและการประสานงานไปสู่วัตถุประสงค์ร่วมกัน ด้วยการส่งเสริมวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันและอัตลักษณ์ร่วมกัน โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันและจัดการกับความท้าทายที่มีร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Bryson et al., 2006)

นอกจากนี้ โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษายังอำนวยความสะดวกในการปลูกฝังความสามารถในการเป็นผู้นำและหน่วยงานในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและแบบอย่าง สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ริเริ่ม และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของเครือข่าย โครงสร้างการกำกับดูแลเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับบทบาทผู้นำ มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และมีอิทธิพลต่อทิศทางและลำดับความสำคัญของเครือข่าย ด้วยการมอบอำนาจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้นำและควบคุมเครือข่ายของตนเอง โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลจะส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการมอบอำนาจ ความเป็นเจ้าของ และความรับผิดชอบ ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลายเป็นตัวแทนที่กระตือรือร้นของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและชุมชนของตน (Bryson et al., 2006)



กลไกการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา

- 1. ความร่วมมือและการสร้างความร่วมมือ (Collaboration and partnership building)
- 2. การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถ (Knowledge sharing and capacity building)
- 3. การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกัน (Advocacy and collective action)
- 4. โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแล (Leadership and governance structures)

ภาพที่ 3 กลไกการเสริมพลังอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษา

ความท้าทายในการเสริมพลังอำนาจเครือข่าย

1. พลวัตของกำลังและความไม่เท่าเทียมกัน (Power dynamics and inequalities)

พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมกันทำให้เกิดความท้าทายที่สำคัญภายในโครงการริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายในองค์กรการศึกษา พลวัตของอำนาจ หมายถึง การกระจายอำนาจและ



อิทธิพลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเครือข่าย ซึ่งสามารถกำหนดกระบวนการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร และการเข้าถึงโอกาสในเครือข่ายขององค์กรการศึกษา ความไม่สมดุลของอำนาจอาจเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น โครงสร้างลำดับชั้น บรรทัดฐานของสถาบัน และการเข้าถึงทรัพยากรและข้อมูลที่ไม่เท่าเทียมกัน พลวัตของอำนาจเหล่านี้สามารถยืดเยื้อความไม่เท่าเทียมกัน ลดความเหลื่อมล้ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วน และขัดขวางประสิทธิผลของความพยายามในการเสริมพลังอำนาจโดยการจำกัดการมีส่วนร่วมและหน่วยงานของผู้มีอำนาจน้อยกว่า (Ostrom, 1990)

พลวัตของอำนาจภายในโครงการริเริ่มการเสริมพลังอำนาจแบบเครือข่ายสามารถก่อให้เกิดความตึงเครียดและความขัดแย้งระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลประโยชน์ เป้าหมาย และลำดับความสำคัญที่แตกต่างกัน วาระการแข่งขัน ค่านิยมที่ขัดแย้งกัน และระดับความมุ่งมั่นที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร และทิศทางของเครือข่าย ความตึงเครียดเหล่านี้สามารถบ่อนทำลายความไว้วางใจ ความร่วมมือ และความสามัคคีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขัดขวางความสามารถในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การจัดการกับความไม่สมดุลของอำนาจและการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นความท้าทายที่สำคัญในโครงการริเริ่มการเสริมพลังแบบเครือข่ายภายในองค์กรการศึกษา (Provan & Kenis, 2008)

นอกจากนี้ พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมภายในโครงการริเริ่มการเสริมพลังอำนาจแบบเครือข่ายอาจติดกับพลังทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองในวงกว้าง ทำให้เกิดความซับซ้อนและความท้าทายเพิ่มเติม ความไม่เท่าเทียมกันเชิงโครงสร้างขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ชนชั้น เพศ และชาติพันธุ์ สามารถติดกับพลวัตของอำนาจภายในเครือข่ายขององค์กรการศึกษา ซึ่งกำหนดรูปแบบการเข้าถึงโอกาสทรัพยากร และกระบวนการตัดสินใจ พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมที่ติดกันเหล่านี้อาจทำให้กลุ่มเปราะบางอยู่แล้วกลายเป็นชายขอบ เพิ่มความตึงเครียดและความขัดแย้งภายในเครือข่าย และขัดขวางความพยายามในการส่งเสริมการไม่แบ่งแยกและความยุติธรรมทางสังคม การจัดการกับความท้าทายแบบแยกส่วนเหล่านี้จำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างละเอียดเกี่ยวกับพลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมภายในเครือข่ายขององค์กรการศึกษา เช่นเดียวกับความมุ่งมั่นในการส่งเสริมความเท่าเทียม ความหลากหลาย และการผนวกรวมในโครงการริเริ่มการเสริมพลังอำนาจ (Keck & Sikkink, 1998; Crenshaw, 1989)

สรุป พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมกันทำให้เกิดความท้าทายที่สำคัญภายในโครงการริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายในองค์กรการศึกษา การจัดการกับความท้าทายเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการรับรู้และการจัดการกับความไม่สมดุลของอำนาจ การจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมความเสมอภาค ความหลากหลาย และการไม่แบ่งแยกภายในเครือข่าย ด้วยการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความโปร่งใส ความยุติธรรม และการทำงานร่วมกัน โครงการริเริ่มเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายสามารถ



บรรเทาความตึงเครียดและความขัดแย้ง ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และหน่วยงานที่มีความหมายในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาเป้าหมายของความยุติธรรมทางสังคมและความเสมอภาคภายในองค์กรการศึกษา

2. การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืน (Resource allocation and sustainability)

การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืนก่อให้เกิดความท้าทายที่สำคัญภายในโครงการริเริ่ม การเพิ่มขีดความสามารถแบบเครือข่ายในองค์กรการศึกษา โครงการริเริ่มเสริมสร้างศักยภาพที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอ รวมถึงเงินทุน บุคลากร และโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสร้างขีดความสามารถ การสนับสนุน และการดำเนินการร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและลำดับความสำคัญที่แข่งขันกันอาจจำกัดความพร้อมของทรัพยากรภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา ซึ่งนำไปสู่ความท้าทายในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกันและยั่งยืน ทรัพยากรที่มีจำกัดอาจทำให้ความไม่สมดุลของอำนาจรุนแรงขึ้น ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนต้องอยู่ชายขอบ และบ่อนทำลายประสิทธิภาพของความพยายามในการเสริมพลังอำนาจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับชุมชนที่ขาดทรัพยากรและกลุ่มชายขอบ (Edwards, 2005)

การรับรองความยั่งยืนของความคิดริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาจำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ การประสานงาน และความมุ่งมั่นในระยะยาวจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการริเริ่มด้านการเพิ่มขีดความสามารถที่ยั่งยืนจำเป็นต้องมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องในการสร้างขีดความสามารถ การพัฒนาความเป็นผู้นำ และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร เช่นเดียวกับกลยุทธ์ในการระดมและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเมื่อเวลาผ่านไป อย่างไรก็ตาม การรักษาโมเมนตัมและการมีส่วนร่วมในระยะยาวอาจเป็นเรื่องที่ท้าทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงลำดับความสำคัญ การหมุนเวียนของผู้นำ และการเปลี่ยนแปลงด้านเงินทุนและการสนับสนุน การสร้างสมดุลระหว่างความต้องการระยะสั้นกับเป้าหมายความยั่งยืนในระยะยาวจึงเป็นประเด็นสำคัญในโครงการริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายภายในองค์กรการศึกษา (Vangen & Huxham, 2003)

นอกจากนี้ การจัดสรรทรัพยากรและความท้าทายด้านความยั่งยืนภายในโครงการริเริ่มการเพิ่มขีดความสามารถแบบเครือข่ายอาจติดกับประเด็นเชิงระบบในวงกว้าง เช่น ความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจ อุปสรรคทางสถาบัน และข้อจำกัดทางการเมือง ความไม่เท่าเทียมกันของทรัพยากรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ชนชั้น และภูมิศาสตร์ อาจทำให้ความไม่เท่าเทียมกันภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษารุนแรงขึ้น ทำให้เกิดการเข้าถึงโอกาส บริการ และการสนับสนุน นอกจากนี้ พลวัตทางการเมืองและการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับโลกสามารถส่งผลกระทบต่อเงินทุน กฎระเบียบ และการสนับสนุนสำหรับความคิดริเริ่มในการเสริมสร้างศักยภาพ ทำให้เกิดความไม่แน่นอนและความท้าทายเพิ่มเติม การจัดการกับความท้าทายเชิงระบบเหล่านี้จำเป็นต้องใช้แนวทางแบบองค์รวมที่พิจารณาบริบททาง



สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองในวงกว้างซึ่งริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายดำเนินการ เช่นเดียวกับ กลยุทธ์ในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงนโยบายและการปฏิรูปอย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมความเสมอภาค และความยั่งยืน (Sen, 1999; Orr, 1992)

สรุป การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืนก่อให้เกิดความท้าทายที่สำคัญภายในโครงการริเริ่มการ เพิ่มขีดความสามารถแบบเครือข่ายในองค์กรการศึกษา การจัดการกับความท้าทายเหล่านี้ต้องอาศัยการจัดสรร ทรัพยากรอย่างเท่าเทียมและยั่งยืน ความมุ่งมั่นและการประสานงานในระยะยาวระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบในวงกว้าง เช่น ความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจ และข้อจำกัด ทางการเมือง ด้วยการส่งเสริมวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกัน ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ โครงการ ริเริ่มการเพิ่มขีดความสามารถแบบเครือข่ายสามารถบรรเทาความตึงเครียดและความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับ การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและหน่วยงานที่มีความหมายในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาเป้าหมายของการเสริมพลังอำนาจและความยุติธรรมทางสังคมภายในองค์กรการศึกษา

3. ปัญหาความรับผิดชอบและการกำกับดูแล (Accountability and governance issues)

ปัญหาด้านความรับผิดชอบและการกำกับดูแลทำให้เกิดความท้าทายที่สำคัญภายในโครงการริเริ่ม การเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายในองค์กรการศึกษา ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในการตอบสนองต่อการกระทำ การตัดสินใจ และการใช้ทรัพยากรในโครงการริเริ่มการเสริม พลังอำนาจแบบเครือข่าย ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการรับรองความโปร่งใส ยุติธรรม และความ ไว้วางใจระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม กลไกความรับผิดชอบอาจซับซ้อนและคลุมเครือภายใน บริบทที่เป็นเครือข่าย เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายรายที่มีความสนใจและลำดับความสำคัญต่างกัมีส่วนร่วม ในกระบวนการตัดสินใจ ความซับซ้อนนี้สามารถนำไปสู่ความท้าทายในการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และความคาดหวัง รวมถึงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่น (Bovens, 2007; Provan & Kenis, 2008)

ประเด็นด้านธรรมาภิบาลยังก่อให้เกิดความท้าทายภายในโครงการริเริ่มเสริมศักยภาพเครือข่ายใน องค์กรการศึกษา การกำกับดูแลหมายถึงโครงสร้าง กระบวนการ และกลไกที่ใช้ในการตัดสินใจ การจัดสรร ทรัพยากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องรับผิดชอบ ในบริบทที่เป็นเครือข่าย โครงสร้างการกำกับดูแลอาจมี การกระจายอำนาจและยืดหยุ่น ช่วยให้เกิดความเป็นอิสระและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจนี้สามารถนำไปสู่ความท้าทายในการประสานงาน การจัดลำดับความสำคัญ และรับประกันความสอดคล้องและความสม่ำเสมอทั่วทั้งเครือข่าย นอกจากนี้ ปัญหาการกำกับดูแลอาจติดกับ พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายอาจใช้อิทธิพลและควบคุม



กระบวนการตัดสินใจได้มากขึ้น กีดกันผู้อื่น และบ่อนทำลายประสิทธิภาพของความสามารถในการเสริมพลังอำนาจ (Rhodes, 1996)

นอกจากนี้ ปัญหาความรับผิดชอบและการกำกับดูแลภายในโครงการริเริ่มการเพิ่มขีดความสามารถแบบเครือข่ายอาจรุนแรงขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ทรัพยากรที่จำกัด ผลประโยชน์ที่แข่งขันกัน และวัฒนธรรมองค์กร ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและลำดับความสำคัญที่แข่งขันกันอาจเป็นอุปสรรคต่อความสามารถในการสร้างกลไกความรับผิดชอบและโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่ความสับสน ความคลุมเครือ และความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์กรที่มีลำดับชั้น ระบบราชการ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้เกิดความท้าทายในการส่งเสริมความโปร่งใส การทำงานร่วมกัน และความรับผิดชอบภายในบริบทที่เป็นเครือข่าย การจัดการกับความท้าทายเหล่านี้จำเป็นต้องมีการพัฒนากลไกความรับผิดชอบที่ชัดเจน การสร้างโครงสร้างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความโปร่งใส ความไว้วางใจ และการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา (Provan & Kenis, 2008; Edwards, 2005)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเสริมพลังเครือข่ายเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความไม่เท่าเทียมกันในการมีส่วนร่วม ความจำเป็นในการปรับปรุงทฤษฎีการเสริมพลังในยุคดิจิทัล และความซับซ้อนของการนำทางระบบสนับสนุนสำหรับผู้ดูแลเด็กที่มีความต้องการพิเศษ แนวคิดของการเสริมอำนาจแบบเครือข่ายเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเข้าถึงข้อมูลและการสนับสนุนแบบเรียลไทม์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ การเติบโตของผู้ประกอบการสตรียังถูกขัดขวางด้วยอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ความรับผิดชอบต่อครอบครัว การเลือกปฏิบัติทางเพศ และโอกาสในการสร้างเครือข่ายที่จำกัด การทำความเข้าใจกลไกของการเสริมอำนาจภายในกระบวนการระหว่างองค์กร เช่น การสร้างพันธมิตรและการดึงดูดความสนใจ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่ได้ตั้งใจในความพยายามในการเสริมพลังขององค์กร ความท้าทายเหล่านี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดการกับความไม่เสมอภาคทางโครงสร้าง การพัฒนาทฤษฎีการเสริมอำนาจ และการปรับปรุงระบบสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการเสริมพลังเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในบริบทต่างๆ (Patriani et al., 2023; Avelino et al., 2022)

สรุป ประเด็นความรับผิดชอบและการกำกับดูแลทำให้เกิดความท้าทายที่สำคัญภายในโครงการริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายในองค์กรการศึกษา การจัดการกับความท้าทายเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างกลไกความรับผิดชอบที่ชัดเจน การพัฒนาโครงสร้างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความโปร่งใส ความไว้วางใจ และการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการส่งเสริมความรับผิดชอบและการกำกับดูแลที่ตอบสนองต่อความต้องการและลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย โครงการริเริ่มการเพิ่มขีดความสามารถแบบเครือข่ายสามารถบรรเทาความตึงเครียดและความ



ท้าทาย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสิทธิเสรีที่มีความหมายในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาเป้าหมายของการเสริมพลังอำนาจและความยุติธรรมทางสังคมภายในองค์กรการศึกษา

ความท้าทายและความตึงเครียดในการเสริมพลังเครือข่าย

- 1. พลวัตของกำลังและความไม่เท่าเทียมกัน (Power dynamics and inequalities)
- 2. การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืน (Resource allocation and sustainability)
- 3. ปัญหาความรับผิดชอบและการกำกับดูแล (Accountability and governance issues)

ภาพที่ 4 ความท้าทายในการเสริมพลังเครือข่าย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงกลไกที่หลากหลายซึ่งเอื้อต่อการเสริมศักยภาพภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา กลไกสำคัญเหล่านี้คือการสร้างความร่วมมือและความร่วมมือ ซึ่งจำเป็นสำหรับการรวบรวมทรัพยากร แบ่งปันความเชี่ยวชาญ และส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกันช่วยให้องค์กรก้าวข้ามข้อจำกัดส่วนบุคคลและจัดการกับความท้าทายทางการศึกษาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้และการสร้างขีดความสามารถถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าสมาชิกเครือข่ายทุกคนมีทักษะและข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนเป้าหมายร่วมกันอย่างมีความหมาย การแลกเปลี่ยนความรู้อย่างต่อเนื่องนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังเสริมสร้างความสามารถโดยรวมของเครือข่ายอีกด้วย (Bryson et al., 2015; Hargreaves & Fullan, 2012)

ยิ่งไปกว่านั้น การสนับสนุนและการดำเนินการร่วมกันเป็นกลไกสำคัญอีกประการหนึ่งในการเสริมอำนาจในเครือข่ายเหล่านี้ ด้วยการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน องค์กรการศึกษาสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย จัดหาเงินทุน และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการศึกษา การดำเนินการร่วมกันขยายความพยายามเหล่านี้ แสดงให้เห็นถึงแนวร่วมที่สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Rincón-Gallardo & Fullan, 2016) นอกจากนี้โครงสร้างความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพยังเป็นรากฐานในการรักษาความพยายามในการเสริมสร้างศักยภาพเหล่านี้ ความเป็นผู้นำภายในเครือข่ายการศึกษาจะต้องมีวิสัยทัศน์และครอบคลุม ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจและความรับผิดชอบร่วมกัน (Spillane et al., 2004) ในทางกลับกัน โครงสร้างการกำกับดูแลให้กรอบที่จำเป็นสำหรับการ



ตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และการจัดการทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่าเครือข่ายดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีกลไกเสริมศักยภาพเหล่านี้ แต่การศึกษาเน้นย้ำถึงความท้าทายหลายประการที่อาจขัดขวางประสิทธิภาพของเครือข่ายองค์กรการศึกษา พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมกันมักเกิดขึ้น โดยที่ความแตกต่างด้านอิทธิพลและการเข้าถึงทรัพยากรสามารถสร้างความขัดแย้งและขัดขวางการทำงานร่วมกัน (Ball et al., 2012) การจัดการกับความไม่สมดุลของอำนาจเหล่านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่และได้รับประโยชน์จากเครือข่าย การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืนเป็นข้อกังวลที่สำคัญเช่นกัน เนื่องจากเครือข่ายจะต้องจัดหาเงินทุนและทรัพยากรอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษากิจกรรมและความคิดริเริ่มของตน การต่อสู้เพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการระยะสั้นกับความยั่งยืนในระยะยาวมักก่อให้เกิดความท้าทายอย่างมาก (Adams & Velarde, 2018)

สรุปผลการวิจัย

สรุปการค้นพบที่สำคัญ: การสำรวจความท้าทายในโครงการริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพแบบเครือข่ายภายในองค์กรการศึกษาเผยให้เห็นการค้นพบที่สำคัญหลายประการ พลวัตของอำนาจและความไม่เท่าเทียมกัน การจัดสรรทรัพยากรและความยั่งยืน ความรับผิดชอบและการกำกับดูแล กลายเป็นความท้าทายที่สำคัญที่สามารถขัดขวางประสิทธิผลของความพยายามในการเสริมพลังอำนาจ ความท้าทายเหล่านี้ตัดกับประเด็นเชิงระบบในวงกว้าง เช่น ความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจ อุปสรรคทางสถาบัน และข้อจำกัดทางการเมือง ทำให้ความพยายามในการส่งเสริมการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษามีความซับซ้อนยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการวิจัยอย่างต่อเนื่องและการทำงานร่วมกัน: แม้จะมีการระบุความท้าทาย แต่ความสำคัญของการวิจัยอย่างต่อเนื่องและการทำงานร่วมกันในโครงการริเริ่มการเสริมสร้างศักยภาพของเครือข่ายไม่สามารถกล่าวเกินจริงได้ ความพยายามในการวิจัยควรมุ่งเน้นไปที่การระบุกลยุทธ์เชิงนวัตกรรมในการจัดการกับพลวัตของอำนาจ ส่งเสริมการจัดสรรทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน และเสริมสร้างความรับผิดชอบและการกำกับดูแลภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษา การทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัย ผู้ปฏิบัติงาน ผู้กำหนดนโยบาย และสมาชิกในชุมชนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างความรู้ร่วมกัน แบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด และพัฒนาการแทรกแซงตามหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถจัดการกับความท้าทายที่ซับซ้อนของการเสริมพลังอำนาจภายในเครือข่ายองค์กรการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของเครือข่ายองค์กรการศึกษาต่อการเสริมพลังภายในชุมชน: แม้จะมีความท้าทาย เครือข่ายองค์กรการศึกษาก็มีศักยภาพที่จะมีผลกระทบเชิงเปลี่ยนแปลงต่อการเสริมพลังภายในชุมชน



ด้วยการส่งเสริมความร่วมมือ การสร้างหุ้นส่วน และการแบ่งปันความรู้ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เครือข่ายเหล่านี้สามารถระดมทรัพยากร ใช้ประโยชน์จากความสำเร็จ และขยายเสียงที่อาจกลายเป็นคนขายขบ ด้วยการดำเนินการร่วมกัน การสนับสนุน และการเสริมสร้างขีดความสามารถ เครือข่ายองค์กรด้านการศึกษาสามารถเสริมศักยภาพบุคคลและชุมชนในการจัดการกับความไม่เท่าเทียมกันของระบบ ส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม และสนับสนุนความต้องการและความสนใจ ท้ายที่สุดแล้ว ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเครือข่ายองค์กรการศึกษาต่อการเสริมพลังอำนาจภายในชุมชนอยู่ที่ความสามารถในการควบคุมอำนาจโดยรวมและหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และพัฒนาเป้าหมายของการเสริมพลังอำนาจและความยุติธรรมทางสังคมภายในระบบการศึกษาและนอกเหนือจากนั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

พลวัตการเสริมอำนาจในเครือข่ายองค์กรการศึกษาเป็นกรอบการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อส่งเสริมการเสริมอำนาจ การทำงานร่วมกัน และประสิทธิผลภายในสถาบันการศึกษา คำแนะนำจากกรอบการทำงานนี้โดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงการสื่อสาร การตัดสินใจ และวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม ดังนั้นผู้เขียนจึงขอเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. *สร้างความเชื่อมั่นอย่างมั่นคง (Foster trust):* ความไว้วางใจเป็นรากฐานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ คำแนะนำนี้เสนอแนะการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลูกฝังความไว้วางใจระหว่างสมาชิก ความไว้วางใจส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิด การกล้าเสี่ยง และการทำงานร่วมกัน ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในท้ายที่สุด
2. *การส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิด:* การสื่อสารแบบเปิดทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลจะไหลอย่างอิสระภายในองค์กร ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ การสนับสนุนให้มีการสนทนาระหว่างสมาชิก และทำให้มั่นใจว่าทุกคนจะรู้สึกว่าได้รับการรับฟังและมีคุณค่า
3. *การส่งเสริมการทำงานร่วมกัน:* การทำงานร่วมกันเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน องค์กรการศึกษาสามารถส่งเสริมการทำงานร่วมกันโดยการสร้างโอกาสในการทำงานเป็นทีม อำนวยความสะดวกในโครงการข้ามแผนก และส่งเสริมวัฒนธรรมในการแบ่งปันความคิดและทรัพยากร
4. *การสนับสนุนการตัดสินใจร่วมกัน:* การตัดสินใจร่วมกันเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งอาจรวมถึงครู นักเรียน ผู้บริหาร และผู้ปกครอง ด้วยมุมมองที่หลากหลาย องค์กรต่าง ๆ จึงสามารถตัดสินใจโดยมีข้อมูลครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการและคุณค่าของชุมชนทั้งหมด



5. *การให้โอกาสในการพัฒนาทางวิชาชีพ*: โอกาสในการพัฒนาทางวิชาชีพช่วยให้นักการศึกษาเพิ่มพูนทักษะและติดตามแนวโน้มล่าสุดและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในด้านการศึกษา การให้การฝึกอบรมและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการเติบโตและความสำเร็จของพนักงาน
6. *การส่งเสริมความเป็นผู้นำในทุกกระดับ*: ความเป็นผู้นำไม่ควรจำกัดอยู่เพียงบุคคลเพียงไม่กี่คนที่อยู่ด้านบนสุดของลำดับชั้น ในทางกลับกัน ควรกระจายภาวะผู้นำทั่วทั้งองค์กร โดยให้บุคคลทุกระดับมีอำนาจในการริเริ่ม ตัดสินใจ และเป็นผู้นำด้วยการเป็นตัวอย่าง
7. *การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์*: นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ขับเคลื่อนความก้าวหน้าและการปรับปรุงในองค์กรการศึกษา การส่งเสริมนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดรับแนวคิดใหม่ๆ ส่งเสริมการทดลอง และสนับสนุนการกล้าเสี่ยง
8. *การสร้างวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง*: การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเกี่ยวข้องกับการประเมินกระบวนการ แนวทางปฏิบัติ และผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุพื้นที่สำหรับการเติบโตและการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้วยการส่งเสริมวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรสามารถปรับตัวตามความต้องการและความท้าทายที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้มั่นใจได้ว่าจะประสบความสำเร็จและความเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

- Adams, D., & Velarde, J. (2018). Resource allocation and sustainability in educational networks. *Journal of Educational Administration*, 56(3), 345-359.
- Avelino, F., Dumitru, A., Cipolla, C., Kunze, I., Wittmayer, J. (2022). Translocal empowerment in transformative social innovation networks. *The Economics of Social Innovation*. Routledge, 103-125. doi: 10.4324/9781003291510-7
- Ball, S. J., Maguire, M., & Braun, A. (2012). *How schools do policy: Policy enactments in secondary schools*. Routledge.
- Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior*. Academic Press.
- Bishop, R. (2007). *Freeing ourselves from neo-colonial domination in research: A Kaupapa Maori approach to creating knowledge*. In L. Brown & S. Strega (Eds.), *Research as resistance: Critical, indigenous, and anti-oppressive approaches* (pp. 97-126). Canadian Scholars' Press.



- Bovens, M. (2007). Analyzing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2006). The design and implementation of cross-sector collaborations: Propositions from the literature. *Public Administration Review*, 66(s1), 44-55.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and implementing cross-sector collaborations: Needed and challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647-663.
- Crenshaw, K. (1989). *Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory, and antiracist politics*. University of Chicago Legal Forum.
- Edwards, M. (2005). *Civil society*. Polity.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Herder and Herder.
- Giroux, H. A. (1988). *Teachers as intellectuals: Towards a critical pedagogy of learning*. Bergin & Garvey Publishers.
- Gutierrez, L. M., Parsons, R. J., & Cox, E. O. (1995). *Empowerment in social work practice: A sourcebook*. Brooks/Cole Publishing Company.
- Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012). *Professional capital: Transforming teaching in every school*. Teachers College Press.
- Hooks, b. (1984). *Feminist theory: From margin to center*. South End Press.
- Keck, M. E., & Sikkink, K. (1998). *Activists beyond borders: Advocacy networks in international politics*. Cornell University Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Mitra, D. (2018). *Community-driven development: A critical approach to theory, policy, and practice*. Anthem Press.
- Orr, D. W. (1992). *Ecological literacy: Education and the transition to a postmodern world*. State University of New York Press.



- Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge University Press.
- Patriani, I., Trustisari, H., Parmawati, S., Nugrahanti, T.P., Kespandiar, T. (2023). Network Society: Digital Empowerment or Disempowerment. *Al Qalam*, 17(1), 161-161. doi: 10.35931/aq.v17i1.1795.
- Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 229-252.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121-148.
- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44(4), 652-667.
- Rincón-Gallardo, S., & Fullan, M. (2016). Essential features of effective networks in education. *Journal of Professional Capital and Community*, 1(1), 5-22.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Shor, I. (1992). *Empowering education: Critical teaching for social change*. University of Chicago Press.
- Spillane, J. P., Halverson, R., & Diamond, J. B. (2004). Towards a theory of leadership practice: A distributed perspective. *Journal of Curriculum Studies*, 36(1), 3-34.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Vangen, S., & Huxham, C. (2003). Nurturing collaborative relations: Building trust in inter-organizational collaboration. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 39(1), 5-31.
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599.



ปัจจัยทำนายความภักดีของลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี Factors Predicting Customer Loyalty in Car Care Businesses in Pattani Province

จิรัศม์บุริม สุขประเสริฐ^{1*} วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล¹
Jiratpurim Sukprasert^{1*} Worluck Lalitsasivimol¹

(Received: March 28, 2024; Revised: May 6, 2024; Accepted: May 31, 2024)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี และ 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 62.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = .305, .181, .162, .159, .150$) คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = .524, .078$) และการบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้านประสบการณ์ทางกายภาพ และด้านประสบการณ์ทางจิตใจ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 39.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = .365, .190$)

คำสำคัญ: กลยุทธ์ตลาดบริการ คุณภาพการบริการ การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความภักดีของลูกค้า

Abstract

This study aimed to: 1) investigate the level of customer satisfaction with car care services in Pattani province, and 2) examine the impact of marketing strategies, service quality, and customer experience management on customer satisfaction in these businesses.

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹Hatyai Business School, Hatyai University

*Corresponding author. E-mail: Jiratpurim.suk010@hu.ac.th



The sample group consisted of 382 customers who used car care services in Mueang district of Pattani province. The data collection tools included questionnaires, and statistical methods used for data analysis included mean percentage, standard deviation, and multiple regression. The research findings revealed that marketing strategies related to product, price, promotion, process, and physical environment significantly influenced customer satisfaction, accounting for 62.4% of the variance, with statistical significance at .01 ($b = .305, .181, .162, .159, .150$). Service quality, particularly service integrity and customer understanding, significantly affected customer satisfaction, explaining 49.6% of the variance, with statistical significance at .01 ($b = .524, .078$). Additionally, customer experience management, in terms of physical and psychological experiences, influenced customer satisfaction by 39.9%, with statistical significance at .01 ($b = .365, .190$).

Keywords: Service Marketing Strategy, Service Quality, Customer Experience Management, Customer Loyalty

บทนำ

ปัจจุบันปริมาณรถยนต์ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นจากอดีต ซึ่งเห็นได้จากข้อมูลสถิติการจดทะเบียนรถยนต์ใหม่ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคมพุทธศักราช 2564 – 2566 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการจดทะเบียนรถยนต์ใหม่จังหวัดปัตตานีปีพุทธศักราช 2564 – 2566

การจดทะเบียนรถยนต์ใหม่จังหวัดปัตตานี		
ปี พ.ศ. 2564	ปี พ.ศ. 2565	ปี พ.ศ. 2566
จำนวน 20,522 คัน	จำนวน 22,323 คัน	จำนวน 22,066 คัน

ที่มา : กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (2567)

จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>

จากจำนวนการเพิ่มขึ้นของรถยนต์ในปัจจุบันทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเติบโตตามไปด้วย โดยเฉพาะธุรกิจคาร์แคร์ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มากขึ้น

ธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานีนับว่าเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้น เนื่องจากจังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดหลักทางเศรษฐกิจ 3 จังหวัดชายแดนใต้ (เทศบาลเมืองปัตตานี, 2565) จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา



พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจคาร์แคร์มีจำนวนน้อย แต่ผู้วิจัยพบงานวิจัยของผู้ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจคาร์แคร์ ดังนี้ ความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) ถือเป็นกุญแจสำคัญของบริษัทและผู้ประกอบการเพื่อที่จะได้รับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะลูกค้าอาจจะกลับมาซื้อหรือใช้บริการได้ในอนาคต (Oliver, 1999) ทั้งนี้ในส่วนปัจจัยกลยุทธ์การตลาดบริการ ปัจจัยคุณภาพบริการ และปัจจัยการบริหารประสิทธิภาพของลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์นั้นมีไม่มากนัก แต่พบงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของธุรกิจบริการอื่น ๆ อาทิเช่น สุจิตร์ สาขะจร และยุทธชัย ฮารีบิน (2566) ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ปริณัทร ทองสามสี และคณะ (2565) ศึกษา ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท อีซูซุตั้งเชียงใหม่ นครปฐม จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ (สระกะเทียม) พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจในบริการ และด้านความเชื่อบริการ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ และดวงหทัย เตังรัตนประเสริฐ (2564) ศึกษา ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความเป็นเลิศของการบริหารประสิทธิภาพลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของลูกค้าธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย พบว่า การบริหารประสิทธิภาพลูกค้า มีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและปัญหาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรกลยุทธ์การตลาดบริการ คุณภาพการบริการ และการบริหารประสิทธิภาพลูกค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์นำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงวางแผนกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างเต็มประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการบริหารประสิทธิภาพลูกค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี



การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า

Oliver (2014) กล่าวว่า ความภักดีของลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญของผู้ประกอบกิจการ อีกทั้งยังเป็นข้อผูกมัดว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการหรือไม่ เพื่อที่จะได้รับความได้เปรียบทางการแข่งขันผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างความภักดีของลูกค้าให้เกิดขึ้น เพราะหากเกิดความภักดีแล้ว ลูกค้าอาจจะกลับมาซื้อหรือใช้บริการได้ในอนาคต

นันทนาฏ อุพงศ์ และคณะ (2564) กล่าวว่า ความภักดีของลูกค้า ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1) ความภักดีด้านทัศนคติ หมายถึง ความคิดและความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทัศนคติเริ่มจากที่บุคคลได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วยการได้เรียนรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อสารการตลาดแล้วรวบรวมเข้ากับความคิดของตนเอง

2) ความภักดีด้านพฤติกรรม หมายถึง เป็นการแสดงออกทางการกระทำที่สืบเนื่องมาจากความเชื่อในตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการ เมื่อได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ตลาดบริการ 7P's

Wirtz and Lovelock (2022) กล่าวว่า ลักษณะของธุรกิจบริการ คือ บริการไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการมีความไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ต้องรวมองค์ประกอบทางด้านกลยุทธ์อื่น ๆ เข้าไว้ด้วยในกลยุทธ์การตลาดบริการ นั่นคือ การใช้ 7P's เพื่อเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและการสร้างกำไรทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Zeithama et al. (2010) และ Kotler and Keller (2012) อธิบายว่าส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 องค์ประกอบ เป็นตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งผู้ประกอบการหรือบริษัทสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้

สุรพันธ์ ใจมา และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2564) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า
- 2) ราคาค่าใช้จ่าย (Price) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งต่อการใช้บริการต้องมีความเหมาะสม
- 3) สถานที่และเวลาที่เข้าถึงบริการ (Place) หมายถึง ภาพรวมของสถานที่ให้บริการมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมเข้าใช้บริการได้ง่ายและสะดวก
- 4) การส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาแก่ลูกค้า (Promotion) หมายถึง การสื่อสารหรือโฆษณาให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า



5) บุคลากรผู้ให้บริการ (People) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

6) กระบวนการบริการ (Process) หมายถึง การบริการที่มีแบบแผนเป็นไปตามกลยุทธ์ที่วางไว้เพื่อให้ได้การบริการที่มีประสิทธิภาพ

7) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) หมายถึง ลักษณะทั่วไปที่ลูกค้าสามารถเห็นได้ทั่วไป เช่น บรรยากาศของสถานที่ ความสะอาด เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1985) กล่าวว่า คุณภาพบริการเกิดจากประสบการณ์ที่คล้ายกันทั้งสมหวังและผิดหวังของผู้มารับบริการ ไม่ว่าคุณภาพบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับแล้วตรงกับที่คาดหวังหรือไม่

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาด

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ให้บริการอย่างถูกต้องและชัดเจนจนผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การเตรียมความพร้อมในการตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การให้บริการด้วยความรู้และความสามารถให้แก่ผู้รับบริการ

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการที่มีไม่เท่ากันและให้บริการได้อย่างตรงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

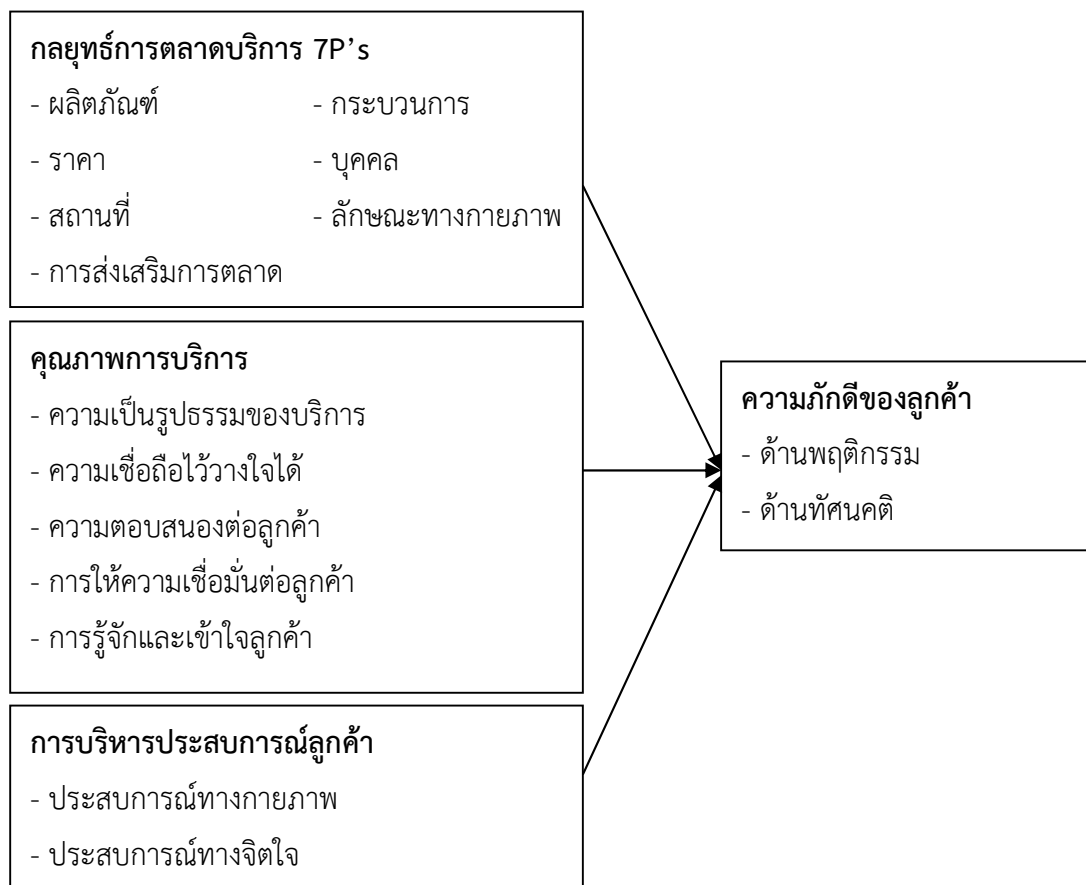
Schmitt (2015) กล่าวว่า การบริหารประสบการณ์ เป็นการสร้างความประทับใจและความรู้สึกที่ดีให้กับผู้บริโภค และต่อยอดความรู้สึกให้กับผู้บริโภคผ่านการให้บริการต่าง ๆ

โฉมโฉน บันลือสินธ์ และพนม คลีฉายา (2564) กล่าวว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้



1) ประสบการณ์ทางกายภาพ (Physical experience) หมายถึง สิ่งที่ต้องจับต้องและชั่งตวงวัดได้ของสินค้าหรือบริการ เช่น รูปร่างลักษณะสีสันทนการใช้งาน ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และราคาที่เหมาะสมนับเป็นต้น

2) ประสบการณ์ทางจิตใจ (Emotional experience) หมายถึง สิ่งที่ต้องจับต้องซึ่งตวงวัดไม่ได้ของสินค้าและบริการ เช่น ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ความนิยมยกย่อง ความศรัทธา ความพอใจที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 กลยุทธ์ตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปัตตานี



สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี

สมมติฐานที่ 3 การบริหารประสบการณ์ลูกค้าส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี

วิธีการวิจัย

ปัจจัยทำนายความภักดีของลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คำนวณได้จากสูตร และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้ (Cochran, 1997)

$$p = 0.5 \text{ ใช้สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ถ้าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

ถ้าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า $Z = 2.58$

การคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 384 \text{ คน}$$



การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี จำนวน 4 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความภักดีของลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานีซึ่งประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ 6) อาชีพ 7) จำนวนยานพาหนะ และ 8) จำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในระยะเวลาหนึ่งเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า ประกอบไปด้วย 2 ด้านดังนี้ 1) ความภักดีด้านพฤติกรรม 2) ความภักดีด้านทัศนคติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้านดังนี้ 1) องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) สถานที่ 4) การส่งเสริมการตลาด 5) กระบวนการ 6) บุคคล และ 7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ความตอบสนองต่อลูกค้า 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ประกอบด้วย 2 ด้านดังนี้ 1) ประสบการณ์ทางกายภาพ 2) ประสบการณ์ทางจิตใจ

ข้อมูลในตอนที่ 2 ถึง 5 เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท โดยมีการแปลผลดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก

คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด



2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภักดีของลูกค้า กลยุทธ์ตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการบริหารประสิทธิภาพลูกค้า จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ

2.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า กลยุทธ์ตลาดบริการ คุณภาพบริการ และการบริหารประสิทธิภาพลูกค้า จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระและรายละเอียดต่าง ๆ ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาสาระของวัตถุประสงค์ (Content validity) รวมถึงภาษาที่ใช้แบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามเนื้อหา ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่า Cronbach Alpha ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่า .70 ขึ้นไป (Cochran, 1997) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.986

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ Google form โดยนำแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นส่งไปยังลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแต่ละส่วน

3. การประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วนำมาลงบันทึกในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)



2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน ร้อยละ 55.8 มีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 136 คน ร้อยละ 35.60 อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 222 คน ร้อยละ 58.10 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 283 คน ร้อยละ 74.10 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 208 คน ร้อยละ 54.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 110 คน ร้อยละ 28.8 มีรถยนต์ในครอบครอง 1-2 คัน จำนวน 356 คน ร้อยละ 93.2 และใช้บริการธุรกิจบัตรเครดิต 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 366 คน ร้อยละ 95.8

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีลูกค้า

ความภักดีของลูกค้า	ความคิดเห็น (n=382)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านพฤติกรรม (Behavior)	3.925	.593	เห็นด้วยมาก
2. ด้านทัศนคติ (Attitude)	4.079	.586	เห็นด้วยมาก
รวม	4.041	.552	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความภักดีลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.041$, S.D. = .552) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.079$, S.D. = .586) และด้านพฤติกรรม ($\bar{x} = 3.925$, S.D. = .593) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลยุทธ์การตลาดบริการ

กลยุทธ์การตลาดบริการ (Service Marketing Mix strategy 7P's)	ความคิดเห็น (n=382)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.973	.547	เห็นด้วยมาก
2. ด้านราคา	4.011	.529	เห็นด้วยมาก
3. ด้านสถานที่	4.320	.613	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.120	.609	เห็นด้วยมาก
5. ด้านบุคลากร	3.753	.819	เห็นด้วยมาก



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลยุทธ์การตลาดบริการ (ต่อ)

กลยุทธ์การตลาดบริการ (Service Marketing Mix strategy 7P's)	ความคิดเห็น (n=382)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
6. ด้านกระบวนการ	4.191	.574	เห็นด้วยมาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.057	.636	เห็นด้วยมาก
รวม	4.061	.462	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.061$, S.D. = .462) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.973$, S.D. = .547) ด้านราคา ($\bar{x} = 4.011$, S.D. = .529) ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 4.320$, S.D. = .613) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.120$, S.D. = .609) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.753$, S.D. = .819) ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 4.191$, S.D. = .574) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{x} = 4.057$, S.D. = .636) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality)	ความคิดเห็น (n=382)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.993	.592	เห็นด้วยมาก
2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.641	.798	เห็นด้วยมาก
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.808	.813	เห็นด้วยมาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	3.863	.749	เห็นด้วยมาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.871	.730	เห็นด้วยมาก
รวม	3.835	.571	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4 พบว่าคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.835$, S.D. = .571) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 3.993$, S.D. = .592) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{x} = 3.641$, S.D. = .798) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 3.808$, S.D. = .813) ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ($\bar{x} = 3.863$, S.D. = .749) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{x} = 3.871$, S.D. = .730) ตามลำดับ



ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

การบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management)	ความคิดเห็น (n=382)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ประสบการณ์ทางกายภาพ	3.916	.667	เห็นด้วยมาก
2. ประสบการณ์ทางจิตใจ	3.979	.662	เห็นด้วยมาก
รวม	3.947	.613	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$ = 3.947, S.D. = .613) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประสบการณ์ทางจิตใจ ($\bar{x}$ = 3.979, S.D. = .662) และประสบการณ์ทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 3.916, S.D. = .667) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ กลยุทธ์การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model	b	SE _b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.255	.159		3.959	.110		
PD	.181	.041	.183	3.959	.000**	.591	1.692
PR	.305	.045	.298	3.959	.000**	.515	1.942
PL	-.006	.047	-.007	3.959	.893	.359	2.783
PROM	.159	.052	.179	3.959	.002**	.293	3.417
PROM	.159	.052	.179	3.959	.002**	.293	3.417
PEO	-.029	.024	-.043	3.959	.233	.772	1.295
PROC	.150	.051	.159	3.959	.003**	.346	2.891
PHY	.162	.041	.190	3.959	.000**	.439	2.280

R = .790 R² = .624 AdjR² = .617 SE_{EST} = .531 a = .255 F = 88.562

Durbin – Watson = 1.733

**p < .01, *p < .05



จากตารางที่ 6 พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ใน จังหวัดปัตตานี ส่วนด้านสถานที่และด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ใน จังหวัดปัตตานี สามารถร่วมกันพยากรณ์ความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 62.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .305 .181 .162 .159 และ .150 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ใน รูปคะแนน มาตรฐาน (β) .298 .190 .183 .179 และ .159

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y' = 1.733 + .305 \text{ ด้านราคา} + .181 \text{ ด้านผลิตภัณฑ์} + .162 \text{ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ} + .159 \text{ ด้านการส่งเสริมการตลาด} + .150 \text{ ด้านกระบวนการ}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z' = .298 \text{ ด้านราคา} + .190 \text{ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ} + .183 \text{ ด้านผลิตภัณฑ์} + .179 \text{ ด้านการส่งเสริมการตลาด} + .159 \text{ ด้านกระบวนการ}$$

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model	b	SE _b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.316	.143		9.202	.000**		
TAN	.524	.047	.572	11.189	.000**	.513	1.949
RES	.008	.030	.011	.259	.796	.706	1.417
RELIA	.039	.032	.058	1.222	.223	.592	1.690
AUSSU	.030	.036	.042	.840	.401	.537	1.861
EMP	.078	.036	.105	2.145	.033**	.556	1.800

R = .705 R² = .496 AdjR² = .490 SE_{EST} = .387 a = 1.316 F = 74.135

Durbin – Watson = 1.705

**p < .01, *p < .05



จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ส่วนด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี สามารถร่วมกันพยากรณ์ความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .524 และ .078 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ใน รูปคะแนนมาตรฐาน (β) .572 และ .105

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y' = 1.705 + .524 \text{ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ} + .078 \text{ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z' = .572 \text{ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ} + .105 \text{ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า}$$

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ ด้านประสบการณ์ทางจิตใจ

Coefficients ^a							Collinearity Statistics	
Model	b	SE _b	β	t	Sig.		Tolerance	VIF
1	1.807	.141		12.845	.000**			
(Constant)								
PHYEX	.190	.045	.234	4.177	.000**		.506	1.976
EMOEX	.365	.046	.445	7.957	.000**		.506	1.976

R = .632 R² = .399 AdjR² = .396 SE_{EST} = .421 a = 1.807 F = 125.926

Durbin – Watson = 1.605

**p < .01, *p < .05

จากตารางที่ 8 พบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้านประสบการณ์ทางกายภาพ และด้านประสบการณ์ทางจิตใจ ส่งผลต่อความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี สามารถร่วมกันพยากรณ์ความภักดีลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 39.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .365 และ .190 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ใน รูปคะแนนมาตรฐาน (β) .445 และ .234



สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y' = 1.605 + .365 \text{ ด้านประสบการณ์ทางจิตใจ} + .190 \text{ ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z' = .445 \text{ ด้านประสบการณ์ทางจิตใจ} + .234 \text{ ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยทำนายความภักดีของลูกค้าของธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปัตตานี สรุปประเด็นสำคัญและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นความภักดีของลูกค้าของธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับความภักดีของลูกค้าด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.079$, S.D. = .586) ซึ่งมากกว่าระดับความภักดีของลูกค้าด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 3.925$, S.D. = .593) สอดคล้องกับชัยชัย คำสุข (2563) ศึกษา รูปแบบการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า เซเรเนต บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความคิดเห็นความจงรักภักดีของลูกค้า เซเรเนต ด้านพฤติกรรมมีระดับความภักดีอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับธนันดา ผาสูกานนท์ (2565) ศึกษา ระดับความภักดีในตราสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ร้าน Shopee พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจากร้าน Shopee มีความภักดีในตราสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) จัดเป็นลำดับ 1 รองลงมา ด้านพฤติกรรม มีระดับความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

2. ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปัตตานี พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ร้านค้ามีสินค้าหรือบริการ มีความน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ สอดคล้องกับโสธยา สุภาพล และคณะ (2563) ศึกษา ปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาดและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ด้านราคา พบว่า ราคาที่ลูกค้าต้องจ่ายไปเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า การมีบริการให้คำปรึกษา สอบถามรายละเอียดของการให้บริการฟรี ด้านกระบวนการ พบว่า พนักงานมีทักษะในการอธิบายสินค้าและบริการเป็นอย่างดี มีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับธนวัฒน์ เข้มวงศ์ (2563) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคา พบว่า รายการอาหารมีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีสื่อสังคมออนไลน์ในการโฆษณาร้านอาหารและรายการอาหาร ด้านกระบวนการ พบว่า การมีระบบสั่งอาหารเพื่อไม่ให้เกิดความ



ผิดพลาดในการสั่งอาหาร ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า บรรยากาศภายนอกและภายในร้านมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย เหมาะสมกับพื้นที่ และสามารถให้บริการได้อย่างสบาย สอดคล้องกับวีวี จี และสุนิดา พิริยะภาดา (2563) ศึกษา บทบาทของส่วนประสมการตลาด 7P's และการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้า ในการให้บริการดูแลเพื่อการพัฒนาเด็กปฐมวัยในประเทศพม่า พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

3. ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย สอดคล้องกับสุริยน การะเวก (2564) ศึกษา คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากในการทำธุรกิจโต๊ะจีน ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการโต๊ะจีนรับรู้ถึงคุณภาพการบริการได้จากการที่ธุรกิจโต๊ะจีนมีการจัดวางอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารบนโต๊ะเป็นระเบียบ สวยงามและครบถ้วน ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมองเห็นถึงความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงการที่ธุรกิจโต๊ะจีนจัดเตรียมอาหารได้ทันตรงตามเวลาที่นัดหมาย ซึ่งทำให้รู้สึกถึงการจัดสรรเวลาที่มีความเป็นมืออาชีพ และมีการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีความรับผิดชอบในการบริการได้เป็นอย่างดีส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ลูกค้ารู้สึกถึงการได้รับการที่ดี มีประสิทธิภาพในทุกครั้งที่ได้รับการบริการ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับจอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญ และฟ้าวิกร อินลวง (2566) ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า หากเน้นการบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความน่าเชื่อถือความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการเอาใจใส่ด้วยความเข้าใจผู้ใช้บริการมากขึ้น จะส่งผลให้ความภักดีของผู้ใช้บริการมากขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเสาวณีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์ (2564) ที่พบว่า ผู้ให้บริการต้องสร้างคุณภาพการบริการ การเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมถึงการให้บริการที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญในขั้นตอน กระบวนการ และข้อมูลที่น่าเชื่อถือทำให้เกิดความพึงพอใจ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าและเกิดการแนะนำทางบอกไปยังบุคคลรอบข้างได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ปัจจัยการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี พบว่า ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ การมีตัวอย่างสินค้าบริการเป็นตัวช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการ และด้านประสบการณ์ทางจิตใจ พบว่า ลูกค้ามีความรู้สึกประทับใจต่อการใช้บริการในทุกครั้ง สอดคล้องกับวรรณพร ผาสุข (2565) ศึกษา การตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า การตลาดเชิงประสบการณ์



ทางกายภาพและทางจิตใจมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และยังสอดคล้องกับปัทมา จิตรสวัสดิ์ และวรพจน์ ศิริชาลิชัย (2566) ศึกษา ปัจจัยด้านประสบการณ์ของลูกค้าและคุณสมบัติทางเลือกที่ส่งผลต่อความภักดีในการเป็นสมาชิกแบบพรีเมียมของผู้ให้บริการแบรนด์ Spotify ของกลุ่มลูกค้ามิลลิเนียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทางกายภาพและประสบการณ์ทางจิตใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของลูกค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และณัฐวิภาลักษณ์ ผิวเกลี้ยง (2566) ศึกษา การรับรู้เชิงประสบการณ์ของลูกค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคเครื่องสำอางแบรนด์ระดับลักซ์วรีในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ลูกค้าทางกายภาพและประสบการณ์ทางจิตใจส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการวิจัย

การที่จะทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานีเกิดความภักดีได้นั้น ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดบริการโดยมุ่งเน้นการให้บริการในแต่ละด้าน อาทิเช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กล่าวคือ ธุรกิจคาร์แคร์ควรมีสินค้าหรือบริการ ที่มีความน่าเชื่อถือของตราห้อยและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ ราคาที่ลูกค้าต้องจ่ายในแต่ละครั้งที่เข้ารับบริการเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ และการมีบริการให้คำปรึกษา สอบถามรายละเอียดของสินค้าหรือการให้บริการฟรี อีกทั้งพนักงานควรมีทักษะในการอธิบายสินค้าและให้บริการเป็นอย่างดี มีความรวดเร็วในการให้บริการ และบรรยากาศภายนอกและภายในร้านมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย เหมาะสมกับพื้นที่และสามารถรองรับบริการได้อย่างสบาย อีกทั้งผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นในส่วนของคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า กล่าวคือ ธุรกิจคาร์แคร์ควรมีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ปลอดภัยมีการรับรองมาตรฐาน และลูกค้ารู้สึกถึงการได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพในทุกครั้งที่ได้รับบริการ และมุ่งเน้นการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีทั้งทางด้านกายภาพและทางจิตใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพราะ การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าและนำมาสู่การแนะนำบอกต่อ หรือการกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยปัจจัยทำนายความภักดีของลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดปัตตานี มีข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้



1. ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดปัตตานี จะเห็นได้ว่าลูกค้าของธุรกิจคาร์แคร์ให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งธุรกิจคาร์แคร์ต้องมีส่วนและบริการที่มีความน่าเชื่อถือของตราหือ ด้านราคาต้องเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีบริการให้คำปรึกษา นำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงและตอบข้อสงสัยของลูกค้าให้ชัดเจน ด้านกระบวนการควรมีความรวดเร็วในการให้บริการและครบถ้วนสมบูรณ์และไม่มีข้อบกพร่อง และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ภายนอกและภายในร้านควรมีความสะอาด มีอากาศถ่ายเทและมีห้องรับรองที่สวยงามเหมาะแก่การพักคอยรับบริการของลูกค้า ผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์ควรมุ่งเน้นการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของสถานประกอบการของตนเองเพื่อลดข้อบกพร่องและสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่สถานประกอบการของตนเองต่อไปในอนาคต

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์ควรมีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัยเพื่อแสดงถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพตามทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าควรมุ่งเน้นการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพในทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียม

3. ปัจจัยการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ และด้านประสบการณ์ทางจิตใจ จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาในการใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์การมีตัวอย่างสินค้าหรือบริการเป็นตัวช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับว่าคุ้มค่าหรือไม่กับเงินที่ต้องจ่ายไป ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์ควรมีตัวอย่างของสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าดูเพื่อประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า และประสบการณ์ทางจิตใจของลูกค้าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ การทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในทุกครั้งที่เข้ารับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์ควรต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจคาร์แคร์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในสอดคล้องกับสังคมและยุคเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น ศึกษามิติการวัดกลยุทธ์การตลาดบริการ (7C's) ประกอบไปด้วย สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ (Customer Needs) ความคุ้มค่า (Cost) ความสะดวก (Convenience) การสื่อสาร (Communication) การดูแลเอาใจใส่ (Caring) ความสบาย (Comfort) และความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) หรือศึกษาตัวแปรที่



สอดคล้องกับสังคมปัจจุบันที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น กลยุทธ์การตลาดบริการ (4E's) ประกอบไปด้วยการสร้างประสบการณ์ที่ดี (Experience) การสร้างความคุ้มค่าให้ลูกค้ายอมจำ (Exchange) การเข้าถึงที่ง่ายบนออนไลน์ (Everywhere) และการสร้างความสัมพันธ์ (Evangelism)

2. ควรศึกษาวิเคราะห์ตัวแปร ประชากรด้านอายุ และด้านรายได้ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจคาร์แคร์ ซึ่งตัวแปรที่กล่าวมานั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ความเหมาะสมในการจ่ายและกำลังซื้อมีความสำคัญต่อนักการตลาด การกำหนดการใช้เครื่องมือและการวางกลยุทธ์ อันนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ และส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจคาร์แคร์ต่อไป

รายการอ้างอิง

- กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (2567, 6 กุมภาพันธ์). สถิติการจดทะเบียนรถใหม่ปี 2562-2566. <https://web.dlt.go.th/statistics/>
- จอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญ และฟ้าวิกร อินลวง. (2566) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 17(2), 64-72. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/hsjournalnmc/article/view/267564/179324>
- โฉมโฉน บันลือสินธ์ และพนม คลี่ฉายา. (2564). การบริหารประสบการณ์ลูกค้าผ่านศูนย์กลางทางสังคมของตราสินค้าระดับโลกในกลุ่มธุรกิจบริการ. *วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา*, 4(2), 79-101. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jprad/article/view/134273/100476>
- ชัยรีย์ คำสุข (2563). รูปแบบการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของกลุ่มลูกค้าเซเรเนด บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. http://www.cmruir.cmru.ac.th/bitstream/123456789/2282/1/%e0%b8%8a%e0%b8%b1%e0%b8%8a%e0%b8%a3%e0%b8%b5%e0%b8%a2%e0%b9%8c%20%e0%b8%84%e0%b8%b3%e0%b8%aa%e0%b8%b8%e0%b8%82_2563.pdf
- ณัฐวิภาลักษณ์ ผิวเกลี้ยง. (2566). การรับรู้เชิงประสบการณ์ของลูกค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคเครื่องสำอางแบรนด์ระดับลักซ์วรีในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. <http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2706/1/gs641130107.pdf>



- ดวงหทัย เต็งรัตนประเสริฐ. (2564). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความเป็นเลิศของการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของลูกค้าธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1194/1/61010952001.pdf>
- เทศบาลเมืองปัตตานี. (2565, 14 มีนาคม). ข้อมูลทั่วไปจังหวัดปัตตานี. www.pattani.go.th/content/general.
- ธนวัฒน์ เขมวงค์. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น]. <http://library.tni.ac.th/thesis/upload/files/IS%20MBJ%202020/Thanawat%20Khasamwong%20IS%20MBJ%202020.pdf>
- ธันนดา ผาสุขกานนท์ (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกรณีศึกษา ร้าน Shopee [การศึกษารายบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย]. <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Thanunda.Phas.pdf>
- นันทนาฏ อุงค์, บุญทวรรณ วิงวอน และพิชาภพ พันธุ์แพ. (2564). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีผ่านบทบาทเชื่อมโยงของคุณภาพความสัมพันธ์และประสบการณ์ลูกค้า ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 10(1), 123-141. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/apheitvu/article/view/247388/168307>
- ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 17(2), 55-63. <https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/booksearch/upload/1972-Pathompong.pdf>
- ปริฉัตร ทองสามสี, พัฒธิมณท์ วินันทวรารพ, รุ่งนภา แซ่คู, ผ่องใส สีนุสกุล, พชรกันต์ นิมิตรศติกุล และพงษ์สันต์ ต้นหยง. (2565). ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท อีซูซุตั้งเขียหวด นครปฐม จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ (สระกะเทียม). *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 14* (น.1811-1812). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปัทมา จิตรสวัสดิ์ และวรพจน์ ศิริชาติชัย. (2566). ปัจจัยด้านประสบการณ์ของลูกค้าและคุณสมบัติทางเลือกที่ส่งผลต่อความภักดีในการเป็นสมาชิกแบบพรีเมียมของผู้ให้บริการแบรนด์ Spotify ของกลุ่มลูกค้า มิลลิเนียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารดิจิทัล ธุรกิจ และสังคมศาสตร์*, 9(2), 13-14. <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/jdbs/article/view/3148/2466>



- วรรณพร ผาสุข. (2565). การตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา].
<https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/5429/1/62920029.pdf>
- วีวี จี และสุนิดา พิริยะภาดา. (2563). บทบาทของส่วนประสมการตลาด 7Ps และการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าในการให้บริการดูแลเพื่อการพัฒนาเด็กปฐมวัยใน ประเทศพม่า. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(111), 150-162. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUsthitiparithatJournal/article/view/242679/168101>
- สุจิตร์ สาขะจร และยุทธชัย ฮารีปิน. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีของ ผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต. *การประชุมหาดใหญ่วิชาการ ระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 14* (น. 1946-1947). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุรพันธ์ ใจมา และเยาวภา ปฐมศิริกุล. (2564). กลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและ การแพทย์ทางเลือก. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 22(2), 107-122. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/view/253384/173331>
- สุรียน การะเวก. (2564). คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก ในการทำธุรกิจไต้จีน ในจังหวัดสุพรรณบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
<http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3593/1/621220055.pdf>
- เสาวณีย์ คงเจริญพร และชลธิศ ดาราวงษ์. (2564). คุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจและการบอกต่อของนักศึกษา ในจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(1), 72-78. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/247116/168889>
- โสธยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ, อมรรัตน์ ทัดจันทิก, จันทร์เพ็ญ วรรณรักษ์ และศุภชัย ศักดิ์นำชัย. (2563). ปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาดและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(1), 255-269. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/240525/163778>
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.) Pearson Education.
- Oliver, R. L. (2014). *Whence Consumer Loyalty?*. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <http://doi.org/10.2307/1251430>



- Schmitt, B. (2015). Experiential Marketing: A New Framework for Design and Communications. *Dmi: review*, 10(2), 10-16. <https://doi.org/10.1111/j.1948-7169.1999.tb00247.x>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing, People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific. <http://doi.org/10.1142/y0024>
- Zeithama, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing. Strategy*. John Wiley & Sons. <http://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>



ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรม
ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง

Success Factors in Leadership for Managing Cultural Capital in the Na Muen
Sri Cloth Community Enterprise, Trang Province

ไอริสา พรหมจรรย์^{1*} กานดา จันทรแย้ม²

Irisa Prommachan^{1*} Kanda Janyam²

(Received: March 13, 2024; Revised: April 29, 2024; Accepted: June 6, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ข้อมูลภาคสนาม วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม เป็นแบบอย่างที่ดี ถ่ายทอดองค์ความรู้ มุ่งมั่นในการสืบสานภูมิปัญญา และพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยผลจากการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพผู้นำกลุ่มในมิติอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพสูงสุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม และผู้สานต่อในการสืบสานอนุรักษ์ภูมิปัญญาผ้าทอต่อไป และเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานของผู้นำตามบริบทสังคมและวัฒนธรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน อีกทั้งเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพให้กับผู้นำ ผู้บริหารในหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ ภาวะผู้นำ ทุนทางวัฒนธรรม กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี

Abstract

This research aims to investigate the success factors of leadership in managing the cultural capital Community Enterprise of the Na Muen Sri Cloth Community Enterprise in

¹คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตตรัง

¹Faculty of Education, Thailand National Sports University, Trang Campus

²คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

²Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkhla University, Hatyai Campus

*Corresponding author. E-mail: irisa123goy@gmail.com



Trang Province. The research employed qualitative research methods. The data was collected from documents and field data by means of participatory observation and in-depth interviews with key informants selected from a specific sample group. The research identified five success factors for leadership in managing the cultural capital of the Na Muen Sri Cloth Community Enterprise in Trang Province: providing opportunities for member participation, being a good role model, knowledge transfer, commitment to preserving wisdom, and sustainable development. The research results can serve as a guideline for promoting the potential of group leaders in various dimensions for full development, benefiting the group and those who continue to preserve the wisdom of woven fabric. It also provides a framework for determining competency and skills in leadership tasks according to similar social and cultural contexts. Additionally, it serves as a guideline for designing training activities to develop the potential of leaders and executives in other departments or organizations.

Keywords: Success factors, Leadership, Cultural capital, Na Muen Sri cloth, Community enterprise

บทนำ

ประเทศไทยมีประวัติการทอผ้ามาอย่างยาวนานโดยส่วนใหญ่เป็นการทอผ้าใช้กันในหมู่บ้าน และในเมืองโดยทั่วไปมาตั้งแต่โบราณกาล แต่การทอผ้าด้วยมือตามแบบดั้งเดิมเกือบจะสูญหายไปโดยสิ้นเชิง หากไม่ได้มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟูและพัฒนาได้ทันเวลา ทั้งนี้เพราะประเทศไทยเป็นประเทศเปิดมีการค้าขายกับต่างประเทศมาเป็นเวลานาน สามารถซื้อผ้าจากต่างประเทศที่สวยงามแปลกใหม่ และราคาถูกได้ง่าย มาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาจนถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ หลังจากที่มีการทำสนธิสัญญาวางกับอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2398 ไทยส่งสินค้าผ้าจากต่างประเทศมาใช้มากขึ้นเรื่อย ๆ กระทั่งในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้มีการสำรวจพบว่าไทยส่งผ้าจากต่างประเทศเข้ามาเป็นจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้สิ้นเปลืองเงินตราปีละจำนวนมาก พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้โปรดเกล้าฯ ให้ริเริ่มฟื้นฟูส่งเสริมการเลี้ยงไหม และทอผ้าไทยอย่างจริงจัง ในพ.ศ. 2452 โปรดเกล้าฯ ให้สถาปนากรมช่างไหมขึ้น และโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงเรียนช่างไหมที่วังสระปทุม ซึ่งต่อมาขยายสาขาออกไปยังจังหวัดนครราชสีมา และบุรีรัมย์ จึงจ้างครูชาวญี่ปุ่นมาสอนชาวบ้าน แต่การส่งเสริมได้ผลไม่คุ้มทุน ต่อมาจึงเลิกจ้างครูญี่ปุ่น และให้ชาวบ้านหันมาทอผ้าตามวิธีพื้นบ้าน เช่นเดิม และนับว่าเป็นโชคอันประเสริฐอย่างหนึ่งสำหรับผ้าพื้นเมืองของไทยที่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงสนพระราชหฤทัยผ้าพื้นเมืองเกือบทุกประเภท และทรงตั้งมูลนิธิศิลปาชีพในพระบรม



ราชินูปถัมภ์ขึ้น เพื่อส่งเสริมการทอผ้าของชาวบ้านในชนบท ทรงเป็นผู้นำในการใช้สอยผ้าพื้นเมืองของไทย ในชีวิตประจำวัน และในงานพระราชพิธีต่าง ๆ และทรงนำผ้าไทยไปเผยแพร่ในต่างประเทศ โดยลวดลาย ที่ชาวบ้านได้สืบทอดกันมาแต่โบราณนั้น พระองค์ได้ทรงเก็บตัวอย่างไว้เพื่ออนุรักษ์ และศึกษาสืบทอดต่อไป (มูลนิธิโครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, ม.ป.ป.)

ผ้าทอแต่ละภูมิภาคย่อมมีเอกลักษณ์เฉพาะที่แตกต่างกันตามแต่ละพื้นที่จากความหลากหลายทาง ชาติพันธุ์ จึงส่งผลให้ประเทศไทยมีมรดกทางวัฒนธรรมที่หลากหลายซึ่งล้วนมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง โดยกระจาย อยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ตามแหล่งที่อยู่ของผู้คน การอพยพย้ายถิ่นฐาน เป็นต้น วัฒนธรรมเหล่านี้ อันได้แก่ ภาษา ศิลปะการแสดง อาหาร การแต่งกาย พิธีกรรม ความเชื่อ ประเพณีต่าง ๆ และวิถีชีวิต เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้ว คือทุนทางวัฒนธรรม ซึ่งมีความสำคัญอย่างมาก เพราะวัฒนธรรมเป็นผลงานที่มนุษย์ร่วมกันสร้างขึ้น สังคม พัฒนา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงความต้องการ และความจำเป็นในวิถีชีวิตของบุคคล และสังคม จนกลายเป็นมรดกตกทอดจนถึงปัจจุบัน และสืบสานสู่อนาคต อีกทั้งทุนทางวัฒนธรรมยังมีความสัมพันธ์ กับระบบเศรษฐกิจ โดยธรรมาธิ อธิบายว่าทุนทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจหลายด้าน ด้วยกัน อันได้แก่ 1) ทุนทางวัฒนธรรมสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพในทางเศรษฐกิจ เนื่องจากทุน ทางวัฒนธรรมช่วยสร้างโอกาสให้ประชาชนมีอาชีพ มีธุรกิจที่เชื่อมโยงกับวัฒนธรรม สร้างรายได้ และส่งเสริม เศรษฐกิจท้องถิ่น สถาบัน องค์การต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก การแสดงทางวัฒนธรรม 2) ทุนทางวัฒนธรรมอาจช่วยส่งเสริมความเป็นธรรมทางสังคม ความเชื่อถือ โดยการ ปลุกฝังค่านิยมในการประพฤติ ปฏิบัติ แม้สิ่งเหล่านี้เป็นนามธรรม แต่สามารถแสดงออกเป็นกิจกรรม เชิงประจักษ์ได้ 3) ทุนทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมายทางเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งความรู้ความ เข้าใจสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ ของคนในชุมชน ท้องถิ่น และสังคม (ชาติ โทศล, 2561)

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง เป็นอีกหนึ่งท้องถิ่น ที่ยังคงนำทุนทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุคน โดยการสร้างเอกลักษณ์ผ่านเรื่องเล่า และลวดลาย ของผ้าทอ อีกทั้งมีกรรมวิธีการผลิตที่สะท้อนภูมิปัญญาของผู้ทอ และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติจนกลายเป็น เอกลักษณ์ของท้องถิ่น โดยแนวคิดที่แสดงถึงการพัฒนาเพื่อต่อยอดภูมิปัญญาผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์จากทุน วัฒนธรรม ให้สามารถสืบทอดวัฒนธรรมส่งผลให้วัฒนธรรมเกิดมูลค่าทางการตลาด และเป็นตัวแทน ภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมของนาหมื่นศรี นอกจากนั้นการยกระดับทุนทางวัฒนธรรมยังนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพชีวิตให้เกิดขึ้นกับสมาชิกของกลุ่มและท้องถิ่น โดยผ้าทอนาหมื่นศรี เป็นสินค้าหัตถกรรมมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของคนไทยมายาวนานหลายร้อยปี จากหลักฐานการจดบันทึกในเอกสารจดหมายเหตุ พระราชกิจ ราชวันพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ช่วงที่เสด็จประพาสหัวเมืองปักษ์ใต้ ร.ศ.128 ได้ทอดพระเนตร



ผ้าทอที่เมืองตรัง สมุทรสาภิบาลมณฑลได้ทรงจัดผ้าพรรณทุกอย่างซึ่งเป็นของทำในพื้นที่บ้าน เช่น ผ้ายก ผ้าราขวัตร ผ้าตาสมุก ผ้าคาด ผ้าเช็ดหน้า ถวายประทานแจกแก่ข้าราชการตามสมควร โดยลักษณะพิเศษของ ผ้าทอนาหมื่นศรี อยู่ที่โครงสร้างของผืนผ้า ลวดลาย และสี เนื่องจากผู้ทอเป็นช่างที่มีฝีมือสามารถนำลวดลายต่าง ๆ มารวมไว้บนผืนผ้า เช่น ลายลูกแก้วใหญ่ ลายดอกจัน ลายแก้วชิงดวง ฯลฯ ชาวบ้านจะทอผ้า โดยใช้กี่ 2 ชนิด คือ กี่พื้นเมือง และกี่กระตุก ปัจจุบันผ้าทอนาหมื่นศรีนับเป็นมรดกแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สร้างความภาคภูมิใจของชาวจังหวัดตรัง ช่วยสร้างงานสร้างอาชีพ และรายได้ให้กับชาวบ้านในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน (ภูมิปัญญาชาวบ้าน, 2562)

แต่ทว่าปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ และมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กร ไม่เว้นแม้แต่องค์กรที่เคยประสบความสำเร็จในขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงอาจสร้างโอกาสใหม่ทั้งในระบบองค์กร และบุคคลในการปรับเปลี่ยนมุมมองทัศนคติ และช่วยองค์กรในการมองเห็นนวัตกรรมสิ่งใหม่ที่ทันสมัย และตีมากขึ้นกว่าเดิมในการขับเคลื่อนองค์กร เพราะฉะนั้นการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในความเป็นผู้นำให้เกิดการพัฒนาภาวะผู้นำ (อภิรักษ์ บุปผาชื่น, 2563) ซึ่งภาวะผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำมาประยุกต์ใช้การพัฒนาผู้นำหรือผู้บริหารในองค์กร ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และการแข่งขันกับองค์กรอื่น (น้ำทิพย์ มาลัย และคณะ, 2566) ให้สามารถก้าวผ่านปัญหาอุปสรรคหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ แต่ละช่วงเวลาไปได้ อีกทั้งภาวะผู้นำเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ช่วยสร้างวิสัยทัศน์แห่งความรู้ (Knowledge vision) และเปลี่ยนเป็นแนวทางปฏิบัติ (Translate into practice) ภาคภูมิ มิ่งมิตร (2560) และการสร้างมูลค่าเพิ่มของทุนที่มีอยู่แล้วในชุมชน มาจัดระเบียบ จัดระบบ ในการบริหารจัดการแล้วทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในวิถีความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นปัจจุบันนั้น ปัจจัยที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนต่อบริบททางสังคมเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมนั้นก็คือผู้นำ (ขวดี โกศล, 2561) และจากกรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี ที่มีการรวมกลุ่มมาอย่างยาวนาน และมีพัฒนาการการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำของประธานกลุ่มในการบริหารจัดการกลุ่ม ซึ่งการสร้างกลุ่มให้สมาชิกเกิดการรวมกันเป็นสิ่งที่ยาก แต่การที่จะรักษาไว้ซึ่งสมาชิกกลุ่มนั้น แน่นนอนว่าต้องอาศัยความรัก ความศรัทธาในคุณค่าที่มีต่อวิถีชีวิตของบรรพบุรุษอันนำมาซึ่งการสืบสาน และคงรักษาไว้จนกระทั่งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทอผ้าผ่านานาหมื่นศรี สามารถที่จะต่อยอดทุนทางวัฒนธรรมผ้าทอมาจวบจนปัจจุบัน

ด้วยเหตุนี้การศึกษาวิจัยปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งเพื่อนำข้อค้นพบจากงานวิจัยเป็นแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพผู้นำกลุ่มในมิติอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพสูงสุด



อันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มและผู้สานต่อในการสืบสานอนุรักษ์ภูมิปัญญาผ้าทอต่อไป และยังสามารถประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น หรือผู้นำกลุ่ม ผู้นำชุมชนอื่น ๆ ตามบริบทของสังคมวัฒนธรรมที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรังศรี

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

บริบทของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี

การทอผ้านาหมื่นศรีมีมากกว่า 200 ปีแล้ว โดยชาวนาหมื่นศรีผูกพันกับผ้าทอ จนเป็นวิถีที่สืบทอดโดยมีความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับผืนผ้าที่เสมือน 3 ช่วงเวลาแห่งชีวิต ช่วงที่ 1 ผ้ดั่ง (ช่วงแต่งงาน) ช่วงที่ 2 ผ้พาด (ช่วงบวช) ช่วงที่ 3 ผ้พานช้าง (เตรียมพาดโลงศพตนเองและสามี) จนกระทั่งการทอผ้าเริ่มน้อยลงเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 เนื่องจากขาดแคลนวัตถุดิบ จนหลังสงครามโลกมีผ้าจากโรงงานอุตสาหกรรมออกมาจำหน่าย การทอผ้าพื้นบ้านจึงลดน้อยถอยลง (หทัยรัตน์ บุญเนตร และคณะ, 2562) โดยกลุ่มผ้าทอนาหมื่นศรีเป็นการรวบตัวกันของสมาชิกเมื่อปี 2514 โดยปัจจุบันกลุ่มมีสมาชิกประมาณ 140 คน ในการจัดตั้งกลุ่มเพื่อต้องการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นผ้าทอนาหมื่นศรี เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสร้างความสามัคคีในกลุ่ม กลุ่มผ้าทอนาหมื่นศรี มีการบริหารจัดการกลุ่มแบบสมาชิกมีส่วนร่วมในลักษณะของกรรมการโดยมี คุณอารอบ เรืองสังข์ เป็นประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน โดยผู้นำกลุ่มสนับสนุนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และแผนการดำเนินงานในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และมีการติดตามให้ดำเนินงานตามแผน และกฎระเบียบข้อบังคับ อีกทั้งกลุ่มมีการกำหนดเงื่อนไขการรับสมาชิก การพัฒนาความสามารถ การสร้างขวัญกำลังใจ และมีการประชุมกำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม นอกจากนี้กลุ่มยังมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้มาตรฐาน มีการวางแผนทางในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้ได้รับการรับรองคุณภาพสินค้า และมีการนำความรู้ เทคโนโลยีมาผสมผสานกับภูมิปัญญาเพื่อปรับปรุงการทำงาน ทำให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้สินค้าของกลุ่มทอผ้านาหมื่นศรีมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง สำหรับสมาชิกกลุ่มมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ โดยมีการรวบรวม ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทอผ้า มีการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านต่าง ๆ เช่น การอบรมจากหน่วยงาน



ต่าง ๆ การศึกษาดูงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่สมาชิก เครือข่าย บุคคลภายนอก และสร้างพิพิธภัณฑ์ผ้าทอนาหมื่นศรี และศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช เพื่อรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวนาหมื่นศรี และนำองค์ความรู้จัดแสดงในรูปแบบนิทรรศการ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น จากการขับเคลื่อนกลุ่มที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้กลุ่มได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในการอบรมความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การอบรมการทอผ้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า การส่งเสริมการตลาด การจัดทำบัญชี เป็นต้น

แนวคิดปัจจัยความสำเร็จ (Critical Success Factors - CSFs)

McKinsey Global Institute (1998) ได้กล่าวถึงแนวคิดการใช้ปัจจัยแห่งความสำเร็จมาจากหลักการทำสงครามของทหาร โดยวิเคราะห์การเติบโตของการวางแผนธุรกิจ (Business planning) ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1990 และเห็นว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเครื่องมืออันหนึ่งของผู้บริหารในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดการ และการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากการเรียงลำดับความสำคัญแล้ว ยังเป็นเครื่องมือตรวจสอบความแข็งแกร่งขององค์กรในการบรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญ คือ ด้านการตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งยุทธศาสตร์การตลาดที่ดีว่าเป็นสิ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการติดตามผลการดำเนินการ (Monitoring system) โดยนำเสนอปัจจัยแห่งความสำเร็จ 7 ประการ อันได้แก่

- 1) ความมุ่งมั่น (Drive) เป็นหัวใจสำคัญประการแรกที่คุณต้องประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จ
- 2) ภูมิปัญญา (Knowledge/Wisdom) เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทั้งทางด้านเทคนิค และด้านการบริหารที่ต้องมีอย่างครบถ้วน
- 3) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อเพิ่มพูนภูมิพลังแห่งปัญญาอยู่ตลอดเวลาอันจะนำมาซึ่งโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- 4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Personal creativity) อันเนื่องมาจากรูปแบบวิธีคิด (Mental ability) ที่จะก่อให้เกิดมุมมองแปลกใหม่ (New paradigm) ที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ สามารถที่จะแสวงหาโอกาส (Opportunity seeking) เพื่อนำมาบริหารและพัฒนาให้เกิดเป็นคุณค่าแก่งานของตน
- 5) มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร (Human relations & Communications ability) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสาร ให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และบริหารทีมงานให้มีความมุ่งมั่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเข้าใจในทิศทาง กลยุทธ์ และ วิธีปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้องกัน
- 6) ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem solving & Decision making skill) การที่บุคคลมีความเข้าใจในตัวปัญหา เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ ตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่า เพื่อตัดสินใจจะเป็นทักษะที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี



7) การบริหารเวลา (Time management) หากว่าผู้ที่มีความสามารถในการบริหาร การมอบหมายงาน การกำกับดูแลผู้ได้บังคับบัญชาได้นั้นย่อมนำพาทีม หน่วยงาน หรือองค์กรให้สามารถบรรลุสู่เป้าหมาย

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership)

Burn (1978) ได้นำเสนอทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามช่วยเหลือกันและกันเพื่อสร้างระดับขวัญกำลังใจและการจูงใจที่สูงขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้วิธีการเปลี่ยนแปลงช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อชีวิตของสมาชิกและองค์การ ช่วยกำหนดคุณค่าและการรับรู้ขึ้นใหม่ และช่วยเปลี่ยนความคาดหวังและแรงบันดาลใจของสมาชิก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้นำต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นเป้าหมาย โดยเฉพาะหลักการสำคัญของทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่มีอยู่เดิมให้เกิดวัฒนธรรมของชุมชนใหม่ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561)

Bass and Avolio (1994) นำเสนอพฤติกรรมที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence: II) การแสดงแบบอย่างของผู้นำเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรม การสร้างความภาคภูมิใจ และการได้มาซึ่งความเคารพนับถือ และไว้วางใจ

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) การที่ผู้นำสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ดึงดูดใจและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตาม

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) การที่ผู้นำท้าทายข้อสันนิษฐานเดิมในการทำงาน ยอมรับความเสี่ยง และเรียกร้องความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์จากสมาชิก โดยพยายามกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์จากสมาชิก เปิดโอกาสในการพัฒนาสมาชิกที่สามารถคิดได้ด้วยตนเอง

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individual Consideration: IC) การที่ผู้นำให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้ตาม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น สื่อสารระหว่างกัน

โมเดลการเปลี่ยนแปลง ของ Kurt Lewin

Lewin (1951) นำเสนอทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Force field theory) ว่าองค์การต้องเผชิญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง 2 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Driving forces) และปัจจัยขัดขวางหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Restraining forces) หากว่าปัจจัยทั้งสองอยู่ในสภาวะสมดุลเมื่อนั้นองค์การสามารถคงไว้ซึ่งสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์การได้ ในทางกลับกันหากปัจจัยต่อต้านมีมากกว่าปัจจัยสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการขับเคลื่อนองค์การเป็นไปได้ยาก ดังนั้นการทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ ผู้นำสามารถดำเนินการได้ 3 วิธี คือ 1) การเพิ่มปัจจัยที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น 2) การลดปัจจัยที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและ 3) ดำเนินการทั้งสองวิธีควบคู่กัน แต่ให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้ความสำคัญกับการลดแรงต้านมากกว่าการเสริมแรงผลักดัน ทั้งนี้เพราะแรงต้านมีอิทธิพล



เหนือกว่าแรงผลักดัน นอกจากนี้ Kurt Lewin ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอาศัย 3 ขั้นตอนที่สำคัญตามโมเดลการเปลี่ยนแปลงของ Kurt Lewin (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561) ดังนี้

1) ขั้นละลาย (Unfreezing) เป็นกระบวนการแรกในการสร้างการเปลี่ยนแปลง เป็นขั้นที่ผู้นำตระหนักว่าแนวปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นปัญหา และต้องการปรับเปลี่ยนไปสู่พฤติกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีกว่าเดิม หน้าที่หลักของผู้นำ คือการช่วยให้สมาชิกละลายพฤติกรรมและตระหนักถึงความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงขององค์การ โดยขั้นนี้ผู้นำต้องรับมือกับความกลัว และความวิตกกังวลของสมาชิก ผ่านการให้ข้อมูลที่สำคัญแก่สมาชิก ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่องค์การหากไม่มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติหรือพฤติกรรมการทำงานในลักษณะเดิม

2) ขั้นการเปลี่ยนแปลง (Changing) เป็นขั้นของการเคลื่อนออกจากการปฏิบัติที่เป็นอยู่เดิม ซึ่งแนวปฏิบัติ หรือนโยบายใหม่ถูกนำมาใช้ และสมาชิกได้เรียนรู้ทักษะ และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใหม่ที่ต่างไปจากเดิม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสามารถเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี บุคลากร ผลิตภัณฑ์ หรือนโยบายการบริหารงาน โดยขั้นนี้ผู้นำต้องสนับสนุนสมาชิกต่อการเปลี่ยนแปลงผ่านการเน้นย้ำความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง

3) ขั้นการขึ้นรูปใหม่ (Refreezing) เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการเปลี่ยนแปลง เป็นขั้นที่ผู้นำต้องกระตุ้นและสนับสนุนให้สมาชิกคงไว้ซึ่งพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติในการทำงานใหม่ โดยบทบาทของผู้นำในขั้นนี้ คือการสอนงาน การให้การฝึกอบรม และการใช้ระบบการให้รางวัล สร้างแรงจูงใจเพื่อช่วยให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคงอยู่ต่อไป

แนวคิดทุนทางวัฒนธรรม

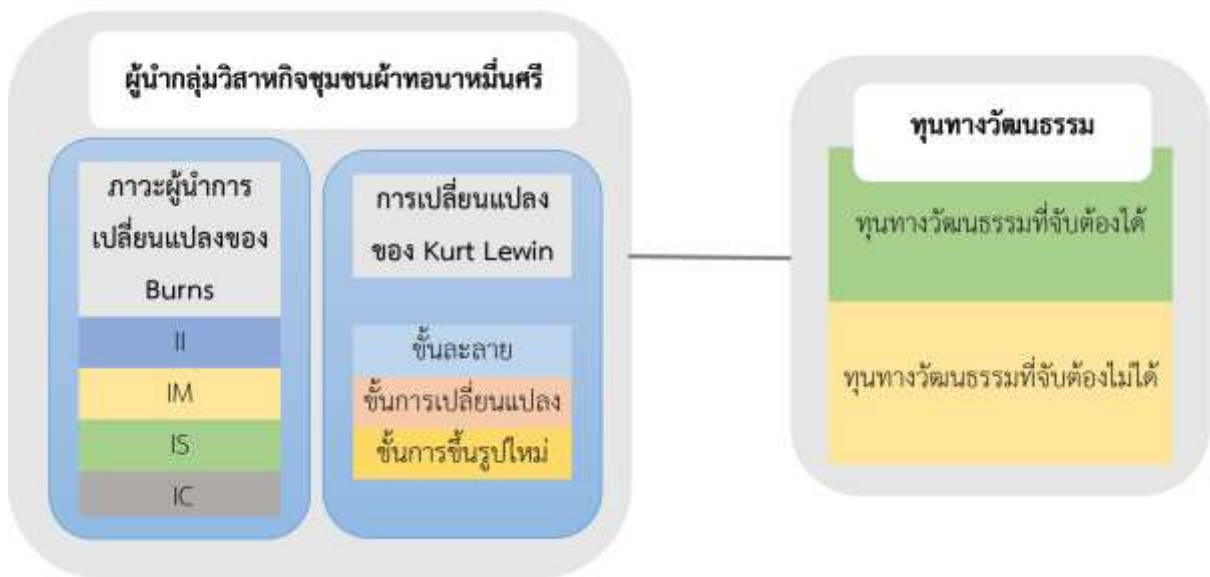
Throsby (2010) ได้ให้ความหมายของทุนวัฒนธรรม ไว้ว่าเป็นสิ่งที่บุคคลหรือชุมชนได้รับจากกระบวนการหล่อหลอม เป็นคุณสมบัติติดตัวที่สามารถนำไปเพิ่มพูนมูลค่า และแสดงออกผ่านพฤติกรรม รวมทั้งทรัพย์สินที่มีการฝังตัวหรือสะสม และให้คุณค่าด้านความรู้ภูมิปัญญา และงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากการค้นพบโดยผู้ทรงความรู้ในท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ทุนทางวัฒนธรรมที่จับต้องได้ เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ หรือทุนกายภาพ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ อาคาร บ้านเรือน สิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น

2) ทุนทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่ไม่ใช่วัตถุ แต่อยู่ในรูปแบบของสินทรัพย์ทางปัญญา ลักษณะของความคิด การปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี พิธีกรรม ศิลปะการแสดง ภาษา ดนตรี เพลง และตำนานพื้นบ้านต่าง ๆ เป็นต้น



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประเภทกรณีศึกษา (George & Bennett, 2005) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document) ข้อมูลภาคสนาม (Field study) ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 15 คน ได้แก่ ประธานกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม ครูช่างศิลปหัตถกรรม และชาวบ้านในชุมชนที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยสัมภาษณ์เชิงลึกจากประเด็นที่กำหนดไว้จนกว่าข้อมูลอิ่มตัวและเชื่อถือได้ ซึ่งพิจารณาจากข้อมูลที่ได้มีความซ้ำกัน และไม่มีข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม จึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ถึงปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง

ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมิน เพื่อหาค่าความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีค่า IOC ที่ระดับ 0.60 ขึ้นไป



และผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลโดยวิธีตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งตรวจสอบข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลจนกระทั่งข้อมูลมีความอึดตัว (Reid, 1996)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา จากเอกสารข้อมูลภาคสนาม ให้ครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ (Interpretation) จากข้อมูล เรื่องราว และ เชื่อมโยงความเกี่ยวข้องของข้อมูล

ระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล อภิปราย และสรุปผลการวิจัย ในระหว่างเดือนธันวาคม 2566 – มีนาคม 2567

ผลการวิจัย

ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง

ผลที่เกิดจากการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง เป็นผลลัพธ์ในการได้รับการยอมรับ เป็นที่รู้จักจนมีชื่อเสียง มีคุณค่าในด้านวิถีชีวิต และ วัฒนธรรมผ้าทอนาหมื่นศรี จนได้รับรางวัลต่าง ๆ อีกทั้งประโยชน์ที่เกิดจากผ้าทอ คือการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนจากรุ่นสู่รุ่น ซึ่งปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง อันได้แก่

1) เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม โดยผู้นำกลุ่มบริหารงานโดยมุ่งเน้น สนับสนุนให้สมาชิกมีส่วนร่วม ในการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและแผนการดำเนินงานในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน และผู้นำกลุ่มมีการ ติดตามให้ดำเนินงานตามแผน และกฎระเบียบข้อบังคับ โดยรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากสมาชิก หรือ หน่วยงานที่เข้ามาสนับสนุนด้วยความเต็มใจ และคำนึงถึงประโยชน์ของกลุ่มเป็นสำคัญ

“...ป่าไม่ได้เก่งทุกเรื่อง เรื่องไหนดูแล้วว่าเหมาะสมกับใคร ใครถนัดก็ให้คนนั้นรับผิดชอบ ทุกคนได้ รับรู้ว่าการกลุ่มนี้เป็นเหมือนบ้านตัวเองที่ต้องช่วยกันดูแล ทำให้บ้านเราอยู่ตลอดไป...”

(อารอบ เรื่องสังข์, 2566)

2) เป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำกลุ่มมีการกำหนดเงื่อนไขการรับสมาชิก โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ของกลุ่มอย่างยุติธรรม นอกจากนี้ผู้นำกลุ่มมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะการทอผ้าอย่างต่อเนื่อง และเป็นแบบอย่างในการสร้างขวัญกำลังใจให้กับสมาชิกกลุ่มในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพกลุ่มอยู่ ตลอดเวลา อีกทั้งกลุ่มยังมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้



มาตรฐาน จากการขับเคลื่อนกลุ่มที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้กลุ่มได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในการอบรมความรู้ด้านต่าง ๆ

“...ป่ารอบดูแลทุกคนในกลุ่มเหมือนเป็นลูกเป็นหลาน ถ้าทำผิดบ้างก็บอกก็เตือน ถ้าเตือนแล้วไม่ฟัง และยังทำผิดหรือมีปัญหา ป่าก็จะยึดตามกฎระเบียบของกลุ่ม คือให้ออกจากกลุ่ม แต่ป่ามีเหตุผลเพราะไม่อย่างนั้นทุกคนจะไม่อยู่ในกฎ กติกา ระเบียบของกลุ่ม เวลามีปัญหาป่าก็พร้อมช่วยเหลือทุกคน เป็นที่ปรึกษาให้กำลังใจ ถึงจะเป็นเรื่องส่วนตัวป่าก็พร้อมรับฟัง เพราะป่าคิดว่าทุกคนเป็นครอบครัว แต่เวลาทำงานชิ้นงานก็ต้องออกมาเรียบร้อยตามที่กำหนด ตามข้อตกลงในการรับงานไปทอ...”

(เลขานุการกลุ่ม, 2566)

3) ถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้นำกลุ่มส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และให้สมาชิกสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ โดยมีการรวบรวม ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กับคนในชุมชน หน่วยงานสถานศึกษาต่าง ๆ นอกจากนี้มีการนำความรู้ เทคโนโลยีมาผสมผสานกับภูมิปัญญาเพื่อปรับปรุงการทำงาน ให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง ดังที่สมาชิกกลุ่มกล่าวว่า

“...กลุ่มของเรามีนักเรียน นักศึกษา และหน่วยงานในจังหวัดและข้างเคียงมาศึกษาดูงานเป็นประจำ และจะมีนักเรียนจากโรงเรียนบ้านควนสวรรค์มาฝึกทอผ้าในคาบกิจกรรมชุมนุม ทางกลุ่มจะเริ่มสอนจากทักษะที่ไม่ยากจนเกินไป โดยเริ่มจากการทอผ้าเช็ดหน้า เมื่อเด็กเริ่มทำได้ และสนใจก็จะมาเรียนรู้และช่วยผู้ปกครองที่บ้านทอบ้าง เพราะพวกเขาเห็นการทอผ้าอยู่กับชาวนาหมื่นศรีมาตลอด...”

(สมาชิกกลุ่มคนที่ 1, 2567)

“...ที่ผ่านมามีหน่วยงานมาสอนเทคนิค และออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กลุ่ม พวกเราก็จะได้พัฒนาอยู่ตลอดเวลา และถ่ายทอดให้กับสมาชิกใหม่ ๆ ที่เข้ามา เพราะป่ารอบบอกทุกคนในกลุ่มว่าเราต้องถ่ายทอดให้เด็กรุ่นหลัง ให้เขาต่อยอด และสืบสาน เพราะถ้าไม่มีพวกเราแล้วผ้าทอนาหมื่นศรีจะยังคงอยู่ต่อไป...”

(สมาชิกกลุ่มคนที่ 2, 2567)

4) มุ่งมั่นในการสืบสานภูมิปัญญา มีการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านต่าง ๆ เช่น การอบรมจากหน่วยงานต่าง ๆ การศึกษาดูงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่สมาชิก เครือข่ายบุคคลภายนอก และสร้างพิพิธภัณฑ์ผ้าทอนาหมื่นศรี และศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช เพื่อรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม และวิถีชีวิตชาวนาหมื่นศรี นำองค์ความรู้จัดแสดงในรูปแบบ



นิทรรศการ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และมุ่งเน้นการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาการทอผ้า ให้เข้าสู่บริบทของสถานศึกษา โดยเริ่มต้นจากโรงเรียนในชุมชน มหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ เป็นกำลังสำคัญในการสืบสานภูมิปัญญาผ้าทอนาหมื่นศรีให้คงอยู่ตลอดไป

“...กลุ่มผ้าทอนาหมื่นศรีจะเป็นที่รู้จัก และมีชื่อเสียงขนาดนี้ไม่ได้เลย ถ้าไม่มีคนเริ่มต้นอย่างจริงจัง และสืบทอดภูมิปัญญาที่คนแต่แรก (บรรพบุรุษ) ทำไว้ด้วยความรักความศรัทธา เพราะสมัยนี้เด็กรุ่นหลังอยู่แต่หน้าจอมือถือ น้อยคนจะสนใจทอผ้าและทำจริงจัง ต้องอาศัยผู้ปกครอง ครูที่จะปลูกฝังเรื่องราวของผ้าทอ และให้เด็กได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม ทุกวันนี้เวลามีการถ่ายวิดีโอประชาสัมพันธ์ก็จะให้เด็กนักเรียนในโรงเรียนมาเป็นแบบใส่ชุด และแนะนำผ้าทอนาหมื่นศรีให้เขาค่อย ๆ ซึมซับและเห็นความสำคัญของผ้าทอ...”

(ครูช่างศิลปหัตถกรรมคนที่1, 2567)

“...ครุมองว่าตัวเด็กนักเรียนจะเป็นกำลังสำคัญในการสืบสานภูมิปัญญาผ้าทอนาหมื่นศรีได้ดีที่สุด เพราะคงไม่มีใครจะเข้าใจและเข้าถึงจิตวิญญาณของการทอผ้าได้เท่าคนในชุมชนเอง และต้องฝากความหวังไว้กับเด็กรุ่นหลัง แต่โชคดีมากที่ป่ารอบมุ้งมันที่จะรักษา และสืบทอดผ้าทอนาหมื่นศรีให้คงอยู่ ป่าศึกษาตลอดผ้า รวบรวมผ้าเก่าที่หายากของชาวนาหมื่นศรี จนสามารถนำเข้ามาเก็บรักษาในพิพิธภัณฑ์ได้ และกว่าจะมีพิพิธภัณฑ์ ศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช ป่าและทุก ๆ คนต้องช่วยกันด้วยใจของความรักในสิ่งที่บรรพบุรุษส่งต่อให้ จนหน่วยงานภายนอกเห็นความสำคัญ เห็นคุณค่าและเข้ามาสนับสนุนทั้งงบประมาณ และความรู้ต่าง ๆ ในการทอผ้า และมาช่วยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้กลุ่ม...”

(ครูช่างศิลปหัตถกรรมคนที่2, 2567)

5) พัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นสิ่งที่ผู้นำกลุ่มตระหนัก และเน้นย้ำอยู่เสมอในความตั้งใจที่ต้องการให้ภูมิปัญญาผ้าทอนาหมื่นศรีคงอยู่กับลูกหลานชาวนาหมื่นศรีตลอดไป จึงส่งเสริมให้กลุ่มเข้าไปมีบทบาทในสถานศึกษาในชุมชนโดยการเข้าไปเป็นวิทยากร ถ่ายทอดภูมิปัญญาการทอผ้าให้กับเด็กและเยาวชนในชุมชนหรือสถานศึกษา หน่วยงานที่สนใจ นอกจากนี้การสร้างแหล่งเรียนรู้ของชุมชนศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช พิพิธภัณฑ์ผ้าทอนาหมื่นศรีที่จะเป็นคลังปัญญาให้กับคนในชุมชน และการพัฒนาทักษะ ความรู้ให้ขับเคลื่อนไปตามยุคสมัยในการผลิต ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตอบโจทย์ความต้องการของตลาด เพื่อเป็นความยั่งยืนในการสร้างรายได้ และเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของสมาชิกและชุมชนนาหมื่นศรี

“...ความฝันของป่ารอบ คือการรักษาภูมิปัญญาดั้งเดิมให้คงอยู่ พัฒนาให้คนรู้จักผ้าทอนาหมื่นศรีของจังหวัดตรังให้ได้มากที่สุด ถ้าเราจากโลกนี้ไปแล้ว จะส่งไม้ต่ออย่างไรให้เด็กรุ่นใหม่ซึมซับ และรักมันจริงจากหัวใจ



ให้เขาสืบสาน และต่อยอดมรดกของปู่ย่าตายายที่สร้างไว้ให้พวกเขา ปัจจุบันคนในชุมชนเรามีรายได้เพิ่มขึ้น คนหันกลับมาทำงานในบ้านเกิด เรามีภาคีเครือข่ายเป็นเพื่อนพ้องน้องพี่ พี่พามาเอื้อเฟื้อกัน สุดท้ายเขาไม่ได้รัก อารอบคนเดียว แต่เขาจะรักชุมชนผ้าทอนามื่นศรีด้วย...”

(อารอบ เรื่องสังข์, 2567)

ข้อความดังกล่าวข้างต้นสะท้อนปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทาง วัฒนธรรมของประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนามื่นศรีได้อย่างดีในการมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเจตนาใน การสืบสาน ต่อยอดมรดกทางวัฒนธรรมการทอผ้าของชาวนามื่นศรีให้คงอยู่ชั่วลูกชั่วหลานจากทุนทาง วัฒนธรรม ซึ่งเป็นทุนที่เกี่ยวข้องกับคุณค่า ความรู้ ภูมิปัญญา และงานสร้างสรรค์ เป็นเสมือนสินทรัพย์ที่ผ่าน การสะสมและฝังตัวจนเกิดมูลค่า โดยการนำทุนวัฒนธรรมผ่านเรื่องราว และผ้าทอมาสร้างความโดดเด่นให้กับ ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่หลากหลาย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทาง วัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนามื่นศรี จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ เปิดโอกาสให้ สมาชิกมีส่วนร่วม เป็นแบบอย่างที่ดี ถ่ายทอดองค์ความรู้ มุ่งมั่นในการสืบสานภูมิปัญญา และพัฒนาอย่าง ยั่งยืน ดังนั้นการใช้ภาวะผู้นำเป็นสาเหตุสำคัญที่มีต่อการขับเคลื่อนทุนทางวัฒนธรรมให้คงอยู่สืบไป เนื่องจาก ผู้นำกลุ่มมีการสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นกับกลุ่มในการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาการทอผ้า เพื่อการส่งต่อ สู่ลูกหลาน และรวบรวมเรื่องราว หลักฐาน ลวดลายผ้า วิธีการทอผ้า เรื่องราวความเชื่อการทอผ้าของชาวนา มื่นศรี โดยศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช และพิพิธภัณฑ์ผ้าทอนามื่นศรี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้พบว่าการบริหารของ ผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนามื่นศรี เป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ สมาชิก การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานการพัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของ สมาชิก และส่งเสริมการสืบสาน อนุรักษ์ภูมิปัญญาผ้าทอนามื่นศรี ซึ่งจากทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของ Bass and Avolio (1994) ที่มีในคุณลักษณะของผู้นำกลุ่มในการขับเคลื่อนกลุ่มไปสู่ผลสำเร็จ ได้แก่ 1) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำกลุ่มส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิก โดยมีการแบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบในกลุ่มตามความสนใจหรือความถนัดของสมาชิกกลุ่มแต่ละคน เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบัญชี ฝ่าย ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 2) การกระตุ้นทางปัญญา ผู้นำกลุ่มกระตุ้น สนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มได้มีการพัฒนา ทักษะ และความรู้ในการทอผ้าอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับยุคสมัย โดยการเชิญวิทยากรมาฝึกอบรม การนำ สมาชิกกลุ่มไปศึกษาดูงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ เพื่อการผลิตและออกแบบผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ให้มี ความหลากหลาย 3) การสร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำกลุ่มถือว่าเป็นต้นแบบ หรือแรงบันดาลใจให้กับสมาชิกใน



การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกลุ่ม อีกทั้งเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะ ความรู้ และมีการปรับตัวเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในการนำพากลุ่มให้สามารถผ่านปัญหาอุปสรรคต่างๆไปได้ 4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ผู้นำกลุ่มมีจิตใจที่เมตตา มีความรักสมาชิกเสมือนครอบครัว มีการช่วยเหลือ สมาชิก หรือชาวบ้านในชุมชนอยู่เสมอ จนชาวบ้านเกิดความรัก ไว้วางใจ และเชื่อถือในผู้นำกลุ่ม ซึ่งมี พฤติกรรมสม่ำเสมอ อีกทั้งเป็นแบบอย่างให้กับสมาชิกในฝึกฝน พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรักและ ศรัทธาในภูมิปัญญาการทอผ้าอย่างแท้จริง และส่งผลให้เกิดการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ จากภูมิปัญญาท้องถิ่น ชาวนาหมื่นศรี และมีเจตนาที่ชัดเจนในการถ่ายทอดภูมิปัญญาการทอผ้าสู่ลูกหลานผ่านวิธีการต่างๆจากการใช้ ภาวะผู้นำ

นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มให้ มี การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจำเป็นต้องคำนึงถึงขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถอธิบายรูปแบบการ เปลี่ยนแปลงของ Lewin (1951) โดยการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทาง วัฒนธรรมได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทางวัฒนธรรม

ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทางวัฒนธรรม	
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	1) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม 2) การกระตุ้นทางปัญญา ถ่ายทอดองค์ความรู้ 3) การสร้างแรงบันดาลใจ เป็นแบบอย่างที่ดี 4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มุ่งมั่นในการสืบสานภูมิปัญญา และ พัฒนาอย่างยั่งยืน
รูปแบบการเปลี่ยนแปลง	1) ขั้นตอนละลายพฤติกรรม ผู้นำให้ความสำคัญกับการส่งเสริมภูมิปัญญาผ้าทอ นาหมื่นศรี ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก โดยผู้นำตระหนัก ถึงการเปลี่ยนแปลงในมุมมองการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการ แข่งขันที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกตระหนักในการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ และผลกระทบ ที่จะเกิดขึ้นหากว่ายังคงใช้วิธีการเดิม



ตารางที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทางวัฒนธรรม (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทางวัฒนธรรม	
รูปแบบการเปลี่ยนแปลง	2) ขั้นการเปลี่ยนแปลง โดยการทำการตลาดออนไลน์เพิ่มขึ้นจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หน้าร้านแค่เพียงอย่างเดียว โดยให้สมาชิกกลุ่มเรียนรู้เทคโนโลยี การฝึกอบรมทักษะความรู้ใหม่ๆ ในการสร้างสรรค์ลวดลายผ้าสีสันทัน และการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นตอบโจทย์ความต้องการของท้องตลาด และรักษาระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เนื่องจากการแข่งขันทางการตลาดที่จำเป็นต้องคงความเป็นเอกลักษณ์ผ้าทอนาหมื่นศรีควบคู่กับคุณภาพตามมาตรฐาน โดยเน้นย้ำกับสมาชิกกลุ่มถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มของสมาชิก และความยั่งยืนต่อไป 3) ขั้นคงพฤติกรรม ผู้นำกลุ่มกระตุ้น และสนับสนุนให้สมาชิกเรียนรู้ฝึกอบรมทักษะต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการพัฒนาบุคคล และผลิตภัณฑ์ เช่น การเชิญวิทยากร หน่วยงานภายนอกเข้ามาอบรม ฝึกทักษะ ความรู้ใหม่ๆ ให้กับสมาชิกกลุ่มเพื่อช่วยให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคงอยู่
ทุนทางวัฒนธรรม	1) ทุนทางวัฒนธรรมที่จับต้องได้ คือ เอกลักษณ์ที่สีของผ้าทอ จะใช้เส้นยืนสีแดง ส่วนด้ายพุ่งที่ทำให้เกิดลวดลายจะใช้สีเหลืองสีเหลือง ผ้ามีโครงสร้างชัดเจนมีชื่อเฉพาะ เช่น รีมตีน แม่แคว ลูกเกียบ หน้าผา ลายมรดกนาหมื่นศรี เช่น ลูกแก้ว ดอกจัน แก้วครุฑ นกเหวก หงส์ ตั๊กตากลีดอกบัว ปลา พานรัฐธรรมนูญ เป็นต้น และลวดลายผ้าแต่ละชนิดจะแบ่งตามวิธีการทอ 2 ลักษณะ คือ ผ้าลายมรดกทอด้วยทอหรือที่พื้นบ้าน ช่างจะสร้างลวดลายตามจินตนาการเฉพาะของตน สำหรับผ้าลายพัฒนา ทอด้วยกี่กระตุก ภูมิปัญญาเหล่านี้สะท้อนเอกลักษณ์ของผ้าทอนาหมื่นศรีที่มีมายาวนาน นอกจากผ้าทอที่เป็นผืนเพื่อผลิตเป็น ผ้าถุง ผ้าโสร่ง ผ้าขาวม้า ยังนำมาแปรรูปเป็น ผ้าพันคอ หมวก กระเป๋า พวงกุญแจ ร่ม เนคไท หมอนอิง เป็นต้น



ตารางที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทางวัฒนธรรม (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับทุนทางวัฒนธรรม

ทุนทางวัฒนธรรม

2) ทุนทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ คือ เรื่องราวความเชื่อที่ว่าผ้าทอ นานาหมื่นศรี สะท้อนเรื่องราวของหญิงสาวชานาหมื่นศรี

“...ในสมัยก่อนจะทอผ้า 3 ผืนในช่วงชีวิต ผ้านั้นแรก คือ ผ้าตั้ง เป็นผ้านั้นแรกที่ถูกหญิงต้องทอ เป็นผ้านั้นที่เตรียมไว้สำหรับเจ้าบ่าวที่จะแต่งงานด้วย ผ้านั้นที่สอง คือ ผ้าหม่ม เป็นผ้าของแม่ที่ทอเตรียมไว้หม่มนาให้ลูกชายบวช และผ้านั้นสุดท้าย คือ ผ้าพานช้าง ที่ทอเตรียมไว้ 2 ชุดสำหรับพาดโลงศพของตนเอง และสามี โดยมีความเชื่อว่าผ้าทอผืนเล็กที่เย็บต่อกันเป็นผ้าพาด เปรียบเสมือนบันไดขึ้นสู่สวรรค์ หลังจากจบงานถ้าไม่ถวายผ้าให้พระสงฆ์ ลูกหลานก็จะนำมาตัดแบ่งกันเก็บเป็นที่ระลึก เพราะฉะนั้นผ้าทอนานาหมื่นศรีจึงเป็นเรื่องราวของความรัก และการทอด้วยจิตวิญญาณของหญิงสาวชานาหมื่นศรี...”

(อารอบ เรื่องสังข์, 2566)

โดยทุนทางวัฒนธรรมทั้ง 2 ประเภหมีควมเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยเรื่องราวความเชื่อที่ว่าผ้าทอนานาหมื่นศรีสะท้อนเรื่องราวของหญิงสาวชานาหมื่นศรีเป็นเรื่องราวของความรัก และการทอด้วยจิตวิญญาณผ่านเอกลักษณ์ซึ่งเป็น สี ลวดลายของผ้า และวิธีการทอผ้าภูมิปัญญาเหล่านี้สะท้อนเอกลักษณ์ของผ้าทอนานาหมื่นศรีที่มีมายาวนาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนานาหมื่นศรี จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม เป็นแบบอย่างที่ดี ถ่ายทอดองค์ความรู้ มุ่งมั่นในการสืบสานภูมิปัญญา และพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะโดยทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โมเดลการเปลี่ยนแปลงของ Kurt



Lewin และแนวคิดทุนทางวัฒนธรรม อันเป็นผลมาจากการใช้ภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานแบบเดิม มีการออกแบบผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ ๆ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย และสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือการคงอยู่ของทุนทางวัฒนธรรมที่มีการสืบสาน อนุรักษ์ และต่อยอดภูมิปัญญาผ้าทอนาหมื่นศรีให้คงอยู่สืบไปสู่รุ่นลูกหลาน และมีผลลัพธ์ที่เป็นรางวัลต่าง ๆ ที่แสดงถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนผ้าทอนาหมื่นศรีเป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง และมีศูนย์การเรียนรู้การทอผ้า พิพิธภัณฑ์ผ้าทอประจำชุมชนที่จะเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาให้กับคนในชุมชน หน่วยงาน สถานศึกษาต่อไป นอกจากนี้ ปัจจัยความสำเร็จดังกล่าวข้างต้นสามารถเป็นแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพผู้นำกลุ่มในมิติอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพสูงสุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม และผู้สานต่อในการสืบสานอนุรักษ์ภูมิปัญญาผ้าทอต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากปัจจัยความสำเร็จของการใช้ภาวะผู้นำของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผ้าทอนาหมื่นศรี สามารถเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพให้กับผู้นำผู้บริหารในหน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ ต่อไป
2. ผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผู้นำกลุ่ม ผู้บริหาร หรือผู้นำชุมชนอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานของผู้นำตามบริบทสังคมและวัฒนธรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยและพัฒนา ออกแบบโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำไปทดลองใช้ และติดตามประเมินผลการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

- ชวดี โกศล. (2561). การบริหารจัดการทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*, 6(2), 64-73. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/150672/110555>
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารองค์การ: แนวคิดทฤษฎีและกรณีศึกษา. ปัญญาชน.
- น้ำทิพย์ มาลัย, ดวงเดือน จันทร์เจริญ, กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และชมสุภัค ครุฑทะ. (2566). องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารทีมในองค์กรธุรกิจเครือข่าย. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 17(52), 541-556. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/265302/178544>



- ภาคภูมิ มิ่งมิตร. (2560). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐสภา. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 9(1), 1-16. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bahcuojs/article/view/120684>
- ภูมิปัญญาชาวบ้าน. (2562, 10 มิถุนายน). *ผ้าทอโบราณนาหมื่นศรี สีน้าของดีจังหวัดตรัง*. https://www.technologychaoban.com/thai-local-wisdom/article_112057
- มูลนิธิโครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (ม.ป.ป.). *ศิลปะการทอผ้าไทย*. <https://saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=21&chap=3&page=t21-3-infodetail02.html>
- หทัยรัตน์ บุญเนตร, ศิรินันท์ นาพอ และเอนก สวาทอินทร์. (2562). *การออกแบบลายพิมพ์ผ้าประยุกต์ร่วมสมัยสร้างด้วยแบบจำลอง 3 มิติ จากภูมิปัญญาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผ้าทอนาหมื่นศรี จังหวัดตรัง*. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- อภิรักษ์ บุปผาชื่น. (2563). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม: การขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารนวัตกรรม การศึกษาและการวิจัย*, 4(3), 205-216. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/247139/167605>
- Bass, B. M. & Avolio, B.J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. CA: Sage Publication.
- George, A. L., & Bennett, A. (2005). *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences*. The Belfer Center for Science and International Affairs.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. Harper and Row.
- McKinsey Global Institute. (1998). *Driving Productivity and Growth in the U.K. Economy*. Washington. D.C: McKinsey & Company.
- Reid, A. J. (1996). What we want: Qualitative research. *Canadian Family Physician*, 42.
- Throsby, D. (2010). *The economics of cultural policy*. Cambridge University Press.

บุคลากร

- ครูช่างศิลปหัตถกรรมคนที่ 1 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรสา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2567
- ครูช่างศิลปหัตถกรรมคนที่ 2 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรสา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2567
- ครูช่างศิลปหัตถกรรมคนที่ 3 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรสา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2567
- ชาวบ้านในชุมชนคนที่ 1 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรสา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่ชุมชนนาหมื่นศรี



- ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2567
 ชาวบ้านในชุมชนคนที่ 2 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่ชุมชนนาหมื่นศรี
- ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2567
 ชาวบ้านในชุมชนคนที่ 3 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่ชุมชนนาหมื่นศรี
- ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2567
 ชาวบ้านในชุมชนคนที่ 4 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่ชุมชนนาหมื่นศรี
- ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2567
 ชาวบ้านในชุมชนคนที่ 5 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่ชุมชนนาหมื่นศรี
- ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2567
 เลขานุการกลุ่ม (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี
- ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2566
 สมาชิกกลุ่มคนที่ 1 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบล
 นาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2567
- สมาชิกกลุ่มคนที่ 2 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบล
 นาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2567
- สมาชิกกลุ่มคนที่ 3 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบล
 นาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2567
- สมาชิกกลุ่มคนที่ 4 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบล
 นาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2567
- สมาชิกกลุ่มคนที่ 5 (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบล
 นาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2567
- อารอบ เรืองสังข์ (ผู้ให้สัมภาษณ์), ไอรินา พรหมจรรย์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่กลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี ตำบล
 นาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง, เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2566



การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้

โดยใช้เกมถอดรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

Enhancing Chemistry Achievement through Decryption Game-Based Learning Management for Grade 12 Students

รอปืออะ หะยืออาเว¹ นูรามาลี ดีนามอ¹ โรสนี จริยะมาการ¹ นาริสา บินหะยี้ดิง¹ กนกวรรณ ภูมิวนิชกิจ¹

จารุวรรณ แดงโรจน์¹ นุชนาถ อุมูดี² นรารัตน์ วัฒนพานิช^{1*}

Ropi-ah Hayiarwae¹, Nuramalee Deenamo¹, Rosnee Chariyamakarn¹, Narisa Binhayeeding¹,

Kanokwan Phumiwanichakit¹, Charuwan Daengrot¹, Nuchnat Umoodde², Nararatn Wattapan^{1*}

(Received: March 25, 2024; Revised: June 5, 2024; Accepted: June 25, 2024)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนสายวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/9 โรงเรียนอัสสัมชัญวิทยาเขตอิสลามียะห์ ปีการศึกษา 2566 จำนวน 41 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส จำนวน 6 แผน 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์ วิเคราะห์ความตรงของแผนการจัดการเรียนรู้ และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์

ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์หลังเรียน รายวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์ หลังการใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/9 โรงเรียนอัสสัมชัญวิทยาเขตอิสลามียะห์สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน มีคะแนนความแตกต่างเฉลี่ย (Y-X) เท่ากับ 5.10 และคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการสัมพัทธ์เท่ากับ 26.22 ซึ่งอยู่ในระดับพัฒนาการปานกลาง

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การจัดการเรียนรู้ เกมถอดรหัส

¹คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Science and Technology, Princess of Naradhiwas University

²วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

²Narathiwat Technical College, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: nararatn.w@pnu.ac.th



Abstract

The objective of this research is to compare the learning outcomes in Chemistry, specifically on the topic of Organic Compounds, using a game-based learning approach. The sample for this study comprises 41 students from the Science and Mathematics Program in Grade 12/9 at Attarakiah Islamiah School during the 2023 academic year. The selection method used was purposive sampling. Data collection tools included: 1) six lesson plans incorporating a decryption game, 2) a learning achievement test on Organic Chemistry. The lesson plans were validated and the learning achievement test on Organic Chemistry. Data analysis utilized statistical measures including mean, standard deviation, and Relative Gain Score.

The research findings reveal that the post-learning outcomes in Chemistry, specifically in Organic Compounds, after implementing the game-based learning approach, were significantly higher than the pre-learning outcomes among Grade 12/9 students at Attarkiah Islamiah School. The statistical significance level was set at 0.05. The average Relative Gain Score (Y-X) for the sample group of 41 students was 5.10, indicating a substantial improvement. The average development score was 26.22, which falls within the moderate level of development.

Keywords: Learning achievement, Learning management, Decryption game

บทนำ

หลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้กำหนดให้มีมาตรฐานการเรียนรู้ และตัวชี้วัดตามสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เป็นหนึ่งในนั้น มีโครงสร้างรายวิชาที่นักเรียนต้องเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษา ความแตกต่างของรายวิชาวิทยาศาสตร์จะขึ้นอยู่กับระดับช่วงชั้น ตั้งแต่ประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นรายวิชาวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วยวิทยาศาสตร์พื้นฐาน และวิทยาศาสตร์เพิ่มเติม ส่วนระดับมัธยมศึกษาปลาย รายวิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐานแบ่งเป็น 4 สาระ ได้แก่ สาระวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาระวิทยาศาสตร์กายภาพ สาระวิทยาศาสตร์โลกและอวกาศ และสาระเทคโนโลยี ส่วนสาระเพิ่มเติมมี 4 สาระ ได้แก่ สาระชีววิทยา สาระเคมี สาระฟิสิกส์ และสาระโลกดาราศาสตร์ และอวกาศ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) จากหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้ระบุรายวิชา



เคมี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐานและวิทยาศาสตร์เพิ่มเติม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

วิชาเคมีเป็นวิทยาศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น อาหารและยารักษาโรค ตลอดจนอุตสาหกรรมหลายประเภท ล้วนอาศัยความรู้และหลักการของวิชาเคมีมาใช้ ทำให้ประเทศไทยมีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม และด้านเศรษฐกิจมากขึ้น แต่เนื้อหาของวิชาเคมีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเข้าใจยาก บางครั้งต้องอาศัยแบบจำลอง สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในรูปสูตรเคมีและสมการเคมีในการอธิบายความรู้และมโนทัศน์ต่าง ๆ ประกอบกับวิชาเคมีเป็นเรื่องเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานทางเคมีสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน (วิภารัตน์ เสนาผล, 2555) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้เรียนควรศึกษาให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการเรียนเคมีในหัวข้ออื่น ๆ เนื่องจากเนื้อหาในรายวิชาส่วนใหญ่นั้นอยู่ในรูปแบบนามธรรม ที่ค่อนข้างเข้าใจยาก เนื้อหาทุกเรื่องจะมีการเชื่อมโยงกัน ทำให้ต้องอาศัยความเข้าใจ และต้องสามารถจดจำเนื้อหา รวมถึงต้องสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการกับเนื้อหาได้ ทำให้นักเรียนมีผลการเรียนระดับต่ำ รู้สึกไม่อยากเรียน รวมถึงการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อวิชาเคมี (สุดารัตน์ พรหมฤทธิ์ และคณะ, 2564) ดังนั้นผู้สอนจำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนกระตุ้นให้นักเรียนมีความสนใจ เน้นเข้าใจในเนื้อหาให้มากที่สุด จากงานวิจัยของวิภารัตน์ เสนาผล (2555) พบว่า การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้ปัญหาเป็นฐาน การทดลอง ห้องเรียนกลับด้าน รวมถึงการใช้เกมเป็นฐานมีผลต่อการพัฒนาผลการเรียน หรือเจตคติต่อรายวิชา เมื่อผู้เรียนได้เรียนวิทยาศาสตร์ ได้ลงมือปฏิบัติจริง ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว ความท้าทายกับการเผชิญสถานการณ์หรือปัญหา จึงเกิดความเข้าใจและสามารถเชื่อมโยงวิทยาศาสตร์กับกลุ่มสาระอื่น ๆ จะทำให้สามารถอธิบาย และคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ได้ การเรียนวิทยาศาสตร์ที่ประสบความสำเร็จนั้น สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจ และมุ่งมั่นในการสำรวจ ตรวจสอบ สังเกตและสืบค้นความรู้ที่มีคุณค่าเพิ่มขึ้นได้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการเรียนการสอนแบบใช้เกมถอดรหัสในการร่วมกันลงมือแก้ปัญหาในการพัฒนาผลการเรียนเรื่อง สารประกอบอินทรีย์ ในรายวิชาเคมีของผู้เรียน เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในเนื้อหาดังกล่าว และใช้เกมเป็นตัวช่วยให้เนื้อหาทางวิชาเคมีมีความน่าสนใจมากขึ้นและส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่อง สารประกอบอินทรีย์ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6



การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Academic achievement) หมายถึงคุณลักษณะ และความสามารถของบุคคลที่เกิดจากการเรียนการสอน ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตลอดจนประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดจากการอบรม การสอบ หรือการวัดผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจึงเป็นการตรวจสอบความสามารถหรือระดับความสัมฤทธิ์ผล (Level of accomplishment) ของบุคคลว่ามีการเรียนรู้และมีความสามารถระดับใด ซึ่งสามารถวัดได้ 2 แบบ ตามจุดมุ่งหมายและลักษณะวิชาที่สอนคือ การวัดด้านปฏิบัติและการวัดด้านเนื้อหา (ไพศาล หวังพานิช, 2523) การจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นการจัดการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนมีการลงมือเล่นหรือสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งมีเกมหลายรูปแบบที่มีการวิจัยพบว่าส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ เช่น การสอนแบบใช้เกม Brainteaser พบว่าสามารถดึงดูดความสนใจของนักเรียนในการบรรยายได้ ขณะเดียวกันก็ทำให้นักเรียนมีความสุขและสนุกไปกับการเรียน โดยเกมนี้ได้รับการพัฒนาและรวมอยู่ในหลักสูตรเคมีอินทรีย์ขั้นพื้นฐานของมหาวิทยาลัย Malaysia Terengganu ประกอบด้วยชุดคำศัพท์และแนวคิดทางเคมีอินทรีย์ขั้นพื้นฐาน โดยผู้เรียนต้องแก้ไขปัญหาค้นหาให้ทันตามเวลาที่กำหนด ผลการศึกษาพบว่าการสอนโดยใช้เกมนี้ช่วยเพิ่มความสนใจในการเรียน ทักษะคิด รวมถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้อย่างมีนัยสำคัญ (Cha et al., 2017) นอกจากนี้ Partovi and Razavi (2019) ศึกษาประสิทธิภาพการเรียนรู้โดยใช้เกมของ Misha and Kosha ในนักเรียนระดับประถมศึกษาโดยกลุ่มควบคุมใช้การเรียนการสอนแบบเดิม และนักเรียนกลุ่มทดลองใช้การเรียนการสอนแบบเกม พบว่า กลุ่มผู้เรียนที่ใช้เกมในการสอนมีแรงจูงใจต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

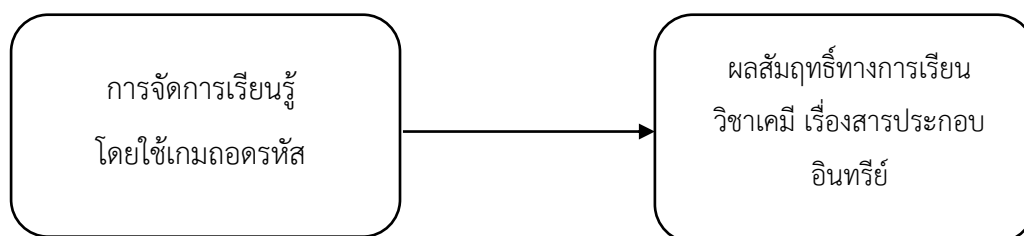
ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เกมที่เป็นแบบกลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเกมจะเป็นลักษณะของการแข่งขัน ดังนั้นจะต้องมีการใช้ความร่วมมือจากสมาชิกในทีม เพื่อให้ผลที่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พิมพันธ์ เดชะคุปต์ (2544) อ้างถึงใน จารุวรรณ มหารัชพงศ์ และคณะ, (2559) ได้กล่าวว่า วิธีการเรียนแบบร่วมมือโดยใช้ เทคนิคการแข่งขันระหว่างกลุ่ม เป็นวิธีการเรียนที่จัดกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือ สนับสนุน กระตุ้นและส่งเสริมการทำงานของเพื่อนสมาชิกในกลุ่มให้ประสบความสำเร็จ โดยรูปแบบการสอนจะมีการจัดผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อยตามระดับความสามารถ ให้ทำการศึกษา ค้นคว้าร่วมกัน และจะบรรลุเป้าหมายเมื่อสมาชิกในกลุ่มบรรลุถึงเป้าหมายนั้นร่วมกัน ผู้เรียนได้อภิปรายซักถามซึ่งกันและกัน เพื่อให้เข้าใจบทเรียนหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีทุกคน ต่อจากนั้นจะมีกิจกรรมการแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการกับตัวแทนของกลุ่มอื่นที่มีระดับความสามารถใกล้เคียงกัน จัดเป็นกลุ่มแข่งขันขึ้นใหม่ ซึ่งมีการแข่งขันภายในกลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการตอบปัญหาแต่ละครั้งผู้เรียนจะกลับเข้าสู่กลุ่มเดิม จากนั้นนำคะแนนที่สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนที่สะสมได้จากการตอบปัญหามารวมกัน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยจะได้รับรางวัลเมื่อทำคะแนนได้สูงถึงเกณฑ์ที่กำหนด ลักษณะสำคัญของเทคนิคการแข่งขันระหว่างกลุ่มคือ



นักเรียนทุกคนได้ร่วมสนุก ได้ความตื่นเต้นและท้าทายความสามารถด้วยการเข้าร่วมเล่นเกม การแข่งขันตอบปัญหากับนักเรียนกลุ่มอื่นที่มีความสามารถใกล้เคียงกัน ดังนั้น นักเรียนทุกคนจึงมีโอกาสดำเนินเกมร่วมกันในการทำคะแนน ทำให้มีความภาคภูมิใจ มั่นใจในความพยายามและความสามารถของตน และเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนกระตือรือร้นในการค้นคว้าหาความรู้และช่วยเหลือกัน เกมถอดรหัสที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยนั้น เป็นเกมที่ได้ประยุกต์และดัดแปลงมาจากเกมหลบหนี (Escape room) ที่เกิดขึ้นในเอเชียเป็นครั้งแรกเมื่อช่วงศตวรรษที่ 21 เป็นเกมที่มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เล่นเอาตัวรอดจากสถานการณ์ด้วยไหวพริบและการทำงานเป็นทีม (Wiemker et al., 2015 อ้างถึงใน สุดารัตน์ พรหมฤทธิ์ และคณะ, 2564) เกมหลบหนี จะมีการจัดห้องเป็นสถานการณ์จำลอง เพื่อให้เกิดความสมจริง และใช้ตัวเลขที่ระบุคู่กับคำตอบ เมื่อผู้เล่นได้คำตอบ จะถูกแปลงออกมาเป็นตัวเลข และจะนำไปสู่รหัสเพื่อใช้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งในเกม

ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวอย่างการออกแบบเกมในการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมที่มาจากพื้นฐานของเกมหลบหนีดังกล่าว ซึ่งมีการไขปริศนา และการได้มาซึ่งตัวเลขเช่นเดียวกัน จากงานวิจัยของสุดารัตน์ พรหมฤทธิ์ และคณะ (2564) รายงานผลการทดลองเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมของเกมห้องหลบหนี เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาเคมี หัวข้อพันธะโคเวเลนต์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นปริศนาที่ 1-5 ผู้วิจัยดำเนินการควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนการสอนในห้องเรียนปริศนา ใช้เวลา 25-30 นาที หากนักเรียนทำส่วนที่ 1 สำเร็จจะได้รับกุญแจ 2 ดอก และส่วนที่ 2 เป็นปริศนาที่ 6-16 ผู้วิจัยดำเนินการในห้องหลบหนี ต้องทำการไขปริศนาให้ครบทุกข้อ จะได้กุญแจอีก 1 ดอก เพื่อใช้ในการหากระดาศข้อสอบในการเก็บคะแนนหลังเรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำการศึกษาดังกล่าว ออกแบบเกมถอดรหัสให้เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนกลุ่มตัวอย่าง เป็นเกมที่ต้องเล่นเป็นกลุ่ม และมีโจทย์ ซึ่งคำตอบนำไปสู่ตัวเลข ไม่มีการจัดห้องให้เหมือนห้องหลบหนี แต่จะเป็นการแข่งขันเพื่อให้ได้รหัสมาเร็วที่สุด ในทุกข้อ กลุ่มใดได้คะแนนสะสมจากการไขรหัสตัวเลขมากที่สุดจะเป็นผู้ชนะ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์ ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เรียนสายวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา จำนวน 390 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เรียนสายวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/9 โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา จำนวน 41 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ วิชาเคมี เรื่อง สารประกอบอินทรีย์จำนวน 6 แผน ดังนี้

2.1.1 แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 หมู่ฟังก์ชันของสารประกอบไฮโดรคาร์บอน

2.1.2 แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 หมู่ฟังก์ชันของสารประกอบอินทรีย์ที่มีธาตุออกซิเจนและธาตุไนโตรเจนเป็นองค์ประกอบ

2.1.3 แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 การอ่านชื่อของสารประกอบไฮโดรคาร์บอน

2.1.4 แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 การอ่านชื่อของสารประกอบอินทรีย์ที่มีธาตุออกซิเจนและธาตุไนโตรเจนเป็นองค์ประกอบ

2.1.5 แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 สมบัติบางประการของสารประกอบไฮโดรคาร์บอน

2.1.6 แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 6 สมบัติบางประการของสารประกอบอินทรีย์ที่มีธาตุออกซิเจนและธาตุไนโตรเจนเป็นองค์ประกอบ

2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน

ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 มัธยมศึกษาปีที่ 6 วิชาเคมีเพิ่มเติม รหัสวิชา ว 33103 จำนวน 30 ข้อ คะแนน 30 คะแนน เวลา 60 นาที

2.2.1 ศึกษาแนวทางการสร้างข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์จากตำราและเอกสารต่าง ๆ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์

2.2.2 ศึกษาวัตถุประสงค์ของแผนการจัดการเรียนรู้ และกำหนดเนื้อหาของข้อสอบ

2.2.3 วิเคราะห์ว่าจะออกข้อสอบในแต่ละเนื้อหาจำนวนกี่ข้อ รวมทั้งหมดกี่ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุรูปแบบเป็นข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ

2.2.4 สร้างข้อสอบ ตามรูปแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ



2.2.5 ตรวจสอบข้อสอบตามที่ได้สร้างขึ้นมามีลักษณะที่ดีของข้อสอบนั้น ๆ หรือไม่ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ ข้อคำถาม หรือตัวเลือกซ้ำกันหรือไม่

2.2.6 นำข้อสอบที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ

2.2.7 แก้ไขปรับปรุงข้อสอบตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.8 นำข้อสอบที่ปรับปรุงแล้วไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเสนอด้านเนื้อหา ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ภาษาที่ใช้ ตัวเลือก และความชัดเจนของข้อคำถาม แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ (Index of Item Object Congruency: IOC) ซึ่งให้คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญตามเกณฑ์ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดได้ไม่ตรงตามจุดประสงค์

จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องยิ่งขึ้น โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) และปรับปรุงในข้อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และพบว่าแบบทดสอบมีความเหมาะสม ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้

2.2.9 นำข้อสอบที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอัสสัมชัญอัสสัมชัญ จังหวัดนครราชสีมา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.2.10 นำคะแนนที่ได้จากการไปทดลองใช้แล้วนำมาวิเคราะห์หาความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบเป็นรายข้อ โดยเกณฑ์การแปลค่าดัชนีความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ดังนี้ (กาญจนา วัฒนา, 2548)

ดัชนีค่าความยากง่าย

มากกว่า 0.80	ความหมาย	ง่าย
0.20 – 0.80	ความหมาย	ปานกลาง
น้อยกว่า 0.20	ความหมาย	ยาก

และมีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป โดยถือเกณฑ์การพิจารณาว่าข้อสอบแต่ละข้อต้องมีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.20 - 0.80 และ ต้องมีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และพบว่าแบบทดสอบ จำนวน 30 ข้อ มีค่าดัชนีความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.20 - 0.73 และมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.20 – 0.68



2.2.11 นำข้อสอบที่สมบูรณ์แล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6/9 โรงเรียนอัสสัมชัญหิรัญญิศจังหวัดนครราชสีมาที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 41 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้น ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ศึกษากลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน
- 3.2 วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล และเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส
- 3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่วางไว้ โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบก่อนเรียนโดยใช้ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน จำนวน 30 ข้อ
- 3.5 ผู้วิจัยดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกม จำนวน 6 แผน เป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์
- 3.6 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหลังเรียนโดยใช้ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์หลังเรียน จำนวน 30 ข้อ ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนเรียน
- 3.7 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.1 หาค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4.2 คำนวณคะแนนพัฒนาการ โดยใช้สูตรคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ (Relative gain score)
- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี Pair - samples T-test
- 4.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลอง

ระยะเวลาในการทดลอง ระยะเวลาในการทดลองครั้งนี้จะใช้เวลาทดลองเป็นเวลา 2 คาบ / สัปดาห์ คาบละ 90 นาที รวม 3 สัปดาห์ ระยะเวลาดำเนินงานเดือน มิถุนายน 2566 – เดือนพฤศจิกายน 2566

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 6.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

6.1.1 การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแผนการสอนกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ดังนี้



ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1 เมื่อแน่ใจว่า แผนการจัดการเรียนรู้ที่วัดตรงตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า แผนการจัดการเรียนรู้ที่วัดตรงตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1 เมื่อแน่ใจว่า แผนการจัดการเรียนรู้ที่วัดได้ไม่ตรงตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง

หลังจากผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเสร็จแล้ว ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและนำมาเทียบกับเกณฑ์ของค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งถือว่าเป็นข้อสอบที่มีความเที่ยงตรง (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

6.1.2 การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบฝึก ดังนี้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อกิจกรรมมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าชุดกิจกรรมมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1 ถ้าแน่ใจว่าชุดกิจกรรมไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

หลังจากผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเสร็จแล้ว ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและนำมาเทียบกับเกณฑ์ของค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งถือว่าเป็นข้อสอบที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

6.1.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบฝึก โดยการนำไปทดลองใช้กับนักเรียนจำนวน 30 คน โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (สมบัติ ท้ายเรือดำ, 2551)

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนพัฒนาการระหว่างเรียนของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง

- คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ แปลคะแนนตามเกณฑ์ระดับพัฒนาการ โดยใช้เกณฑ์ของศิริชัย กาญจนวาสี (2552) ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 เกณฑ์คะแนนพัฒนาการเทียบระดับพัฒนาการ

คะแนนพัฒนาการ	ระดับพัฒนาการ
76 – 100	ระดับสูงมาก
51 – 75	ระดับสูง
26 – 50	ระดับปานกลาง
0 – 25	ระดับต่ำ

จากตารางที่ 2 เป็นการกำหนดระดับพัฒนาการของผู้เรียน โดยคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์อยู่ระหว่าง 76-100 จะมีพัฒนาการระดับสูงมาก คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์อยู่ระหว่าง 51-75 จะมีพัฒนาการระดับสูง คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์อยู่ระหว่าง 26-50 จะมีพัฒนาการระดับปานกลาง คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์อยู่ระหว่าง 0 - 25 จะมีพัฒนาการระดับต่ำ

6.2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

6.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

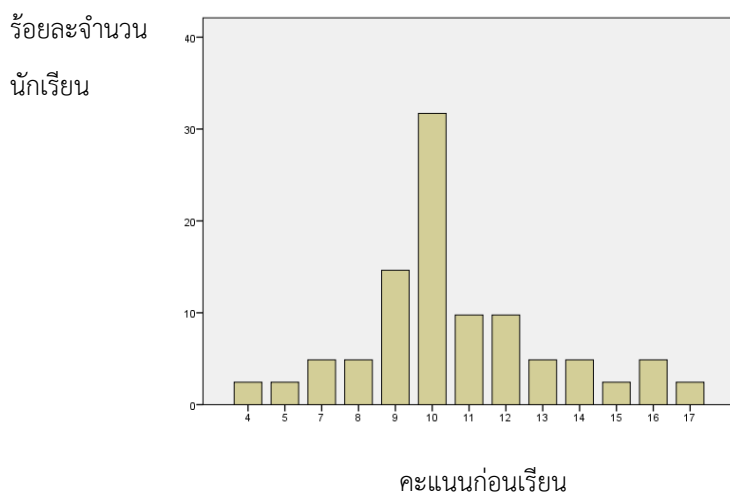
การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส
2. ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส
3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Paired - Samples T-test
4. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส

4.1 การวิเคราะห์คะแนนพัฒนาการ

1. ผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส

ผู้วิจัยทำการทดสอบความรู้ก่อนเรียนโดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัสของผู้เรียน กลุ่มตัวอย่าง ด้วยข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ที่ได้จัดทำขึ้น ดังนี้



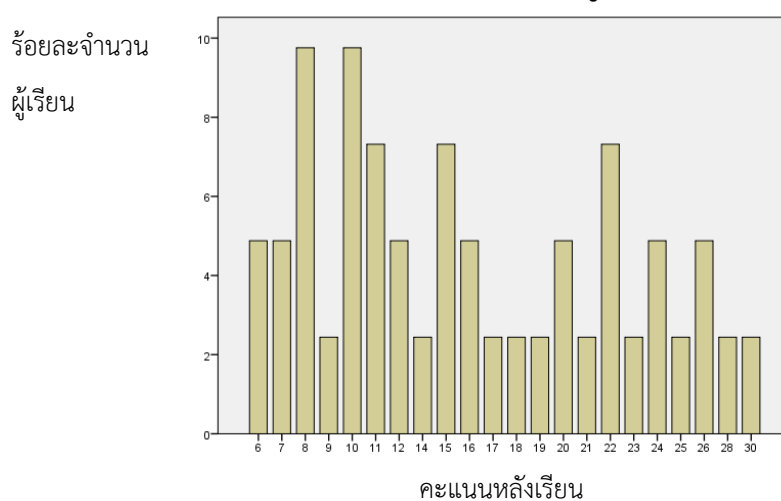
ภาพที่ 2 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างร้อยละจำนวนนักเรียนกับคะแนนก่อนเรียน

ตารางที่ 2 ตารางแสดงคะแนนผลการทดสอบก่อนเรียน

คะแนนก่อนเรียน	จำนวน (n)	คะแนนสูงสุด (Max)	คะแนนต่ำสุด (Min)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
	41	17	4	10.56	2.721

จากภาพประกอบที่ 2 และตารางที่ 2 พบว่านักเรียนที่ได้คะแนนก่อนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมมากกว่า 15 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนครึ่งหนึ่งของทั้งหมด มีเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 และคะแนนสูงสุดที่นักเรียนได้คือ 17 คะแนน เพียง 1 คน คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด เท่ากับ 10.56

2. ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส



ภาพที่ 3 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างร้อยละจำนวนผู้เรียนกับคะแนนหลัง



ตารางที่ 3 ตารางแสดงคะแนนผลการทดสอบหลังเรียน

คะแนนก่อนเรียน	จำนวน (n)	คะแนนสูงสุด (Max)	คะแนนต่ำสุด (Min)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
	41	30	6	15.66	6.887

จากภาพประกอบที่ 3 และตารางที่ 3 พบว่าผู้เรียนที่ได้คะแนนหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมมากกว่า 15 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนครึ่งหนึ่งของทั้งหมดมี 22 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 คะแนนสูงสุดที่นักเรียนได้คือ 30 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด เท่ากับ 15.66

จากผลการวิจัยข้างต้น พบว่านักเรียนโดยส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 50 มีคะแนนผลการทดสอบมากขึ้นหลังจากได้จัดการเรียนรู้โดยใช้เกม และคะแนนเฉลี่ยทั้งเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Paired - Samples T-test

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ด้วยวิธี Paired - Samples T-test ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งพบว่าผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้เกมถอดรหัส

คะแนน	จำนวน (n)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ก่อนเรียน	41	10.56	2.72	5.30*	0.000
หลังเรียน	41	15.66	6.89		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนแตกต่างจากหลังเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียน ($\bar{x}$ = 15.66, S.D. = 6.89) สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน ($\bar{x}$ = 10.56, S.D. = 2.72)

4. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส

4.1 การวิเคราะห์คะแนนพัฒนาการ

การวิเคราะห์พัฒนาการของผู้เรียน ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณคะแนนพัฒนาการของวัชร เวชวรนนท์ และคณะ (2562)



จากการวิจัย การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกม
ถอตรหัส มีคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการสัมพัทธ์ของผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน ตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของนักเรียนทั้งหมด

ผลเปรียบเทียบ	จำนวน	คะแนนก่อนเรียน	คะแนนหลังเรียน	คะแนนความแตกต่าง	คะแนนเฉลี่ยพัฒนาการสัมพัทธ์	ระดับพัฒนาการ
	41	10.56	15.66	5.10	26.22	ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน มีคะแนนความแตกต่างเฉลี่ย (Y-X) เท่ากับ 5.10 และคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการสัมพัทธ์ เท่ากับ 26.22 ซึ่งอยู่ในระดับพัฒนาการปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอตรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้เรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอตรหัส มีความสามารถในการจดจำ สังเกตได้จากคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังเรียนได้สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน มีคะแนนความแตกต่างเฉลี่ย (Y-X) เท่ากับ 5.10 และคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการสัมพัทธ์ เท่ากับ 26.22 ซึ่งอยู่ในระดับพัฒนาการปานกลาง บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ เนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกม จากธรรมชาติของผู้เรียนจะชื่นชอบกิจกรรมที่สนุกสนานและการได้เคลื่อนไหวร่างกาย เกมทำให้ผู้เรียนเพลิดเพลิน สนุก ตื่นตัวไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่อการเรียน จากการสังเกตของผู้วิจัยในชั้นเรียน พบว่า ทำให้ผู้เรียนมีความสุขในการเรียน มีความกระตือรือร้นและให้ความร่วมมือในการเล่นกิจกรรมเกมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงนักเรียนมีความพยายามและความกล้าแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนในกลุ่ม เพื่อให้ตนเองหรือทีมเป็นผู้ชนะในการเล่น เกม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรงค์เทพ ลิ้มมณี (2563) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า เกมคือกิจกรรมที่สนุกสนาน ช่วยลดบรรยากาศที่ตึงเครียดระหว่างการเรียน การสอน มีกฎกติกาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และตรงกับแนวคิดของสุพิชญา จันทะมัน (2557) อธิบายว่า เกมคือการเล่นแข่งขันที่มีกฎกติกาและความสนุกสนานในส่วนจำนวนผู้เล่นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของเกมนั้น ๆ

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเกมมาเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อทบทวนความรู้ที่ได้เรียนมา เมื่อผู้เรียนได้ทบทวนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่สนุกสนาน รู้สึกผ่อนคลายไม่ตึงเครียดจนเกินไป ก็ส่งผลให้จดจำได้ดี และทำแบบฝึกหัดได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับอธิป อนันต์กิตติกุล (2564) ได้อธิบายว่า



เกมประกอบการจัดการเรียนรู้ที่ดี ควรมีลักษณะประกอบดังต่อไปนี้ เป็นเกมที่สนุกสนานสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายและจุดประสงค์ของเกมที่ตั้งไว้ได้ มีกฎกติกา การตัดสินใจที่ไม่ซับซ้อน สามารถตรวจสอบที่มาของคะแนนได้ และใช้เวลาไม่นานเกินไปในการเล่น หากเป็นเกมที่ต้องมีการใช้อุปกรณ์และสถานที่ ควรเป็นอุปกรณ์ที่หาได้ทั่วไปและมีราคาประหยัด นอกจากนี้ เกมที่ดีจะต้องเป็นเกมที่เปิดโอกาสให้ผู้เล่นได้เคลื่อนไหวร่างกาย ทำท่ายความสามารถหรือความรู้ด้านใดด้านหนึ่ง และสอดคล้องกับทฤษฎี ขัมมณี (2564) ได้กล่าวถึงวิธีการสอนโดยการใช้เกมเป็นกระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งผู้เรียนเล่นเกมตามกติกา และนำเสนอหา ข้อมูลของเกม พฤติกรรมการเล่น วิธีการเล่น และผลการเล่นของผู้เรียนมาใช้ในการอภิปรายเพื่อสรุปผลการเรียนรู้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนแตกต่างจากหลังเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียน (15.66) สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน (10.56)
2. ผลสัมฤทธิ์หลังเรียน รายวิชาเคมี เรื่องสารประกอบอินทรีย์ หลังการใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมถอดรหัส ของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/9 โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา อีสานมัยยะห์ สูงกว่า ผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. คะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 41 คน มีคะแนนความแตกต่างเฉลี่ย (Y-X) เท่ากับ 5.10 และคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการสัมพัทธ์ เท่ากับ 26.22 ซึ่งอยู่ในระดับพัฒนาการปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ครูผู้สอนควรใช้เกมที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดและสร้างความแปลกใหม่ ให้แก่ผู้เรียน
2. ครูผู้สอนควรชี้แจงให้ผู้เรียนทราบวัตถุประสงค์ของการเล่นเกมว่าเป็นกิจกรรมเพื่อฝึกทักษะมากกว่าแข่งขันเพื่อเอาชนะ
3. ครูผู้สอนควรกระตุ้นให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทุกคน จะสามารถทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เท่าเทียมกันและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำเกมถอดรหัสไปพัฒนาต่อยอดในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การพัฒนาเป็นเกมออนไลน์



2. ครอบนำแนวทางในการใช้เกมถอดรหัสไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ในรายวิชาอื่น ๆ
3. ครอบนำกระบวนการจัดการเรียนรู้ศึกษาวิธีการสอนแบบอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

รายการอ้างอิง

- กาญจนา วัฒนา. (2548). *การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา (The Research for Education Development)*. สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง.
- จารุวรรณ มหาราชพงศ์, วสุรัตน์ สิริจำลองวงศ์ และทวิภัทร์ ไพศาลชัชวาล. (2559). การพัฒนาการเรียนการสอนเรื่องตารางธาตุโดยใช้เกม Pirate Chem. *ThaiSim Journal: Learning Development*, 1(1), 158-181. <http://www.thaisim.or.th/images/pdf/2014/10.pdf>
- ทศนา แคมมณี. (2564). *ศาสตร์การสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 25). สำนักพิมพ์จุฬารักษ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพศาล หวังพานิช. (2523). *การวัดผลการศึกษา*. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รงค์เทพ ลิ้มมณี. (2563). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้เกมเพื่อการเรียนรู้ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต]. [rsuir-library.rsu.ac.th. https://rsuirlibrary.rsu.ac.th/bitstream/123456789/533/1/Rongkhathep%20Limmani.pdf](https://rsuirlibrary.rsu.ac.th/bitstream/123456789/533/1/Rongkhathep%20Limmani.pdf)
- รัชกร เวชวรนนท์, เอกรัตน์ ทานาค, ชาทรี ฝ่ายคำตา และสุรเดช ศรีทา. (2562). การพัฒนาทักษะการสร้างคำอธิบายเชิงวิทยาศาสตร์ผ่านการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้โดยใช้เกมเป็นฐานของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 20* (น. 1664-1674). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิภารัตน์ เสนาผล. (2555). *การพัฒนาการเรียนรู้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง เคมีอินทรีย์ โดยใช้การเรียนรู้แบบสืบเสาะ* [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี]. <http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/e-research/?q=node/879>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการประเมิน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สุดารัตน์ พรหมฤทธิ์, สุภาพร ดาววัลย์, ภารทิพย์ สุภัทรชัยวงศ์, ดาริน บุญศรี และอานีชะห์ ดือรานิง. (2564). การจัดการเรียนรู้ผ่านเกมห้องหลบหนี เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ เรื่องพันธะโคเวเลนต์. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 21(2), 19-31. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/eduthu/article/view/247910/170530>
- สุพิชญา จันทะมัน. (2557). *ผลการใช้กิจกรรมเสริมทักษะเกมสแครบเบิ้ล ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอนุบาลองค์กรักษ์ (ผดุงองค์กรักษ์ประชา) จังหวัดนครนายก [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม]*. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/25_24/1/146498.pdf
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. http://academic.obec.go.th/images/document/1580786506_d_1.pdf
- อธิป อนันต์กิตติกุล. (2564). *การพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ด้วยการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เกม เรื่อง พัฒนาการความร่วมมือและความขัดแย้งในประวัติศาสตร์สากลของ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]*. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/3833>
- Cha, J., Kan, S. Y., Wahab, N. H. A., Aziz, A. N. & Chia, P. W. (2017). Incorporation of Brainteaser Game in Basic Organic Chemistry Course to Enhance Students' Attitude and Academic Achievement. *Journal of the Korean Chemistry Society*, 61(4), 218-222.
- Partovi, T., & Razavi, M. R. (2019). The effect of game-based learning on academic achievement motivation of elementary school students. *Learning and Motivation*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.lmot.2019.101592>



รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน

Developing Management Skills for Tourism Industry Operators in the Andaman Triangle Region

จूरรัตน์ ว่องปลูกศิลป์^{1*}, ชมสุภัค ครุฑทะกะ¹, สุมิตรา เรืองพิระกุล¹, ดวงเดือน จันทร์เจริญ¹

Churirat Uaongpluksin^{1*}, Chomsupak Cruthaka¹, Sumirta Ruengpeerakul¹, Duangduen Chancharoen¹

(Received: May 20, 2024; Revised: July 12, 2024; Accepted: July 12, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการพัฒนาทักษะการบริหาร 2) สร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหาร และ 3) ประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง รอบที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และหาค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ และประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการฯ โดยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ สรุปผลและอภิปรายตามประเด็นองค์ประกอบของรูปแบบ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา แยกแยะความถี่ และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันการใช้ทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ด้านทักษะด้านความคิด และการตัดสินใจ มีสถานการณ์เฉพาะหน้าให้แก้ไขบ่อย และอาศัยประสบการณ์ในการแก้ไข และใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์ในการจูงใจ โดยผ่านประสบการณ์ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเรียนรู้จากประสบการณ์ผู้อื่น ปัญหาการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการฯ ได้แก่ ปัญหาของการพัฒนาทักษะการบริหารบางหลักสูตร ไม่มีเวลาเพียงพอเข้าร่วมกิจกรรมนอกสถานที่ ด้านความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการฯ ต้องการให้มีรูปแบบหลักสูตรที่หลากหลาย มีรูปแบบออนไลน์ มีหน่วยงานกลางที่เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารข้อมูล มีการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์เทคนิควิธีบริหาร 2) รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบฯ มีระดับความเหมาะสม

¹คณะพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

*Corresponding author. E-mail: jureerut.w@pkru.ac.th



อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (Md อยู่ระหว่าง 4.00-5.00, IR 0.00-0.50) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ วัตถุประสงค์การพัฒนา เนื้อหาทักษะการบริหารและวิธีการพัฒนา 3) ผู้ทรงคุณวุฒิมีคิดเห็นต่อการประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการว่าองค์ประกอบของรูปแบบฯ มีความเหมาะสมเป็นไปได้และเป็นประโยชน์จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และเสนอควรเพิ่มรูปแบบการประเมินผล มีการวัด 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การวัดปฏิกิริยา เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระดับที่ 2 การวัดการเรียนรู้ เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้โดยตรวจสอบให้ความรู้ ทักษะความสามารถ และเจตคติ ระดับที่ 3 การวัดพฤติกรรมในการทำงาน หลังกลับไปปฏิบัติงาน 3 เดือน และระดับที่ 4 การวัดผลลัพธ์ต่อองค์กร เพื่อตรวจสอบว่าผลจากการฝึกอบรม ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรโดยพิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จทางการบริหารของผู้ประกอบการ

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหาร ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวสามเหลี่ยมอันดามัน

Abstract

The objectives of this research are: (1) To study the conditions, problems, and needs for developing management skills; (2) To create a model for developing management skills; and (3) To evaluate the model for developing management skills for tourism industry operators in the Andaman Triangle region. The research was conducted using structured interviews in the first round, followed by questionnaires with five rating levels in the second and third rounds. Data were analyzed using content analysis, and the median and quartile deviation were calculated. The evaluation of the management skill development model for entrepreneurs was conducted through a panel discussion with 9 experts, who assessed the model's suitability, feasibility, and usefulness. The elements of the model were summarized and discussed. The data was analyzed using content analysis, with frequent enumeration and percentage calculations.

The findings are as follows: 1. Present conditions indicate that operators employed the following management skills: *Thinking and decision-making skills*: These are used frequently for problem-solving. *Operational experience*: This experience is applied to resolve recurring situations. *Group process*: This process is utilized for planning, communication, and short-term management. *Human relations skills*: These skills are used for motivation, developed through self-learning experiences and learning from the experiences of others. The problems of developing management skills for entrepreneurs



include: *Problems with Developing Administrative Skills in Some Courses*: Existing courses may not adequately address all necessary administrative skills. *Insufficient Time for Participation in Outdoor Activities*: Entrepreneurs often lack the time to engage in practical, outdoor learning activities. *Need for Improved Management Skills*: There is a desire among entrepreneurs to enhance their management capabilities. *Requirement for Diverse Curriculum Formats*: Entrepreneurs prefer a variety of curriculum formats, including online options. *Need for a Central Information Communication Agency*: A central agency is needed to streamline and centralize information communication. *Desire for Study Tours*: Entrepreneurs wish to have study tours to experienced companies to exchange experiences, techniques, and management methods. 2. Regarding the constructed model, the experts consistently agreed that the model exhibited high to the highest level of suitability (Md between 4.00-5.00, IR = 0.00-0.50). The model consisted of three major components: Objectives; The Contents of the Management Skills; and Development Methods. All nine experts, accounting for 100 percent, commented on the evaluation of the management skill development model for entrepreneurs. They agreed that the elements of the model are appropriate, feasible, and helpful. 3. These experts proposed adding evaluation models with four levels of measurement: *Level 1*: Reaction Measurement - An assessment of the satisfaction of trainees. *Level 2*: Learning Measurement - A review of learning outcomes by examining knowledge, skills, abilities, and attitudes. *Level 3*: Measurement of Work Behavior - An assessment conducted three months after trainees return to work. *Level 4*: Measurement of Organizational Results - An evaluation to determine whether the training has had a positive impact on the organization, based on the administrative success indicators of the entrepreneur.

Keywords: Management skill development model, Entrepreneur, Andaman Triangle tourism

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จากสถานการณ์แนวโน้มการท่องเที่ยวที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยจำนวนรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี ประเทศไทยมีโอกาสสร้างรายได้การท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้น จากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและการเปลี่ยนแปลง



เชิงรูปแบบการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ให้มีคุณภาพมาตรฐานเพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต โศรยา หอมชื่น (2567) สรุปการประชุมเชิงวิชาการนานาชาติเรื่องอนาคตการท่องเที่ยว ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า ในปี ค.ศ.2030 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกจะเพิ่มเป็น 1,800 ล้านคน ด้วยอัตราการขยายตัวร้อยละ 3.3 ต่อปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขยายตัวต่อไปในทศวรรษหน้าโดยแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ จะได้รับประโยชน์และโอกาสที่เกิดขึ้น หากมีการกำหนดนโยบายและเงื่อนไขที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก การตลาด และทรัพยากรบุคคล พร้อมกับการเกิดขึ้นของโอกาสที่มีความท้าทายในการเพิ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม

ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว ในการเป็นกลไกหลักการช่วยรักษาเสถียรภาพ และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2566 – 2570 เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนงานเพื่อขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติ ระดับพื้นที่ และท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป เป็นกรอบการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งจะมีทั้งมิติการพัฒนาและการแก้ไข พื้นฟูภาคการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอุตสาหกรรม โดยมีมิติของการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติดังกล่าว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคใต้ เป็นส่วนสำคัญหลักในการสร้างรายได้ท่องเที่ยวให้กับประเทศ มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายและมีศักยภาพสูง แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2567)

แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน พ.ศ. 2566-2570 มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ต้องการบรรลุในระยะ 5 ปี โดยมีเป้าหมายการพัฒนาจังหวัด “ศูนย์กลางการท่องเที่ยว การศึกษา นวัตกรรม บริการในระดับมาตรฐานนานาชาติ และการพัฒนาที่ยั่งยืน” ซึ่งด้วยบริบทของแต่ละจังหวัดที่มีศักยภาพและโดดเด่นแตกต่างกัน จึงได้มีแนวคิดพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ภูเก็ต กระบี่ และพังงา เป็น “สามเหลี่ยมอันดามัน” ในการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ โดยกำหนดให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางของอันดามัน เป็นเมืองที่เน้นการท่องเที่ยวระดับนานาชาติเป็นเมืองทันสมัย สนุกสนาน จังหวัดพังงา ผลักดันให้เป็นเมืองโลว์คาร์บอน เป็นการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เน้นการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ สงบเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสธรรมชาติ พักผ่อนอย่างสงบใกล้ชิดธรรมชาติ โดยเฉพาะเกาะคอเขาจะเป็นพื้นที่นำร่องในการเป็นเมืองโลว์คาร์บอน หลังจากนั้นขยายไปพื้นที่เขาหลัก กะปง เกาะยาวน้อย เกาะยาวใหญ่ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการในเมืองโลว์คาร์บอน ส่วนจังหวัดกระบี่ วางแผนจะพัฒนาให้เป็น “เมืองสปา” พัฒนาพื้นที่อำเภอคลองท่อม 1,000 ตารางกิโลเมตรเป็นเมืองสปาทั้งอำเภอ



เพราะอำเภอคลองท่อมมีน้ำพุร้อนเค็มและน้ำพุร้อนจืด ที่สามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดึงนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกมาแช่น้ำพุร้อนเค็มในการดูแลสุขภาพ โดยแผนการพัฒนามีความสอดคล้อง และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมประเทศไทยสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2567)

การกำหนดจุดหมายที่สำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน เป็นโอกาสสำคัญในการสร้างรายได้และการประกอบการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พร้อมกับการตั้งรับของผู้ประกอบการดำเนินงานในการขับเคลื่อนธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารสถานประกอบการเป็นส่วนสำคัญในการนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้สู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ธุรกิจหลัก คือ 1) ธุรกิจนำเที่ยว 2) ธุรกิจที่พักแรม 3) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 4) ธุรกิจจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 5) ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และ 6) ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง (นิศา ชัชกุล, 2554) การเติบโตอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่เข้มข้น ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกส่งผลให้ต้องมีการปรับแผนการบริหารทรัพยากรในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงสร้างกลยุทธ์ส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะผู้ประกอบการต้องมีทักษะการบริหารทั้งทางด้านเทคนิควิธี มีกระบวนการคิดและตัดสินใจสร้างความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างบุคลากรในองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกได้

จากการศึกษาทักษะของผู้บริหารและผู้ประกอบการ ประกอบด้วยทักษะด้านการทำงาน (Technical skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) และทักษะด้านความคิด (Conceptual skill) ซึ่งทักษะเหล่านี้สำคัญมากส่งผลให้สามารถนำองค์กรและบริหารจัดการได้ตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Katz, 1974) ในการธำรงรักษาทักษะให้คงอยู่กับผู้ประกอบการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ และทัศนคติที่ดีในการทำงานด้วยกระบวนการของการพัฒนา เพื่อให้ปลดปล่อยพลังความรู้ความสามารถเพื่อสร้างระบบการทำงานและกระบวนการภายใน อีกทั้งยังเป็นการนำเอาศักยภาพของแต่ละคนมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและให้แต่ละคนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรตระหนักในคุณค่าของตนเองเพื่อร่วมงานและองค์กร โดยงานวิจัยการศึกษาสภาพแวดล้อมการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (จำปา ผู้ต้นสุวรรณผล และคณะ 2023) วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ทราบแนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือการสร้างเอกลักษณ์ของตนให้ดึงดูดนักท่องเที่ยว และควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน เพื่อหาจุดร่วมที่เหมาะสมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ



ผู้วิจัย จึงเห็นความสำคัญในการศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญและมีความโดดเด่นทางการท่องเที่ยว โดยการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการฯ นำมาสร้างและประเมินรูปแบบที่มีความเหมาะสมและความเป็นไปในการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน เพื่อนำผลการวิจัยเป็นองค์ความรู้สำหรับการพัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารของผู้ประกอบการและประสบความสำเร็จเป็นส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน
3. เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยมีการทบทวนวรรณกรรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา และทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทักษะการบริหาร

ทักษะการบริหาร Katz (1974) ได้กล่าวว่าทักษะของ ผู้บริหารจะต้องมีทักษะ ดังนี้

1. ทักษะด้านการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ สำหรับปฏิบัติงานประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้น ต้องมีทักษะด้านเทคนิคมากกว่าผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง เพราะผู้บริหารระดับต้น มักจะต้องให้คำแนะนำหรือฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ อยู่เสมอ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น มีความชำนาญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สามารถจูงใจผู้อื่น สร้างความรู้สึกที่ดี และสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร
3. ทักษะด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วฉับไว เข้าใจขอบข่ายของงานอย่างแท้จริง เมื่อพบปัญหาสามารถแก้ไขและตัดสินใจอย่างรวดเร็วถูกต้อง มีความชำนาญ



ในการวางแผน สิ่งการ ควบคุม และสามารถสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ผู้บริหารระดับสูงมีความจำเป็น ต้องมีทักษะด้านนี้มาก

ผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการ คือผู้ที่ริเริ่มดำเนินธุรกิจและลงทุนด้วยตนเอง ยอมรับความเสี่ยงและมุ่งหวังผลกำไร เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีทักษะและมีความสามารถในการทำวิสัยทัศน์ให้เป็นจริงได้ ทุ่มเทเวลา มีความพยายาม กล้าเปลี่ยนแปลง เรียนรู้จากความผิดพลาด ผู้ประกอบการที่มีบุคลิกที่ไม่สามารถควบคุม อารมณ์ตนเองได้ทำให้เสียเปรียบเมื่อต้องเจรจาธุรกิจ และขาดความนับถือจากทีมงาน (สุพจน์ มัสยามาศ และศักรินทร์ วรวัณนะปริญญา, 2563) การเป็นผู้ประกอบการ คือกระบวนการในการระบุโอกาส ทางธุรกิจ มองหาโอกาส และพัฒนาทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การเป็นผู้ประกอบการ ยังเป็นกระบวนการของการสร้างกิจการ

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ริเริ่มและพร้อมที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยใช้ปัจจัยการผลิตทั้งหลาย ผสมผสานกับสติปัญญา ความสามารถ ประสบการณ์ และหลักการบริหาร ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดสินค้าและบริการต่อลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ควรประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก คือ 1) มีความต้องการประสบความสำเร็จสูง 2) กล้าเสี่ยง 3) มีความมั่นใจ และ 4) มีความต้องการแสวงหาความปลอดภัย ซึ่งลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการ ที่ประสบความสำเร็จ จะมีองค์ประกอบ ได้แก่ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลออกไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาในธุรกิจต่อไป มีความกล้าตัดสินใจ รวมถึงมีวิจารณญาณที่แม่นยำ มีการตัดสินใจ และมีความสามารถในการสั่งการและนำแผนงานไปปฏิบัติได้อย่างฉับไว มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน สามารถทุ่มเทให้กับธุรกิจของตนได้อย่างเต็มที่ มีการ เน้นการใช้นวัตกรรม มีความริเริ่มสร้างสรรค์ เน้นการพัฒนาทักษะความชำนาญและมีศักยภาพเชิงพาณิชย์ (พัชรินทร์ เพชรช่วย และคณะ, 2564)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน

อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีคำตอบแทนคือ 1) ธุรกิจนำเที่ยว 2) ธุรกิจที่พักแรม 3) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 4) ธุรกิจจำหน่าย สินค้าและของที่ระลึก 5) ธุรกิจคมนาคมขนส่งและ 6) ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง (นิศา ชัชกุล 2554) โดยพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ตามแนวคิดจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงา



รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และทัศนคติของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยมุ่งที่จะพัฒนาเริ่มจากการพัฒนาเป็นรายบุคคล เพื่อผลของการปฏิบัติงานจากนั้นพัฒนาทีมงานเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แล้วนำไปสู่ผลผลิตที่ดี มีคุณภาพ เกิดนวัตกรรม และองค์กรมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2559) โดยหลักการพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบ่งออกเป็นเป้าหมายในระดับองค์กร และเป้าหมายของบุคคล มีดังนี้

1) เป้าหมายขององค์กร มีจุดประสงค์เพื่อสอนแนะวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดและพัฒนากิจการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานสูงสุด ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุ ช่วยการพัฒนาปฏิบัติงาน

2) เป้าหมายของบุคคล ได้แก่ เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อเรียนรู้งาน และลดความเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวทางสำคัญ 4 แนวทาง ได้แก่ 1) การฝึกอบรม (Training) 2) การศึกษา (Education) 3) การพัฒนา (Development) และ 4) การเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และเสริมสร้างทักษะ ความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการในการฝึกอบรมมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การกำหนดหรือวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training needs analysis or needs assessments) ความจำเป็น หรือ Needs ในการฝึกอบรมและพัฒนาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะได้พิจารณาถึงโอกาสหรือศักยภาพในการปรับปรุงผลงานที่ต้องการแก้ที่เป็นอยู่จริง ขั้นตอนที่สอง การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม (Developing and design training programs) เมื่อสามารถวิเคราะห์ได้ว่า องค์กรและบุคคลต้องการได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุงผลงาน ต้องมีการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตร การฝึกอบรม การคัดเลือกวิทยากร การเลือกเทคนิคและวิธีการในการฝึกอบรมและกำหนดสถานที่จัดการฝึกอบรมและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม เป็นต้น ขั้นตอนที่สาม การบริหารหลักสูตร (Training deliver) ขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนซึ่งสามารถกำหนดช่วงเวลากิจกรรมต่าง ๆ ได้สามระยะ ได้แก่ ระยะแรก เป็นการวางแผนจัดหลักสูตรการฝึกอบรม ระยะที่สอง การดำเนินการฝึกอบรม และระยะที่สาม การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมและขั้นตอนที่สี่ การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนการประเมิน เรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การประเมินการเรียนรู้ การประเมินปฏิกิริยา การประเมินพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์



การให้การศึกษา/เรียนรู้ (Education/Learning) เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็น การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน ให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร เพื่อรองรับงานที่จะต้องรับผิดชอบในอนาคต

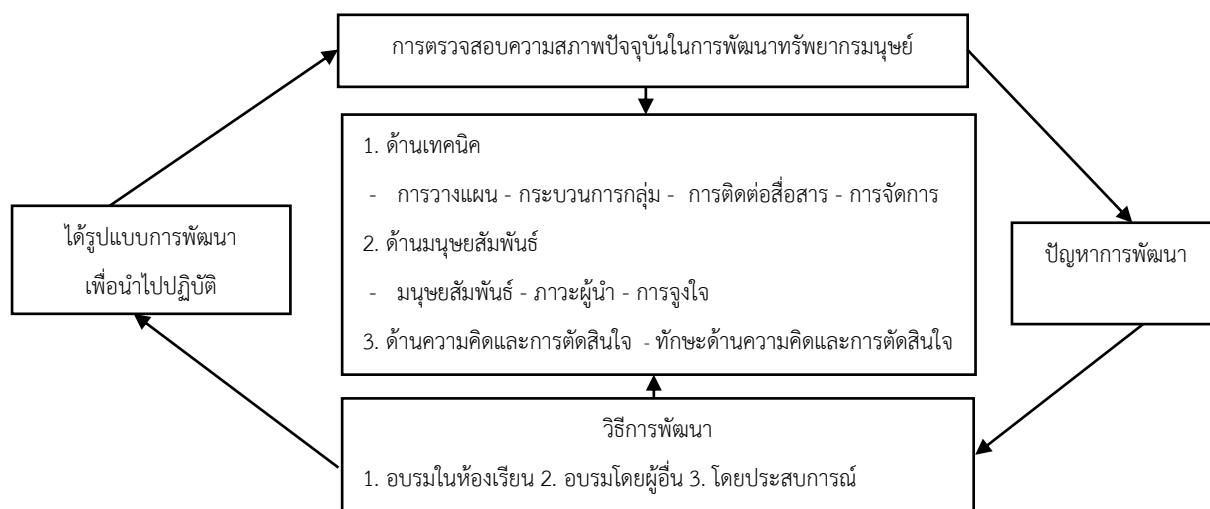
การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาตนเอง และกระบวนการปรับปรุงองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งตัวงาน แต่เน้นเกิดการเปลี่ยนแปลงศักยภาพตามที่ต้องการ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในอนาคต เช่น การพัฒนาภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตน ทั้งในงานและในสังคม

การเรียนรู้ (Learning) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ โดยจำแนกการเรียนรู้ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) การเรียนรู้ระดับบุคคล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความรู้และค่านิยม 2) การเรียนรู้ระดับกลุ่ม เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและขีดความสามารถ 3) การเรียนรู้ระดับองค์กร เป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติจากผลการเรียนรู้ เป็นการให้คนเรียนรู้ จากการทำงาน การแก้ปัญหาร่วมกับผู้อื่น โดยการมอบหมายงานที่ท้าทายให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ทักษะการบริหาร ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ สามเหลี่ยมอันดามัน รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ คือผู้ที่ริเริ่มในการประกอบธุรกิจ มีทักษะการบริหาร 3 ด้าน 1) ด้านเทคนิค ประกอบด้วย การวางแผน กระบวนการกลุ่ม การติดต่อสื่อสาร และการจัดการ 2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ และภาวะผู้นำ 3) ด้านความคิดและการตัดสินใจ คือทักษะด้านความคิดและการตัดสินใจ ซึ่งผู้ประกอบการต้องมีการพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเสมอ ซึ่งรูปแบบการพัฒนามีหลากหลายวิธี ที่จะพิจารณาให้เหมาะสม จึงเป็นที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งที่จะสร้างและนำเสนอรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology)

ผู้ให้ข้อมูลแบ่งเป็น 3 กลุ่มตามวัตถุประสงค์วิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา และจังหวัดกระบี่ คัดเลือกโดยกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกวิธีเฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 1) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 6 ธุรกิจ ได้แก่ (1) ธุรกิจนำเที่ยว (2) ธุรกิจที่พักแรม (3) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (4) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก (5) ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และ (6) ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง 2) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน และ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ จำนวน 12 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย คัดเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน 6 ธุรกิจ ได้แก่ 1) ธุรกิจนำเที่ยว 2) ธุรกิจที่พักแรม 3) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 4) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก 5) ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และ 6) ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง ธุรกิจละ 2 คน



ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน จาก 6 ธุรกิจ คุณสมบัติ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน โดยนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการ มาเป็นกรอบในการสร้างรูปแบบฯ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน คัดเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาคใต้ พื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 ท่าน คุณสมบัติเป็นตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 ท่าน คุณสมบัติ มีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป มีบทบาทในการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีคุณสมบัติตรง และยินดีให้ความร่วมมือการวิจัย กลุ่มที่ 3 นักวิชาการที่มีผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือมีหน้าที่สอนหรือบรรยายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 ท่าน คุณสมบัติ มีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาโท มีประสบการณ์ในการสอนหรือบรรยายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลงานวิชาการ อย่างน้อย 3 ปี และยินดีให้ความร่วมมือการวิจัย

3. ประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน โดยการสนทนากลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน คัดเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาคใต้ พื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงา 2) นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 3) นักวิชาการ กลุ่มละ 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแบบระบุคำตอบ และตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และความต้องการ พัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามันเป็นอย่างไร ลักษณะข้อคำถามเป็นปลายเปิด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบเดลฟาย แบ่งเป็น 3 รอบ ได้แก่ รอบที่ 1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นคำถามปลายเปิด ตามองค์ประกอบของรูปแบบฯ ได้แก่ วัตถุประสงค์การพัฒนา เนื้อหาการพัฒนาและวิธีการพัฒนา รูปแบบใด รอบที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือรูปแบบเหมาะสมมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำมาสรุปผล จัดประเภทและจัดทำแบบสอบถาม



เป็นรอบที่ 3 ใช้แบบสอบถามเช่นเดียวกับรอบที่สองและเพิ่มคำถามพื้นฐาน และส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ เพื่อให้ได้ยืนยันคำตอบของข้อมูล

3. แบบสัมภาษณ์เพื่อการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ตามองค์ประกอบของรูปแบบฯ พร้อมให้เหตุผลตามประเด็นการอภิปราย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากการร่างข้อคำถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และร่างข้อคำถามมาจัดทำเครื่องมือการวิจัย ส่งตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความถูกต้อง และเหมาะสมของภาษาและเนื้อหาที่ต้องการจะวัดจากคณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงถึง ผู้ประกอบการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม พร้อมนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ตามความต้องการของผู้ให้ข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1 สัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการจดบันทึกและขออนุญาตอัดเทป

2.2 เก็บข้อมูลโดยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 18 คน รอบที่ 1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นคำถามปลายเปิด ตามองค์ประกอบของรูปแบบฯ ได้แก่ วัตถุประสงค์การพัฒนา เนื้อหาการพัฒนาและวิธีการพัฒนา รูปแบบใด โดยการจดบันทึกและขออนุญาตอัดเทป สังเคราะห์ข้อมูลสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือรูปแบบที่มีความเหมาะสมมากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำมาสรุปผล จัดประเภทและจัดทำแบบสอบถาม เป็นรอบที่ 3 ใช้แบบสอบถามเช่นเดียวกับรอบที่สองและเพิ่มคำถามพื้นฐาน และส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ เพื่อให้ได้ยืนยันคำตอบของข้อมูล และส่งแบบสอบถามโดยด้วยตนเอง และแบบออนไลน์ รอบที่ 3 แจกแบบสอบถามเช่นเดียวกันกับรอบที่ 2

2.3 การเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ โดยนัดประชุมกลุ่มแบบออนไลน์ ดำเนินการโดยผู้ดำเนินการประชุม ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยบันทึกการสนทนากลุ่มโดยบันทึกเทป และจดบันทึกประเด็นในการสนทนากลุ่ม สรุปเพื่อหาฉันทามติในแต่ละประเด็นองค์ประกอบของร่างรูปแบบฯ และผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ และความเป็นไปได้ และผู้วิจัยสรุปผลการสนทนากลุ่ม รวบรวมความคิดเห็น มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบฯ



การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์เนื้อหา
2. วิเคราะห์ข้อมูลการสร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามันโดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ รอบที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา รอบที่ 2 และ 3 หาคำมัธยฐานและส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์
3. วิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ และความเป็นไปได้ตามองค์ประกอบของรูปแบบฯ การวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาทักษะการบริหาร

ทักษะการบริหาร 3 ด้าน	สภาพปัจจุบันของการ พัฒนาทักษะการบริหาร	ปัญหาในการพัฒนา ทักษะการบริหาร	ความต้องการพัฒนา ทักษะการบริหาร
1. ทักษะทางเทคนิค	1. อาศัยประสบการณ์การดำเนินงานมาใช้ 2. มีการเรียนรู้ตามสื่อต่าง ๆ เพิ่มเติม	1. ไม่มีเวลาเดินทางไปองค์กรที่จัดหลักสูตร 2. ความยืดหยุ่นสำหรับหลักสูตร	1. ต้องการรูปแบบการอบรมที่หลากหลาย 2. มีรูปแบบออนไลน์ 3. มีหน่วยงานกลางประสาน
2. ทักษะมนุษยสัมพันธ์	1. มีการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ตรง	1. เวลาไม่เพียงพอสำหรับการฝึกปฏิบัติ	1. มีรูปแบบออนไลน์ 2. การศึกษาดูงาน
3. ทักษะความคิด และการตัดสินใจ	1. การเรียนรู้จากการดูงาน 2. เรียนรู้ประสบการณ์	1. อาศัยการทำซ้ำ ๆ ในงาน 2. ไม่มีเวลา	1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. การมีอบรมออนไลน์

2. รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบฯ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (Md อยู่ระหว่าง 4.00-5.00, IR 0.00-0.50) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ 2) เนื้อหาทักษะการบริหาร 3) วิธีการพัฒนา

3. ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามันที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เห็นว่า ควรเพิ่มรูปแบบการประเมินผล มีการวัด 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การวัดปฏิกิริยาผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Reaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจ



ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระดับที่ 2 การวัดการเรียนรู้ เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้โดยตรวจสอบให้ความรู้ ทักษะความสามารถ และเจตคติ ระดับที่ 3 การวัดพฤติกรรมในการทำงาน (Behavior) หลังกลับไปปฏิบัติงาน 3 เดือน และระดับที่ 4 การวัดผลลัพธ์ต่อองค์การ (Outcome) เพื่อตรวจสอบว่าผลจากการฝึกอบรมก่อให้เกิดผลดี ต่อองค์การโดยพิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จทางการบริหารของผู้ประกอบการ และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบของรูปแบบฯ มีความเหมาะสม เป็นไปได้และเป็นประโยชน์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ได้แก่ ทักษะทางเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดและการตัดสินใจ เป็นความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนา และปัจจุบัน มีการใช้ทักษะต่าง ๆ ในการดำเนินงานและศึกษาเพิ่มเติมจากช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้เวลาไม่มาก และมองหาโอกาสในการพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการ เพื่อนำมาใช้ในการบริหาร สอดคล้องกับ การศึกษาแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดสงขลา ของอัจฉรา รัตนมา และคณะ (2561) ซึ่งผลการวิเคราะห์กำหนดแนวทาง คือ ผู้ประกอบการควรหาโอกาสที่จะเรียนรู้ทางด้านการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และควรเป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในเชิงทัศนคติที่ดีต่อลูกน้อง ด้วยการเป็นผู้ประกอบการต้องมีการบริหารงานภายใต้การเปลี่ยนแปลง จึงต้องควรหาโอกาสเรียนรู้ ซึ่งผลวิจัยความต้องการของผู้ประกอบการ แสดงผลของความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาตนเอง เพื่อนำมาใช้ในการบริหารองค์การ

ปัญหาสำคัญของการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน พบว่า ทักษะทั้ง 3 ด้าน คือเวลาในการเข้าร่วมไม่เพียงพอ บางหลักสูตรต้องเดินทางไปนอกสถานที่ ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมได้ การเรียนรู้จากช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ สอดคล้องกับ การจัดการศึกษาในระบบออนไลน์ในยุค NEW NORMAL COVID-19. สุวิมล มธุรส (2564) กล่าวถึง ลักษณะของ E-Learning เป็นการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ช่วยให้ผู้เรียนเลือกเรียนในเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และประหยัดเวลา ทำให้เกิดความสะดวกในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมในระหว่างการทำงาน เป็นการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลวิจัยปัญหาของการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการ พบปัญหาการไม่มีเวลาเพียงพอในการพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์จะมีความสะดวกและเป็นโอกาสการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง และสามารถพัฒนาทักษะได้ทั้ง 3 ด้านตามความเหมาะสม



ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน พบว่าความต้องการรูปแบบหลักสูตร กิจกรรมที่หลากหลาย มีรูปแบบออนไลน์ ใช้เวลาไม่มาก มีหน่วยงานกลางที่เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารข้อมูลมีการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และต้องการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านเทคนิควิธีการดำเนินงาน มาปรับใช้ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีแนวทางสำคัญ 4 แนวทาง ได้แก่ 1) การฝึกอบรม (Training) 2) การศึกษา (Education) 3) การพัฒนา (Development) และ 4) การเรียนรู้ (Learning)

ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 1 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กำหนดเพื่อมุ่งหวังให้ผู้ประกอบการมีความรู้และทักษะในการบริหารเพื่อพัฒนาและยกระดับความสามารถทักษะการบริหารรองรับการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบที่ 2 เนื้อหาในการพัฒนา เป็นการกำหนดขอบเขตของเนื้อหา คำนึงถึงคุณค่าของเนื้อหาที่จะนำไปใช้ มีความทันสมัย และมีการจัดลำดับที่เหมาะสม ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 1) ทักษะด้านเทคนิค 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 3) ทักษะด้านความคิดและการตัดสินใจ มีความเพียงพอ เชื่อถือได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาคใต้ มีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาการทำงานของผู้ประกอบการและใช้เป็นแนวทางในการยกระดับทักษะในการแข่งขันในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของจิราภรณ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ และพจนา จันทระภาส (2564) พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการบริหารและการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับต้นในการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการจัดองค์การ ด้านการวางแผน ด้านการเป็นผู้นำ ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านความคิดรวบยอด และด้านการควบคุม

ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน พบว่า รูปแบบมีความเหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ กำหนดองค์ประกอบของรูปแบบที่สอดคล้อง เชื่อมโยงกันในวัตถุประสงค์ เนื้อหาและวิธีการพัฒนาในแต่ละทักษะการบริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิจึงเห็นว่ามีความเหมาะสมและเป็นไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชมสุภัค ครุฑทะ และคณะ (2561) พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขต กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย องค์ประกอบของเป้าหมายทางธุรกิจ ปัจจัยทางการบริหาร กระบวนการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ ซึ่งประเด็นความสอดคล้องในองค์ประกอบของรูปแบบการ



พัฒนาทักษะผู้บริหารฯ เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มศักยภาพให้ผู้ประกอบการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีประเด็นของการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการทั้งสามด้าน

สรุปผลการวิจัย

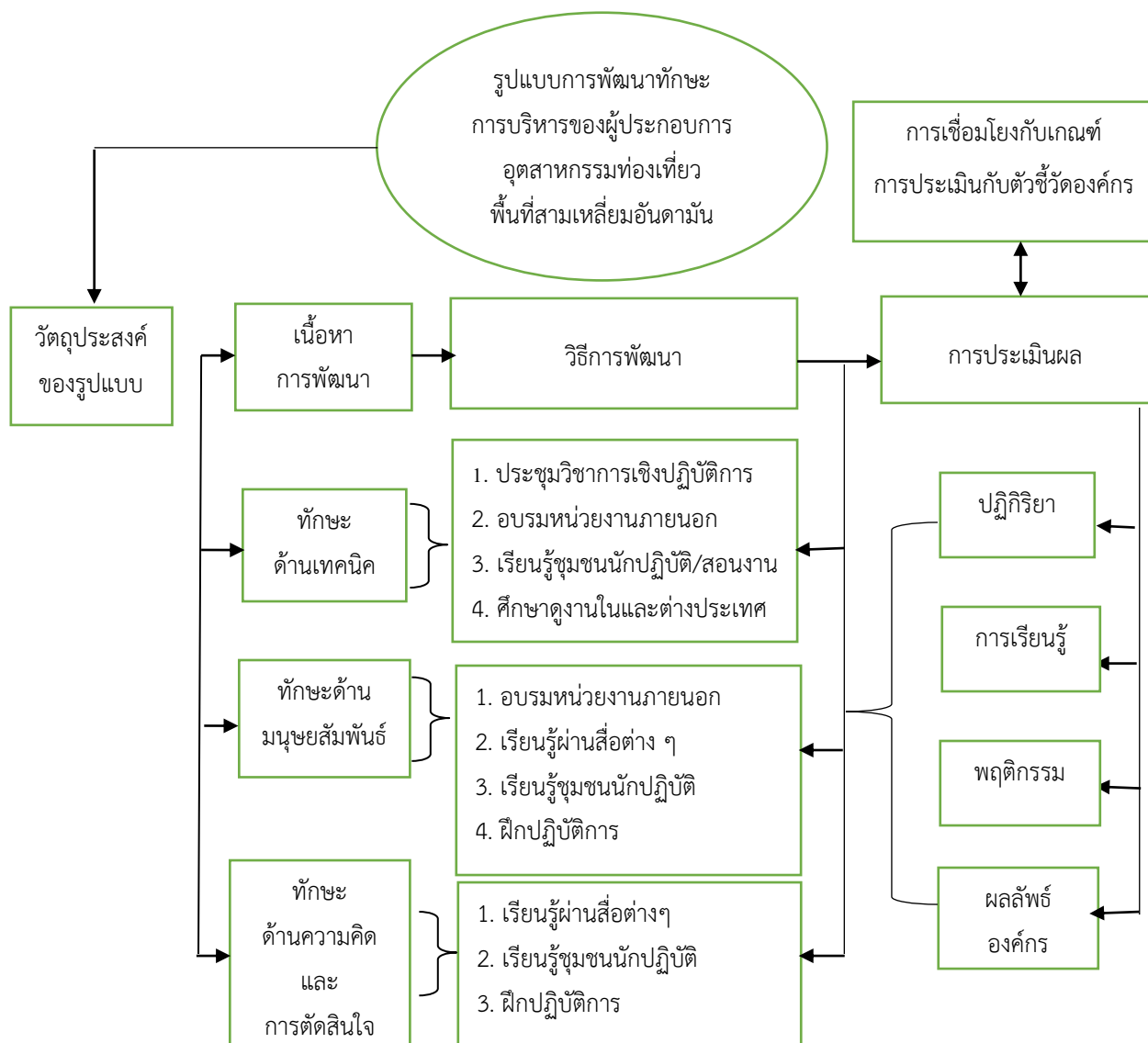
1. การศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการของการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน มีการพัฒนาทักษะการบริหาร 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะทางเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดและการตัดสินใจ ผู้ประกอบการ มีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะ แต่ไม่มีเวลามากพอในการเข้าร่วมพัฒนาดตนเองด้วยหลักสูตร ที่ใช้ระยะเวลานาน มีการเดินทางนอกสถานที่ ต้องอาศัยการศึกษาทางช่องทางออนไลน์ ใช้เวลาไม่มาก

ซึ่งปัญหาของการพัฒนาทักษะการบริหารทั้งสามด้านของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน พบปัญหาเรื่องเวลาในการเข้าร่วมไม่เพียงพอและซ้ำซ้อนกับเวลาทำงานปกติ บางหลักสูตร ต้องเดินทางไปในองค์กรที่จัดหลักสูตร หรือกิจกรรม ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมได้ทันเวลา

2. รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยม อันดามันที่สำคัญ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 วัตถุประสงค์ของรูปแบบองค์ประกอบที่ 2 ทักษะการบริหาร 3 ด้าน และองค์ประกอบที่ 3 วิธีการพัฒนา ประกอบด้วยการออกแบบการพัฒนา ตามทักษะการบริหารในแต่ละด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับผู้ประกอบการ

3. การประเมินรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่ สามเหลี่ยมอันดามัน ผลการประเมินความเหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์จากข้อเสนอแนะ เพิ่มองค์ประกอบที่ 4 การประเมินผลรูปแบบการประเมินตามแนวคิดเคิร์กแพทริก ในการประเมินผล มีการวัด 4 ระดับ ประกอบด้วย 1) การวัดปฏิกิริยาผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Reaction) เป็นรูปแบบ การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 2) การวัดการเรียนรู้ เป็นการประเมินความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติ 3) การวัดพฤติกรรมในการทำงาน (Behavior) หลังกลับไปปฏิบัติงาน 3 เดือน โดยใช้แบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 4) การวัดผลลัพธ์ต่อองค์การ (Outcome) ด้วยการพิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จทางการบริหารของผู้ประกอบการ

องค์ความรู้ใหม่ของงานวิจัย มีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ 1) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ เพื่อให้มีแนวทาง ในการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการ 2) เนื้อหา ใช้สำหรับการพัฒนาทักษะแต่ละด้าน 3) วิธีการ พัฒนา จะมีความแตกต่างกัน พิจารณาการนำไปใช้ได้ตามเหมาะสม และ 4) การประเมินผล เชื่อมโยงกับ เกณฑ์การประเมินกับตัวชี้วัดองค์การ ดังแสดงภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรประกอบทักษะการบริหาร ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดและการตัดสินใจ ควรมีการนำไปวางแผนเพื่อประเมินผู้บริหารของธุรกิจ ในการสรรหา คัดเลือก เข้าตำแหน่ง สำหรับผู้ประกอบการนำมาใช้เพื่อประเมินตนเองเพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อพัฒนา



ทักษะทางการบริหารนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจากผลของงานวิจัย ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของการพัฒนาทักษะการบริหาร ผู้ประกอบการควรมีการประเมินตนเองและสถานการณ์เพื่อวางแผนการพัฒนาตนเอง

2. การออกแบบวิธีในการพัฒนาทักษะผู้บริหาร ควรมีการใช้ให้เหมาะสมกับขนาดของกลุ่มธุรกิจ เช่น การอบรมในห้องเรียน โดยการการอบรมและสัมมนา ประชุมวิชาการกับหน่วยงานภายนอก การประชุมเชิงปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกองค์กร พัฒนาทักษะโดยผู้อื่น การสอนงาน โดยผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาภายนอก การเรียนรู้จากกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ การเรียนรู้จากข้อมูลย้อนกลับแบบ 360 องศาจากผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ และพัฒนาโดยประสบการณ์จากการเรียนรู้ จากการปฏิบัติจริง การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ จัดทำแผนพัฒนาทักษะเสนอเป็นนโยบายในการดำเนินการพัฒนาทักษะผู้บริหาร สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและมีการประเมินผลที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและพัฒนาถึงการจัดโปรแกรมเพื่อเสริมรูปแบบการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน
2. ควรมีการศึกษาเฉพาะเจาะจงประเภทและขนาดขององค์กร เพื่อได้ข้อมูลจำเพาะและเป็นประโยชน์ในเชิงลึกต่อธุรกิจ
3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพื้นที่สามเหลี่ยมอันดามัน

รายการอ้างอิง

- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2567, 15 มกราคม). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2566-2570*. <http://www.tica.or.th/images/plantourism2566-2570/2566-2570.pdf>
- จิราภรณ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ และพจนา จันทราส. (2564). ทักษะการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 ตามหลักพละ 4 ของผู้บริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นิคมอุตสาหกรรมเหมราช RIL จังหวัดระยอง. *วารสารวิทยาการจัดการ การบริหารสาธารณะและเอกชน*, 2(1), 1-18. <https://so1.2.tci-thaijo.org/index.php/JPPMS/article/view/755>
- จำปา รัตนสุวรรณผล, สมคิด แก้วทิพย์, วินิจ ฝาเจริญ, วิไลพล สมสมณ, สมคิด สุริยศักดิ์, อรทัย สีสะวัน, ยุทธศักดิ์ กิ่งสะดา และไพณพะสิด คนทะวง. (2566). การศึกษาสภาพแวดล้อมการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจในแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. *วารสารบัณฑิตสาเกตปริทรรศน์*, 8(1), 112-120. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/saketreview/article/view/262243>



- ชมสุภัค ครุฑทะ, วิฑิตร์ตัน มีเพิ่มพูน, ศรีสุวรรณ เดชวรชัย, ณัฐวุฒิ ฮันตระกูล และปิยะนุช เงินชูศรี. (2561). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 8(1), 65-80. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazine-style/tci_search/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NjI2ODQ2
- นิศา ชัชกุล. (2554). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ เพชรช่วย, ปลื้มใจ ไพจิตร และรัตติยาภรณ์ รอดสีเสน. (2564). ลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 8(1), 107-124. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msj/article/view/158353/169602>
- ไศรยา หอมชื่น. (2567). *สรุปการประชุมเชิงวิชาการนานาชาติเรื่องอนาคตการท่องเที่ยว (Tourism Futures Conference)*. http://etatjournal.com/web/etat-journal/2012/2_012-jan-mar/379-12555-conference-future-tourism
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพจน์ มัสยามาศ และศักรัษฎะวีร์ วรวิวัฒนะปริญญา. (2563). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้เพื่อการส่งออก. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 20(1), 62-77. https://race.nstru.ac.th/home_ex/e-portfolio//pic/academy/23776822.pdf?1711111196
- สุวิมล มธรส. (2564). การจัดการศึกษาในระบบออนไลน์ในยุค NEW NORMAL COVID-19. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(40), 33-42. https://ssruplan.ssru.ac.th/ssruplan2010/dept/strategy/content_document/Ref_78968-4324-1662604612.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎามนตรี. (2567, 17 มกราคม). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570*. https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518.pdf
- อัจฉรา รัตนมา, อรพรรณ จันทร์อินทร์ และปิยวรรณ ปัญจวงศ์. (2561). แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดสงขลา. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ราชมงคลสุรินทร์ ครั้งที่ 10* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.
- Katz, R. L. (1974). *Skills of an Effective Administrator*. Harvard Business Press.



คำแนะนำการเตรียมและส่งต้นฉบับ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับผิดชอบเผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการ สาขาหลักในด้านสังคมศาสตร์ ประกอบไปด้วยสาขาวิชาศิลปะและมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการและการบัญชี โดยมีสาขาวิชาย่อยดังนี้คือ ภาษาและภาษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ทั่วไป ศึกษาศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจทั่วไป การจัดการ และการบัญชี โดยบทความที่จะตีพิมพ์เผยแพร่ ถ้าเป็น ผลงานวิจัยต้องดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน 5 ปี (ในกรณีที่บทความวิจัยที่เป็นหรือเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ ต้องมีหนังสือรับรองและลงนามทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และนักศึกษาผู้ทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์) บทความที่จะตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ในระหว่างพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น และกองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับเพื่อความเหมาะสมและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กองบรรณาธิการกำหนด

ประเภทของบทความ

1. บทความวิจัย
2. บทความวิชาการ
3. บทความปริทัศน์ บทความพิเศษ และปกิณกะ

การเตรียมบทความต้นฉบับ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป MS Word 97/03 for Windows แบบอักษร TH Sarabun New ขนาดตัวอักษร 16 อักษรปกติ พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษ A4 ระยะขอบกระดาษ ด้านบน-ด้านล่าง 2.54 ซม. ด้านใน 3.17 ซม. ด้านนอก 2.54 ซม. ไม่เกิน 20 หน้า (ไม่รวมรายการอ้างอิง)
2. ชื่อเรื่อง พิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง ขนาดตัวอักษร 18 ตัวหนา มีชื่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. ชื่อผู้เขียน พิมพ์ชื่อผู้เขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อยู่ใต้ชื่อเรื่องโดยชิดขอบกระดาษด้านขวา ขนาดตัวอักษร 14 อักษรปกติ และให้ระบุตัวเลขเป็นตัวยกท้ายชื่อผู้เขียน เพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน และ E-mail ของผู้เขียนบทความหลักไว้เป็นเชิงอรรถในหน้าแรก
4. ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน พิมพ์ชื่อหน่วยงานผู้เขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อยู่บรรทัดส่วนล่างสุด ในหน้าแรก ขนาดตัวอักษร 12 อักษรปกติ ระบุ หน่วยงานต้น เรียงไปจนถึง หน่วยงานหลัก และ E-mail (สำหรับผู้เขียนหลัก) และให้ระบุตัวเลขเป็นตัวยกท้ายชื่อหน่วยงานผู้เขียน เพื่อแสดงรายละเอียดชื่อผู้เขียนบทความทุกท่าน ไว้เป็นเชิงอรรถในหน้าแรก
5. บทคัดย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความยาวไม่เกิน 300 คำ
6. คำสำคัญ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 3-5 คำ
7. การพิมพ์หัวข้อใหญ่สุด ให้ชิดขอบด้านซ้าย หัวข้อย่อยเว้นห่างจากหัวข้อใหญ่ 4 ตัวอักษร เมื่อขึ้นหัวข้อใหญ่ เว้นระยะพิมพ์หนึ่งบรรทัด



8. ตัวเลขให้ใช้เลขอารบิก คำย่อ ใช้คำย่อที่เป็นสากลเท่านั้น (ระบุคำเต็มไว้ในครั้งแรก) และวงเล็บภาษาอังกฤษ ควรใช้ดังนี้ (Student centered learning)

9. บทความวิจัย ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

9.1 บทคัดย่อ (Abstract)

9.2 บทนำ (Introduction) ระบุความสำคัญของปัญหาการวิจัยที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ของการวิจัย

9.3 วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

9.4 การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย (Literature review & Conceptual framework)
การทบทวนเอกสาร/แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย ที่นำไปสู่กรอบแนวคิดการวิจัย

9.5 วิธีการวิจัย (Research methodology) ระบุแบบแผนการวิจัยการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การหาคุณภาพเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรับรองจริยธรรมการวิจัย/การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลหลัก

9.6 ผลการวิจัย (Research Results) เสนอผลที่พบตามวัตถุประสงค์การวิจัยตามลำดับอย่างชัดเจน ควรเสนอในรูปตารางหรือรูปภาพ

9.7 อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) เสนอเป็นความเรียง ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของผลการวิจัยกับกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่ควรอภิปรายเป็นข้อ ๆ แต่ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

9.8 สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ระบุข้อสรุปที่สำคัญ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

9.9 ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

9.10 รายการอ้างอิง (References) ต้องเป็นรายการที่มีการอ้างอิงไว้ในเนื้อหาเท่านั้น และควรมีอย่างน้อย 10 รายการ

10. บทความวิชาการ ประกอบด้วย

10.1 บทคัดย่อ (Abstract)

10.2 บทนำ (Introduction)

10.3 เนื้อเรื่อง (Content) แสดงสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ

10.4 บทสรุป (Conclusion)

10.5 ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

10.6 รายการอ้างอิง (References) ต้องเป็นรายการที่มีการอ้างอิงไว้ในเนื้อหาเท่านั้น และควรมีอย่างน้อย 10 รายการ

11. การเตรียมเอกสารอ้างอิงให้ใช้ American Psychological Association: APA 7th edition

12. กรณีมีรูปภาพ และกราฟ บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล JPEGs หรือ Tiffs เท่านั้น



ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิงในเนื้อหา

ผู้แต่ง	การอ้างอิงในเนื้อหาหน้าข้อความ		การอ้างอิงในเนื้อหาท้ายข้อความ	
	ครั้งแรก	ครั้งต่อมา	ครั้งแรก	ครั้งต่อมา
ผู้เขียน 1 คน	ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์ (2566) Siriphan (2023)	ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์ (2566) Siriphan (2023)	(ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์, 2566) (Siriphan, 2023)	(ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์, 2566) (Siriphan, 2023)
ผู้เขียน 2 คน	สายทอง แก้วฉาย และสร้อยณี อุเสินยาง (2566)	สายทอง แก้วฉาย และสร้อยณี อุเสินยาง (2566)	(สายทอง แก้วฉาย และสร้อยณี อุเสินยาง, 2566)	(สายทอง แก้วฉาย และสร้อยณี อุเสินยาง, 2566)
ผู้เขียน 3 คน ขึ้นไป	สร้อยณี อุเสินยาง และคณะ (2566) Sarannee et al. (2023)	สร้อยณี อุเสินยาง และคณะ (2566) Sarannee et al. (2023)	(สร้อยณี อุเสินยาง และคณะ, 2566) (Sarannee et al., 2023)	(สร้อยณี อุเสินยาง และคณะ, 2566) (Sarannee et al., 2023)
ผู้เขียนเป็น หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์ (2566) Princess of Naradhiwas University (2023)	มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์ (2566) Princess of Naradhiwas University (2023)	(มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์, 2566) (Princess of Naradhiwas University, 2023)	(มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์, 2566) (Princess of Naradhiwas University, 2023)
ผู้เขียนเป็น หน่วยงาน (โดยใช้ชื่อย่อ)	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และ นวัตกรรม (อว., 2566) Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation (MHESI, 2023)	อว. (2566) MHESI (2023)	(กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม [อว.], 2566) (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation [MHESI], 2023)	(อว., 2566) (MHESI, 2023)



การเขียนรายการอ้างอิง (References)

หนังสือ (ในรูปแบบรูปเล่ม)		
ผู้แต่ง 1 คน	ไทย	ชื่อ/สกุล./(ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2562). <i>เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย</i> (พิมพ์ครั้งที่ 14). อมรการพิมพ์.
	อังกฤษ	สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	Yamane, T. (1973). <i>Statistics: An Introductory Analysis</i> (3 rd ed.). Harper & Row.
ผู้แต่ง 2 คน	ไทย	ชื่อ/สกุล/และชื่อ/สกุล./(ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรณิการ์ สุขเกษม. (2551). <i>วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล</i> (พิมพ์ครั้งที่ 2). สามลดา.
	อังกฤษ	สกุล,/อักษรย่อชื่อ./&/สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	Wheelen, T. L. & Hunger, J. D. (2000). <i>Strategic Management and Business Policy</i> (11 st ed.). Prentice Hall.
ผู้แต่ง 3 - 20 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน	ไทย	ชื่อ ¹ /สกุล ¹ ,/ชื่อ ² /สกุล ² ,/ชื่อ ³ /สกุล ³ ,/ชื่อ ⁴ /สกุล ⁴ ,/ชื่อ ⁵ /สกุล ⁵ ,/ชื่อ ⁶ /สกุล ⁶ ,/ชื่อ ⁷ /สกุล ⁷ ,/ชื่อ ⁸ /สกุล ⁸ ,/ชื่อ ⁹ /สกุล ⁹ ,/ชื่อ ¹⁰ /สกุล ¹⁰ ,/ชื่อ ¹¹ /สกุล ¹¹ ,/ชื่อ ¹² /สกุล ¹² ,/ชื่อ ¹³ /สกุล ¹³ ,/ชื่อ ¹⁴ /สกุล ¹⁴ ,/ชื่อ ¹⁵ /สกุล ¹⁵ ,/ชื่อ ¹⁶ /สกุล ¹⁶ ,/ชื่อ ¹⁷ /สกุล ¹⁷ ,/ชื่อ ¹⁸ /สกุล ¹⁸ ,/ชื่อ ¹⁹ /สกุล ¹⁹ ,/และชื่อ ²⁰ /สกุล ²⁰ ,/(ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	เสริมสุข สลักเพ็ชร์, สุขวัฒน์ จันทรปรณิก และหิรัญ หิรัญประดิษฐ์. (2540). <i>เทคโนโลยีการผลิตทุเรียน</i> . สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
	อังกฤษ	สกุล ¹ ,/อักษรย่อชื่อ ¹ ./สกุล ² ,/อักษรย่อชื่อ ² ./สกุล ³ ,/อักษรย่อชื่อ ³ ./สกุล ⁴ ,/อักษรย่อชื่อ ⁴ ./สกุล ⁵ ,/อักษรย่อชื่อ ⁵ ./สกุล ⁶ ,/อักษรย่อชื่อ ⁶ ./สกุล ⁷ ,/อักษรย่อชื่อ ⁷ ./สกุล ⁸ ,/อักษรย่อชื่อ ⁸ ./สกุล ⁹ ,/อักษรย่อชื่อ ⁹ ./สกุล ¹⁰ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁰ ./สกุล ¹¹ ,/อักษรย่อชื่อ ¹¹ ./สกุล ¹² ,/อักษรย่อชื่อ ¹² ./สกุล ¹³ ,/อักษรย่อชื่อ ¹³ ./สกุล ¹⁴ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁴ ./สกุล ¹⁵ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁵ ./สกุล ¹⁶ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁶ ./สกุล ¹⁷ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁷ ./สกุล ¹⁸ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁸ ./สกุล ¹⁹ ,/อักษรย่อชื่อ ¹⁹ ./&/สกุล ²⁰ ,/อักษรย่อชื่อ ²⁰ ./(ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. (1998). <i>Consumer Behavior: Building Marketing Strategy</i> (7 th ed.). McGraw-Hill.
ผู้แต่ง 21 คนขึ้นไป ให้ใส่ชื่อและ	ไทย	ชื่อ ¹ /สกุล ¹ ,/ชื่อ ² /สกุล ² ,/ชื่อ ³ /สกุล ³ ,/ชื่อ ⁴ /สกุล ⁴ ,/ชื่อ ⁵ /สกุล ⁵ ,/ชื่อ ⁶ /สกุล ⁶ ,/ชื่อ ⁷ /สกุล ⁷ ,/ชื่อ ⁸ /สกุล ⁸ ,/ชื่อ ⁹ /สกุล ⁹ ,/ชื่อ ¹⁰ /สกุล ¹⁰ ,/ชื่อ ¹¹ /สกุล ¹¹ ,/ชื่อ ¹² /สกุล ¹² ,/ชื่อ ¹³ /สกุล ¹³ ,/ชื่อ ¹⁴ /สกุล ¹⁴ ,/ชื่อ ¹⁵ /สกุล ¹⁵ ,/ชื่อ ¹⁶ /สกุล ¹⁶ ,/ชื่อ ¹⁷ /สกุล ¹⁷ ,/ชื่อ ¹⁸ /สกุล ¹⁸ ,/ชื่อ ¹⁹ /สกุล ¹⁹ ,/.../ชื่อ ^{คน}



สกุลของผู้ แต่งคนที่ 1- 19 ตามด้วย เครื่องหมาย , . . . ก่อน ชื่อคน สุดท้าย	ตัวอย่าง	สุดท้าย/สกุล คนสุดท้าย/(ปีพิมพ์)/ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)/สำนักพิมพ์. ขนิษฐา นันทบุตร, พีรพงษ์ บุญสวัสดิ์กุลชัย, จงกลณี จันทศิริ, นิลภา จิระรัตนวรรณะ, สุนันท์ วรรณหอม, แสงเดือน แท่งทองคำ, กชพร สิงห์หล้า, กติกา นวพันธุ์, กนกพร จิรัฐติกาลวงศ์, กนกพร จิวประสาท, กนกพร แจ่มสมบุรณ์, กนกพร อัสวเมธิกาพงศ์, กมลวรรณ จุติวรกุล, กมลวรรณ ตั้งชนกานนท์, กรรณิกา ชาธรรม, กรรณิการ์ มุรทำธร, กรองทอง วงศ์ศรีตรัง, กรวิฐ อัสวคุปตานนท์, กฤติน กุลเพ็ง, . . . พัฒนา นาคทอง. (2563). <i>ชุดความรู้การพัฒนาไกลและการพัฒนา ระบบสุขภาพชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน</i> . เดอะกราฟิก ชีสเต็มส์.
	อังกฤษ	สกุล ¹ /อักษรย่อชื่อ ¹ ./สกุล ² /อักษรย่อชื่อ ² ./สกุล ³ /อักษรย่อชื่อ ³ ./สกุล ⁴ /อักษรย่อชื่อ ⁴ ./ สกุล ⁵ /อักษรย่อชื่อ ⁵ ./สกุล ⁶ /อักษรย่อชื่อ ⁶ ./สกุล ⁷ /อักษรย่อชื่อ ⁷ ./สกุล ⁸ /อักษร ย่อชื่อ ⁸ ./สกุล ⁹ /อักษรย่อชื่อ ⁹ ./สกุล ¹⁰ /อักษรย่อชื่อ ¹⁰ ./สกุล ¹¹ /อักษรย่อชื่อ ¹¹ ./ สกุล ¹² /อักษรย่อชื่อ ¹² ./สกุล ¹³ /อักษรย่อชื่อ ¹³ ./สกุล ¹⁴ /อักษรย่อชื่อ ¹⁴ ./สกุล ¹⁵ / อักษรย่อชื่อ ¹⁵ ./สกุล ¹⁶ /อักษรย่อชื่อ ¹⁶ ./สกุล ¹⁷ /อักษรย่อชื่อ ¹⁷ ./สกุล ¹⁸ /อักษรย่อ ชื่อ ¹⁸ ./สกุล ¹⁹ /อักษรย่อชื่อ ¹⁹ ././././สกุล คนสุดท้าย/อักษรย่อชื่อ คนสุดท้าย/(ปีพิมพ์)/ ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่).สำนักพิมพ์.
	ตัวอย่าง	Hilden, I., Lauritzen, B., Sorensen, B. B., Clausen, J. T., Jespersgaard, C., Krogh, B. O., Bowler, A. N., Breinholt, J., Gruhler, A., Svensson, L. A., Petersen, H. H., Petersen, L. C., Balling, K. W., Hansen, L., Hermit, M. B., Egebjerg, T., Friederichsen, B., Ezban, M., Bjorn, S. E., . . . Abbas, A. K. (2021). <i>Robbins basic pathology</i> (10 th ed.). Elsevier.
บทความในวารสารแบบรูปเล่ม/อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีเลข DOI		
ไทย	ชื่อ/สกุล/(ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ/ชื่อวารสาร/เลขที่ของปีที่(เลขของฉบับที่)/เลขหน้า/URL	
ตัวอย่าง	สรัญณี อุเสินยาง และโซเฟีย สามะอาลี. (2563). การจัดการการผลิตผลิตภัณฑ์ถ่านอัดจากกะลามะพร้าวสู่ การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนแปรรูปมะพร้าวบ้านทอนอามาน จังหวัดนราธิวาส. <i>วารสารการจัดการ</i> , 9(3), 42-53. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/wms/article/view/243624/165314	
อังกฤษ	สกุล/อักษรย่อชื่อ/(ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ/ชื่อวารสาร/เลขที่ของปีที่(เลขของฉบับที่)/เลขหน้า/URL	
ตัวอย่าง	U-senyang, S., Trichandhara, K., & Rinthaisong, I. (2017). Antecedents of organizational health in Southern Thailand. <i>International Journal of Behavioral Science</i> , 12(1), 79- 94. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/75884/pdf_48	



บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (มีเลข DOI)	
ไทย	ชื่อ/สกุล./(ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขที่ของปีที่(เลขของฉบับที่),/เลขหน้า./https://doi.org/เลข doi
ตัวอย่าง	อับดุลรอมาน อับซี และสร้อยณี อุเสียนยาง. (2565). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. <i>วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ</i> , 2(1), 1-16. https://doi.org/10.14456/iarj.2022.2
อังกฤษ	สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขของปีที่(เลขของฉบับที่)./เลขหน้า./https://doi.org/เลขdoi
ตัวอย่าง	U-senyang, S. (2022). Ethical Leadership: Factors Affecting Happiness Organizations. <i>International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews (IJSASR)</i> , 2(2), 17-28. https://doi.org/10.14456/jsasr.2022.9
วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต และวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตที่ไม่ได้ตีพิมพ์	
ไทย	ชื่อ/สกุล./(ปีที่เผยแพร่)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]./ชื่อมหาวิทยาลัย.
ตัวอย่าง	สร้อยณี อุเสียนยาง. (2559). สุขภาพองค์การขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตพื้นที่ภาคใต้ประเทศไทย : การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลตามบริวัฒนธรรมและประเภทขององค์กร [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
อังกฤษ	สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปีที่เผยแพร่)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[doctoral dissertation or /Master's thesis]./ชื่อมหาวิทยาลัย.
ตัวอย่าง	Mayi, L. (2011). <i>Doing repair in Native-Non-Native talk: A Conversation analytic study of Thai-English interaction</i> [Master's thesis]. York St John University.
วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต และวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตจากเว็บไซต์	
ไทย	ชื่อ/สกุล./(ปีที่เผยแพร่)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ชื่อมหาวิทยาลัย]./ชื่อเว็บไซต์./URL
ตัวอย่าง	ศศิณา นิยมสุข และฐิติวรดา พลเยี่ยม. (2565). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ทักษะปฏิบัตินาฏศิลป์ เรื่อง รำวงมาตรฐานโดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติของเดวิส ร่วมกับแอปพลิเคชัน TikTok สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1648/1/63010552033.pdf
อังกฤษ	สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปีที่เผยแพร่)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[Doctoral dissertation or Master's thesis, ชื่อมหาวิทยาลัย]./ชื่อเว็บไซต์./URL



ตัวอย่าง	Wilbert, K. (2016). <i>Transforming to 21st Century Learning Environments: Best Practices Revealed through a Study of Exemplar Schools</i> [Doctoral dissertation, Brandman University]. https://digitalcommons.umassglobal.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=edd_dissertations
รายงานที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่น	
ไทย	ชื่อหน่วยงาน./ (ปีที่เผยแพร่)/ ชื่อเรื่อง./ สำนักพิมพ์./ URL (ถ้ามี)
ตัวอย่าง	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). <i>รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน รอบ 2 (พ.ศ.2549-2553)</i> . สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
อังกฤษ	ชื่อหน่วยงาน./ (ปีที่เผยแพร่)/ ชื่อเรื่อง./ สำนักพิมพ์./ URL (ถ้ามี)
รายงานที่จัดทำโดยผู้เขียนรายบุคคลสังกัดหน่วยงานรัฐหรือองค์กรอื่น	
ไทย	ชื่อ/สกุล./ (ปีที่เผยแพร่)/ ชื่อเรื่อง./ สำนักพิมพ์./ URL (ถ้ามี)
ตัวอย่าง	วิชัย เอกพลากร, เยาวรัตน์ ปรปักษ์ขาม, สุรศักดิ์ ฐานิพานิชสกุล, หทัยชนก พรระเจริญ, วราภรณ์ เสถียร นพเกล้า และกนิษฐา ไทยกล้า. (2551). <i>รายงานการสำรวจสุขภาพประชาชนไทยโดยการตรวจร่างกาย ครั้งที่ 4 พ.ศ. 2551-2552</i> . สำนักงานสำรวจสุขภาพประชาชนไทย (สสท.).
อังกฤษ	สกุล./ อักษรย่อชื่อ./ (ปีที่เผยแพร่)/ ชื่อเรื่อง./ สำนักพิมพ์./ URL (ถ้ามี)
รายงานการวิจัย	
ไทย	ชื่อ/สกุล./ (ปีที่เผยแพร่)/ ชื่อเรื่อง./ (รายงานวิจัย)/ สำนักพิมพ์./ DOI หรือ URL (ถ้ามี)
ตัวอย่าง	ธวัชพร ตันตระกูล. (2557). <i>การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันโดยใช้บทฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษ</i> (รายงานการวิจัย). สถาบันภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
อังกฤษ	สกุล./ อักษรย่อชื่อ./ (ปีที่เผยแพร่)/ ชื่อเรื่อง./ (Research report). สำนักพิมพ์./ DOI หรือ URL (ถ้ามี)
เว็บไซต์	
ไทย	ชื่อ/สกุลผู้เขียน./ (ปี./ วัน/ เดือนที่เผยแพร่)/ ชื่อบทความ./ ชื่อเว็บไซต์./ URL
ตัวอย่าง	วรรณกร ชัยรัตน์. (2563, 6 มีนาคม). <i>กรมปศุสัตว์ส่งเสริมการเลี้ยงแพะให้แก่เกษตรกรจังหวัดชายแดนภาคใต้</i> . กรมปศุสัตว์. https://secretary.dld.go.th/webnew/index.php/th/news-menu/dld-editorial-menu/5917-4-2563
อังกฤษ	สกุล./ อักษรย่อผู้เขียน./ (ปี./ เดือน/ วันที่เผยแพร่)/ ชื่อบทความ./ ชื่อเว็บไซต์./ URL
ตัวอย่าง	Kurt, S. (2017, August 29). <i>ADDIE Model: Instructional Design</i> . Educational Technology. https://educationaltechnology.net/the-addie-model-instructional-design/
*กรณีไม่มีวันที่เผยแพร่ปรากฏ ให้ใส่ (ม.ป.ป.) หรือ (n.d.) *กรณีที่มีปรากฏเฉพาะ พ.ศ. หรือ ค.ศ. ให้ใส่แค่ (ปี) เท่านั้น *กรณีชื่อผู้เขียนและชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อเดียวกัน ให้ตัดชื่อเว็บไซต์ออก	



เอกสารประกอบการประชุม/การประชุมวิชาการ ที่ไม่มี proceeding	
ไทย	ชื่อ/สกุล./(วันที่/เดือน/ปี)./ชื่อเรื่อง./ใน/ชื่อการประชุม./ชื่องานที่จัดประชุม./สถานที่ประชุม.
ตัวอย่าง	สร้อยณี อุเสียนยาง และพรทิพย์ มานพคำ. (7 ธันวาคม, 2562). ภาวะผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส. ใน <i>วิจัยและนวัตกรรม: ความท้าทายและโอกาสของการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา</i> . การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 49, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
อังกฤษ	สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปี./เดือน/วันที่)./ชื่อเรื่อง./ใน/ชื่อการประชุม./ชื่องานที่จัดประชุม./สถานที่ประชุม.
ตัวอย่าง	Binseng, A. & U-senyang, S. (2019, November 28). The Changing Lifestyle Habits Of Muslimah Masjid Hajidaud Personnel Through The Process Of Halagoh Al-Quran. <i>The Challenges in Achieving an Integrated and Prosperous ASEAN Community. Conference on Islam, Development and Social Harmony in Southeast Asia (ICDIS), Faculty of Islamic Studies Building. Malaysia: UKM.</i>
รายงานการประชุมเชิงวิชาการ (Proceeding) ในรูปแบบรูปเล่มหนังสือ	
ไทย	ชื่อ/สกุล./(ปี)./ชื่อบทความ./ใน/ชื่อบรรณาธิการ/(บ.ก.),/ชื่อหัวข้อการประชุม./ชื่อการประชุม./(น./เลขหน้า).ฐานข้อมูล.
ตัวอย่าง	สร้อยณี อุเสียนยาง. (2562). แนวทางการอนุรักษ์และจัดการสถาปัตยกรรมอิสลามในสามจังหวัดภาคใต้ในฐานะมรดกทางวัฒนธรรม. ใน วินัย พงศ์ศรีเพียร (บ.ก.), <i>เจียรไนเพชร. การประชุมวิชาการโครงการเจียรไนเพชรเพื่อพัฒนาศักยภาพนักวิจัยรุ่นใหม่ผ่านระบบ Multi-Mentering System (MMS8) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศิลปกรรม (น. 73-96).</i> สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.).
อังกฤษ	สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปี)./ชื่อบทความ./In/ชื่อบรรณาธิการ/(Ed. หรือ Eds.),/ชื่อหัวข้อการประชุม./ชื่อการประชุม./(pp./เลขหน้า).ฐานข้อมูล.

****หมายเหตุ:** เริ่มใช้รูปแบบการอ้างอิง APA (7th Edition) ตั้งแต่ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 เป็นต้นไป**

ข้อแนะนำในการส่งต้นฉบับ

เมื่อผู้เขียนเตรียมไฟล์ต้นฉบับตามการเตรียมต้นฉบับบทความวิจัย/บทความวิชาการแล้ว สามารถส่งไฟล์ต้นฉบับทาง E-mail: pnu_huso@hotmail.com และ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/pnuhuso/login> โดยลงทะเบียนสมาชิกเข้าเว็บไซต์ แล้วทำตามคำแนะนำสำหรับการใช้งานเบื้องต้นของระบบ ThaiJO (สำหรับผู้แต่ง Author) ซึ่งมีรายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

- การสมัครสมาชิกวารสาร (Author Register) (ผู้ที่ยังไม่มี Username, Password ในระบบ ThaiJO)
- การส่งบทความ (Submission)



- รอตตรวจสอบสถานะ การตอบรับ/ปฏิเสธ ทาง E-mail

ข้อแนะนำการส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้เขียนศึกษา ตรวจสอบขั้นตอนการส่งบทความวิจัย/วิชาการ และต้องดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องที่เว็บไซต์ <http://journal.pnu.ac.th> หลังจากนั้นส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องและบทความต้นฉบับ 1 ชุด ทางไปรษณีย์ส่งมาที่

บรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ชั้น 3 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

99 ม.8 ต. โคกเคียน อ. เมือง

จ. นราธิวาส 96000

การติดต่อวารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ติดต่อได้ที่ งานวารสาร (คุณปิยนุช วัจนศิริ หรือ คุณชมชัยะห์ เจ๊ะสาเมาะ)

Tel 073-709-030 ต่อ 1161, Fax 073-709-030 ต่อ 1173

Mobile phone 09-3604-3247 E-mail: pnu_jr@hotmail.com

Research Article

- ❖ Attitudes and Behaviors in Learning the Chinese Language by Students at Princess of Naradhiwas University
- ❖ Attitudes and Satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP), Language Center, Princess of Naradhiwas University
- ❖ Character's Identity Construction through Speech Attributes of Hermione Granger in Harry Potter Novels: A Corpus-Based Analysis
- ❖ Exploring Student Well-being Through the Lens of the Happy Workplace Model: A Case Study at Prince of Songkla University, Pattani Campus
- ❖ The Creation of Participatory Community-Based Tourism Routes in Koh Taew Community, Muang, Songkhla Province
- ❖ Factors Influencing the Decision to Choose a Home Loan Services with Kasikorn Bank in Songkhla
- ❖ The Development of a Network-Based Learning Environment Based on the SSCS Model to Promote Problem-Solving Thinking on Pyramids, Cones, and Spheres for 9th Grade Students
- ❖ Empowerment Dynamics in Educational Organization Networks
- ❖ Factors Predicting Customer Loyalty in Car Care Businesses in Pattani Province

Dr. ...

Princess of Naradhiwas University

E-mail: ...

Research Article

- ❖ Success Factors in Leadership for Managing Cultural Capital in the Na Muen Sri Cloth Community Enterprise, Trang Province
- ❖ Enhancing Chemistry Achievement through Decryption Game-Based Learning Management for Grade 12 Students
- ❖ Developing Management Skills for Tourism Industry Operators in the Andaman Triangle Region



Princess of Naradhiwas University
Journal of Humanities and Social Sciences

วารสาร

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 : กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

ISSN: (Online) 2985-0258



กองบรรณาธิการ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

99 หมู่ 8 ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000

โทรศัพท์ 0-7370-9030 ต่อ 1161

โทรสาร 0-7370-9030 ต่อ 1173

โทรศัพท์เคลื่อนที่ 09-3604-3247

E-mail: pnu_jr@hotmail.com