



PNU | PRINCESS OF
NARADHIWAS
UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

Princess of Naradhiwas University
Journal of Humanities and Social Sciences

วารสาร

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 : กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

ISSN: 2985-0258 (Online)



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

- ❖ แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลางและอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร
- ❖ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี)
- ❖ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- ❖ การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง
- ❖ อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน
- ❖ ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3
- ❖ การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4
- ❖ การวิเคราะห์คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต
- ❖ ความต้องการจำเป็นในการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา : การขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศด้วยแนวคิดนวัตกรรมกล้า
- ❖ การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล
- ❖ การพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล
- ❖ รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3
- ❖ ศึกษากระบวนการทัศน์ของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮุอันฮา) ในการวินิจฉัยประเด็นทางนิติศาสตร์อิสลามด้านอียาดะฮ์: ว่าด้วยกรณีจุมพิตภรรยาในขณะที่มีน้ำละหมาด
- ❖ การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

บทความวิชาการ

- ❖ การเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนผ่านกิจกรรมทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของนักเรียนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

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 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

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
ผศ.มารีย๊ะ ปุเต๊ะ

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.อิมรอน มะลูลีม
ศ.ดร.จรัญ มะลูลีม
รศ.ดร.ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์
รศ.ดร.สังวรณ์ จัตุระโทก
รศ.ดร.อาฟีฟี ลาเต๊ะ
รศ.ดร.พัชลินจ์ จินนุ่น
รศ.ดร.นิมิต ชื่นสัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มหาวิทยาลัยทักษิณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

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

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.สร้อยณี อุเส็นยาง

ผศ.ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผศ.ดร.อนุวัต สงสม

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผศ.ดร.กันยปริณ ทองสามสี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผศ.ดร.ชอฮิบูลบะห์รี บินโมง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผศ.ดร.เก็จฉวา บุญปรากฏ

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ผศ.ดร.กอแก้ว จันท์กิ่งทอง

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ผศ.ดร.ดุซงู๋ นาคเรือง

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ผศ.ดร.อิศรภัฏฐ์ รินไธสง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผศ.ดร.ทวีลักษณ์ พลราชม

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

อาจารย์ ดร.นริศา ไพเจริญ

มหาวิทยาลัยพะเยา

Dr. Syeliya Mohd Zaini

Universiti Kuala Lumpur

Dr. Syahro Syerina Syahrin

Universiti Kuala Lumpur

ผศ.ดร.โรสนี จริยะมาการ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ผศ.ดร.ธมยันตี ประยูรพันธ์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ผศ.ดร.ตรมีชี สาและ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ผศ.ดร.มุสลิม คาแรง

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ผศ.เดชดนัย จุ้ยชุม

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ผศ.ชาฮ์นี นิตินาค

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ สังข์พันธ์

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

อาจารย์รจเรช กำแหงกิจ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

อาจารย์อรอนงค์ อิศระนรากุล

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กองจัดการ

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

เจ้าของ

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

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารที่มีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาบทความเพื่อลงตีพิมพ์อย่างน้อยจำนวน 2 ท่านต่อบทความ และบทความหรือข้อคิดเห็นใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นวรรณกรรมของผู้เขียน บรรณาธิการหรือมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

บทบรรณาธิการ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2568) เป็นอีกหนึ่งก้าวสำคัญในการนำเสนอผลงานวิจัยและบทความวิชาการที่สะท้อนการพัฒนาทางปัญญาและนวัตกรรมในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในฉบับนี้ เราภูมิใจนำเสนอบทความจำนวน 15 เรื่อง ประกอบด้วยบทความวิจัย 14 เรื่อง และบทความวิชาการ 1 เรื่อง ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญหลากหลายด้านที่สอดคล้องกับบริบทสังคมไทย

จุดเด่นของฉบับนี้คือการนำเสนอผลงานวิจัยที่มีความหลากหลายทั้งในแง่ของพื้นที่การศึกษาและระเบียบวิธีวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทความที่เน้นการพัฒนาภาวะผู้นำและการจัดการในยุคดิจิทัล ซึ่งสะท้อนถึงความท้าทายและโอกาสในการปรับตัวของสังคมไทยต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี บทความเหล่านี้ได้แก่ การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา การพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล และการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการในธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล อีกประเด็นสำคัญที่น่าสนใจคือการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบริบทท้องถิ่นภาคใต้ของไทย โดยเฉพาะพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการศึกษาระบบทุนทัศน์ของท่านหญิงอาอิซะฮ์ในการวินิจฉัยประเด็นทางนิติศาสตร์อิสลาม ผลงานเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของนักวิชาการในการสร้างองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ด้านการศึกษา บทความหลายเรื่องในฉบับนี้เน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ ทั้งการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การจัดระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา และการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษาเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจในการยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยในทุกระดับ นอกจากนี้ เรายังมีบทความที่ศึกษาการสร้างคามเข้มแข็งของชุมชนผ่านกิจกรรมทางวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่นำเสนอในภาษาอังกฤษ

ผลงานทั้งหมดในฉบับนี้ไม่เพียงแต่สะท้อนคุณภาพทางวิชาการเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมองและวิธีการศึกษาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม หวังว่าบทความเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ นักวิจัย และผู้ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์ความรู้และนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ขอขอบคุณผู้เขียนทุกท่านที่ไว้วางใจส่งผลงานมาตีพิมพ์ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้เกียรติเป็นผู้ประเมินบทความ และขอบคุณผู้อ่านทุกท่านที่ให้การสนับสนุนวารสารของเราอย่างต่อเนื่อง

บรรณาธิการ

สารบัญ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

บทความวิจัย	หน้า Page	Research Article
แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาระดับกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร • มังกร हरिरक्ष • นิษฐ์สินี กู้ประเสริฐ	1	A study of Strategic Leadership and Guidelines to Strategic Leadership Development of Administrators of Vocational colleges in Central and Bangkok Region • Mangkorn Harirak • Nitsinee Kuprasert
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการ ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัด ชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) • สุภาวดี เสนาะกรรณ • สุภาทิพย์ บุญภิรมย์ • ปณัฏฐ์ ทอญุ่น	19	Factors Influencing Decision-Making in the Selection of Auditor Services in the Special Development Zone of Southern Border Provinces: A Case Study of Pattani • Supawadee Sanohkan • Supatip Bunpirom • Pannapas Thongnun
ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและ วัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์ • วิภาดา ทองปิ่น	33	Efficiency of Registration and Education Evaluation Services, Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University • Wipada Thongpin
การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อใน สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ ภาคใต้ตอนล่าง • นิชา ตันติรักษธรรม	57	The Decision to Pursue Higher Education in Songkhla Province Among Upper Secondary School Students in the Lower Southern Region of Thailand • Nicha Tantirakdham

สารบัญ (ต่อ)

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

บทความวิจัย	หน้า Page	Research Article
อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแล สุขภาพภาคเอกชน	78	The Influence of Leadership Styles and Work Motivation on Organizational Citizenship Behavior Among Personnel in the Private Health Care Business Sector
• พรวิจิตร ครุฑกะ • อรวี ศรีบุญลือ		• Pornvijit Cruthka • Orawee Sriboonlue
ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการ จัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3	105	Administrative Factors Influencing the Implementation of Internal Quality Assurance Systems in Opportunity Expansion Schools under the Narathiwat Primary Educational Service Area Office 3
• มุฮัมหมัดฟาเดล ยาลาแว • จิราวรรณ ราชแก้ว • ซูวัยบ๊ะห์ มะอูเซ็ง • ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ		• Muhammadfadel Yalawae • Jirawan Rachkaew • Suwaibah Ma-using • Narongsak Rordkorb
การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์รายวิชา อัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4	117	The Development of Analytical Thinking Skills in the al-Hadith Subject Using GPAS 5 Steps Process for Year 4 Primary Islamic Studies Students
• ซอฟาน สุหลง • มุหัมมัดสุหัยมี เฮงยามา • अब्दुलरोम्म सुल्लง		• Sofan Sulong • Muhammadsuhaimi Haengyama • Abdulramae Sulong
การวิเคราะห์คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอด นิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต	134	An Analysis of Slang Words Used in Song Lyrics on TikTok Billboard Chart
• อาอีซะห์ เชื้อชาติ • นูรอซีมา อาแวหะมะ • ซีตี่อานีซาร์ อูมา • ซุนีดา เจ๊ะกา • ฟิรดาว นิสะนี		• A-esah Chueachat • Nurasima Awaehama • Seeteeearneesa Uma • Suneeda Cheka • Firadow Nisani

สารบัญ (ต่อ)

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

บทความวิจัย	หน้า Page	Research Article
ความต้องการจำเป็นในการปรับปรุงหลักสูตร สถานศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราช ภัฏยะลา : การขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ ด้วยแนวคิดนวัตกรรมต้นกล้า	148	“Innovative Seedling” Needs Assessment for Curriculum Improvement at Yala Rajabhat University Demonstration School: Driving Towards Excellence with the "Innovative Seedling" Concept
• กรัณฐรักษ์ วิทยอภิบาลกุล • วรার্থ เทพนรงค์ • จันจลี ถนอมลิขิตวงศ์ • เฟรดาว สุไลมาน • มะนุรี โน๊ะ • วรรณมาเรียม เจะดราแม		• Karantharak Vitaya-apibalkul • Wara Thepnarong • Janjalee Tanomlikhitwong • Fraydau Sulaiman • Matnuree Noh • Wanmariam Chedamae
การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่าย จัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล	167	The Development of a Capability Model for Procurement Managers in Building Construction Companies in the Digital Era
• พงศกร ปรีชาวิทย์ • ชีรวัช บุญยโสภณ • สมนึก วิสุทธิแพทย์ • ปรีดา อัตวินิจตระการ		• Pongsakorn Preechavith • Teerawat Boonyasopon • Somnoek Wisuttiapaet • Preeda Attavinijtrakarn
การพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจ อุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล	187	Competency Development of Family- Owned Industrial Business Successors in the Digital Era
• จิราภรณ์ สหวัฒน์ • กนกรัตน์ พงษ์โพธากุล • ชีรวัช บุญยโสภณ		• Jiraporn Sahawat • Kanokrath Phongphothakul • Teravuti Boonyasopon

สารบัญ (ต่อ)

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

บทความวิจัย	หน้า Page	Research Article
รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3 • กริช เศรษฐธาตา • พิมพ์วิมล สุวรรณโณ • จรุงณี แก้วเอียน • ฮัยรี บือองฉา	209	The Creative Decision-Making Model for School Administrators Under Narathiwat Primary Educational Service Area Office 3 • Krish Sethathada • Pimpawee Suwano • Jarunee Koa-ian • Suhairee Beungacha
ศึกษากระบวนการทัศน์ของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮุอันฮา) ในการวินิจฉัยประเด็น ทางนิติศาสตร์อิสลามด้านอิบาดะฮ์: ว่าด้วย กรณีจุมพิตภรรยาในขณะที่มีน้ำละหมาด • สมชาย ภูมิमान	237	A Study of the Paradigm of Aisha (Radhiyallahu anha) in Juristic Rulings on Islamic Worship: The Case of Kissing One's Wife While in a State of Wudu • Somchai Poomimanot
การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการ อาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคาร สำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล • พริมา รักษพลเดช • สมนึก วิสุทธิแพทย์ • ธีรวุฒิ บุญยโสภณ • ธีรวัช บุญยโสภณ	251	A Competency Development Model of Building Managers in Large Commercial Office Building Management Service Business in the Digital Era • Parima Rucksapoldej • Somnoek Wisuttiapaet • Teravuti Boonyasopon • Teerawat Boonyasopon

สารบัญ (ต่อ)

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

บทความวิชาการ

การเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนผ่านกิจกรรมทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของนักเรียนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย

- คณาสิน ต้นสกุล
- อาลียัส นานปีแน

หน้า Page

275

Review Article

Strengthening Community Bonds through Cultural Activities: A Case Study of Students in Thailand's Southern Border Provinces

- Kanasin Tunsakul
- Aleeyas Naepeenae



แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง
และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

A study of Strategic Leadership and Guidelines to Strategic Leadership
Development of Administrators of Vocational colleges in Central and
Bangkok Region

มังกร หริรักษ์^{1*} นิษฐสินี กู้ประเสริฐ¹

Mangkorn Harirak^{1*}, Nitsinee Kuprasert¹

(Received: April 16, 2025; Revised: May 30, 2025; Accepted: June 6, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลางและอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร จากพื้นที่ 15 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอ่างทอง ประจวบคีรีขันธ์ สุพรรณบุรี ลพบุรี ชัยนาท นครปฐม พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี สระบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม สิงห์บุรี กาญจนบุรี และกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 80 คน เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผู้ให้ข้อมูลหลักการวิจัยเชิงคุณภาพคือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เครื่องมือการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เท่ากับ 0.98 พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสิ่งสำคัญ คือ หน่วยงานต้นสังกัดควรมีนโยบายเพื่อกำหนดทิศทางของสถานศึกษาให้ชัดเจน ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การควรสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสถานประกอบการหน่วยงาน ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของบุคลากร และผู้บริหารควรมีหลักการในการประเมินผลงานของครูและบุคลากร ด้านการควบคุมองค์การ

¹คณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

¹Master of Education Thonburi University

*Corresponding author. E-mail: mangkorn_h@yahoo.com



ให้สมดุล ผู้บริหารควรจะต้องกำกับดูแลติดตามผลการปฏิบัติงานของครูให้เป็นไปตามแผนขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา แนวทางการพัฒนา

Abstract

This research is a Mixed-method design that combines quantitative research and qualitative research. The purpose of this research is to study the strategic leadership of educational administrators and the guidelines for developing strategic leadership among vocational education administrators in the Central Region and Bangkok vocational the area administrators. Includes 15 provinces, namely Ang Thong, Prachuap Khiri Khan, Suphan Buri, Lop Buri, Chainat, Nakhon Pathom, Phra Nakhon Si Ayutthaya, Phetchaburi, Ratchaburi, Saraburi, Samut Sakhon, Samut Songkhram, Sing Buri, Kanchanaburi and Bangkok. The quantitative sample consisted of 80 school administrators. The research instrument was a questionnaire with a reliability value of 0.96. Descriptive statistics were used to analyze the data using percentages, means, and standard deviations. The qualitative data were gathered from 5 key informants with through an unstructured interview. The accuracy of the instrument was 0.98. The data were analyzed using content-wise. The research results found that.

Educational administrators showed significant increases in strategic leadership across domains, with research on ethical practices and areas of organizational culture receiving the most positive signals. The strategic leadership development guidelines for educational administrators are as follows: the parent organization should have a policy that clearly defines the direction of the educational institution. Resource management, should involve creating a close relationship with the business unit. To supporting an effective organizational culture, tasks should be assigned in line with the knowledge and skills of personnel focusing on ethical practices. Administrators should have principles for evaluating the performance of teachers and personnel. Organizational control should achieve balance, and executives should supervise and monitor the performance of teachers, teaching activities, and various projects to ensure that they align with the plan based on the Plan-Do-Check-Act (PDCA, Deming Cycle).



Keywords: Strategic Leadership, Administrator of Vocational College, Guideline to Development

บทนำ

ปัญหาในการบริหารจัดการในอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณเป็นไปด้วยความล่าช้า งบประมาณด้านการส่งเสริมพัฒนาครูและฝึกอบรมไม่เพียงพอ 2. ด้านครุภัณฑ์ อาคาร สิ่งปลูกสร้าง มีความล้าสมัย ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ยุคปัจจุบัน เช่น ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เกี่ยวกับยานยนต์ไฟฟ้า (EV) และไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน มีสภาพชำรุด ขาดการซ่อมแซม บำรุงรักษา 3. อาคารเรียน อาคารปฏิบัติการ และโรงฝึกงานมีสภาพชำรุด ทรุดโทรม ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน 4. การจัดการเรียนการสอนระบบทวิภาคี จำนวนนักเรียนลดลง ผู้ปกครองขาดความเชื่อมั่น และครูฝึกในสถานประกอบการขาดความรู้ในการปกครอง และประเมินผลการฝึก รวมถึงการบริหารจัดการที่ยังบกพร่อง 5. ด้านบุคลากร ครูผู้สอนทำงานหลายหน้าที่ การฝึกอบรมครูยังไม่ทั่วถึงและไม่ครอบคลุมทุกวิชา ครูขาดประสบการณ์ รวมถึงวิกฤตศรัทธา จากปัญหากรณีทุจริตการจัดซื้อครุภัณฑ์ ภายใต้แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจระยะที่ 2 : ไทยเข้มแข็งของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2553-2555 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครุภัณฑ์ที่สถานศึกษาไม่ต้องการ เนื่องจากไม่ตรงกับหลักสูตร (Focus NEWS, 2566)

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้จัดทำแผนพัฒนาอาชีวศึกษา พ.ศ.2560-2579 โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์จากยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) และแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 มีพันธกิจหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอาชีวศึกษาภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยอาศัยเครือข่ายความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และพัฒนาครูและบุคลากรอาชีวศึกษาใหม่คุณภาพด้วยวิธีที่หลากหลาย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องสามารถมองภาพอนาคตของสถานศึกษาที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมร่วมกับการได้อย่างรวบรัดสอดคล้องกับทฤษฎีของฮิตท์และคณะ (Hitt.et al., 2007) ซึ่งภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic leadership) เป็นความสามารถของผู้บริหารในการคาดการณ์ มองเห็น ยึดหยุ่นกระตุ้นให้ผู้อื่นสามารถสร้างผลงาน ปฏิบัติงานในสิ่งที่จำเป็นได้ในเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีการทำงานที่หลากหลายได้ ซึ่งองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (Determining strategic direction) การบริหารทรัพยากรในองค์กร (Effectively managing the firm's resource portfolio) การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (Sustaining an effective organization culture) การมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (Emphasizing ethical practices) และการควบคุมองค์กรให้สมดุล (Establishing balanced organization controls)



ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารอาชีวศึกษาจังหวัด และ อาชีวศึกษาภาค (พ.ศ. 2559) ได้แบ่งพื้นที่การบริหารสถานศึกษาออกเป็น 6 พื้นที่ ตามสภาพภูมิประเทศ คือ 1. อาชีวศึกษาภาคเหนือ 2. อาชีวศึกษาภาคใต้ 3. อาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4. อาชีวศึกษาภาคกลาง 5. อาชีวศึกษาภาคตะวันออก และ 6. อาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยผู้บริหารสถานศึกษา อาชีวศึกษาภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันในเรื่องโครงสร้างการบริหารและการดูแล สถานศึกษา เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นเขตเมืองใหญ่ที่มีสถาบันการอาชีวศึกษาจำนวนมาก รวมถึงการบริหารจัดการที่ซับซ้อนกว่าภาคกลาง ทำให้มีปัญหาทั้งด้านงบประมาณที่ล่าช้า การส่งเสริมพัฒนา ครูและฝึกอบรมไม่เพียงพอ ด้านครุภัณฑ์ อาคาร สิ่งปลูกสร้าง มีความล้าสมัย ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยียุคปัจจุบัน จำนวนนักเรียนลดลง ผู้ปกครองขาดความเชื่อมั่น และครูฝึกในสถานประกอบการขาด ความรู้ในการปกครอง และประเมินผลการฝึก ซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังมาจนถึงปัจจุบัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวและปัญหาที่เกิดขึ้นจากพันธกิจในแผนพัฒนาอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ยังไม่ได้บ่งชี้ให้เห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนดเป้าหมาย และวิธีการบริหารให้กับผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำสามารถบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การคิดเชิง กลยุทธ์ โดยการหาโอกาสสร้างความร่วมมือ ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางการขับเคลื่อนสถานศึกษาในยุค แห่งการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ภัยคุกคาม ด้วยการระดม ทรัพยากรจากหน่วยงานภายนอก มาเสริมแรงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศึกษา การเร่งรัดพัฒนา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้เรียนรู้ในสิ่งที่ทันสมัยทันโลกการเปลี่ยนแปลง ตัดสินใจสั่งการสร้างแรง บันดาลใจ ให้เกิดการพัฒนาย่างเต็มศักยภาพด้วยความเอาใจใส่ ทุ่มเท ดูแล อำนวยความสะดวก ในลักษณะ ใจถึงฟังได้ สร้างความรักความอบอุ่น ความสามัคคี ความจริงใจ ให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม เป็นที่ยอมรับ ศรัทธา ของครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเกิดจากผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะ ผู้นำเชิงกลยุทธ์นั่นเอง

ดังนั้นจากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร สถานศึกษาอาชีวศึกษาว่าอยู่ในระดับใด และศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ สำหรับเป็น แนวทางให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษานำไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ให้กับผู้บริหาร สถานศึกษา อาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลางและอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร



2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกในการกระตุ้น จูงใจ และสามารถคาดการณ์ทิศทางขององค์กรในอนาคตได้อย่างชัดเจน รวมถึงสามารถประเมินผลการดำเนินงาน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเมธี ศรีโยธา (2565) เจลจิรา จรูญแสง และคณะ (2567) และวิรัตน์รัตน์ เสือจอย (2564) องค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ (Hitt et al., 2007) 1) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (Determining strategic direction) คือ ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ และสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ตลอดจนจูงใจกระตุ้นผู้ร่วมงาน ให้ปฏิบัติตามได้อย่างสม่ำเสมอ สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร (Effectively managing the firm's resource portfolio) มีความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรในองค์กร ทั้งด้านงบประมาณและด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ทรัพยากรเหล่านั้นเกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่า คุ่มทุน เพื่อเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ 3) ด้านสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิผล (Sustaining an effective organizational culture) มีความสามารถในการกำหนดเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก สามารถเลือกวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของสมาชิก 4) ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (Emphasizing ethical practices) เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่น่าไว้วางใจ มีการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และ 5) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (Establishing balanced organizational control) มีการจัดการบริหารงานดูแลในกระบวนการทำงานให้ได้มาตรฐาน คุณภาพการบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ และผู้ให้บริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 5 ด้าน ตามทฤษฎีของ Hitt et al. (2007) ดังนี้ 1. ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ 2. ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร 3. ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 4. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และ 5. ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล

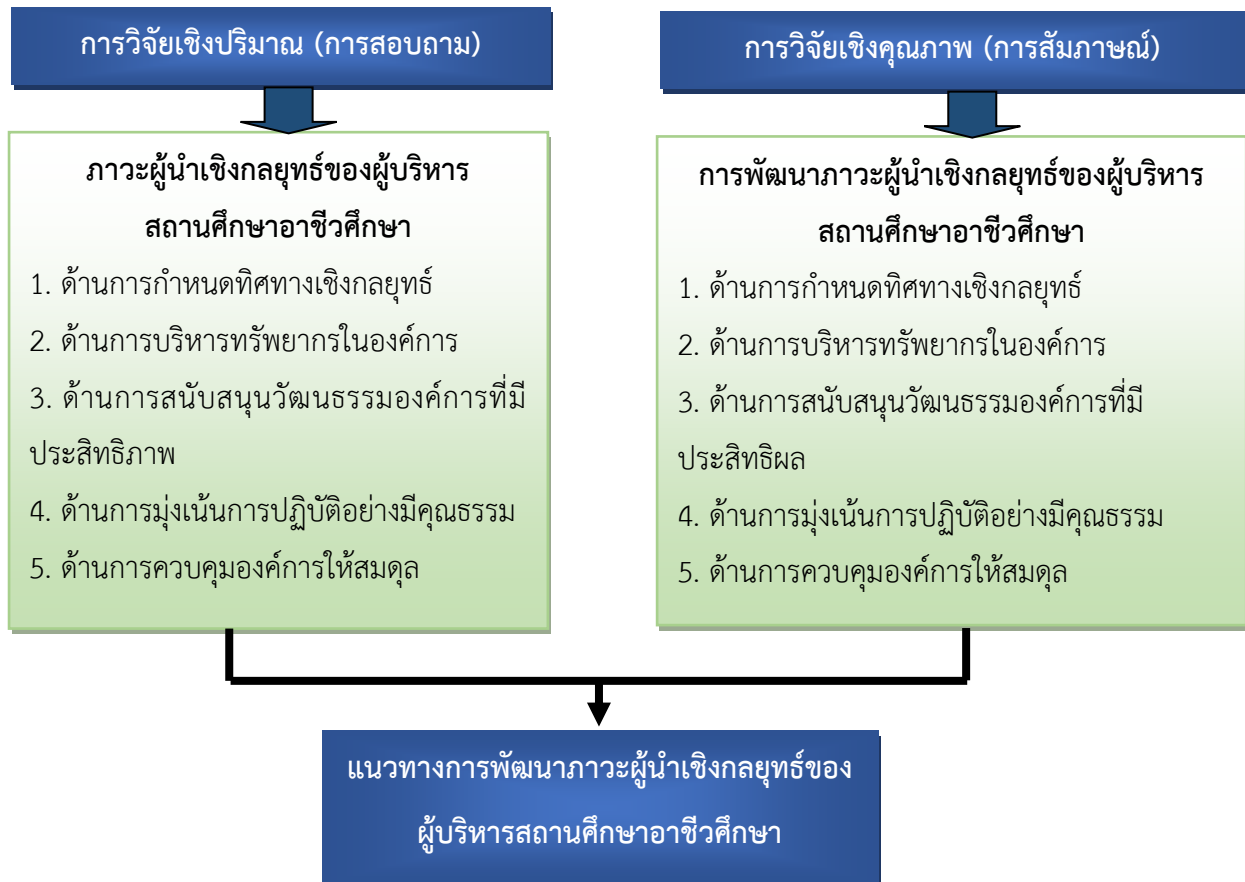


2. แนวคิดคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบของทักษะการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Dubrin, 2012) 1) ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) หมายถึง การให้ผู้บริหารสถานศึกษาภาคกลาง มีภาวะการเป็นผู้นำทางการศึกษา 2) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถจัดระบบงานของสถานศึกษาให้สัมพันธ์กัน และสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ 3) ทักษะด้านนโยบาย (Political skills) หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความคิด ในการกำหนดทิศทาง เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย และนำมาประยุกต์ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 4) ทักษะด้านมโนภาพ (Conceptual skills) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถมองเห็นสถานศึกษาในภาพรวมไปถึงหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานอื่น ๆ 5) ทักษะด้านการวินิจฉัย (Diagnostic skills) หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา นำผลการวิเคราะห์มาประกอบการตัดสินใจการแก้ปัญหา ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ในการวิจัยนี้ มุ่งเน้นการสร้างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษานำไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ให้กับผู้บริหารสถานศึกษา อาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของฮิตต์และคณะ (Hitt et al., 2007) มาใช้ในออกแบบเครื่องมือในการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ 2. ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร 3. ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 4. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และ 5. ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล เพื่อหาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บแบบสอบถามไปพร้อมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ต้องการขยายผลมาทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและเจาะจงถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ลึกและตรงประเด็นมากขึ้น ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และ อาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 15 แห่ง โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 99 คน กำหนดขนาดตัวอย่างด้วย ตารางสำเร็จรูปของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie, 1970) และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง 80 คน จากนั้นทำการกระจายกลุ่มตัวอย่างตามเขตพื้นที่สถานศึกษา ด้วยการกำหนดแบบสัดส่วน เพื่อกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง 15 แห่ง ได้แก่ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 2 คน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 3 คน จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 5 คน จังหวัดลพบุรี จำนวน 7 คน จังหวัดชัยนาท จำนวน 2 คน จังหวัดนครปฐม จำนวน 5 คน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 คน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 6 คน จังหวัดราชบุรี จำนวน 6 คน จังหวัดสระบุรี จำนวน 6 คน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 2 คน จังหวัด สมุทรสงคราม จำนวน 2 คน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 4 คน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 6 คน และ



กรุงเทพมหานคร จำนวน 17 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยจับฉลากรายชื่อตามจำนวนในแต่ละกลุ่มที่คำนวณไว้ในแต่ละจังหวัดที่กำหนดไว้

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ปลัดกระทรวงศึกษาธิการและอดีตเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 2) อดีตเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 3) รองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 4) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน และ 5) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน

เกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยกำหนดคุณสมบัติ (Key informants) ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ดังนี้ 1) ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา คือ 1) ปลัดกระทรวงศึกษาธิการและอดีตเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 2) อดีตเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 3) รองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 4) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน และ 5) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน 2) มีประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลางและอาชีวศึกษา ไม่ต่ำกว่า 3 ปี 3) มีความสนใจในการให้ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่ผ่านการสังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt et al. (2007) มากำหนดเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งผู้บริหาร

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลางและอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร โดยนำทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt et al (2007) มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแบบสอบถามใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ 2) ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร 3) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ 4) ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และ 5) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 5 ระดับได้แก่

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



ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปรคะแนนเฉลี่ย โดยใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปรความข้อมูลออกเป็น 5 ระดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย ความหมาย

4.21 – 5.00 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 คะแนน อยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 คะแนน อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 คะแนน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจริง (Try out) จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่า Alpha เพื่อแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และผู้ให้ข้อมูลหลักมีความรู้ความเข้าใจในข้อคำถามที่ได้รับ และในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.96 (Hair et al., 2006) ซึ่งอยู่ในระดับยอดเยี่ยม

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นแบบเติมคำตอบสั้น ๆ ได้แก่ ชื่อและตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์ สถานที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured interview) ด้านละ 1 ข้อ รวม 5 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ 2) ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร 3) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล 4) ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และ 5) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล

การตรวจสอบเที่ยงตรงของเนื้อหาในการวิจัยเชิงคุณภาพ

1) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความเหมาะสม ความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์ กรอบแนวคิดและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา



2) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Item Objective Congruency: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เมื่อทำการหาค่า IOC แล้ว โดยมีค่า 0.98 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (Rovinelli & Hambleton, 1976)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

- 1) ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) ส่งแบบสอบถามพร้อมกับหนังสือ ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดำเนินการ และประสานงานด้วยวาจาผ่านทางโทรศัพท์สำหรับกรณีวิทยาลัยที่ยังไม่ส่งแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามผ่านทางโทรศัพท์ด้วย
- 3) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจึงตรวจสอบความเรียบร้อย และสมบูรณ์ จำนวน 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นทำการรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

- 1) ติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทางโทรศัพท์ อีเมล เพื่อชี้แจงการขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์
- 2) ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และขอความสะดวกในการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวก
- 3) ผู้วิจัยได้ขออนุญาตอัดเทปเสียง ถ่ายภาพ และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักในการนำข้อมูลไปเผยแพร่ และใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 40-50 นาที เมื่อสัมภาษณ์เสร็จผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เมื่อสัมภาษณ์จนครบจำนวนที่ต้องการ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ระดับคะแนนตัวแปรสังเกต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลนำเสนอข้อมูลด้วยตารางและคำบรรยาย

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดเนื้อหาเป็นแก่น หรือหลัก (Theme) ของเรื่องที่ศึกษาและจัดประเด็นย่อย ๆ ออกเป็นหมวดหมู่ (Category) ให้สอดคล้อง



กับกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดนำข้อมูลที่ได้มาบูรณาการกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 71.25 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 28.75 จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท ร้อยละ 86.25 และปริญญาเอก ร้อยละ 13.75 เคยมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งผู้บริหารส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 76.25 รองลงมา ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 22.50 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 80 คน)	ร้อยละ (100.00)
1	เพศ		
	1.1 ชาย	57	71.25
	1.2 หญิง	23	28.75
	รวม	80	100.00
2	วุฒิการศึกษา		
	2.1 ปริญญาโท	69	86.25
	2.2 ปริญญาเอก	11	13.75
	รวม	80	100.00
3	ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร		
	3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	61	76.25
	3.2 5-10 ปี	18	22.50
	3.3 สูงกว่า 10 ปี	1	1.25
	รวม	80	100.00

2. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลางและอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$, SD. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ($\bar{x} = 4.91$, SD. = 0.34) รองลงมา ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิผล ($\bar{x} = 4.59$, SD. = 0.49)



ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ($\bar{x} = 4.40$, SD. = 0.57) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล ($\bar{x} = 4.31$, SD. = 0.53) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ ($\bar{x} = 4.02$, SD. = 0.59) โดยด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ ผู้บริหารสถานศึกษา อาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ข้อ	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร	n = 80		ระดับภาวะผู้นำ
		$\bar{x}$	SD.	
1	ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์	4.40	0.57	มาก
2	ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ	4.02	0.59	มาก
3	ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล	4.59	0.49	มากที่สุด
4	ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม	4.91	0.34	มากที่สุด
5	ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล	4.31	0.53	มาก
รวม		4.45	0.50	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ โดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, SD. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาสถานศึกษา สอดคล้องกับนโยบายหน่วยงานต้นสังกัด (สอศ.) และสามารถกำหนดวิสัยทัศน์สถานศึกษาตามความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา และข้อเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สถานศึกษามีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน

1.2 ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ โดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, SD. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนา ครู และบุคลากรให้ทันสมัยและมีคุณภาพอยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและท่านสามารถบริหารจัดการระดมทรัพยากรจากความร่วมมือของหน่วยงานภายนอกจากภาครัฐและเอกชนมาใช้

1.3 ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล โดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$, SD. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการแสดงออกถึงภาวะผู้นำในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดความประทับใจและไว้วางใจ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ท่าน



สามารถสร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติอย่างราบรื่นสร้างความสุขอันเป็นวัฒนธรรม ภายในองค์กรที่ดี

1.4 ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม โดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.91, SD. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส ยุติธรรมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ท่านปฏิบัติต่อครูและบุคลากรโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม

1.5 ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล โดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31, SD. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสามารถบริหารจัดการ โดยยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ท่านนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปปรับปรุงพัฒนาไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ พบว่า ผู้บริหารควรศึกษานโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด มีการกำหนดเป้าหมายทิศทางของสถานศึกษาให้ชัดเจน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสังคม รวมทั้งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสถานศึกษารับฟังความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทางสถานศึกษา

2.2 ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ พบว่า ผู้บริหารควรสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสถานประกอบการ หน่วยงาน แหล่งเรียนรู้ให้การผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพการสร้างความร่วมมือต้องปฏิบัติอย่างจริงจังมีทีมงานนำโดยผู้บริหารให้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีคุณภาพเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของผู้เรียนและครูอาชีวศึกษาเพราะมีความทันสมัย และโอกาสดีในการมีงานทำของผู้เรียน

2.3 ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล พบว่า ผู้บริหารควรคิดถึงหลักการบริหารบุคคลในการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถมีความยุติธรรมกับครูและบุคลากรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจังใช้ศาสตร์และศิลป์ในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งผู้บริหารต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของครูโดยให้ความรู้ความเมตตาต่อศิษย์ ให้ความคิดเพื่อการประกอบอาชีพก้าวหน้ามั่นคงและศึกษาต่อได้ ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนกันระหว่างสมาชิกบนฐานของการมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์ ความเป็นธรรมในทุกกิจกรรม...”



2.4 ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม พบว่า ผู้บริหารควรมีหลักการในการประเมินผลงานของครูและบุคลากร และหมั่นสังเกตติดตามด้วยตนเองเพื่อให้กำลังใจชื่นชมผลงานผู้บริหารต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในทุกเรื่องทั้งมีบุคลิกภาพที่ดีมีจิตใจงดงามมีผลงานเชิงประจักษ์รวมทั้งมีความขยันในการติดตามผลการปฏิบัติงานของครูเชิงประจักษ์ เพื่อสนับสนุนคนดีที่ตั้งใจสอน อบรมนิสัยติดตามนักเรียนด้วยโอกาส ผู้ที่เห็นประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าส่วนตน

2.5 ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล พบว่า ผู้บริหารจะต้องกำกับดูแลติดตามผลการปฏิบัติงานของครูกิจกรรมการเรียนการสอนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานตามหลักการ PDCA เพื่อความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณประจำปีอย่างมีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญการติดตามผลโดยเฉพาะในเรื่องของผู้เรียน ตั้งแต่เริ่มเข้ามาจนถึงจบการศึกษาในแต่ละระดับ (ปวช. และ ปวส.) ให้ได้รับการพัฒนา เป็นไปตามเป้าหมายหรือนโยบายไปถึงระดับมาตรฐานอาชีวศึกษารวมทั้งผู้บริหารต้องใส่ใจเป็นพิเศษโดยเฉพาะเรื่องของการบริหารจัดการศึกษา

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบว่าแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกันในเรื่องผู้บริหารควรศึกษานโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดมีการกำหนดเป้าหมายทิศทางการศึกษาให้ชัดเจนสามารถบริหารจัดการ โดยยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีความยุติธรรมกับครูและบุคลากรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจังใช้ศาสตร์และศิลป์ในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาคกลาง และอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาทำการอภิปรายผลดังนี้

ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด เนื่องจากการบริหารงานของผู้บริหาร และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาได้ปฏิบัติตนต่อครูและบุคลากรโดยฝึกด้านคุณธรรมจริยธรรมด้วยความรักความเมตตาจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานนักเรียนผู้ปกครองทำให้ครูและบุคลากร รวมทั้งนักเรียนมีความยินดียอมรับที่จะปฏิบัติตามแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษาที่ได้วางแผนไว้ซึ่งสอดคล้องกับและสอดคล้องกับเฉลิมเกียรติ สุ่มเงิน (2562) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะ และแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของผู้อำนวยการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 39 ผลการวิจัยพบว่าครูมีความเห็นว่าคุณอำนวยการสถานศึกษามีความยุติธรรมต่อผู้ร่วมงานและปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเสมอภาคและควรเป็นแบบอย่างในการรักษานियข้อสัตย์และมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย



ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กร และด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญการบริหารทรัพยากรในองค์การและการควบคุมกลยุทธ์น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งรัดกันบริหารทรัพยากรบุคคลงบประมาณสิ่งอำนวยความสะดวกการระดมทรัพยากรจากภายนอกให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนด้วยเทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงจากการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ได้นอกจากนี้ภาระงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาที่มีจำนวนมากจนทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพลดลงอีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับอิทธิพลและคณะ (Hitt. et al., 2007) ที่กล่าวว่าผู้บริหารเชิงกลยุทธ์มีความสามารถใช้กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรในองค์การ ทั้งด้านงบประมาณและด้านบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ทรัพยากรเหล่านั้น เกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่าคุ้มทุน เพื่อเกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ

2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษากรุงเทพ อภิปรายได้ว่า 1) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ พบว่า ผู้บริหารระดมความคิดเห็นวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสถานศึกษาหรือกำหนดทิศทางของสถานศึกษาให้ชัดเจน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของสถานศึกษา แผนกลยุทธ์และการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติในรูปของโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาอาชีวศึกษา พ.ศ.2560-2579 2) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล พบว่า ผู้บริหารส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เนื่องจากการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การทำงานร่วมกันเป็นทีมจะช่วยให้ผู้บริหารและครูเกิดความเป็นหนึ่งเดียวในการทำงาน และยังทำให้เกิดค่านิยม ความเชื่อ รวมถึงความผูกพันในการทำงานจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การที่มีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติงานตามกลยุทธ์และสอดคล้องกับบริบทของแต่ละสถานศึกษา 3) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล พบว่า ผู้บริหารต้องกำกับดูแล ติดตามผล การปฏิบัติงานของครูในเรื่องกิจกรรมการเรียนการสอนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์เพื่อความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ และมีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากเป็นนโยบายที่ให้เกิดความสอดคล้องกับข้อบังคับตามแผนพัฒนาอาชีวศึกษา พ.ศ.2560-2579 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

สรุปผลการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม โดยมีความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสยุติธรรมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลในเรื่องการแสดงออกถึงภาวะผู้นำ ในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดความประทับใจและไว้วางใจสำหรับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสิ่งสำคัญ คือ หน่วยงานต้นสังกัดควรมีนโยบายเพื่อกำหนดทิศทางของสถานศึกษาให้ชัดเจน ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์กรควร



สร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสถานประกอบการหน่วยงาน ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผลควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของบุคลากร และผู้บริหารควรมีหลักการในการประเมินผลงานของครูและบุคลากร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุลผู้บริหารควรจะต้องกำกับดูแลติดตามผลการปฏิบัติงานของครูกิจกรรมการเรียนการสอนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล และด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ดังนี้

(1) ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ครู และบุคลากร เพื่อสร้างศรัทธาในการทำงาน อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง จิตใจมั่นคงหนักแน่น มีวิสัยทัศน์ สนใจใฝ่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง สร้างบุคลิกภาพของตนได้เป็นแบบอย่างที่ดี มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการร่วมมือกับแหล่งเรียนรู้ภายนอก รวมถึง ชุมชน ผู้มีส่วนได้เสีย

(2) ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ควรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดเตรียมแผนงานงบประมาณ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ในการใช้การจัดการเรียนการสอนวิชาชีพ วิชาการ กิจกรรม พัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ทั้งร่างกายและจิตใจ การพัฒนาครูและบุคลากรให้ทันสมัยก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกและเทคโนโลยี

(3) ผู้บริหารอาชีวศึกษาควรระดมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนกำหนดกลยุทธ์ของสถานศึกษา และการศึกษา นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งความต้องการของชุมชน สถานประกอบการ เพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

2) ด้านกำหนดทิศทางการแข่งขันกลยุทธ์ ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีมของผู้บริหารครูและบุคลากร โดยผู้บริหารจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการครองใจคน ให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นนักสร้างแรงบันดาลใจ มีความเมตตาเห็นอกเห็นใจผู้อื่นจนเกิดความผูกพันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

3) ด้านทรัพยากรในองค์การ และด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล ผู้บริหารอาชีวศึกษาควรให้ความสำคัญกับการออกแบบวางแผน การติดตามผล ประเมินผล การปฏิบัติงานของครูในด้านวิชาการ การจัดการเรียนการสอนทั้งในและนอกสถานที่ (ระบบอาชีวศึกษาทวิภาคี) การพัฒนาผู้เรียน ให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ตลาดแรงงานต้องการ การจัดกิจกรรม การดำเนินโครงการ แผนงานต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์ประจำปี



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา
2. ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา

รายการอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579*. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- เจตจิรา จรุงแสง, เสริมทรัพย์ วรปัญญา และภูวดล จุลสุคนธ์. (2567). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนนานาชาติสังกัดมูลนิธิคริสตจักรเซเว่นธ์เดย์แอ๊ดเวนตีสแห่งประเทศไทย. *วารสารครุทรรศน์*, 4(3), 70-83.
- เฉลิมเกียรติ สุ่มเงิน. (2562). *การศึกษาคุณลักษณะ และแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของผู้อำนวยการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 39* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เมธี ศรีโยธา. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา]. <https://wb.yru.ac.th/bitstream/yrub/6639/1/เมธี%20ศรีโยธา.pdf>
- วิรัตน์รัตน์ เสือจอย. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. [ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3544/1/612_52339.pdf](https://thesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3544/1/612_52339.pdf)
- Dubrin, A., J. (2012). *Essentials of Management* (8th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Focus NEWS. (2566, 22 มิถุนายน). *ป.ป.ช.ชี้มูลความผิด จัดซื้อครุภัณฑ์ SP 2 อาชีวะ ชรก.กว่าร้อยละ 10 เป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามคำสั่งเลขาธิการ กอศ.* www.focusnews.in.th/22142.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2007). *Strategic Management—Competitiveness and Globalization: Concepts and Cases* (13th ed.). Thomson.



- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement. *Sage Journals*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association : California. April 19 – 23, 1976.*) [Online]. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED121845.pdf>



**ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**
**Efficiency of Registration and Education Evaluation Services, Faculty of
Management Science, Princess of Naradhiwas University**

วิภาดา ทองปิ่น^{1*}
Wipada Thongpin^{1*}

(Received: March 21, 2025; Revised: April 8, 2025; Accepted: April 29, 2025)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากตัวอย่างจำนวน 293 คน แบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการใช้งานระบบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสาขา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามชั้นปี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตาม

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: wipada.t@pnu.ac.th



ความถี่ในการมาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นเดียวกัน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและวัดผล

Abstract

This research aims to (1) assess the efficiency of registration and education evaluation services at the Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University, and (2) compare service efficiency perceptions across different student demographics. The research employed a quantitative approach with data collected from a proportionally stratified sample of 293 students. Data analysis utilized descriptive statistics (means and standard deviations) and inferential statistics (t-tests, F-tests, and one-way ANOVA with Scheffé's post-hoc comparisons) for hypothesis testing.

Results indicated that overall service efficiency of the was rated highly by students. When examined by specific dimensions, staff performance received the highest ratings, followed by system usability and facilities. Service process/procedures, while still rated highly, received the lowest comparative scores. Gender-based analysis revealed no significant differences in perceptions of service processes and staff performance. However, significant statistical differences ($p < .05$) were observed in perceptions of facilities and system usability. Year of study yielded significant differences ($p < .05$) in perceived efficiency of service processes and staff performance, while no significant differences were found regarding facilities and system usability. Neither frequency of contact nor reason for contact produced statistically significant differences across any service dimensions.

Keywords: Service efficiency, Service quality, Registration and evaluation services.

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งความรู้และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการตามที่กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) กำหนด ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (รุ่งอรุณ



กระแสรสรับ และคณะ, 2565) การให้บริการทางการศึกษาถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทุกสถาบันการศึกษาจะต้องจัดบริการให้กับนักศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่คุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ศิริกร ไชยสิทธิ์ และคณะ, 2567) การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นภารกิจที่สำคัญที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เทคโนโลยีและนวัตกรรมมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนทิศทางและรูปแบบการผลิตกำลังคนให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม [อว.], 2567)

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548 โดยการหลอมรวมสถาบันการศึกษา 4 แห่งในจังหวัดนราธิวาส โดยกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการทางการศึกษาตั้งแต่การรับเข้าศึกษาจนถึงการสำเร็จการศึกษา ซึ่งงานทะเบียนและวัดผลมีความสำคัญต่อการบริหารงานวิชาการ คณะวิทยาการจัดการเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2567) คณะวิทยาการจัดการเปิดสอน 5 หลักสูตรในระดับปริญญาตรี และ 1 หลักสูตรในระดับปริญญาโท มีนักศึกษาทั้งสิ้น 790 คน จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยคณะวิทยาการจัดการเป็นหนึ่งในคณะที่มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่

งานทะเบียนและวัดผลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและบริหารวิชาการให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องประสานงานกับหลายฝ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษากับสถาบัน งานทะเบียนยังเอื้อให้เข้าถึงข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการศึกษาได้สะดวก ผู้วิจัยจึงอาศัยประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น (สมศักดิ์ สนิสนันตีสุข และคณะ, 2562; ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา, 2564; วรณพงษ์ ดุรงควโรจน์, 2564) จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบงานทะเบียนในองค์กรต่าง ๆ พบว่ามีช่องว่างที่สำคัญคือ การขาดข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนในระดับคณะ งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นไปที่การประเมินระบบงานในระดับมหาวิทยาลัยหรือองค์กรภาครัฐ แต่ยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับระบบงานทะเบียนเฉพาะในระดับคณะ เช่น คณะวิทยาการจัดการ



มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ความท้าทายในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีและความต้องการของผู้ให้บริการ แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับระบบลงทะเบียนออนไลน์ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ต ระบบล่ม หรือปัญหาด้านโครงสร้างข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ระบุปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยี การพัฒนาทักษะผู้ให้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ในบริบทของสถาบันระดับภูมิภาค (Scott & Guan, 2022)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล แก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

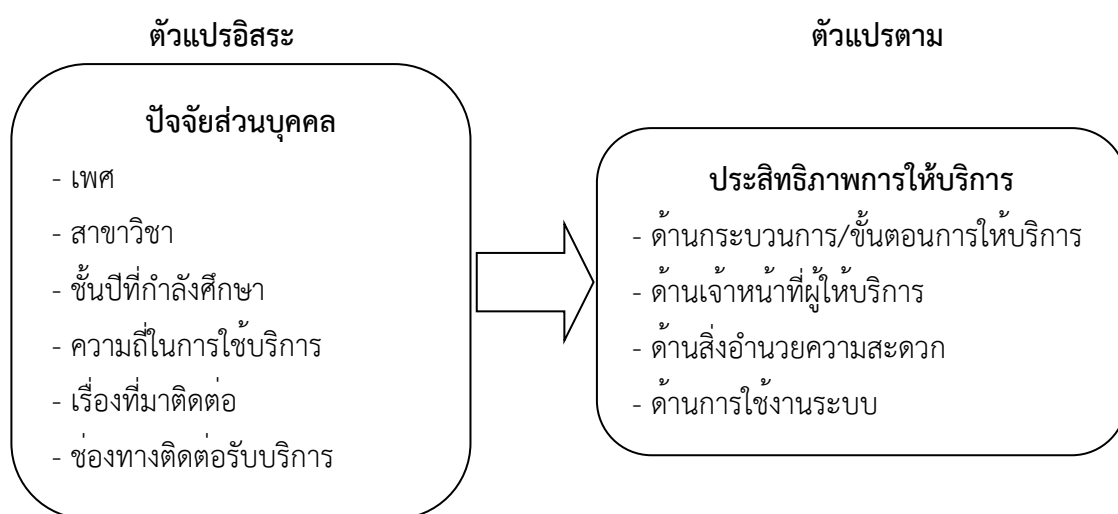
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ ประสิทธิภาพรวมถึงความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตให้ต่ำกว่าแผนที่กำหนด หรือการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนให้สูงกว่าแผนที่กำหนด ประสิทธิภาพจึงเป็นอัตราส่วนที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ กับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล สามารถสังเคราะห์ได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบไปด้วย การให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศที่ชัดเจนและเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบไปด้วย ทรัพยากรกายภาพ เช่น อาคาร ระบบประกอบอาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ รวมถึง



สาธารณูปโภคต่าง ๆ ทรัพยากรสนับสนุน เช่น การดูแลรักษาอาคาร บริการอาคาร บริการสำนักงาน และบริการทั่วไป และ 4) ด้านการใช้งานระบบ ประกอบไปด้วย ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะด้านความปลอดภัย ความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ช่วยให้การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มคุณค่าในการบริการและสนับสนุนการพัฒนาศึกษาในภาพรวม (สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร, 2566; ปวีณา โกคุณ, 2564; บัญชา พงขมานะวงศ์ และคณะ, 2567) แนวคิดด้านการบริการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นแนวทางสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยแนวคิด SERVQUAL Model ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพบริการใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งล้วนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากมุมมองของลูกค้า ส่วนแนวคิด Perceived quality เน้นว่าคุณภาพบริการถูกกำหนดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่ได้รับ ด้านทฤษฎีความพึงพอใจ เช่น Expectancy-Disconfirmation theory อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า หากผลลัพธ์ดีกว่าคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ Value percept theory ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบ "คุณค่าที่รับรู้" กับ "คุณค่าที่คาดหวัง" และ Attribution theory ช่วยวิเคราะห์เหตุผลที่ลูกค้าให้กับผลลัพธ์ของบริการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอก แนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ จะเห็นได้ว่าการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าในระยะยาว (Alvarez-Garcia, et al., 2019; Zygariis et al., 2022)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ สาขาวิชา ชั้นปี ความถี่ในการติดต่อ และเรื่องที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 5 สาขาวิชา จำนวนทั้งสิ้น 795 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % และระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ อัตราการตอบกลับที่ต่ำหรือสูญหาย ผู้วิจัยจึงเพิ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยเพิ่มจำนวน 27 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเป็นจำนวน 293 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

สาขาวิชา	ประชากร	ตัวอย่าง
สาขาวิชาการจัดการ	158	58
สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	59	22
สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล	35	13
สาขาวิชาการบัญชี	165	61
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	378	139
รวม	795	293

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ สาขาวิชา ระดับชั้น ความถี่ในการมาติดต่อ เรื่องที่มาติดต่อ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการใช้งาน



ระบบ โดยใช้แบบสอบถามระดับคะแนนแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้

ความคิดเห็นว่าระดับดีมาก	มีคะแนนเท่ากับ 5
มีความคิดเห็นว่ารระดับดี	มีคะแนนเท่ากับ 4
มีความคิดเห็นว่ารระดับปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
มีความคิดเห็นว่ารระดับน้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
มีความคิดเห็นว่ารระดับน้อยมาก	มีคะแนนเท่ากับ 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินข้อคำถามกับความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยคำนวณหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับคำถาม (IOC: Index of Item-Objective Congruence) ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2565) โดยปรับปรุงข้อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) ทั้งนี้หากค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จำนวน 4 ด้าน นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้สถิติเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova F-test) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ เรื่องที่มาติดต่อ และช่องทางการขอรับบริการ กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการใช้ระบบ



ผลการวิจัย

1. ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.91	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.92	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.91	มาก
4. ด้านการใช้งานระบบ	3.91	0.87	มาก
รวม	3.90	0.86	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.92) รองลงมา ด้านการใช้งานระบบ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.91) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

2. ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	P
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ด้านกระบวนการ	4.08	0.84	3.81	0.92	1.73	.083
ด้านเจ้าหน้าที่	4.19	0.77	3.91	0.94	1.84	.066



ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	P
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.83	3.85	0.93	2.21*	.028
ด้านระบบ	4.16	0.84	3.88	0.87	2.03*	.043

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ตารางแสดงการใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสาขาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	19.84	4.96		
	ภายในกลุ่ม	288	224.48	0.77	6.36*	.000
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	16.61	4.15	5.15*	.001
	ภายในกลุ่ม	288	232.05	0.80		
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสาขาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	17.36	4.33	5.49*	.000
	ภายในกลุ่ม	288	227.34	0.78		
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.90	3.22	4.44*	.002
	ภายในกลุ่ม	288	208.96	0.72		
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.34	2.44		
	ภายในกลุ่ม	289	236.98	0.82	2.98*	.032
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	6.72	2.24	2.67*	.047
	ภายในกลุ่ม	289	241.94	0.83		
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.97	1.32	1.59	.192
	ภายในกลุ่ม	289	240.73	0.83		
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.07	2.02	2.71*	.045
	ภายในกลุ่ม	289	215.79	0.74		
	รวม	292	221.86			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.77	1.94		
	ภายในกลุ่ม	288	236.55	0.82	2.36	.053
	รวม	292	244.36			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	6.11	1.52		
	ภายในกลุ่ม	288	242.56	0.84	1.81	.126
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	10.57	2.64		
	ภายในกลุ่ม	288	234.13	0.81	3.25*	.012
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.80	1.45		
	ภายในกลุ่ม	288	216.05	0.75	1.93	.105
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการมาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.97	0.99		
	ภายในกลุ่ม	286	238.35	0.83	1.19	.309
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6	7.40	1.23		
	ภายในกลุ่ม	286	241.27	0.84	1.46	.191
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	7.04	1.17		
	ภายในกลุ่ม	286	237.66	0.83	1.41	.210
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6	6.40	1.06		
	ภายในกลุ่ม	286	215.46	0.75	1.41	.208
	รวม	292	221.86			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.32	1.58		
	ภายในกลุ่ม	288	238.00	0.82	1.91	.108
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	2.86	0.71		
	ภายในกลุ่ม	288	245.81	0.85	0.83	.503
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	4.90	1.22		
	ภายในกลุ่ม	288	239.80	0.83	1.47	.211
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.99	1.24		
	ภายในกลุ่ม	288	216.87	0.75	1.65	.160
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 – 8 พบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านสาขาวิชา ด้านชั้นปี ด้านความถี่ในการมาติดต่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' method) ผลปรากฏดังตารางที่ 9 -11

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean Difference	Std.	sig
บัญชี		การจัดการ	-47694	.16191	.073
		การตลาดดิจิทัล	.30974	.21956	.860
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.09046	.21956	.997
		รัฐประศาสนศาสตร์	-47756*	.13559	.016
รัฐประศาสนศาสตร์		การจัดการ	.00062	.13801	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.78550	.25606	.054
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.56802	.20258	.100
		บัญชี	.47756*	.135596	.016



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean Difference	Std.	sig
	บัญชี	การจัดการ	-.50808	.16463	.052
		การตลาดดิจิทัล	.23834	.27421	.944
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	-.14978	.22324	.978
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.48209*	.13786	.017
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	-.02600	.14032	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.72042	.26034	.108
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.33231	.20597	.627
		บัญชี	.48209*	.13786	.017
ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	บัญชี	การจัดการ	-.48945	.16295	.063
		การตลาดดิจิทัล	.08659	.27141	.999
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.02832	.22096	1.000
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.50297	.13646	.010
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	.01352	.13889	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.58956	.25769	.267
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.53128	.20387	.151
		บัญชี	.50297*	.13646	.010
ด้านระบบ	บัญชี	การจัดการ	-.47998	.15622	.054
		การตลาดดิจิทัล	-.36570	.26021	.740
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	-.13202	.21184	.983
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.50737*	.13082	.005



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านระบบ	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean	Std.	sig
			Difference		
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	.02739	.13315	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.14167	.24705	.988
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.37535	.19545	.451
		บัญชี	.50737*	.13082	.005

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในสาขาวิชาบัญชี และ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การตลาดดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	ชั้นปี	ชั้นปี	Mean	Std.	sig
			Difference		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-.22048	.15332	.559
		ชั้นปีที่ 3	-.27297	.14887	.341
		ชั้นปีที่ 4	-.43425*	.14650	.034
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	.21377	.15101	.572
		ชั้นปีที่ 2	.43425*	.14650	.034
		ชั้นปีที่ 3	.16127	.14650	.750

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 3 ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านความถี่ในการมาติดต่อ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่ในการมาติดต่อ	ความถี่ในการมาติดต่อ	Meen Difference	Std.	sig
	ติดต่อทุกวัน	1 ครั้ง / สัปดาห์	.80341*	.24859	.036
		2 ครั้ง / สัปดาห์	.66917	.28189	.231
		3 ครั้ง / สัปดาห์	1.05026	.38522	.118
		มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	.47619	.34079	.744
	1 ครั้ง / สัปดาห์	ติดต่อทุกวัน	-.80341*	.24859	.036
		2 ครั้ง / สัปดาห์	-.13423	.15850	.949
		3 ครั้ง / สัปดาห์	.24686	.30669	.957
		มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	-.32722	.24859	.785

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาความถี่ในการมาติดต่อ ติดต่อทุกวัน และ 1 ครั้ง / สัปดาห์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาความถี่ในการมาติดต่อ 2 ครั้ง/สัปดาห์ 3 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกร ไชยสิทธิ์ และคณะ (2567) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา สุนทรสารทูล และคณะ (2566) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ใน



ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.92) รองลงมาด้านการใช้งานระบบ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.91) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่มารับบริการจากงานทะเบียนและวัดผล ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง มีความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการมีความถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา โกคุณ (2564) ที่พบว่าควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม และเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการบริการ (Service mind) และเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการอย่างจริงใจ

ด้านการใช้งานระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก มีคู่มือหรือคำแนะนำที่ชัดเจนในการเข้าใช้งาน และมีการแบ่งเมนูที่ทำให้ใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียันต์ บุญเลิศวรกุล และคณะ (2563) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม พบปัญหาข้อจำกัดของระบบที่ไม่สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันในกรณีมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้ระบบไม่เสถียร ควรมีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการประมวลผล และปรับปรุงรูปแบบให้เป็นแอปพลิเคชันสมัยใหม่ที่ใช้ทำงานง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานที่ให้บริการเป็นงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลฉัตร กิมชัย (2563) ที่พบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เนื่องจากกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานทะเบียนและวัดผลมีการให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกสำหรับนักศึกษา มีป้ายบอกจุดบริการและรายละเอียดที่ชัดเจน รวมถึงมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินธร จินดา (2566) ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังนี้ 1) ด้านบุคลากรควรพัฒนาให้แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากขึ้น 2) ด้านกระบวนการควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน 3) ด้านสถานที่ควรจัดเตรียมที่นั่งรอและอุปกรณ์ให้เพียงพอ



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า 1) เพศ การทดสอบด้วยค่าที (t-test) ด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) สาขาวิชา พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาต่างสาขาวิชาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) ชั้นปี ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน 4) ด้านความถี่ในการมาติดต่อ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) เรื่องที่มาติดต่อและช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกด้าน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก อนุธรรมะกุล (2564) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์) ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ยังสอดคล้องกับสุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2566) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่า 1) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลไม่แตกต่างกัน 2) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านสาขาวิชา ด้านชั้นปี ด้านความถี่ในการมาติดต่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' method) ผลการวิจัยพบว่า 1) สาขาวิชา โดยนักศึกษาสาขาวิชาบัญชีและรัฐประศาสนศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้าน 2) ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านกระบวนการ และ 3) ความถี่ในการมาติดต่อ โดยนักศึกษาที่ติดต่อทุกวันและที่ติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่กลุ่มอื่น ๆ ในแต่ละปัจจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลฉัตร กิมชัย (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการ



ให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เกิดข้อค้นพบที่สำคัญดังนี้คือ 1) ความสำเร็จของการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ แม้ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่จุดแข็งหลักของการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอยู่ที่คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับการประเมินในค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ดีของคณะฯ ทั้งนี้โอกาสในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับการประเมินในค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของทุกด้าน ถึงแม้จะยังอยู่ในระดับมาก เป็นการแสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็ว

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นรูปแบบที่น่าสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลระหว่างเพศ ซึ่งอาจสะท้อนว่าคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ ในสองด้านนี้มีความสม่ำเสมอและเป็นมาตรฐานที่ดี ทำให้ทั้งเพศชายและหญิงมีการรับรู้ที่คล้ายคลึงกัน มิติที่พบความแตกต่าง การรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบมีความแตกต่างกันระหว่างเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างนี้อาจเกิดจาก ความแตกต่างในการใช้งานหรือความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความแตกต่างในทักษะหรือความคุ้นเคยกับการใช้ระบบเทคโนโลยี หรือความแตกต่างในความต้องการด้านการสนับสนุนหรือความช่วยเหลือในการใช้ระบบ ข้อค้นพบนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล โดยควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีให้ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง เช่น การจัดให้มีการอบรมการใช้ระบบที่คำนึงถึงความแตกต่างในการเรียนรู้ หรือการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความต้องการของทั้งสองเพศ



การเปรียบเทียบตามชั้นปี นักศึกษาต่างชั้นปีมีการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันใน 3 ด้าน (กระบวนการ เจ้าหน้าที่ และระบบ) แต่ไม่แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการศึกษาและระยะเวลาที่อยู่ในสถาบันมีผลต่อความคาดหวังและการประเมินคุณภาพบริการ นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความต้องการและความคุ้นเคยกับระบบที่แตกต่างกัน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยกายภาพที่ทุกชั้นปีสัมผัสได้เหมือนกัน จึงไม่พบความแตกต่าง

การเปรียบเทียบตามความถี่ในการมาติดต่อ ไม่ส่งผลให้การรับรู้ประสิทธิภาพแตกต่างกันในด้าน กระบวนการ เจ้าหน้าที่ และระบบ แต่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการ ให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่ และระบบมีความสม่ำเสมอไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมาบ่อยเพียงใด ผู้ที่มาใช้บริการบ่อยครั้งอาจมีความละเอียดอ่อนต่อการสังเกตและประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า

การเปรียบเทียบตามช่องทางการติดต่อ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกด้าน เมื่อจำแนกตามช่องทางการติดต่อ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการมีมาตรฐานที่สม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด คนละ มีการบริหารจัดการช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน

การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) สาขาวิชา โดยนักศึกษาสาขาวิชาบัญชีและรัฐประศาสนศาสตร์มีความคิดเห็น แตกต่างกันในทุกด้าน 2) ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้าน กระบวนการ และ 3) ความถี่ในการมาติดต่อ โดยนักศึกษาที่ติดต่อทุกวันและที่ติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความ คิดเห็นแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่กลุ่มอื่นๆ ในแต่ละปัจจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญ

เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุดคือ สาขาวิชา (แตกต่างใน ทุกด้าน) ชั้นปี และความถี่ในการมาติดต่อ (แตกต่าง 1 ด้าน) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการออกแบบบริการ ที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ เฉพาะของแต่ละสาขา แต่ละชั้นปีและความถี่ในการมาติดต่อ ที่มีความแตกต่างกัน ความสม่ำเสมอของการ รับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกชั้นปี และความไม่แตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกช่องทาง แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานในบางมิติ ซึ่งคณะฯ สามารถนำไปเป็นจุดแข็งในการพัฒนา ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. งานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ควรปรับปรุงสิ่ง อำนวยความสะดวกและระบบบริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของนักศึกษาชายและหญิง เช่น การใช้งานระบบ



ที่ง่ายขึ้นและข้อมูลแนะนำที่ชัดเจน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสารและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจ

2. งานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ควรปรับปรุงเวลาการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสาขาวิชา ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบบริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ศึกษาปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้งานบริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กรกนก อนุธรรมะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3884>
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.). (2567, 31 กรกฎาคม). 4 ปี คณะกรรมการการอุดมศึกษา 2563-256. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. https://www.ops.go.th/th/ohec-docs/archive-documents/Item/1072_2-4-2563-2567
- กุลฉัตร กิมชัย. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456_789/3799
- ชรินทร์ จินดา. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์, 7(1), 80-107. https://so02.tcl-thaijo.org/index.php/Lawpol_journal/article/view/260938



- ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 6(5), 100-113.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สุวีริยาสาส์น.
- บัญชา พงษ์มานะวงศ์, สุนิตดา เทคนิยม, ณฐนนท ทวีสิน, และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 6(2), 233-244. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/271454/183582>
- ปวีณา โกคุณ. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย, ชุตินันท์ เจริญจิระเศรษฐ์, วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์, บุญยวีร์โชค ประเสริฐสม, และไกรรุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 28(1), 80-97. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/256061/173022>
- รุ่งนภา สุนทรสารทูล, พรณพนัช จันทา และสมเกียรติ ไทยปรีชา. (2566). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 12(1), 205-213. <https://www.council-uast.com/journal/journal-detail.php?id=38>
- วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์. (2564). ผลกระทบของการเรียนการสอนในวิถีใหม่ต่อนักศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ*, 12(23), 36-54.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2565) การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค IOC, CVR และ CVI. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 28(1), 169-192. [10.14456/rilj.2022.8](https://doi.org/10.14456/rilj.2022.8)
- ศิริกร ไชยสิทธิ์, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ. (2567). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสาร มมร ล้วนนาวิชาการ*, 13(1), 10-20. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/mbulncjournal/article/view/272079/176690>



- สุริยันต์ บุญเลิศวรกุล, ภาคิน สุตจิตร, รัตติกาล เดชกล้า, เสาวลักษณ์ ทองสง, วรรัตน์ ตงอ่อน, ธนบดี เพชรด้วง และฮาซันอักริม ดงนะเค็ง. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง. *วารสารวิชาการ ปชม*, 10(2), 160-169.
- สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร. (2566). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและ วัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2566. *วารสารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 1(3), 1-11.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, สุภาพงษ์ ญาณไพศาล, อัญชนา แสงแก้ว และเว่ย หยาง. (2562). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 10(1), 64-72.
- Alvarez-García, J., Gonzalez-Vazquez, E., Del Rio-Rama, M. D. L. C., & Duran-Sanchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3942. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). Harper Collins.
- Scott, T., & Guan, W. (2022). Challenges facing Thai higher education institutions financial stability and perceived institutional education quality. *Power and Education*, 15(3), 326-340. <https://doi.org/10.1177/17577438221140014> (Original work published 2023)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in psychology*, 13, 842141. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการ ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี)

Factors Influencing Decision-Making in the Selection of Auditor Services in the Special Development Zone of Southern Border Provinces: A Case Study of Pattani

สุภาวดี เสนาะกรรม^{1*} สุภาทิพย์ บุญภิรมย์¹ ปันณภัส ทองนุ่น²

Supawadee Sanohkan^{1*}, Supatip Bunpirom¹, Pannapas Thongnun²

(Received: November 9, 2024; Revised: December 23, 2024; Accepted: January 10, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำนวน 323 คน การวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ค่า t-test และ One Way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการ ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่าธรรมเนียม รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ ของงานสอบบัญชี ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านชื่อเสียงและ การยอมรับของผู้สอบบัญชี ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน และ เงินทุนจดทะเบียน ต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการ ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

¹แผนกวิชาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี

¹Accounting Department, Pattani Vocational College

²แผนกวิชาการบัญชี วิทยาลัยการอาชีพปัตตานี

²Accounting Department, Pattani Industrial and Community Education College

*Corresponding author. E-mail: sonohkan@hotmail.com



คำสำคัญ: การตัดสินใจ ผู้สอบบัญชี พื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

The purpose of this research was to investigate and compare factors influencing decision-making in the selection of auditor services within the Special Development Zone of Southern Border Provinces (Pattani Province). Data collection draws on using questionnaires survey of 323 executives of juristic persons in the Special Development Zone. This research employed descriptive statistical methods, such as percentage, mean, standard deviation, t-test and one way ANOVA, to to analyze the relationship between variables affecting the decision-making process in selecting auditor services.

The findings revealed that the overall level of decision-making in selecting auditor services for businesses in the Special Development Zone of the Southern Border Provinces (Pattani Province) was rated as very high. For considering each aspect, it was found that the fees ranked as the most influential factor, followed by audit quality, auditors' knowledge and competencies, communication, and auditors' reputation, respectively. Furthermore, significant differences were observed in decision-making levels based on operational periods and registered capital, with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Decision-Making, Auditors, Special Development Zone, Southern Border Provinces

บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง การดำเนินธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ข้อมูลข่าวสารเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการตัดสินใจของผู้บริหาร อันจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงฐานะทางการเงิน หรือความมั่นคงของธุรกิจที่จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกฐานะทางการเงินและความมั่นคงของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้รวมถึงข้อมูลผลการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมาที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงินทั้งหมดของกิจการ โดยจะมีการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558) ดังนั้นเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จึงกำหนดให้งบการเงินต้องผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งเป็นบุคคลที่ผ่านการกลั่นกรองในคุณสมบัติว่ามีความรู้ ความสามารถเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบงบการเงิน และแสดงความเห็นต่อความถูกต้องตามควรของงบการเงินนั้น โดยปฏิบัติ



ตามหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ได้แก่ จรรยาบรรณของผู้สอบบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป และการใช้วิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้สอบบัญชีสามารถให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลต่อผู้ใช้งบการเงิน ดังนั้นบริการสอบบัญชีมีความสำคัญ คือ การตรวจสอบบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชี และหลักฐานอื่น ๆ โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพื่อแสดงความเห็นต่อบการเงินว่างบการเงินที่กิจการจัดทำขึ้นนั้น ชัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ ที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี จะต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานประจำท้องที่ภายใน 5 เดือนนับแต่วันปิดบัญชี โดยงบการเงินนั้นต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นกฎหมายไทยที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท รายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ที่สามารถเลือกใช้บริการการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีภาษีอากรหรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตก็ได้ ทำให้มีเฉพาะงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจำกัดขนาดใหญ่และบริษัทจำกัดเท่านั้นที่ยังคงต้องใช้บริการจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

จังหวัดปัตตานี เป็นจังหวัดหนึ่งในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีจำนวนประชากรเป็นอันดับที่สองและมีอัตราการว่างงานของประชากรมากที่สุดจากจำนวนสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัจจุบันนิติบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดปัตตานี มีจำนวน 1,661 แห่ง ในรูปแบบของบริษัทจำกัด มีจำนวน 830 แห่ง และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 831 แห่ง มีทุนจดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 9,336 ล้านบาท แบ่งเป็นทุนจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทจำกัด 6,787.78 ล้านบาท และห้างหุ้นส่วนจำกัด 2,548.48 ล้านบาท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2567) ธุรกิจเหล่านี้จำเป็นต้องใช้บริการการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทั้งที่ประกอบธุรกิจในจังหวัดปัตตานี และจังหวัดใกล้เคียง เนื่องจากจังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น อาจมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี)



2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และเงินทุนจดทะเบียน

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

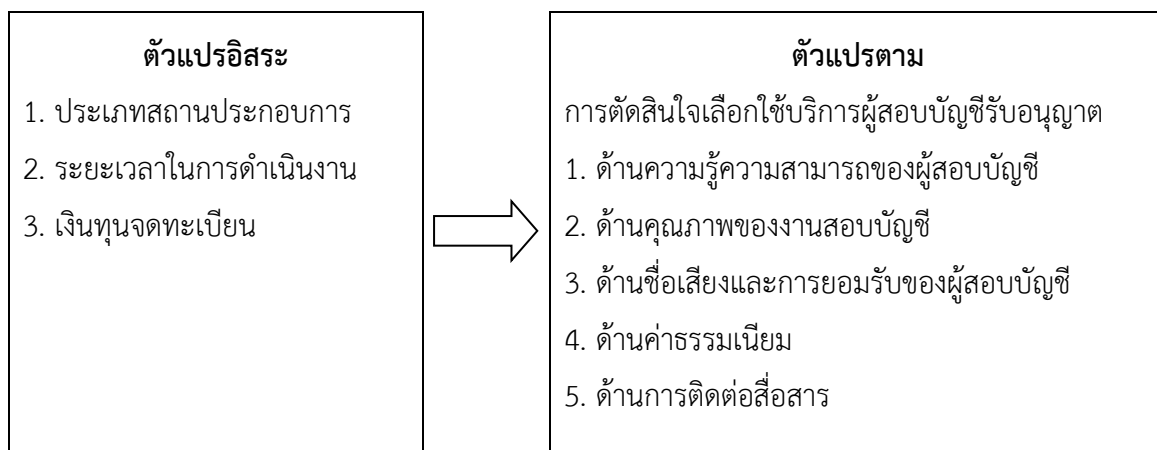
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต คือ ผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 และใบอนุญาตยังไม่ขาดอายุ ซึ่งจะต้องมีพื้นฐานความรู้และลักษณะครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 กำหนดให้มีการควบคุมการประกอบวิชาชีพบัญชี 2 ด้านก่อน คือ ด้านการสอบบัญชีและด้านการทำบัญชี วิชาชีพด้านการสอบบัญชี ผู้ที่จะประกอบวิชาชีพสอบบัญชีจะต้องเป็นสมาชิกสามัญของสภาวิชาชีพบัญชี และต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด และต้องได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชี คุณสมบัติของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องมีความอิสระจากกิจการที่ตรวจสอบหรือเป็นบุคคลภายนอกของกิจการที่ตรวจสอบเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในความเห็นของผู้สอบบัญชี เพราะเป็นนักบัญชีที่ทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชี และแสดงความเห็นไว้ในรายงานการสอบบัญชี และเนื่องจากผลงานของผู้สอบบัญชีมีผลกระทบต่อสาธารณะชน

จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ใช้บังคับกับสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีรวมถึงผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ทำบัญชี ข้อบังคับนี้แบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ หมวดที่ 1 บททั่วไป หมวดที่ 2 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต หมวดที่ 3 ความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หมวดที่ 4 การรักษาความลับ หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ หมวดที่ 6 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ และหมวดที่ 7 ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี พบว่าอุรุ ศรีทุมขันธ์ (2563) แบ่งการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชีและประสิทธิภาพของสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณและมารยาทของผู้สอบบัญชี โดยศึกษากับตัวแปรอิสระปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของธุรกิจ จำนวน 3 ตัวแปร คือ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และ ระยะเวลาเปิดดำเนินการ

ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ (2563) แบ่งการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัญชีออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน ด้านคุณภาพการสอบบัญชี ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และเงินทุนจดทะเบียน มีตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดปัตตานี จำนวน 1,661 แห่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 323 แห่ง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้วิธีการจับสลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม

2.2 ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข



2.3 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง แล้วคำนวณหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าอัลฟาเท่ากับ 0.982 ซึ่งถือได้ว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงสามารถนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และเงินทุนจดทะเบียน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการติดต่อสื่อสาร

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยการสอบถามผู้บริหารสถานประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดปัตตานี จำนวน 323 แห่ง แห่งละ 1 คน และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือ วารสาร บทความ และข้อมูลวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ประกอบด้วย ประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และเงินทุนจดทะเบียน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ และร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลมาแปลผลตามเกณฑ์ของ Best and Kahn (1993)

5.3 การทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการแตกต่างกันส่งผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกัน วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี โดยใช้การทดสอบ ค่า t - test (Independent t - test) สำหรับตัวแปรอิสระของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การทดสอบ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรอิสระของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทของสถานประกอบการ		
1.1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด	76	23.53
1.2 บริษัทจำกัด	247	76.47
โดยรวม	323	100.00
2. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
2.1 ไม่เกิน 1 ปี	37	11.45
2.2 2 – 4 ปี	109	33.75
2.3 5 – 7 ปี	95	29.41
2.4 ตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป	82	25.39
โดยรวม	323	100.00
3. เงินทุนจดทะเบียน		
3.1 ไม่เกิน 10,000,000 บาท	188	58.20
3.2 มากกว่า 10,000,000 บาท	135	41.80
โดยรวม	323	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทของสถานประกอบการเป็น บริษัทจำกัด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 มีระยะเวลาการดำเนินงาน 2 – 4 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 10,000,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20

ตารางที่ 2 แสดงระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยรวมในแต่ละด้าน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี	4.29	0.32	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี	4.36	0.25	มากที่สุด
3. ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี	4.18	0.29	มาก
4. ด้านค่าธรรมเนียม	4.40	0.25	มากที่สุด



ตารางที่ 2 แสดงระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยรวมในแต่ละด้าน (ต่อ)

การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.28	0.18	มากที่สุด
ภาพรวม	4.30	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D.= 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าธรรมเนียม ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.25) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ($\bar{X} = 4.36$, S.D.= 0.25) ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ($\bar{X} = 4.29$, S.D.= 0.32) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.28$, S.D.= 0.18) และด้านชื่อเสียงและการยอมรับของสำนักงานสอบบัญชี ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= 0.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี	T	Sig.
1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี	.839	.403
2. ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี	-3.127	.002*
3. ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี	.880	.380
4. ด้านค่าธรรมเนียม	2.235	.026*
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	-2.509	.013*
ภาพรวม	-3.993	.695

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานประกอบการที่มีประเภทสถานประกอบการต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี	4.151	.007*
2. ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี	6.632	.000*
3. ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี	1.691	.169
4. ด้านค่าธรรมเนียม	3.735	.012*
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	7.105	.000*
ภาพรวม	2.943	.033*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานประกอบการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี	t	Sig.
1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี	-3.922	.000*
2. ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี	-3.223	.001*
3. ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี	-1.857	.064
4. ด้านค่าธรรมเนียม	-2.522	.012*
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	.126	.900
ภาพรวม	-3.940	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 5 พบว่าสถานประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าธรรมเนียม รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชีตามลำดับ ดังนั้นการตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาความเหมาะสมระหว่างต้นทุนและคุณภาพการบริการที่ได้รับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่ามากที่สุดสำหรับองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Jafar and Mollah (2020) พบว่า การแข่งขันด้านราคาเป็นปัจจัยที่สำคัญ โดยเฉพาะสำหรับองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ Firth and Li (2020) พบว่า ชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชีมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชีโดยจะช่วยให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของอุไร ศรีทุมพันธ์ (2563) พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ (2563) พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของของอาภัสกร เนืองแสง (2565) พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน และความซับซ้อนของงาน และมีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพของงานสอบบัญชีที่ได้รับ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตีรัตน์ แจ่มสว่าง (2564) พบว่า ด้านค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของคุณภาพ ความยากในการตรวจสอบ และความสะดวกในการใช้บริการ



2. การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ พบว่าสถานประกอบการที่มีประเภทสถานประกอบการต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลเป็นเช่นนี้เพราะสถานประกอบการทั้งสองประเภทมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกันสอดคล้องกับการศึกษาของสุพรรณฯ สิงห์โต (2563) พบว่า ลักษณะธุรกิจที่ต่างกันทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่าสถานประกอบการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลเป็นเช่นนี้เพราะองค์กรที่มีระยะเวลาดำเนินงานยาวนานมักจะมีธุรกรรมทางการเงินที่ซับซ้อนมากขึ้น จึงต้องการผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ และความโปร่งใสในการตรวจสอบ ในขณะที่องค์กรที่ดำเนินธุรกิจในระยะสั้นมีโครงสร้างทางการเงินที่ซับซ้อนน้อยกว่าจึงมีระดับในการตัดสินใจเลือกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ DeAngelo (2020) กล่าวว่า การเลือกสำนักงานสอบบัญชีที่มีความสามารถ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของการตรวจสอบบัญชีและกระบวนการทางการเงิน และสอดคล้องกับการศึกษาของสุทมาศ พรหมชัย (2565) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีโดยรวมต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของณัฏฐา บุญโถ และคณะ (2565) พบว่า หนักรายงานของผู้สอบบัญชีที่มีอายุการดำเนินงานมานานโทของเนื้อหาของสารส่วนใหญ่ใช้คำเชิงลบมากกว่าหนักรายงานของผู้สอบบัญชีที่มีอายุการดำเนินงานน้อย



4. การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน พบว่า สถานประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลเป็นเช่นนี้เพราะองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนสูงมักจะมีธุรกรรมที่ซับซ้อนมากกว่า ซึ่งต้องการผู้สอบบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสามารถตรวจสอบบัญชีในระดับที่มีความซับซ้อนสูงได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Pereira and Ferrero (2019) พบว่า การตัดสินใจเลือกสำนักงานสอบบัญชีในประเทศกำลังพัฒนาพิจารณาความสำคัญของความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม และการแข่งขันด้านราคาค่าบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของซูติรัตน์ แจ่มสว่าง (2564) พบว่า ด้านค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจซึ่งบางบริษัทมองที่ค่าธรรมเนียมเพียงอย่างเดียวแต่บางบริษัทตัดสินใจจากปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วยจึงมีบริษัทขนาดเล็กบางบริษัทที่ตัดสินใจเลือกใช้ Big four ที่มีค่าธรรมเนียมสูงกว่า ในส่วนของการกำหนดระยะเวลาการชำระค่าธรรมเนียมไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนคิดว่ามีผลต่อการตัดสินใจน้อยเนื่องจากการตัดสินใจเรื่องค่าธรรมเนียมจะมองภาพรวมเป็นรายปีมากกว่าเพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและรายได้ของกิจการในแต่ละปี

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าธรรมเนียม รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านชื่อเสียงและการยอมรับของผู้สอบบัญชี

2. การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน และเงินทุนจดทะเบียน ต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีของสถานประกอบการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี) แตกต่างกัน ที่ผลเป็นเช่นนี้เพราะสถานประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน และเงินทุนจดทะเบียนต่างกันมีมุมมอง ประสบการณ์ และเครือข่ายในธุรกิจแตกต่างกัน ทำให้มีเหตุผลในการตัดสินใจแตกต่างกัน



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี ด้านด้านค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี และด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้สอบบัญชีควรตระหนักและให้ความสำคัญกับคุณสมบัติดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณหรือมีการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่อื่นเพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้น

รายการอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2567). ข้อมูลนิติบุคคลและงบการเงิน. ผู้แต่ง.
- ชุดิรัตน์ แจ่มสว่าง. (2564). คุณสมบัตินักสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครในยุคเทคโนโลยี. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฏฐา บุญโถ, มนทิพย์ ตั้งเอกจิต และสุวรรณา เล้าหะวิสุทธิ. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบริษัท คุณค่าด้านการสื่อสารเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และราคาหุ้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 12(1), 70 – 95.
- ประไพพิศ เลียบสือตระกูล, บดินทร์ภัทร์ สุนบุญรัตน์ และก้องเกียรติ สหายรักษ์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 7(1), 65-74.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี เรื่อง กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน ปรับปรุง 2558. ผู้แต่ง.
- สุทมาศ พรหมชัย. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดนนทบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพรรณษา สิงห์โต. (2563). กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- อุไร ศรีทุมขันธ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7thed.). Allyn and Bacon.
- DeAngelo, L. E. (2020). Auditor Independence, ‘Low-Balling’, and the Quality of Auditing. *Journal of Accounting and Economics*, 20(1), 113-127.
- Firth, M., & Li, Q. (2020). The impact of audit firm reputation on firm selection : Evidence from the UK market. *Journal of Accounting Research*, 58(2), 149-176.
- Jafar, S., & Mollah, M. S. (2020). Determinants of audit firm selection : Evidence from the South Asian market. *International Journal of Accounting and Financial. Journal of Accounting and Financial Reporting*, 10(1), 40-55.
- Pereira, R., & Ferrero, M. (2019). Factors Influencing Audit Firm Selection : Evidence from Developing Markets. *Journal of International Accounting Research*, 18(3), 45-67.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper and Row.



ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
Efficiency of Registration and Education Evaluation Services, Faculty of
Management Science, Princess of Naradhiwas University

วิภาดา ทองปิ่น^{1*}Wipada Thongpin^{1*}

(Received: March 21, 2025; Revised: April 8, 2025; Accepted: April 29, 2025)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากตัวอย่างจำนวน 293 คน แบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการใช้งานระบบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสาขา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามชั้นปี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตาม

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์¹Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: wipada.t@pnu.ac.th



ความถี่ในการมาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นเดียวกัน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและวัดผล

Abstract

This research aims to (1) assess the efficiency of registration and education evaluation services at the Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University, and (2) compare service efficiency perceptions across different student demographics. The research employed a quantitative approach with data collected from a proportionally stratified sample of 293 students. Data analysis utilized descriptive statistics (means and standard deviations) and inferential statistics (t-tests, F-tests, and one-way ANOVA with Scheffé's post-hoc comparisons) for hypothesis testing.

Results indicated that overall service efficiency of the was rated highly by students. When examined by specific dimensions, staff performance received the highest ratings, followed by system usability and facilities. Service process/procedures, while still rated highly, received the lowest comparative scores. Gender-based analysis revealed no significant differences in perceptions of service processes and staff performance. However, significant statistical differences ($p < .05$) were observed in perceptions of facilities and system usability. Year of study yielded significant differences ($p < .05$) in perceived efficiency of service processes and staff performance, while no significant differences were found regarding facilities and system usability. Neither frequency of contact nor reason for contact produced statistically significant differences across any service dimensions.

Keywords: Service efficiency, Service quality, Registration and evaluation services.

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งความรู้และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการตามที่กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) กำหนด ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (รุ่งอรุณ



กระแสรสรับ และคณะ, 2565) การให้บริการทางการศึกษาถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทุกสถาบันการศึกษาจะต้องจัดบริการให้กับนักศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่คุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ศิริกร ไชยสิทธิ์ และคณะ, 2567) การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นภารกิจที่สำคัญที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เทคโนโลยีและนวัตกรรมมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนทิศทางและรูปแบบการผลิตกำลังคนให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม [อว.], 2567)

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548 โดยการหลอมรวมสถาบันการศึกษา 4 แห่งในจังหวัดนราธิวาส โดยกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการทางการศึกษาตั้งแต่การรับเข้าศึกษาจนถึงการสำเร็จการศึกษา ซึ่งงานทะเบียนและวัดผลมีความสำคัญต่อการบริหารงานวิชาการ คณะวิทยาการจัดการเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2567) คณะวิทยาการจัดการเปิดสอน 5 หลักสูตรในระดับปริญญาตรี และ 1 หลักสูตรในระดับปริญญาโท มีนักศึกษาทั้งสิ้น 790 คน จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยคณะวิทยาการจัดการเป็นหนึ่งในคณะที่มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่

งานทะเบียนและวัดผลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและบริหารวิชาการให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องประสานงานกับหลายฝ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษากับสถาบัน งานทะเบียนยังเอื้อให้เข้าถึงข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการศึกษาได้สะดวก ผู้วิจัยจึงอาศัยประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น (สมศักดิ์ สนิสนันตีสุข และคณะ, 2562; ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา, 2564; วรณพงษ์ ดุรงค์เวโรจน์, 2564) จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบงานทะเบียนในองค์กรต่าง ๆ พบว่ามีช่องว่างที่สำคัญคือ การขาดข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนในระดับคณะ งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นไปที่การประเมินระบบงานในระดับมหาวิทยาลัยหรือองค์กรภาครัฐ แต่ยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับระบบงานทะเบียนเฉพาะในระดับคณะ เช่น คณะวิทยาการจัดการ



มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ความท้าทายในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีและความต้องการของผู้ให้บริการ แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับระบบลงทะเบียนออนไลน์ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ต ระบบล่ม หรือปัญหาด้านโครงสร้างข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ระบุปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยี การพัฒนาทักษะผู้ให้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ในบริบทของสถาบันระดับภูมิภาค (Scott & Guan, 2022)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล แก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

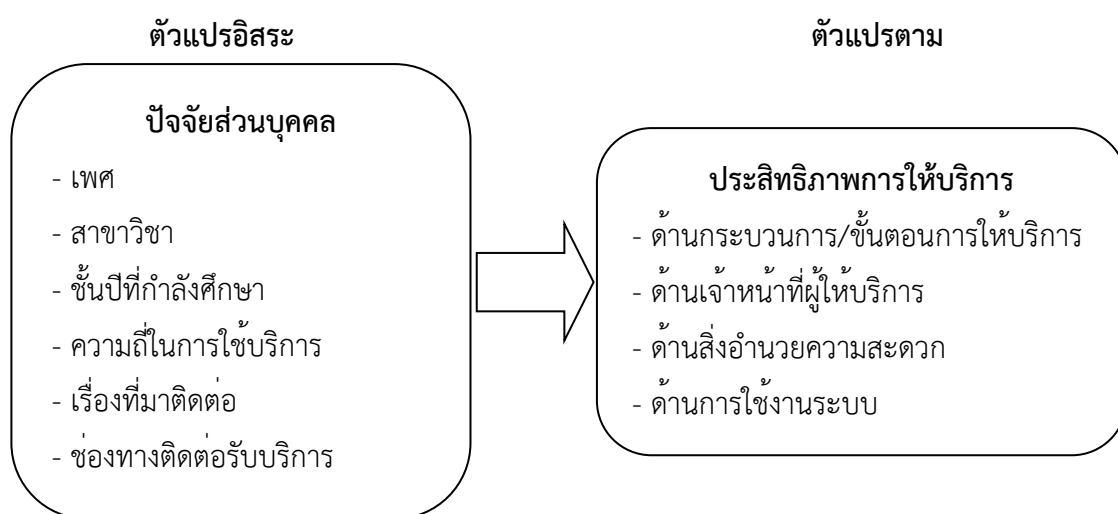
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ ประสิทธิภาพรวมถึงความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตให้ต่ำกว่าแผนที่กำหนด หรือการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนให้สูงกว่าแผนที่กำหนด ประสิทธิภาพจึงเป็นอัตราส่วนที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ กับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล สามารถสังเคราะห์ได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบไปด้วย การให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศที่ชัดเจนและเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบไปด้วย ทรัพยากรกายภาพ เช่น อาคาร ระบบประกอบอาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ รวมถึง



สาธารณูปโภคต่าง ๆ ทรัพยากรสนับสนุน เช่น การดูแลรักษาอาคาร บริการอาคาร บริการสำนักงาน และบริการทั่วไป และ 4) ด้านการใช้งานระบบ ประกอบไปด้วย ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะด้านความปลอดภัย ความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ช่วยให้การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มคุณค่าในการบริการและสนับสนุนการพัฒนาศึกษาในภาพรวม (สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร, 2566; ปวีณา โกคุณ, 2564; บัญชา พงขมานะวงศ์ และคณะ, 2567) แนวคิดด้านการบริการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นแนวทางสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยแนวคิด SERVQUAL Model ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพบริการใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งล้วนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากมุมมองของลูกค้า ส่วนแนวคิด Perceived quality เน้นว่าคุณภาพบริการถูกกำหนดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่ได้รับ ด้านทฤษฎีความพึงพอใจ เช่น Expectancy-Disconfirmation theory อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า หากผลลัพธ์ดีกว่าคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ Value percept theory ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบ "คุณค่าที่รับรู้" กับ "คุณค่าที่คาดหวัง" และ Attribution theory ช่วยวิเคราะห์เหตุผลที่ลูกค้าให้กับผลลัพธ์ของบริการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอก แนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ จะเห็นได้ว่าการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าในระยะยาว (Alvarez-Garcia, et al., 2019; Zygariis et al., 2022)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ สาขาวิชา ชั้นปี ความถี่ในการติดต่อ และเรื่องที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 5 สาขาวิชา จำนวนทั้งสิ้น 795 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % และระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ อัตราการตอบกลับที่ต่ำหรือสูญหาย ผู้วิจัยจึงเพิ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยเพิ่มจำนวน 27 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเป็นจำนวน 293 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

สาขาวิชา	ประชากร	ตัวอย่าง
สาขาวิชาการจัดการ	158	58
สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	59	22
สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล	35	13
สาขาวิชาการบัญชี	165	61
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	378	139
รวม	795	293

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ สาขาวิชา ระดับชั้น ความถี่ในการมาติดต่อ เรื่องที่มาติดต่อ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการใช้งาน



ระบบ โดยใช้แบบสอบถามระดับคะแนนแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้

ความคิดเห็นว่าระดับดีมาก	มีคะแนนเท่ากับ 5
มีความคิดเห็นว่ารระดับดี	มีคะแนนเท่ากับ 4
มีความคิดเห็นว่ารระดับปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
มีความคิดเห็นว่ารระดับน้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
มีความคิดเห็นว่ารระดับน้อยมาก	มีคะแนนเท่ากับ 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินข้อคำถามกับความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยคำนวณหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับคำถาม (IOC: Index of Item-Objective Congruence) ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2565) โดยปรับปรุงข้อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) ทั้งนี้หากค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 4 ด้าน นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้สถิติเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova F-test) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ เรื่องที่มาติดต่อ และช่องทางการขอรับบริการ กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการใช้ระบบ



ผลการวิจัย

1. ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.91	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.92	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.91	มาก
4. ด้านการใช้งานระบบ	3.91	0.87	มาก
รวม	3.90	0.86	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.92) รองลงมา ด้านการใช้งานระบบ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.91) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

2. ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	P
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ด้านกระบวนการ	4.08	0.84	3.81	0.92	1.73	.083
ด้านเจ้าหน้าที่	4.19	0.77	3.91	0.94	1.84	.066



ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	P
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.83	3.85	0.93	2.21*	.028
ด้านระบบ	4.16	0.84	3.88	0.87	2.03*	.043

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ตารางแสดงการใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสาขาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	19.84	4.96		
	ภายในกลุ่ม	288	224.48	0.77	6.36*	.000
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	16.61	4.15	5.15*	.001
	ภายในกลุ่ม	288	232.05	0.80		
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสาขาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	17.36	4.33	5.49*	.000
	ภายในกลุ่ม	288	227.34	0.78		
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.90	3.22	4.44*	.002
	ภายในกลุ่ม	288	208.96	0.72		
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.34	2.44		
	ภายในกลุ่ม	289	236.98	0.82	2.98*	.032
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	6.72	2.24	2.67*	.047
	ภายในกลุ่ม	289	241.94	0.83		
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.97	1.32	1.59	.192
	ภายในกลุ่ม	289	240.73	0.83		
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.07	2.02	2.71*	.045
	ภายในกลุ่ม	289	215.79	0.74		
	รวม	292	221.86			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.77	1.94		
	ภายในกลุ่ม	288	236.55	0.82	2.36	.053
	รวม	292	244.36			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	6.11	1.52		
	ภายในกลุ่ม	288	242.56	0.84	1.81	.126
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	10.57	2.64		
	ภายในกลุ่ม	288	234.13	0.81	3.25*	.012
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.80	1.45		
	ภายในกลุ่ม	288	216.05	0.75	1.93	.105
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการมาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.97	0.99		
	ภายในกลุ่ม	286	238.35	0.83	1.19	.309
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6	7.40	1.23		
	ภายในกลุ่ม	286	241.27	0.84	1.46	.191
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	7.04	1.17		
	ภายในกลุ่ม	286	237.66	0.83	1.41	.210
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6	6.40	1.06		
	ภายในกลุ่ม	286	215.46	0.75	1.41	.208
	รวม	292	221.86			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.32	1.58		
	ภายในกลุ่ม	288	238.00	0.82	1.91	.108
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	2.86	0.71		
	ภายในกลุ่ม	288	245.81	0.85	0.83	.503
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	4.90	1.22		
	ภายในกลุ่ม	288	239.80	0.83	1.47	.211
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.99	1.24		
	ภายในกลุ่ม	288	216.87	0.75	1.65	.160
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 – 8 พบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านสาขาวิชา ด้านชั้นปี ด้านความถี่ในการมาติดต่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' method) ผลปรากฏดังตารางที่ 9 -11

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean Difference	Std.	sig
บัญชี		การจัดการ	-47694	.16191	.073
		การตลาดดิจิทัล	.30974	.21956	.860
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.09046	.21956	.997
		รัฐประศาสนศาสตร์	-47756*	.13559	.016
รัฐประศาสนศาสตร์		การจัดการ	.00062	.13801	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.78550	.25606	.054
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.56802	.20258	.100
		บัญชี	.47756*	.135596	.016



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean Difference	Std.	sig
	บัญชี	การจัดการ	-.50808	.16463	.052
		การตลาดดิจิทัล	.23834	.27421	.944
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	-.14978	.22324	.978
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.48209*	.13786	.017
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	-.02600	.14032	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.72042	.26034	.108
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.33231	.20597	.627
		บัญชี	.48209*	.13786	.017
ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	บัญชี	การจัดการ	-.48945	.16295	.063
		การตลาดดิจิทัล	.08659	.27141	.999
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.02832	.22096	1.000
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.50297	.13646	.010
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	.01352	.13889	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.58956	.25769	.267
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.53128	.20387	.151
		บัญชี	.50297*	.13646	.010
ด้านระบบ	บัญชี	การจัดการ	-.47998	.15622	.054
		การตลาดดิจิทัล	-.36570	.26021	.740
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	-.13202	.21184	.983
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.50737*	.13082	.005



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านระบบ	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Meen	Std.	sig
			Difference		
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	.02739	.13315	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.14167	.24705	.988
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.37535	.19545	.451
		บัญชี	.50737*	.13082	.005

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในสาขาวิชาบัญชี และ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การตลาดดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	ชั้นปี	ชั้นปี	Meen	Std.	sig
			Difference		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-.22048	.15332	.559
		ชั้นปีที่ 3	-.27297	.14887	.341
		ชั้นปีที่ 4	-.43425*	.14650	.034
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	.21377	.15101	.572
		ชั้นปีที่ 2	.43425*	.14650	.034
		ชั้นปีที่ 3	.16127	.14650	.750

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 3 ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านความถี่ในการมาติดต่อ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่ในการมาติดต่อ	ความถี่ในการมาติดต่อ	Meen Difference	Std.	sig
	ติดต่อทุกวัน	1 ครั้ง / สัปดาห์	.80341*	.24859	.036
		2 ครั้ง / สัปดาห์	.66917	.28189	.231
		3 ครั้ง / สัปดาห์	1.05026	.38522	.118
		มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	.47619	.34079	.744
	1 ครั้ง / สัปดาห์	ติดต่อทุกวัน	-.80341*	.24859	.036
		2 ครั้ง / สัปดาห์	-.13423	.15850	.949
		3 ครั้ง / สัปดาห์	.24686	.30669	.957
		มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	-.32722	.24859	.785

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาความถี่ในการมาติดต่อ ติดต่อทุกวัน และ 1 ครั้ง / สัปดาห์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาความถี่ในการมาติดต่อ 2 ครั้ง/สัปดาห์ 3 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกร ไชยสิทธิ์ และคณะ (2567) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา สุนทรสารทูล และคณะ (2566) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ใน



ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.92) รองลงมาด้านการใช้งานระบบ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.91) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่มารับบริการจากงานทะเบียนและวัดผล ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง มีความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการมีความถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา โกคุณ (2564) ที่พบว่าควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม และเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการบริการ (Service mind) และเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการอย่างจริงใจ

ด้านการใช้งานระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก มีคู่มือหรือคำแนะนำที่ชัดเจนในการเข้าใช้งาน และมีการแบ่งเมนูที่ทำให้ใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียันต์ บุญเลิศวรกุล และคณะ (2563) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม พบปัญหาข้อจำกัดของระบบที่ไม่สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันในกรณีมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้ระบบไม่เสถียร ควรมีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการประมวลผล และปรับปรุงรูปแบบให้เป็นแอปพลิเคชันสมัยใหม่ที่ใช้ทำงานง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานที่ให้บริการเป็นงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลฉัตร กิมชัย (2563) ที่พบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เนื่องจากกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานทะเบียนและวัดผลมีการให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกสำหรับนักศึกษา มีป้ายบอกจุดบริการและรายละเอียดที่ชัดเจน รวมถึงมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินธร จินดา (2566) ที่พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังนี้ 1) ด้านบุคลากรควรพัฒนาให้แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากขึ้น 2) ด้านกระบวนการควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน 3) ด้านสถานที่ควรจัดเตรียมที่นั่งรอและอุปกรณ์ให้เพียงพอ



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า 1) เพศ การทดสอบด้วยค่าที (t-test) ด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) สาขาวิชา พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาต่างสาขาวิชาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) ชั้นปี ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน 4) ด้านความถี่ในการมาติดต่อ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) เรื่องที่มาติดต่อและช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกด้าน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก อนุธรรมะกุล (2564) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์) ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ยังสอดคล้องกับสุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2566) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2566 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่า 1) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลไม่แตกต่างกัน 2) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านสาขาวิชา ด้านชั้นปี ด้านความถี่ในการมาติดต่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' method) ผลการวิจัยพบว่า 1) สาขาวิชา โดยนักศึกษาสาขาวิชาบัญชีและรัฐประศาสนศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้าน 2) ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านกระบวนการ และ 3) ความถี่ในการมาติดต่อ โดยนักศึกษาที่ติดต่อทุกวันและที่ติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่กลุ่มอื่น ๆ ในแต่ละปัจจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลฉัตร กิมชัย (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการ



ให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เกิดข้อค้นพบที่สำคัญดังนี้คือ 1) ความสำเร็จของการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ แม้ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่จุดแข็งหลักของการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอยู่ที่คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับการประเมินในค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ดีของคณะฯ ทั้งนี้โอกาสในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับการประเมินในค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของทุกด้าน ถึงแม้จะยังอยู่ในระดับมาก เป็นการแสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็ว

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นรูปแบบที่น่าสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลระหว่างเพศ ซึ่งอาจสะท้อนว่าคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ ในสองด้านนี้มีความสม่ำเสมอและเป็นมาตรฐานที่ดี ทำให้ทั้งเพศชายและหญิงมีการรับรู้ที่คล้ายคลึงกัน มิติที่พบความแตกต่าง การรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบมีความแตกต่างกันระหว่างเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างนี้อาจเกิดจาก ความแตกต่างในการใช้งานหรือความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความแตกต่างในทักษะหรือความคุ้นเคยกับการใช้ระบบเทคโนโลยี หรือความแตกต่างในความต้องการด้านการสนับสนุนหรือความช่วยเหลือในการใช้ระบบ ข้อค้นพบนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล โดยควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีให้ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง เช่น การจัดให้มีการอบรมการใช้ระบบที่คำนึงถึงความแตกต่างในการเรียนรู้ หรือการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความต้องการของทั้งสองเพศ



การเปรียบเทียบตามชั้นปี นักศึกษาต่างชั้นปีมีการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันใน 3 ด้าน (กระบวนการ เจ้าหน้าที่ และระบบ) แต่ไม่แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการศึกษาและระยะเวลาที่อยู่ในสถาบันมีผลต่อความคาดหวังและการประเมินคุณภาพบริการ นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความต้องการและความคุ้นเคยกับระบบที่แตกต่างกัน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยกายภาพที่ทุกชั้นปีสัมผัสได้เหมือนกัน จึงไม่พบความแตกต่าง

การเปรียบเทียบตามความถี่ในการมาติดต่อ ไม่ส่งผลให้การรับรู้ประสิทธิภาพแตกต่างกันในด้าน กระบวนการ เจ้าหน้าที่ และระบบ แต่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการ ให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่ และระบบมีความสม่ำเสมอไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมาบ่อยเพียงใด ผู้ที่มาใช้บริการบ่อยครั้งอาจมีความละเอียดอ่อนต่อการสังเกตและประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า

การเปรียบเทียบตามช่องทางการติดต่อ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกด้าน เมื่อจำแนกตามช่องทางการติดต่อ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการมีมาตรฐานที่สม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด คนละ มีการบริหารจัดการช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน

การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) สาขาวิชา โดยนักศึกษาสาขาวิชาบัญชีและรัฐประศาสนศาสตร์มีความคิดเห็น แตกต่างกันในทุกด้าน 2) ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้าน กระบวนการ และ 3) ความถี่ในการมาติดต่อ โดยนักศึกษาที่ติดต่อทุกวันและที่ติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความ คิดเห็นแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่กลุ่มอื่นๆ ในแต่ละปัจจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญ

เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุดคือ สาขาวิชา (แตกต่างใน ทุกด้าน) ชั้นปี และความถี่ในการมาติดต่อ (แตกต่าง 1 ด้าน) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการออกแบบบริการ ที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ เฉพาะของแต่ละสาขา แต่ละชั้นปีและความถี่ในการมาติดต่อ ที่มีความแตกต่างกัน ความสม่ำเสมอของการ รับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกชั้นปี และความไม่แตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกช่องทาง แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานในบางมิติ ซึ่งคณะฯ สามารถนำไปเป็นจุดแข็งในการพัฒนา ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. งานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ควรปรับปรุงสิ่ง อำนวยความสะดวกและระบบบริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของนักศึกษาชายและหญิง เช่น การใช้งานระบบ



ที่ง่ายขึ้นและข้อมูลแนะนำที่ชัดเจน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสารและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจ

2. งานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ควรปรับปรุงเวลาการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสาขาวิชา ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบบริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ศึกษาปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้งานบริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กรกนก อนุธรรมะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3884>
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.). (2567, 31 กรกฎาคม). 4 ปี คณะกรรมการการอุดมศึกษา 2563-256. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. https://www.ops.go.th/th/ohec-docs/archive-documents/Item/1072_2-4-2563-2567
- กุลฉัตร กิมชัย. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456_789/3799
- ชรินทร์ จินดา. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์, 7(1), 80-107. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/Lawpol_journal/article/view/260938



- ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 6(5), 100-113.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สุวีริยาสาส์น.
- บัญชา พงษ์มานะวงศ์, สุนิตดา เทคนิยม, ณฐนนท ทวีสิน, และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 6(2), 233-244. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/271454/183582>
- ปวีณา โกคุณ. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย, ชุตินันท์ เจียมจิระเศรษฐ์, วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์, บุญยวีร์โชค ประเสริฐสม, และไกรรุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 28(1), 80-97. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/256061/173022>
- รุ่งนภา สุนทรสารทูล, พรณพนัช จันทา และสมเกียรติ ไทยปรีชา. (2566). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 12(1), 205-213. <https://www.council-uast.com/journal/journal-detail.php?id=38>
- วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์. (2564). ผลกระทบของการเรียนการสอนในวิถีใหม่ต่อนักศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ*, 12(23), 36-54.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2565) การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค IOC, CVR และ CVI. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 28(1), 169-192. [10.14456/rilj.2022.8](https://doi.org/10.14456/rilj.2022.8)
- ศิริกร ไชยสิทธิ์, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ. (2567). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารมจร ล้วนนาวิชาการ*, 13(1), 10-20. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/mbulncjournal/article/view/272079/176690>



- สุริยันต์ บุญเลิศวรกุล, ภาคิน สุตจิตร, รัตติกาล เดชกล้า, เสาวลักษณ์ ทองสง, วรรัตน์ ตงอ่อน, ธนบดี เพชรด้วง และฮาซันอักริม ดงนะเค็ง. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง. *วารสารวิชาการ ปชม*, 10(2), 160-169.
- สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร. (2566). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและ วัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2566. *วารสารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 1(3), 1-11.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, สุภาพงษ์ ญาณไพศาล, อัญชนา แสงแก้ว และเว่ย หยาง. (2562). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 10(1), 64-72.
- Alvarez-García, J., Gonzalez-Vazquez, E., Del Rio-Rama, M. D. L. C., & Duran-Sanchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3942. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). Harper Collins.
- Scott, T., & Guan, W. (2022). Challenges facing Thai higher education institutions financial stability and perceived institutional education quality. *Power and Education*, 15(3), 326-340. <https://doi.org/10.1177/17577438221140014> (Original work published 2023)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in psychology*, 13, 842141. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>



การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

The Decision to Pursue Higher Education in Songkhla Province Among Upper
Secondary School Students in the Lower Southern Region of Thailand

ณิชา ตันติรักษธรรม^{1*}

Nicha Tantirakdham^{1*}

(Received: February 25, 2025; Revised: April 7, 2025; Accepted: April 29, 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา และ 2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา โดยรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตจังหวัดตรัง กระบี่ สงขลา สตูล พัทลุง นราธิวาส ปัตตานี และนครศรีธรรมราช ที่สนใจศึกษาต่อทางด้านเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชีเท่านั้น จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.90 0.95 ตามลำดับ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดสงขลาในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นเป้าหมายของชีวิต ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านหลักสูตรและสื่อการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ทั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาได้ร้อยละ 67.6

คำสำคัญ: การตัดสินใจเข้าศึกษา ส่วนประสมทางการตลาด นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

¹คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

¹Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University Songkhla Campus

*Corresponding author. E-mail: nicha@tsu.ac.th



Abstract

This research aims to: (1) study the decision-making process regarding the pursuit of higher education in Songkhla Province, and (2) examine the service marketing mix factors- influencing the decision to pursue higher education in institutions located in Songkhla Province. Data were collected from upper secondary school students in the lower southern region of Thailand, under the Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education. The study covered students from the provinces of Trang, Krabi, Songkhla, Satun, Patthalung, Narathiwat, Pattani, and Nakhon Si Thammarat who were specifically interested in studying Economics, Business Administration, or Accounting. A total of 400 samples were selected using multi-stage sampling. The questionnaire employed had a validity and reliability of 0.90 and 0.95 respectively. The statistical tools used in data analysis included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings revealed that students gave the highest level of importance to their decision to pursue higher education in institutions located in Songkhla Province, viewing it as a key life goal. Physical characteristics, personnel, operational process, location and environment, as well as curriculum and instructional media, were factors that significantly influenced students' decisions. These factors could explain 67.6. % of the variance in the decision-making process concerning higher education choices.

Keywords: Educational decision-making, Marketing mix, Upper secondary school students

บทนำ

ปัจจุบันการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจของประเทศเพิ่มมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จึงส่งผลทำให้รัฐบาลต้องเพิ่มการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยการศึกษาจึงถือว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของประชากรที่รัฐจะต้องจัดทำให้ หากทุกคนได้รับการศึกษาก็จะพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถตนเองทุกช่วงวัยให้เต็มตามศักยภาพ สามารถแสวงหาความรู้ และเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2568) และปัจจุบันภายใต้ความท้าทายของการพัฒนาประเทศที่ต้องเผชิญในระยะต่อไปทั้งในเรื่องการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล ความร่วมมือในการลดก๊าซเรือนกระจกในระดับนานาชาติ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเป็นสังคมสูงวัย ความขัดแย้งระหว่างประเทศ ความเสี่ยงต่อความมั่นคงทางอาหารและ



พลังงาน โรคอุบัติใหม่และภัยโรคระบาด ซึ่งภายใต้ความไม่แน่นอนดังกล่าว สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาบนพื้นฐานหลักการแนวคิดที่สำคัญหลายประการเพื่อมุ่งสู่วัตถุประสงค์หลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) คือ การ “พลิกโฉม” ประเทศไทย สู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” ซึ่งยังคงสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) กล่าวถึง การปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านที่สั่งสมมานานท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นรูปแบบวิวัฒนาการที่จะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ขณะที่ประเทศไทยมีข้อจำกัด เช่น คุณภาพของคนไทย กำลังแรงงานยังคงมีปัญหาเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมยังมีความเหลื่อมล้ำ โครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งใช้แนวคิดต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 และฉบับที่ 10 ซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมและยังคงมุ่งเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลทำให้คนในสังคมให้ความสนใจต่อหลักสูตรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงมุ่งพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของบุคคลทางการศึกษา ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนารัพยากรมนุษย์และประเทศ

ประกอบกับในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในประเทศไทย มีจำนวน 172 แห่ง เพิ่มขึ้นจากเดิม 155 แห่ง ในปีการศึกษา 2564 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2567) แบ่งประเภท ได้ดังนี้ สถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน และสถานศึกษานอกสังกัด (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2567) จากสถิติพบว่า ในปีการศึกษา 2566 มีจำนวนนักศึกษาเข้าใหม่ระดับปริญญาตรี ทั้งสิ้น 392,528 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 76.67 จาก 389,541 คน ในปีการศึกษา 2565 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2567) สถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี เป็นต้น

แม้ว่าจำนวนนักศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นนั้น แต่ยังพบว่า สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งประสบปัญหาในเรื่องจำนวนนิสิต/นักศึกษาน้อยลงในบางหลักสูตร ประกอบกับสถาบันอุดมศึกษามีหลักสูตรที่



ให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนมากขึ้น ทำให้การรับนิสิต/นักศึกษาไม่เป็นไปตามเป้าหมายในแต่ละปี เพราะนิสิต นักศึกษามีทางเลือกในการศึกษามากขึ้น การที่นักเรียนจะศึกษาต่อหลักสูตรใด สาขาใด สถาบันการศึกษาแห่งใด ขึ้นอยู่กับว่าสถาบันการศึกษาใด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ศึกษาได้มากน้อยเพียงใด

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่สังกัดหน่วยงานคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ทำหน้าที่รับบุคคลเข้าศึกษาต่อจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประเด็นการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อใน สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เพื่อค้นหาวามี ปัจจัย ความต้องการ ความคาดหวังใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกดังกล่าว ประกอบกับในปัจจุบัน ทุกมหาวิทยาลัยในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างนั้น มีหลักสูตรทางด้านเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชีที่มีการแข่งขันกันสูงมากในการรับสมัครนิสิต นักศึกษา ดังนั้น การทราบปัจจัยดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือในการ ช่วยให้ผู้หลักสูตร/สาขาวิชาสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าศึกษานั้นได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งกับ หน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านศาสตร์ดังกล่าว จะสามารถนำ ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษานั้น มาจัดกำหนดกลยุทธ์ แนวทางการจัดทำหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับ ผู้เรียน สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุม ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนกระบวนการปรับปรุง พัฒนาการประชาสัมพันธ์การรับเข้าศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อใน สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

บทความวิจัยนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ แนวคิดเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นขั้นตอนการเลือกใช้บริการ พิจารณาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจด้านจิตใจและ พฤติกรรมทางกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งทำให้เกิดการซื้อ (ณัฐพัฒน์ กว่างศิริพร, 2563) สำหรับ กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคถือเป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคใช้ในการพิจารณาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Kotler & Keller, 2006)



1) การรับรู้ความต้องการหรือปัญหา (Problem/Need recognition) ขั้นตอนแรกผู้บริโภคจะตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการสินค้าหรือการบริการ เกิดขึ้นมาจากความจำเป็น (Needs) ซึ่งเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความรู้สึกหิวข้าว กระหายน้ำ เป็นต้น และสิ่งกระตุ้นภายนอก เกิดจากการกระตุ้นของส่วนประสมทางการตลาด (4 P's) เช่น เห็นขนมเค้กน่ากิน จึงรู้สึกหิวเห็นโฆษณาสินค้าในโทรทัศน์ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดจึงเกิดความรู้สึกอยากซื้อ อยากได้ เห็นเพื่อนมีรถใหม่แล้วอยากได้ เป็นต้น

2) การแสวงหาข้อมูล (Information search) เมื่อผู้บริโภคทราบถึงความต้องการในสินค้าหรือบริการแล้ว ผู้บริโภคจะหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ แหล่งข้อมูลของผู้บริโภค ประกอบด้วย แหล่งบุคคล เช่น การสอบถามจากเพื่อน ครอบครัว คนรู้จักที่มีประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และแหล่งทางการค้า เช่น การหาข้อมูลจากโฆษณา สื่อสังคม พนักงานขาย ร้านค้า บรรจุภัณฑ์ แหล่งสาธารณชน เช่น สอบถามรายละเอียดสินค้าหรือบริการจากสื่อมวลชนหรือองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค และแหล่งประสบการณ์ เกิดจากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภคที่เคยทดลองใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นมาก่อน

3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives) เมื่อได้ข้อมูลจากการแสวงหาข้อมูลนั้น ผู้บริโภคจะทำการประเมินทางเลือก โดยผู้บริโภคจะกำหนดเกณฑ์หรือคุณสมบัติในการประเมิน เช่น ยี่ห้อ ราคา รูปแบบ บริการหลังการขาย ราคาขายต่อหน่วย เป็นต้น

4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) หลังจากประเมินทางเลือกแล้ว ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ซึ่งจะตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เช่น ตราที่ยี่ห้อ ร้านค้า ปริมาณ เวลา และวิธีการชำระเงิน เป็นต้น

5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) หลังจากที่ถูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้ว นักการตลาดต้องทำการตรวจสอบความพึงพอใจภายหลังการซื้อ ซึ่งความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าเปรียบเทียบกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือสูงกว่า ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น หากลูกค้ามีความพึงพอใจอาจทำให้เกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ เป็นต้น แต่อย่างไรเมื่อลูกค้าได้รับคุณค่าที่ต่ำกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนพฤติกรรมเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของคู่แข่ง และมีการบอกต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ ด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อหรือการใช้บริการของลูกค้าจะประกอบไปด้วยการรับรู้ถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และพฤติกรรมหลังการซื้อหรือการใช้บริการ ซึ่งขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาทั้งกระบวนการของการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ



แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Kotler and Armstrong (2011) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่กิจการนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนประสมทางการตลาดได้แก่

ผลิตภัณฑ์ (Product) หรือหลักสูตร หมายถึง สิ่งที่บริษัทเสนอขายเพื่อก่อให้เกิดความสนใจโดยการบริโภคหรือการใช้บริการนั้น สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นอาจจะมาจากสิ่งที่สัมผัสได้หรือสัมผัสไม่ได้

ราคา (Price) หรือ ค่าธรรมเนียมการศึกษา หมายถึง จำนวนเงินที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับ สินค้าหรือบริการ หรืออาจเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์จากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ อย่างคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ รวมถึงวิธีการที่จะนำสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ไปยังผู้บริโภคเพื่อให้ทันต่อความต้องการซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาว่ากลุ่มเป้าหมายคือใคร และควรกระจายสินค้าหรือบริการสู่ผู้บริโภคผ่านช่องทางใดจึงจะเหมาะสมมาก

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างความสนใจ (Motivation) ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) ความต้องการ (Need) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ในสินค้าหรือบริการ โดยสิ่งนี้จะใช้ในการจูงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เกิดความต้องการหรือเพื่อย้ำเตือนความทรงจำในตัวผลิตภัณฑ์

ต่อมาเมื่อมีอุตสาหกรรมหลากหลายมากขึ้น ทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ส่วนประสมทางการตลาดจึงถูกพัฒนา โดยเพิ่มปัจจัยใหม่ คือ

บุคคล (People) หรือ คณาจารย์/บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้คิดวางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ นอกจากนี้ บทบาทที่สำคัญของบุคลากร คือ การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างมิตรที่ดีต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่สุด

ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดสงขลา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการวิจัย เป็นต้น เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้จากการเลือกใช้บริการขององค์กร เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่นและมีคุณภาพ

กระบวนการ (Process) หรือ ระบบให้คำปรึกษาแก่นิสิต ระบบการสอนที่ทันสมัย เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการ



อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจทางด้านการบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นแนวคิดทางการตลาดที่นำมาปรับใช้กับการศึกษา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรและสื่อการสอน) ราคา (ค่าธรรมเนียมการศึกษา) สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล (อาจารย์และบุคลากร) และกระบวนการทำงาน

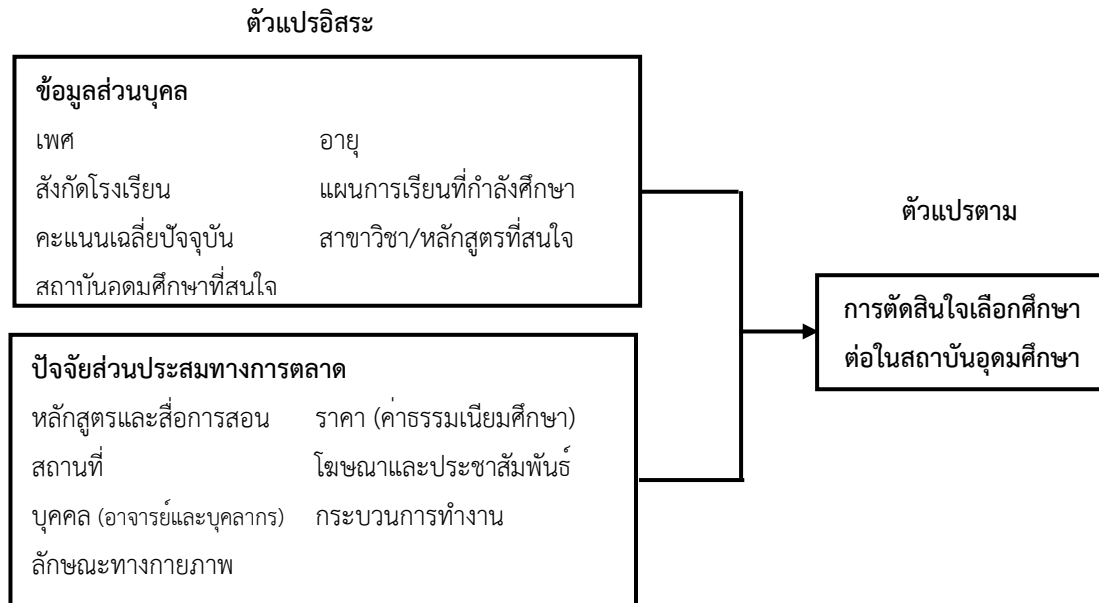
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีสุนันท์ สุขถาวร และกิตติศักดิ์ อังคะนาวัน (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรณีศึกษานักเรียน Admission รับตรง ปีการศึกษา 2561 พบว่า ปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว นั้นคือ คณะ มีหลักสูตรและสาขาวิชาตรงตามความต้องการของนักเรียน

สุเพ็ญนภา บุญเพิ่ม และสุรสิทธิ์ อุดมธนวนศ์ (2567) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการรับรู้ผ่านคลิปวิดีโอสั้น และภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเอกชนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเอกชนนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

อมรา ดอกไม้ และศุภลักษณ์ ศรีวิไลย (2565) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

และจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้มีการนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย คือ การนำข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งมีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษาในการสื่อสาร ส่งมอบคุณค่าให้กับผู้เรียน และการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อคือผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการพิจารณาข้อมูลและปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ “การเลือก” หรือ “ไม่เลือก” เข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ และรวมไปถึงการกำหนดสมมติฐานของวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา

วิธีการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีค้นคว้าวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นข้อมูลที่ได้การสำรวจ (Survey research) มีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. พื้นที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่ศึกษา คือ โรงเรียนพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง โดยเป็นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตจังหวัดตรัง กระบี่ สงขลา สตูล พัทลุง นราธิวาส ปัตตานี และนครศรีธรรมราช

2. ประชากร

นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการในเขตจังหวัดตรัง กระบี่ สงขลา สตูล พัทลุง นราธิวาส ปัตตานี และนครศรีธรรมราช จำนวน 88,515 คน (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2567) การกำหนดขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามตารางของ Yamane (1973) ได้จำนวนขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 398 ตัวอย่าง ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 400 ตัวอย่าง



3. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 เลือก 4 โรงเรียนจากแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง และขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) จากนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (นักเรียนที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เท่านั้น) ที่สนใจศึกษาต่อทางด้านเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชีเท่านั้น เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ต้องการ โดยผู้วิจัยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่		
โรงเรียนสภาราชีนี	1,024	28
โรงเรียนวิเชียรมาตุ	939	26
โรงเรียนเมืองกระบี่	628	17
โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง	545	15
รวม	3,136	86
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล		
โรงเรียนมหาวชิราวุธ	1,387	38
โรงเรียนวรรณารังษิณ	1,183	33
โรงเรียนสตูลวิทยา	653	18
โรงเรียนพิมานพิทยาสรรค์	581	16
รวม	3,804	105
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง		
โรงเรียนพัทลุง	911	25
โรงเรียนสตรีพัทลุง	905	25
โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม	298	8
รวม	2,114	58
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัศึกษานราธิวาส		
โรงเรียนนราธิวาส	785	22
โรงเรียนนราสิกขาลัย	339	9



ตารางที่ 1 การเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
โรงเรียนสุโขทัย	491	14
รวม	1,615	45
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี		
โรงเรียนเดชะปัตตานานุกูล	676	19
โรงเรียนเบญจมราชูทิศ	635	18
โรงเรียนโพธิ์ศรีราชศึกษา	205	6
รวม	1,516	43
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช		
โรงเรียนเมืองนครศรีธรรมราช	984	27
โรงเรียนเบญจมราชูทิศ	922	25
โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช	390	11
รวม	2,296	63
รวมทุกเขตพื้นที่การศึกษา	14,481	400

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้ 1) การทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำผลมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ และครอบคลุมความมุ่งหมายของงานในครั้งนี้ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เท่ากับ 0.90 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มีค่าระหว่าง 0.50-1.00 (De Vellis , 2012) และ 2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองสัมภาษณ์ (Pretest) กับนักเรียนที่กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ในพื้นที่จังหวัดสงขลาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม และทำให้รู้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถามมากน้อยเพียงใด ด้วยวิธีการหา Cronbach's Alpha พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เท่ากับ 0.95 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 0.89 0.80 0.79 0.92 0.87 และ 0.85 ตามลำดับ ในขณะที่การ



ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูงมากเช่นเดียวกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยผ่านช่องทางดังนี้ 1) ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายครูแนะแนวของแต่ละโรงเรียนเพื่อขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามตลอดช่วงการประชาสัมพันธ์รับนิสิต ปีการศึกษา 2568 และ 2) ให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามช่วงที่มีการออกแนะแนวแต่ละโรงเรียน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายปิด (Close ended question) และปลายเปิด (Open ended question) ซึ่งแนวคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัดโรงเรียน แผนการเรียนที่กำลังศึกษาคะแนนเฉลี่ยปัจจุบัน สาขาวิชา/หลักสูตรที่สนใจ และสถาบันอุดมศึกษาที่สนใจ โดยข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended question) มีลักษณะเป็นคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice question)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและสื่อการสอน ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านอาจารย์และบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ ทั้งหมด 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา

สำหรับค่าเฉลี่ยส่วนประสมทางการตลาดบริการและการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติซึ่งประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency distributions) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression)



analysis) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 18.03 ปี ศึกษาแผนการเรียนวิทย์-คณิต มีผลการเรียนเฉลี่ยระหว่าง 3.01-3.50 สนใจศึกษาทางด้านการบัญชี โดยส่วนใหญ่เลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นอันดับ 1

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ภาพรวมนักเรียนให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า นักเรียนให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านกระบวนการทำงานมากที่สุด ($\bar{x}=4.47$, S.D.=0.52) รองลงมาให้ความสำคัญกับด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก ($\bar{x}=4.45$, S.D.=0.51) ด้านหลักสูตรและสื่อการสอน ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43$, S.D.=0.50) ด้านบุคคล (อาจารย์และบุคลากร) และด้านสถานที่/และสิ่งแวดล้อม ในระดับมาก ($\bar{x}=4.42$, S.D.=0.53) ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39$, S.D.=0.52) และนักเรียนให้ความสำคัญต่อยังกล่าวในด้านราคา (ค่าธรรมเนียมการศึกษา) น้อยที่สุด ($\bar{x}=4.31$, S.D.=0.61) ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านหลักสูตรและสื่อการสอน	4.43	0.50	มาก	3
ด้านราคา (ค่าธรรมเนียมการศึกษา)	4.31	0.61	มาก	6
ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม	4.42	0.53	มาก	4
ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์	4.39	0.52	มาก	5
ด้านบุคคล (อาจารย์และบุคลากร)	4.42	0.53	มาก	4
ด้านกระบวนการทำงาน	4.47	0.52	มาก	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.45	0.51	มาก	2
รวม	4.41	0.46	มาก	



ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ

นักเรียนให้ความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$, S.D.=0.49) โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงสุดที่สุด คือ ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเพื่อเป็นเป้าหมายของชีวิต ($\bar{x}=4.69$, S.D.=0.53) รองลงมาคือ ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเพื่อทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ($\bar{x}=4.67$, S.D.=0.55) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา ($\bar{x}=4.59$, S.D.=0.56) แนะนำให้คนรอบข้างเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา ($\bar{x}=4.58$, S.D.=0.62) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากหลักสูตรมีความหลากหลาย ทันสมัย ($\bar{x}=4.49$, S.D.=0.65) ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาแล้ว เกิดความพึงพอใจท่านจะกลับมาเลือกศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ($\bar{x}=4.48$, S.D.=0.66) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากได้รับการดูแลและบริการที่จากบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ($\bar{x}=4.43$, S.D.=0.64) และตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากคณาจารย์มีชื่อเสียง และมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอน ($\bar{x}=4.35$, S.D.=0.69) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา

การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ	อันดับ
1) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเพื่อทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น	4.67	0.55	มากที่สุด	2
2) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเพื่อเป็นเป้าหมายของชีวิต	4.69	0.53	มากที่สุด	1
3) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา	4.59	0.56	มากที่สุด	3
4) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากคณาจารย์มีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอน	4.35	0.69	มาก	8
5) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากได้รับการดูแลและบริการที่จากบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา	4.43	0.64	มาก	7
6) ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อเนื่องจากหลักสูตรมีความหลากหลาย ทันสมัย ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	4.49	0.65	มาก	5
7) แนะนำให้คนรอบข้างเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา	4.58	0.62	มากที่สุด	4



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา (ต่อ)

การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ	อันดับ
8) เมื่อตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัด สงขลาแล้ว หากเกิดความพึงพอใจจะกลับมาเลือกศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น	4.48	0.66	มาก	6
รวม	4.53	0.49	มากที่สุด	

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

จากการวิเคราะห์พหุสัมพันธ์โดยการตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF ของตัวแปรพยากรณ์พบว่า ค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.35-0.48 และ ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 2.10-2.84 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า มี 5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ ด้านหลักสูตรและสื่อการสอน ($t=1.908$, $\text{sig.}=0.054<0.1$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($t=3.246$, $\text{sig.}=0.001<0.05$) ด้านบุคคล ($t=4.563$, $\text{sig.}=0.000<0.05$) ด้านกระบวนการทำงาน ($t=4.044$, $\text{sig.}=0.000<0.05$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($t=7.794$, $\text{sig.}=0.000<0.05$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้ร้อยละ 67.0 มีค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE) เท่ากับ 0.284 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรทั้ง 5 มีค่าเป็นบวก เมื่อพิจารณาทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta=0.624$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดสงขลามากที่สุด รองลงมาด้านบุคคล ($\beta=0.299$) ต่อมาลำดับที่สามด้านกระบวนการทำงาน ($\beta=0.244$) ลำดับที่สี่ คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\beta=0.199$) และลำดับที่ห้า คือ ด้านหลักสูตรและสื่อการสอน ($\beta=0.094$) แสดงดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

ตัวแปร	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.849		5.955	0.000		
ด้านหลักสูตร/สื่อการสอน	0.094	0.094	1.908	0.054*	0.34	2.96
ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม)	0.021	0.026	0.553	0.581	0.38	2.64
ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม	0.184	0.199	3.246	0.001*	0.22	4.53
ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์	0.122	0.129	1.871	0.062	0.17	5.76
ด้านบุคคล	0.280	0.299	4.563	0.000*	0.19	5.19
ด้านกระบวนการทำงาน	0.230	0.244	4.044	0.000*	0.23	4.39
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.605	0.624	7.794	0.000*	0.13	7.76

R = 0.822, R² = 0.676, R²_{adj} = 0.670, F=116.737, sig.=0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่า นักเรียนให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดสงขลาในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.53) เพื่อเป็นเป้าหมายของชีวิต ($\bar{x}$ =4.69) เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย เส้นทางในการประกอบอาชีพในอนาคตให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง สามารถอภิปรายผลการศึกษาไว้ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ (β =0.624) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง อาจเป็นปัจจัยที่สนับสนุนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ที่ผู้เรียนยังคงคำนึงถึงเป็นปัจจัยแรก ๆ ในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมที่ดี ความมีชื่อเสียง ความปลอดภัยภายในสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนและชีวิตประจำวันที่ดีร่วมด้วย สอดคล้องกับสุเพ็ญภา บุญเพิ่ม และสุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการรับรู้ผ่านคลิป์วิดีโอสั้น และภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเอกชนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเอกชนนักเรียน



มัธยมศึกษาตอนปลาย ยังสอดคล้องกับอมรา ดอกไม้ และศุภลักษณ์ ศรีวิไล (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ด้านการศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน รวมทั้งสอดคล้องกับวิทวัส เหล่ามะลอ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2562 โดยผ่านการคัดเลือกด้วยระบบ TCAS พบว่า ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและเป็นที่ยอมรับของสังคม และปัจจัยด้านสังคมยกย่องในความรู้ความสามารถ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

ด้านบุคคล ($\beta=0.299$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนล้วนมีส่วนสำคัญในการสำเร็จการศึกษาของผู้เรียนในอนาคต ดังนั้น ผู้เรียนจึงให้ความสำคัญกับคุณจารย์ที่มีความสามารถ มีความรอบรู้ศาสตร์นั้น ๆ รวมถึงมีผลงานที่โดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ จะต้องสามารถถ่ายทอดเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับอลงกรณ์ อัมมวงศ์จิตต์ (2563) อรุชชา สุพานิช และสมเกียรติ ชัยพิบูลย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้เรียนให้ความสำคัญกับหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีคณาจารย์ที่มีความรู้เชี่ยวชาญ และเน้นการปฏิบัติวิชาชีพเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ รวมถึงผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และคุณวุฒิการดำรงตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์

ด้านกระบวนการทำงาน ($\beta=0.244$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากการศึกษาต้องปรับให้สอดคล้องกับโลกอนาคตและเทคโนโลยีเปลี่ยนไปเร็ว Critical thinking ต้องเป็นหัวใจของการศึกษาต้องไม่เน้นแค่ให้คำตอบแต่ต้องฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์และตั้งคำถาม และจะมีทักษะที่โลกต้องการ ดังนั้น จะต้องมีการสอนที่ทันสมัยและมีการเตรียมการสอนที่ดีพร้อม กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะไปพร้อมกัน สอดคล้องกับธนพัฒน์ อินทวิ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถาบันเพื่อเรียนต่อในระดับอุดมศึกษา พบว่า สามารถจัดองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานการศึกษา ได้แก่ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ด้านผลผลิตและคุณภาพ เป็นต้น

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\beta=0.199$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจาก นอกจากหลักสูตร/สาขาวิชาที่ตรงใจและ



ตอบโจทย์ผู้เรียนแล้ว อีกปัจจัยที่สำคัญที่ผู้เรียนคำนึงถึง นั่นคือ สถาบันอุดมศึกษา ผู้เรียนเลือกสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน แหล่งอำนวยความสะดวก เดินทางสะดวก ใกล้บ้าน เนื่องจากต้องศึกษาอยู่ภายในนั้นเป็นเวลา 4-6 ปี (ขึ้นอยู่กับแต่ละหลักสูตร) การเลือกสถาบันอุดมศึกษาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้เรียนให้ความสำคัญ สอดคล้องกับอำนาจ ต้นพานิชย์ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวโน้มความต้องการการศึกษาต่อในหลักสูตรและสาขาใหม่ระดับปริญญาตรี โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า แนวโน้มที่นักเรียนชั้น ม.6/ปวช.3 จะเลือกเรียนในโครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ จะให้ความสำคัญกับสถานที่เรียนต้องตั้งใกล้บ้าน ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ความสะดวกสบายในการเดินทาง และการยอมรับในศักยภาพของคณาจารย์

ด้านหลักสูตรและสื่อการสอน ($\beta=0.094$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากผู้เรียนได้ให้ความสำคัญกับหลักสูตรที่มีคุณภาพ ทันสมัย เปิดสอนตรงตามความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน โอกาสมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษาสูง รวมการเน้นการปฏิบัติวิชาชีพเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ การมีกิจกรรมส่งเสริมหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะ ความสามารถ พร้อมทำงานเพื่อสร้างนวัตกรรมในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับบุคอรีย์ แก้วกับทอง และจิตติ อังศุภานิช (2568) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2567 พบว่า ปัจจัยด้านหลักสูตร (CS) ส่งผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยมีความน่าสนใจของหลักสูตรที่ทันสมัยตอบโจทย์สาขาอาชีพในอนาคต และหลักสูตรมีมาตรฐาน ได้รับการยอมรับจากองค์กรหรือสภาวิชาชีพและหน่วยงานต่าง ๆ สอดคล้องกับศรีสุนันท์ สุขถาวร และกิตติศักดิ์ อังคะนาวัน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรณีศึกษานักเรียน Admission รับตรง ปีการศึกษา 2561 พบว่า ปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว นั่นคือ คณะฯ มีหลักสูตรและสาขาวิชาตรงตามความต้องการของนักเรียน อีกทั้งยังสอดคล้องกับอุปสงค์ ทั้งในธรรมและคณะ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าในเขตพื้นที่ EEC พบว่า ด้านสถาบันการศึกษา ด้านหลักสูตร และด้านครอบครัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าในเขตพื้นที่ EEC

สรุปผลการวิจัย

นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 18.03 ปี ศึกษาแผนการเรียนวิทย์-คณิต มีผลการเรียนเฉลี่ยระหว่าง 3.01-3.50 สนใจศึกษาทางด้านการบัญชี และเลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาที่



มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นอันดับ 1 นักเรียนให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดสงขลาในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านหลักสูตรและสื่อการสอนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ทั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาได้ร้อยละ 67.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta=0.624$) เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อม ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย มักจะมีผลต่อการตัดสินใจโดยเฉพาะเมื่อนักเรียนมีทางเลือกหลายสถาบันที่มีคุณภาพทางวิชาการใกล้เคียงกัน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพจะกลายเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาด้วยเช่นกัน
2. ด้านกระบวนการทำงาน ($\beta=0.244$) เนื่องจากกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ ลงพื้นที่จริง เรียนรู้นอกห้องเรียน เชื่อมโยงผู้เรียนกับชุมชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรม เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาและลงมือทำได้จริง
3. ด้านหลักสูตร/สื่อการสอน ($\beta=0.094$) ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งปัจจุบันสาขาวิชาการบัญชี ยังคงเป็นที่ต้องการของผู้เรียนสนใจเรียนมากที่สุด ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษา/คณะควรมีการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป มีความทันสมัยตอบโจทย์นายจ้าง และตลาดแรงงาน เสริมสร้างความรู้และทักษะปฏิบัติเพื่อที่จะให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาเชิงโครงสร้างได้จริงในอนาคต เชื่อมโยงกับภาคธุรกิจให้มากขึ้น รวมถึงการเน้นทักษะด้านความคิดที่มากกว่าเนื้อหา ทั้งนี้ ไม่เพียงแต่สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาอื่นก็ต้องปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของทิศทางการศึกษาด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในอนาคตมหาวิทยาลัยควรมีการผลักดันและมีการเชื่อมโยงกับภาคธุรกิจให้มากขึ้น ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ต้องไม่จบแค่ภายในห้องเรียน แต่มหาวิทยาลัยต้องเป็นสะพานที่เชื่อมโยงผู้เรียนกับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางแห่งการสร้างทักษะ (Skill incubator) ที่พัฒนาค้นหาพร้อมทำงานและสร้างนวัตกรรมได้จริง
2. เพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในวงกว้าง เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ขอบเขตของผู้ตอบเพียงแค่เขตการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการในเขตจังหวัดตรัง กระบี่ สงขลา สตูล พัทลุง นราธิวาส ปัตตานี และนครศรีธรรมราช เท่านั้น ควรขยายพื้นที่เขต และเพิ่มจำนวน



โรงเรียน ซึ่งจะทำให้เห็นแนวโน้มและเหตุผลในการเข้าศึกษาเพิ่มขึ้น เนื่องด้วยในปัจจุบันมีผู้สนใจเข้าศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชี เป็นจำนวนมากกว้างและขยายวงกว้าง ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดการจัดทำหลักสูตร การรับเข้านักศึกษา รวมถึงการประชาสัมพันธ์รับนักศึกษาต่อไป

รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนพัฒน์ อินทวิ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถาบันเพื่อเรียนต่อในระดับอุดมศึกษา. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 5(1), 1-14. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/247552>
- ณัฐพัฒน์ กว้างศิริพร. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรปราการ* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4615/3/nuttapat_kwan.pdf
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- บุคอรีย์ แก้วกับทอง และจิตติ อังศุภาณิช. (2568). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2567. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 9(1), 376-378. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSC/article/view/280037/187591>
- ศรีสุนันท์ สุขถาวร และกิตติศักดิ์ อังคนาวิน. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คณะการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ภาควิชาศึกษานักเรียน Admission รับตรง ปีการศึกษา 2561. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(2), 199-215. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/208087/173992>
- วิทวัส เหล่ามละอ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2562 โดยผ่านการคัดเลือกด้วยระบบ TCAS (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2567). *ข้อมูลสถาบันอุดมศึกษา*. https://info.mhesi.go.th/homestat_academy.php



- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2567). ข้อมูลสถิตินักศึกษาใหม่.
https://info.mhesi.go.th/stat_std_new.php
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2567). ข้อมูลสถานศึกษา
https://info.mhesi.go.th/stat_aca_uni.php.
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2567). ข้อมูลนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย.
http://www.bopp.go.th/?page_id=1828
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม.
https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=develop_issue
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2568). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม.
https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=develop_issue
- สุเพ็ญญา บุญเพิ่ม และสุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. (2567). อิทธิพลการรับรู้ผ่านคลิปวิดีโอสั้นและภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเอกชนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 6(1), 21-34.
<https://so03.tcithaijo.org/index.php/jmspsru/article/view/265693/183153>
- อานวย ตันพานิชย์, อีรณันท์ ตันพานิชย์ และสิริลักษณ์ พิชัยณรงค์. (2564). แนวโน้มความต้องการการศึกษาต่อในหลักสูตรและสาขาใหม่ ระดับปริญญาตรี โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*, 5(1), 1-10.
<https://kuojs.lib.ku.ac.th/index.php/jehds/article/view/3832/1965>
- อนุพงศ์ ทิ้งในธรรม, สลิลทิพย์ ทิพย์ไกรสร และภูวดล ศิริรังษี. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าในเขตพื้นที่ EEC. *วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(2), 1-12. https://so05.tcithaijo.org/index.php/RMUTI_SS/article/view/263993/180087
- อมรา ดอกไม้ และศุภลักษณ์ ศรีวิไลย. (2565). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 6(3), 1-11.
<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jmsr/article/view/254922/173520>



- อลงกรณ์ อัมมวงศ์จิตต์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. <http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1551/1/g621130438.pdf>
- อุรัชชา สุวพานิช และสมเกียรติ ชัยพิบูลย์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแม่โจ้. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 12(2), 1-17. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/HUSO-J/article/view/711/1355>
- De Vellis, R.F. (2012). *Scale Development Theory and Application* (3rd ed). SAGE Publications.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010) *Multivariate Data Analysis* (7th ed). Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management* (12th ed.) Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper & Row.



อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน

The Influence of Leadership Styles and Work Motivation on Organizational Citizenship Behavior Among Personnel in the Private Health Care Business Sector

พรวิจิตร ครุฑกะ^{1*} อรวี ศรีบุญลือ¹

Pornvijit Cruthka^{1*} Orawee Sriboonlue¹

(Received: March 11, 2025; Revised: April 24, 2025; Accepted: April 29, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน 2) ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 300 คน เครื่องมือ คือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .956-.992 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลทางตรงทางอ้อม และอิทธิพลรวม โดยใช้โปรแกรม AMOS for student

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ตามลำดับ ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การวิจัยนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรคั่นกลางให้ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พิจารณาจากค่า Chi-square = 319.505, df = 126, p-value = 0.000, CFI = 0.980, GFI = 0.900, RMR = 0.009, RMSEA = 0.072, TLI = 0.973, NFI = 0.967, RFI = 0.956

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Faculty of Business Administration, Kasetsart University

*Corresponding author. E-mail: pornvijit.c@ku.th



คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

This research aims to: (1) study the level of opinions regarding transactional leadership (TSL), transformational leadership (TFL), visionary leadership (VL), motivation of work, and organizational citizenship behavior (OCB) among personnel in the private healthcare business sector; and (2) examine the influence of TSL, TFL, VL, and work motivation on OCB among such personnel. The sample group consisted of 300 staff members from a private hospital. The research instrument was a questionnaire with reliability coefficients ranging from .956-.992. Data analysis was conducted using frequency, percentage, mean, standard deviation. The study also utilised path analysis examine direct, indirect, and total effects using AMOS for Student software.

The findings revealed that: (1) the overall level of opinions among personnel in the private healthcare business sector was high, with the two highest-rated aspects being organisational citizenship behaviour and visionary leadership. The aspects of transformational leadership, work motivation, and transactional leadership also showed high average scores; and (2) work motivation, visionary leadership, and transactional leadership had a total influence on organisational citizenship behaviour, respectively. In contrast, transformational leadership showed no significant influence on organisational citizenship behaviour. Moreover, work motivation functioned as a mediating variable between both visionary leadership and transactional leadership in influencing organisational citizenship behaviour. The model fit indices were: Chi-square = 319.505, df = 126, p-value = 0.000, CFI = 0.980, GFI = 0.900, RMR = 0.009, RMSEA = 0.072, TLI = 0.973, NFI = 0.967, RFI = 0.956.

Keywords: Transactional leadership, Transformation leadership, Visionary leadership, Work motivation, Organizational citizenship behavior

บทนำ

จากทิศทางของธุรกิจบริการระบบสุขภาพ ในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพและความงาม รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพทางจิต ทางจิตวิญญาณ และทางสังคม ส่งผลให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการดูแล



สุขภาพเชิงป้องกันและเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกายมากขึ้น (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2566) และจากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ให้ความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและการเสริมความงามสู่ตลาดระดับสูง สร้างความหลากหลายของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ยกย่องมาตรฐานธุรกิจบริการด้านการแพทย์ทางเลือกโดยผสานองค์ความรู้จากวิทยาการสมัยใหม่เข้ากับองค์ความรู้สุขภาพและความงาม เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสามารถบริหารจัดการธุรกิจและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสในยุคใหม่ที่มีการแข่งขันสูง (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) ธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชนได้รับผลกระทบจากกระแส Digital transformation หรือ Technology disruption ที่เข้ามามีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปเกิดภาวะชีวิตวิถีใหม่ (New normal) รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดูแล ผู้ป่วยทั้งในลักษณะของการดูแลเชิงป้องกันและการรักษา การใช้ Health check-up application รวมถึงบริการให้คำปรึกษาสุขภาพผ่าน Online-platform แบบ Real-time และการใช้เทคโนโลยีทางด้าน Telemedicine (มัทนิน พงศ์ธนาภักดิ์ และคณะ, 2565) นอกจากนี้ธุรกิจดูแลสุขภาพในประเทศไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค ผลักดันให้โรงพยาบาลมุ่งพัฒนาศักยภาพและคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องด้วยการบริหารงานอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้และความพร้อมในการให้บริการที่มีความปลอดภัยตลอดจนการรับรองมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลด้านคุณภาพและความปลอดภัยในระดับสากลเพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีศักยภาพในการแข่งขันสูง และได้รับความผูกพันจากผู้รับบริการอย่างยั่งยืน (สกล อยู่วิทยา และคณะ, 2564)

การดำเนินงานขององค์กรต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้อยู่รอดท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงซึ่งต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้มากกว่าผู้นำโดยทั่วไปทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทที่สำคัญในการจัดการกับประสิทธิผลในการบริหารองค์กรด้วยการใช้แรงจูงใจ (สุตาวดี เตบุญมี, 2566) สำหรับภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์เป็นการคิดถึงอนาคต มุ่งความสนใจไปที่การออกแบบภารกิจหลักในอนาคตที่ท้าทาย และสามารถคาดการณ์อนาคตเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นแรงบันดาลใจให้กับทุกคนในองค์กร มีความรู้ในการบริหาร มีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรสามารถโน้มน้าวผู้อื่น และชี้แนะองค์กรให้บรรลุความสำเร็จในอนาคตที่ดีกว่าสถานะปัจจุบัน และมุ่งมั่นในการบรรลุวิสัยทัศน์อยู่เสมอ (ปัทสนุ ปานพรม และคณะ, 2566; Ubaidillah et al., 2019) โดยผู้บริหารสามารถจูงใจผู้ตามให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เป็นแบบอย่างของความมีน้ำใจและให้ความช่วยเหลือ มีการชี้แจงบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติตามข้อตกลงตามวัตถุประสงค์และให้รางวัลจากความพยายามที่



ตกลงไว้ว่าจะให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี และตระหนักถึงความสำเร็จ (Aga, 2016; Sitohang, 2022; Engelbert et al., 2023)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องด้วยบุคลากรที่มีแรงจูงใจภายในสูง เช่น มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ที่ความรับผิดชอบ และมุ่งความสำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งผู้บริหารกระตุ้นจูงใจบุคลากรให้ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ด้วยกำหนดเป้าหมายความสำเร็จ มีการยกย่องชมเชย และพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและรับผิดชอบงานได้อย่างประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (นิติพล ภูตะโชติ, 2566; Widarko & Brotosuharto, 2022; Sitohang, 2022)

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (เกรียงศักดิ์ แสงสว่าง และอภิรัตน์ โกสุมา, 2566) และภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของครู (Rosadi et al., 2024) สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Almaqableha & Omarb, 2024) นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Widarko and Brotosuharto (2022) พบว่า แรงจูงใจมีผลกระทบโดยตรงต่อการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบุคลากรมีแรงจูงใจภายในสูงจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากบุคลากรมีทัศนคติและความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรคนอื่น ๆ และจากการศึกษาของ Nikookar et al. (2021) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาว่าภาวะผู้นำแบบใด และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน เนื่องด้วยองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ต้องมีระบบการบริหารและการจัดการธุรกิจบริการทางสุขภาพอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย ทั้งผู้ให้และผู้ใช้บริการมีสุขภาพที่ดี ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีส่วนช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร องค์ประกอบของตัวแปรภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อองค์กร และความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อพลังการขับเคลื่อนองค์กรที่เกิดจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพัฒนาภาวะผู้นำให้กับผู้บริหารและผู้จัดการให้สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาวะผู้นำเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรมนั้นทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย การใช้ภาวะผู้นำเพื่อกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมสนับสนุนการทำงานและยอมรับค่านิยมและทัศนคติที่ต้องการเมื่อจำเป็น (นิติพล ฤตะโชติ, 2566; Mondy & Mondy, 2014)

จากการศึกษากระบวนการทัศน์ทฤษฎีภาวะผู้นำแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ โดยที่ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ (Integrative leadership theory) เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1960 -1970 จากแนวคิดที่เชื่อว่าไม่มีรูปแบบภาวะผู้นำที่ดีที่สุดที่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์ (No one best leadership style) และได้มีการพัฒนาทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational and contingency) จากทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ในปลายทศวรรษ 1970 กระบวนทัศน์ทฤษฎีภาวะผู้นำเริ่มเปลี่ยนไปสู่กระบวนทัศน์ภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ กล่าวถึง 4 ทฤษฎี คือ (1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และ (4) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (ละเอียต จงกลณี และคณะ, 2562; สุพจน์ ประไพเพชร และคณะ, 2566) จากทฤษฎีภาวะผู้นำที่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นปัญหาอุปสรรค และความท้าทายเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถได้เปรียบคู่แข่งในสถานการณ์ความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและในอนาคตที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ 3 แบบได้แก่ (1) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ (3) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีดังนี้

1. แนวคิดภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership)

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเป็นลักษณะผู้นำที่ใช้ระบบการให้รางวัลเพื่อรับรู้และจูงใจพนักงานที่ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนข้อเสนอที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามถูกกำหนดให้เป็นความสัมพันธ์แลกเปลี่ยน ซึ่งผู้นำจะให้รางวัล เพื่อแลกเปลี่ยนกับ



ผู้ตามที่ได้ทำความดี นอกจากนี้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนยังเป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัล หรือลงโทษ ผู้ตามขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ ช่วยให้ บรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2567; Lee; 2020; Nurtjahjani et al., 2023)

1.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingency reward) ผู้นำจะทำให้ชัดเจนว่าผู้ตามคาดหวัง อะไร และจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปแบบค่ายกย่องชมเชย ประกาศความดีความชอบ การจ่ายเพิ่มขึ้น ให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ผู้นำแบบนี้มักจะพอใจโดยให้รางวัลเป็นการตอบแทน และมักพอใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐานหรือแรงจูงใจภายนอก

1.2 การบริหารแบบวางเฉย เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ไปไปตามสภาพเดิม ผู้นำไม่พยายาม เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงานจะเข้าไปแทรกก็ต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้น หรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักเป็นทางลบ แบ่งออกเป็น 2 แบบ

แบบที่ 1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active management by exception) ผู้นำจะใช้ วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ หรือแบบป้องกันไว้ก่อนที่จะเกิดปัญหา ผู้นำจะคอยสังเกตพฤติกรรม กระบวนการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยพิจารณาว่ามีอะไรที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน หรือกฎระเบียบหรือไม่ และช่วยแก้ปัญหาให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว

แบบที่ 2 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive management by exception) ผู้นำจะใช้ วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษาสภาพเดิม ผู้นำจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว ปล่อยให้ผู้ตามดำเนินการไปเอง ผู้นำจะเข้าไปแทรกแซงถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐาน

2. แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership)

ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leaders) คือผู้ที่กระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้ ผู้ตามบรรลุผลลัพธ์ที่ไม่ธรรมดา และพัฒนาขีดความสามารถในการเป็นผู้นำของตนช่วยให้ผู้ตามเติบโตและ พัฒนาเป็นผู้นำโดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ตามแต่ละคนโดยเพิ่มขีดความสามารถ และจัดการ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้ติดตามแต่ละคน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรไว้ อย่างชัดเจนและพยายามสร้างความเชื่อมั่นในการบรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อให้พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละ ผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อบรรลุความก้าวหน้าโดยรวมขององค์กร และสามารถกระตุ้นให้ผู้ตามมีประสิทธิภาพ เกินความคาดหวัง รวมทั้งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ตามและความมุ่งมั่นต่อกลุ่มและองค์กรในระดับสูง ประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ประเภท ได้แก่ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence) หรือ ผู้นำที่เป็นแบบอย่าง (Leader appears as a role model) (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) ผู้นำอธิบายเป้าหมายอย่างชัดเจน (3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) ผู้นำ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การคิด และ (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized



consideration) ผู้นำใช้กระบวนการสอนงานเป็นแนวทางในแต่ละรายบุคคล (Sitohang, 2022; Udin et al., 2023)

3. แนวคิดภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)

ผู้นำเชิงวิสัยทัศน์คือผู้นำที่มีการกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบรรลุวิสัยทัศน์โดยการสื่อสารภาพอนาคตของทีมและองค์กร ลักษณะการดำเนินการ 3 ประการ ได้แก่ (1) การสร้างภาพจินตนาการของสถานะองค์กรในอนาคต (2) การสื่อสารวิสัยทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพให้ผู้ตามนำไปปฏิบัติ (3) ถ่ายโอนอำนาจให้ผู้ตามสามารถนำวิสัยทัศน์ไปปฏิบัติได้ ในการประเมินภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์โดยดำเนินการ ดังนี้ (1) ผู้นำจะรวบรวมข้อมูลด้วยความกระตือรือร้นเพื่อสร้างวิสัยทัศน์และภารกิจร่วมกัน (2) ผู้นำจะส่งมอบวิสัยทัศน์และ (3) ผู้นำช่วยให้ผู้ตามทำงานตามวิสัยทัศน์และภารกิจร่วมกันตามที่กำหนดไว้ (Westley & Mintzberg, 1989; Luo et al., 2020)

จากการศึกษารูปแบบภาวะผู้นำทั้ง 3 รูปแบบดังกล่าวพบว่ามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อาทิเช่น ผลงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ แสงสว่าง และอภิรัตน์ โกสุมา (2566) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแบบแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนผลงานวิจัยของ Rosadi et al. (2024) พบว่า ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของครู สำหรับงานวิจัยของ Almaqableha and Omarb (2024) พบว่ารูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากงานวิจัยของ Nikookar et al. (2021) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation of work) หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นของพนักงานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมด้วยความทุ่มเท เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายในการทำงานสูง มุ่งความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่เป็นเงิน (2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการชมเชย แสดงความยินดี ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความสำเร็จพิเศษเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะ (3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) หมายถึง พนักงานเปลี่ยนแปลงบทบาทการทำงานซึ่งจะส่งผลตอบแทนกับการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน โยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ โดยมีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ที่หลากหลายตามเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ (4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่พนักงานจะต้องใช้ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลทั้งในและนอกองค์กร



และ (5) ความรับผิดชอบ หมายถึง พฤติกรรมและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย ตั้งใจทำงาน และพยายามทำงานให้สำเร็จตามกำหนด (นิติพล ภูตะโชติ, 2566; Alshmemri et al., 2017)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงบทบาทพิเศษนอกเหนือหน้าที่ทั่วไป และเป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าข้อกำหนดตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ แต่ช่วยให้การทำงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่อาสาให้การสนับสนุนและช่วยเหลืออย่างสมัครใจแก่ผู้อื่นในการทำงาน มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและมีการกระทำที่พยายามช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามบรรทัดฐาน พนักงานมีความรับผิดชอบสูง เชื่อฟังและปฏิบัติตามต่อกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร ต้องการน้อยในการกำกับดูแล (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พนักงานมีทัศนคติเชิงบวก และแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะยอมรับความไม่สะดวก จากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องการร้องทุกข์ การร้องเรียน การอุทธรณ์ หรือการประท้วง ไม่บ่นในเรื่องเล็ก (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานต่อผู้อื่นด้วยความเคารพ สุภาพ ให้ความสนใจ เอาใจใส่ความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่น ให้คำปรึกษาก่อนดำเนินงาน ให้กำลังใจสมาชิกคนอื่น ๆ เมื่อรู้สึกท้อแท้ ส่งผลให้พนักงานในองค์กรรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกันและ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มที่ การร่วมแสดงความคิดเห็น ติดตามงานสำคัญภายในองค์กร สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กรที่สะท้อนถึงการยอมรับของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sitohang, 2022; Kokt & Seqhobane, 2024)

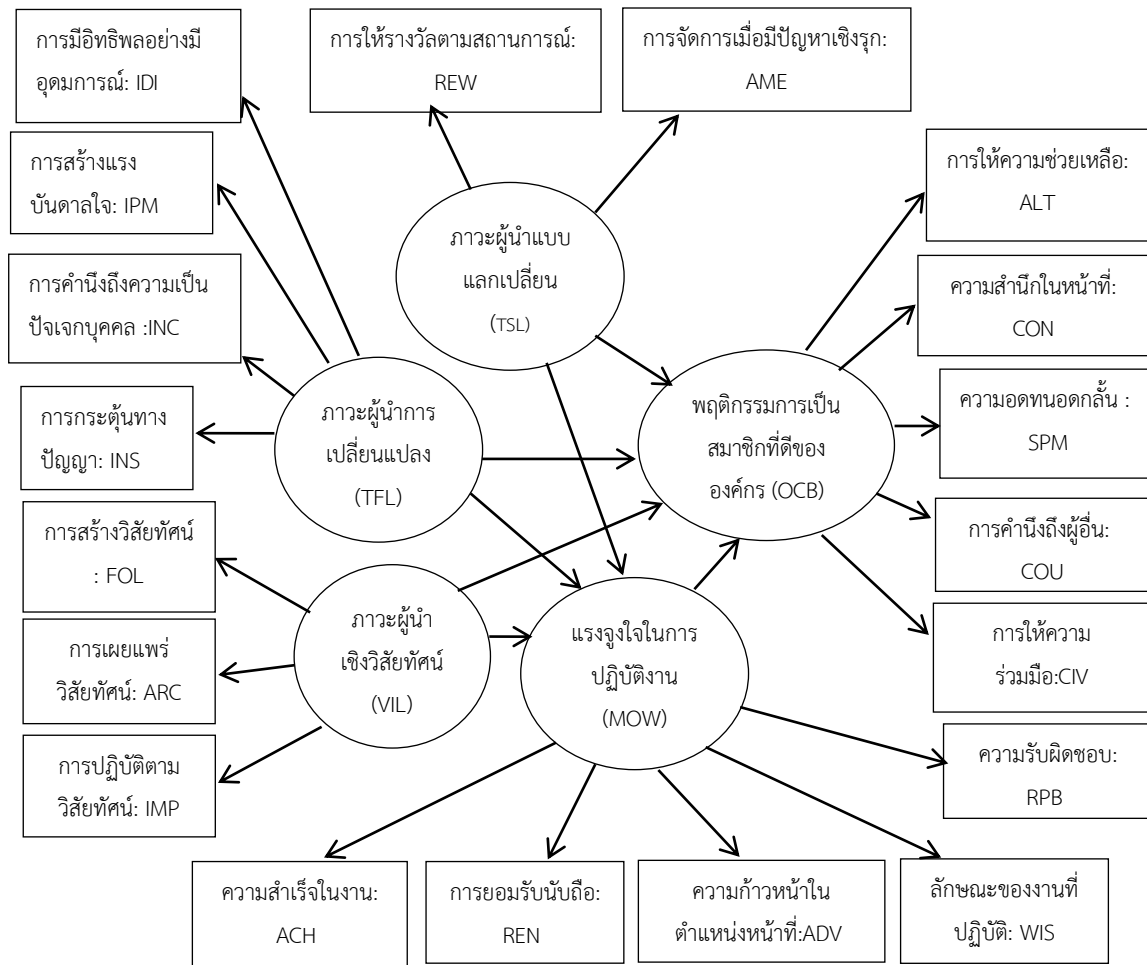
จากการศึกษาของ Widarko and Brotosuharto (2022) พบว่า แรงจูงใจมีผลกระทบโดยตรงต่อการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และและจากงานวิจัยของ Sitohang (2022) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปสมมุติฐานการวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง แบ่งเป็นผู้บริหาร 64 คน พนักงาน 697 คน รวมทั้งสิ้น 761 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2568)



กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กำหนดขนาดตัวอย่างยึดหลักตามระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษา คือ วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) มีข้อเสนอว่าจำนวนตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์สมการโครงสร้างไม่น้อยกว่า 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) การศึกษาครั้งนี้มี 19 ตัวแปร ได้แก่ การให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีสิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ เผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ) กลุ่มตัวอย่างจึงไม่น้อยกว่า 190-380 คน สำหรับงานวิจัยนี้ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำแนกตามตำแหน่งงานอย่างไม่เป็นสัดส่วน และยินดีเข้าร่วมการวิจัย เนื่องด้วยมีการจำแนกตำแหน่งงานชัดเจนของผู้บริหารและพนักงาน จึงใช้การสุ่มผู้บริหาร: พนักงานในอัตราส่วน 1: 5 จากขนาดตัวอย่าง 300 คน ได้ผู้บริหาร 50 คน และพนักงาน 250 คน (บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร, 2550)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน แบ่งเป็น 6 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และคำถามปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 2 ด้าน ได้แก่ (1) การให้รางวัลตามสถานการณ์ (2) การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ด้าน ได้แก่ (1) การมีสิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา และ (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ด้าน ได้แก่ (1) การสร้างวิสัยทัศน์ (2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ และ (3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ จำนวน 15 ข้อ



ตอนที่ 5 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ (5) ความรับผิดชอบ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 25 ข้อ

ลักษณะข้อคำถามตอนที่ 2-6 มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวก มีคำตอบให้เลือกเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยพัฒนาจากแนวคิดทฤษฎีตามนิยามตัวแปรที่ศึกษาโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาและค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ในแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ข้อมูลและดำเนินการสร้างข้อคำถามโดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นคำนิยามศัพท์ แล้วจึงสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน

2.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชนที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการธุรกิจ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการวัดประเมินผล ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ, 2559) สรุปค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00

2.4 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชนที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item correlation analysis) (หรือค่าอำนาจจำแนกรายข้อ) โดยใช้เกณฑ์ค่าความสัมพันธ์มากกว่า 0.2 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามโดยใช้สูตรคำนวณหาค่า



สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังต่อไปนี้ โดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .404-.958 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .996

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	เท่ากับ .956
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	เท่ากับ .990
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์	เท่ากับ .992
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เท่ากับ .980
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	เท่ากับ .988

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประธานดำเนินงานโครงการ โครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (ภาคปกติ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

2. ประสานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาล เพื่อเอื้ออำนวยในการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านไลน์กลุ่ม หรือ e-Mail (ใช้โปรแกรม Google form) พร้อมหนังสือแนชี้แจงความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่าง และยินยอมเข้าร่วมวิจัยเท่านั้น

3. ติดตามและตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับผ่านระบบออนไลน์ ทั้งความครบถ้วนและความสมบูรณ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จำนวนทั้งสิ้น 300 ฉบับ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยโดยมีหนังสือแนชี้แจงกลุ่มตัวอย่างให้มีความเข้าใจและยินยอมร่วมมือในการให้ข้อมูลเท่านั้น และยืนยันให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าข้อมูลจะเป็นความลับ ชื่อและที่อยู่ของท่านได้รับการปกปิดและจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน คำถามในแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะผ่านการประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพ ภาคเอกชนโดยหา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็น



สมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน และวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลทางตรงทางอ้อม และอิทธิพลรวม โดยใช้โปรแกรม AMOS for student ทำการทดสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) พิจารณาจากเกณฑ์ด้วยค่า Chi-square, df, p-value, CFI, GFI, RMR, RMSEA, TLI, NFI, RFI โดยใช้โปรแกรม AMOS for Student

ผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 84.33 มีอายุมากที่สุด 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.33

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ดังตารางที่ 1

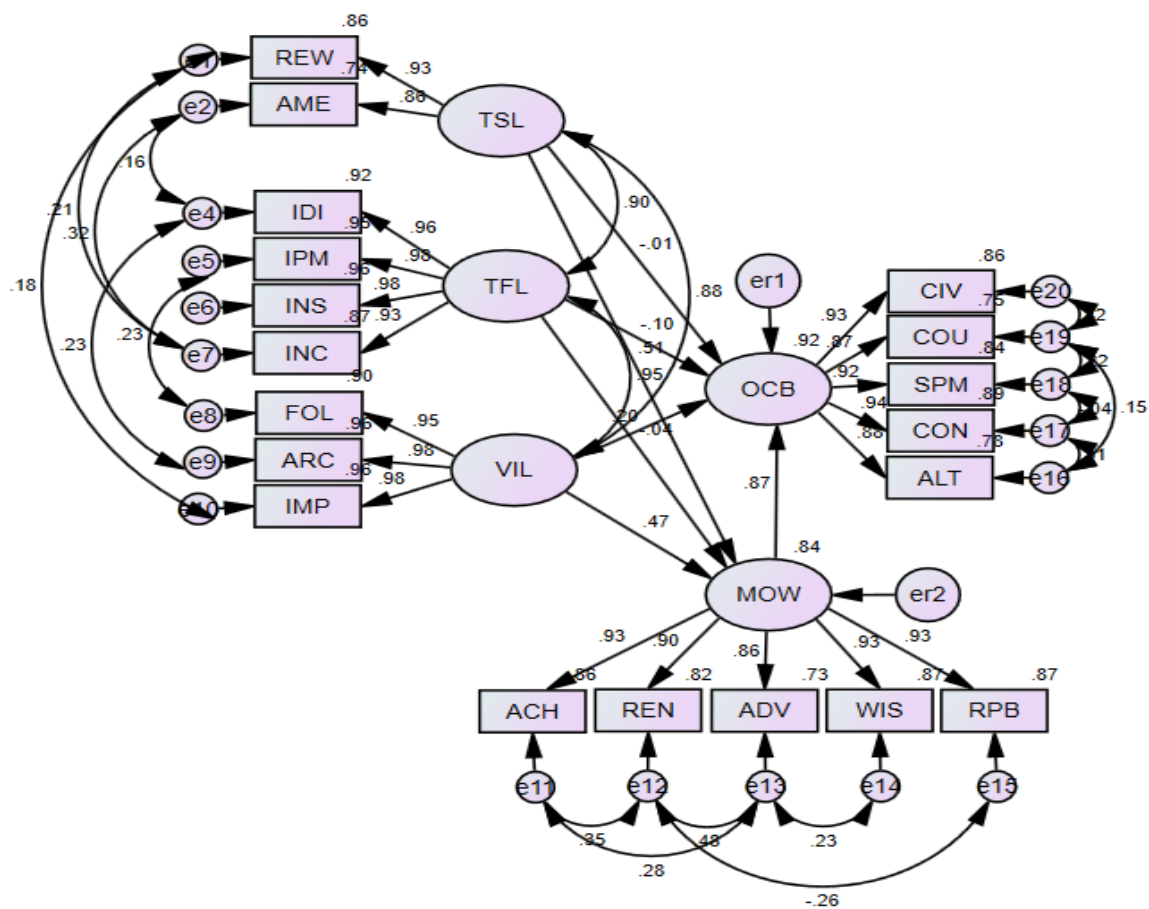
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน เกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นรายด้านและภาพรวม

ปัจจัย	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	4.37	.73	มาก
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.48	.76	มาก
ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์	4.50	.73	มากที่สุด
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.47	.66	มาก
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.57	.60	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.49	.64	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\bar{X} = 4.57$) และปัจจัยภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ($\bar{X} = 4.50$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48, 4.47, 4.37$) ตามลำดับ



3. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ ผู้วิจัยดำเนินการปรับโมเดล (Model modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 และตารางที่ 2



Chi-square = 319.505, Df = 126, p-value = .000
 Chi-square/df = 2.536,
 CFI = .980, TLI = .973, RMSEA = .072, RMR = .009
 GFI = .900, NFI = .967, RFI = .956, TLI = .973

ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์



จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองทางเลือกหลังปรับโมเดล พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (TSL) ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีค่าเท่ากับ -0.01 และส่งอิทธิพลโดยตรงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) มีค่าเท่ากับ 0.51 ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) มีค่าเท่ากับ -0.10 และ 0.04 ตามลำดับ ส่วนภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (VIL) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) แต่มีอิทธิพลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) มีค่าเท่ากับ 0.20 และ 0.47 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีค่าเท่ากับ 0.87

ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองหลังปรับโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
1. Chi-Square, P-Value	*ต่ำใกล้ 0	319.505, .000	ผ่าน
2. Chi-Square/df	≤ 3	2.536	ผ่าน
3. CFI	≥ 0.95	.980	ผ่าน
4. GFI	> 0.90	.900	ผ่าน
5. RMR	เข้าใกล้ 0.00	.009	ผ่าน
6. RMSEA	< 0.08	.072	ผ่าน
7. TLI	≥ 0.90	.973	ผ่าน
8. NFI	≥ 0.95	.967	ผ่าน
9. RFI	≥ 0.95	.956	ผ่าน

จากตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองทางเลือก (หลังปรับโมเดล) พบว่า ในภาพรวมมีค่าโมเดลฟิต โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้ คือ ค่า Chi-square = 319.505, df = 126, p-value = 0.000, CFI = 0.980, GFI = 0.900, RMR = 0.009, RMSEA = 0.072, TLI = 0.973, NFI = 0.967, RFI = 0.956 ซึ่งพบว่า ผ่านเกณฑ์ทุกค่า

4. ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของแบบจำลองทางเลือกหลังปรับเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของแบบจำลอง

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		TSL	TFL	VIL	MOW	OCB
MOW	DE	0.51**	-0.04	0.47*	-	-
	IE	-	-	-	-	-
	TE	0.51**	-0.04	0.47*	-	-
OCB	DE	-0.01	-0.10	0.20	0.87***	-
	IE	0.44**	-0.03	0.41*	-	-
	TE	0.43*	-0.13	0.61**	0.87***	-

Chi-square = 319.505, df = 126, p-value = 0.000, CFI = 0.980, GFI = 0.900, RMR = 0.009, RMSEA= 0.072, TLI =0.973, NFI = 0.967, RFI = 0.956

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายเส้นทางความสัมพันธ์ได้ดังนี้

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (TSL) มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.51 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (TSL) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.01 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.44 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เท่ากับ 0.43 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.04 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลโดยรวมต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ -0.04 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.10 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.03 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เท่ากับ -0.13 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (VIL) มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.47 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (VIL) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.20 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.41 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เท่ากับ 0.61 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOW) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.87 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพเรียงลำดับ ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (มีค่า 0.87) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (มีค่า 0.61) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (มีค่า 0.43)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 รูปแบบภาวะผู้นำวิสัยทัศน์ของผู้บริหารธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน บุคลากรเห็นว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่บุคลากรให้ความสำคัญกับการสร้างวิสัยทัศน์ และปฏิบัติตามวิสัยทัศน์มากกว่าการเผยแพร่วิสัยทัศน์ เนื่องด้วยวิสัยทัศน์เป็นการกำหนดทิศทางและกรอบการดำเนินงานในอนาคต ผู้บริหารและบุคลากรจะต้องร่วมมือในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่กระทบต่อองค์กร กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปสู่การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ โครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ติดตามผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) เพื่อให้แผนงานและโครงการบรรลุผลสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของสิงห์คำ ยอดปานนท์ ระบุการสร้างวิสัยทัศน์โดยผู้บริหารมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร จัดกิจกรรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ส่งเสริมการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกรอบการทำงาน (สิงห์คำ ยอดปานนท์, 2562) นั่นคือการที่ผู้นำจะรวบรวมข้อมูลด้วยความกระตือรือร้นเพื่อสร้างวิสัยทัศน์และภารกิจร่วมกัน (Luo et al., 2020) ในการระบุวิสัยทัศน์เป็นการคิดถึงอนาคต มุ่งความสนใจไปที่การออกแบบภารกิจหลักในอนาคตที่ท้าทาย และสามารถคาดการณ์อนาคตเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้นำสามารถชี้นำองค์กรให้บรรลุความสำเร็จในอนาคตที่ดีกว่าสถานะปัจจุบัน และมุ่งเน้นในการบรรลุวิสัยทัศน์อยู่เสมอ (Ubaidillah et al., 2019) โดยผู้บริหารสามารถกำกับบุคลากรในการกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ได้ มอบอำนาจและความไว้วางใจในการทำงาน สนับสนุนทรัพยากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และนิเทศ กำกับ ติดตามการดำเนินงาน และประเมินผลการ



ปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง (สิงห์คำ ยอดปานนท์, 2562)

1.2 รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านคำมั่นถึงความเป็นปัจเจกบุคคล อยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ส่วนใหญ่ได้รับการสรรหาคัดเลือกจากผู้ที่มีผลงานเด่น มีความรับผิดชอบสูง เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ร่วมงาน ในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายในการทำงาน และสามารถฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคในการดูแลรักษาพยาบาล ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการและผู้ร่วมงาน สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass and Riggio (2006) กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์จะประพุดิตนเป็นแบบอย่างแก่ผู้ตาม ผู้นำได้รับการชื่นชม น่าเคารพนับถือ และได้รับการไว้วางใจ เป็นผู้มีความสามารถพิเศษ มีความพากเพียร และความมุ่งมั่น เต็มใจที่จะรับความเสี่ยง ทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีมาตรฐานระดับสูง มีจริยธรรม และจรรยาบรรณ สามารถสร้างแรงบันดาลใจด้วยการให้ความหมายและความท้าทายแก่ผู้ตาม มีความกระตือรือร้นและการมองโลกในแง่ดี จุดประกายทางความคิดให้ผู้ตาม และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน

1.3 รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยภาพรวม ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ และด้านการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากในสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ (ผู้ป่วยและญาติ) ด้วยความสุภาพ บริการด้วยรอยยิ้ม มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ป่วยหายและกลับบ้านอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นผู้บริหารจึงยึดหลักการบริหารจัดการแบบแลกเปลี่ยนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2567) กล่าวว่า ผู้บริหารจะทำให้ชัดเจนว่าผู้ตามคาดหวังอะไร และจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปแบบใด เช่น ค่ายกย่องชมเชย ประกาศความดีความชอบ การจ่ายเพิ่มขึ้น ให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมาย เช่นเดียวกับ Sitohang (2022) ระบุงานการจัดการรางวัลตามสถานการณ์ และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุกซึ่งเกิดจากความพยายามที่ตกลงกันไว้ว่าจะให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่ดีตระหนักถึงความสำเร็จ และเป็นการจัดการโดยการติดตามการปฏิบัติงานหากมีการละเมิดกฎและมาตรฐานผู้บริหารจะดำเนินการแก้ไขทันที



1.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารขององค์กร เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น เข้าใจพฤติกรรมของพนักงานบางคนเพื่อโน้มน้าวให้ทำงานตามความต้องการขององค์กร กำกับพนักงานให้ทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Widarko & Brotosuharto, 2022) สำหรับธุรกิจดูแลสุขภาพให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตของผู้มารับบริการ การดูแลสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร โดยผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องสร้างแรงจูงใจผลักดันให้บุคลากรในองค์กรมุ่งมั่น ทดมเทการปฏิบัติงาน โดยการวางแผน พัฒนาบุคลากรเพื่อเติมเต็มศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่องที่ต้องใช้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างประสบความสำเร็จ ตลอดจนสามารถจัดการอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับภาระงานหากอัตราค่าจ้างน้อยกว่าภาระงาน ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยย่อมไม่มีประสิทธิภาพ เสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยส่งผลให้ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน และลักษณะของงานเป็นไปในทางเดียวกันกับ Basalamah and Ajmal (2021) ที่กล่าวถึงแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้แรงจูงใจกระตุ้นความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการผลิตผลงานที่ดีและมีคุณภาพ (Basalamah & Ajmal, 2021)

1.5 จากผลการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้แก่ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทน และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งพฤติกรรมทั้งหมดมีความสำคัญและจำเป็นกับบุคลากรในการดูแลสุขภาพ เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานของระบบดูแลสุขภาพคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ โดยเฉพาะภาวะฉุกเฉินการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรและผู้ป่วยด้วยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สิทธิส่วนบุคคลปฏิบัติด้วยความสุภาพ เอื้ออาทร เอาใจใส่ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น ทำงานร่วมกันอย่างสบายใจ และจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกับความปลอดภัยในชีวิตทั้งของผู้ป่วย และพนักงาน และบุคลากรต้องปฏิบัติด้วยความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในกลางวันและกลางคืน ความเครียดและความกดดันของงานในภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะปริมาณงานในการช่วยชีวิตจำนวนมาก เช่น กรณีอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อชีวิตผู้ประสบภัย เช่นเดียวกับแนวคิดของ Lavelle et al. (2007) ที่กล่าวถึง ความอดทนอดกลั้นของพนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียด และความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือจากการ



ปฏิบัติงานโดยไม่บ่นไม่คร่ำครวญ นอกจากนี้ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ มีความสนใจและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ให้กำลังใจกับสมาชิกคนอื่น ๆ มีความรับผิดชอบและมีมโนธรรมสูง (Tambe & Shanker, 2014)

2. ผลการศึกษาอิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำ พบว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์นั้น ผู้บริหารมีการบริหารจัดการเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์โดยมอบหมายงานและโครงการ กำกับติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ได้แบ่งมอบตามขอบเขตความรับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จ และกระตุ้นจูงใจให้รางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงาน โครงการ สอดคล้องกับธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา กล่าวถึงผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกำหนดเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างชัดเจนและรางวัลที่คาดหวังได้จากการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จ (ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา, 2563) มุ่งเน้นไปทำงานและความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับเกียรติคุณและการให้รางวัลแก่ความสำเร็จของพนักงาน (Ojala, 2013) สำหรับภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์จะเป็นผู้ที่มองการณ์ไกล สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารจัดการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า (Ubaidillah et al., 2019) โดยผู้นำสามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายจากการมีวิสัยทัศน์ เผยแพร่วิสัยทัศน์ ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ร่วมกัน การให้โอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและทำงานอย่างอิสระ และมีเทคนิคจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตามวิสัยทัศน์เป็นสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Almaqableha and Omarb (2024) พบว่า ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลอย่างมากต่อแรงจูงใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rosadi et al. (2024) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของครู

สำหรับอิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ภาวะผู้นำทั้ง 3 รูปแบบไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรคั่นกลางให้ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ทั้งนี้ เนื่องมาจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมแสดงบทบาทพิเศษที่นอกเหนือหน้าที่ทั่วไป และขอบเขตกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าข้อกำหนดบทบาทที่ได้รับระบุและไม่ได้มีรางวัลตามระบบรางวัลที่องค์กรกำหนดไว้ แม้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับงาน แต่ก็ไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการใด ๆ แต่ช่วยในการทำงานขององค์กรได้อย่างมี



ประสิทธิผล (Tambe & Shanker, 2014) ดังนั้น บุคลากรจะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ ด้วยการตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทางสุขภาพ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แต่ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรจะแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มากขึ้นเมื่อผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารมีความเป็นผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ใช้กลยุทธ์การจัดการความประทับใจเป็นเครื่องมือในการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานใช้ประโยชน์จากการสร้างความประทับใจในการบรรลุวัตถุประสงค์เพื่อทำให้มีอิทธิพลต่อความประทับใจ มีทัศนคติของบุคคลที่เป็นเป้าหมาย และเปลี่ยนพฤติกรรมที่มีการเกื้อกูลประโยชน์ต่อองค์กร ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการที่พนักงานได้รับรู้การสนับสนุนขององค์กรทั้งด้านการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพ ค่าจ้าง การพัฒนาพนักงาน เป็นต้น พนักงานจะตอบสนองความสัมพันธ์ด้วยการเพิ่มความไว้วางใจ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้า และพนักงานกับองค์กร เป็นเครือข่ายทางสังคมในองค์กร มีความพยายามทุ่มเทการทำงานมากขึ้น เพื่อให้ตนและองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน (Kokt & Seqhobane, 2024) จึงส่งผลให้ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Widodo and Yusuf (2021) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nikookar et al. (2021) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยส่งผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมากที่สุด เนื่องด้วยบุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน และใช้ความพยายามทำงานในหน้าที่สำเร็จตามกำหนด หากผู้บริหารบริหารจัดการและมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเติมเต็มศักยภาพในการทำงานจะส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Almaqableha and Omarb (2024) พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านตัวแปรคั่นกลางแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน นั่นคือ เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นด้วย ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรระบบดูแลสุขภาพปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เต็มใจ



เพื่อให้ผู้มารับบริการปลอดภัย มีสุขภาวะที่ดีอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและเกิดการจูงใจกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ (Herzberg et al., 1959) ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อระดับสูงต่อสุขภาพและชีวิตของมนุษย์ โดยเหตุนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในบริบทดูแลสุขภาพบุคลากรสามารถตัดสินใจได้ว่าเป็นการเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ และการกระทำนี้ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่เน้นที่เจตจำนงที่อิสระจะกระทำหรือไม่กระทำ มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) และอาจไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่เสมอไปเมื่อพบผู้ประสบภัยต่อภาวะสุขภาพ บุคลากรจะให้ความช่วยเหลือในทันที อันนำมาสู่ความภาคภูมิใจในความสำเร็จ สร้างชื่อเสียงต่อตนเองและองค์กรซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในบุคลากร (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555) ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Widarko and Brotosuharto (2022) พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปข้อค้นพบจากงานวิจัย มีดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ปัจจัยภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังนั้น ธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชนสำหรับผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มากยิ่งขึ้น สำหรับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ควรกำหนดเป้าหมายและรางวัลให้กับพนักงานที่ได้รับมอบหมายงานสำเร็จได้ตามที่กำหนด

2. ผลการศึกษาอิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ประเด็นข้อค้นพบที่สำคัญ มีดังนี้

2.1 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2 รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยผ่านตัวแปรคั่นกลางแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สรุปข้อค้นพบได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรกำกับให้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารสามารถนำรูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไปใช้ในการบริหารจัดการในองค์กรดูแลสุขภาพ โดยต้องมียุทธศาสตร์และวางแผนงานและโครงการที่กำหนดเป้าหมายการบรรลุความสำเร็จในงานที่เชื่อมโยงระบบรางวัลที่ชัดเจน และสื่อสารนโยบายและแผนให้บุคลากรทราบทุกหน่วยงาน หลายช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและเห็นคุณค่าของการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และเป้าหมาย

2. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ควรมีวางแผนพัฒนาผู้บริหารให้มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์โดยยึดหลักการของการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารควรใช้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับบทบาทภาวะผู้นำดังกล่าว อาทิเช่น การวางแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อพัฒนาความสามารถให้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับกับผู้ร่วมงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานทั้งสายการบังคับบัญชา (แนวตั้ง) และในรูปแบบคณะกรรมการโครงการ (แนวนอน)

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชนมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดนโยบายชัดเจนในการกำหนดกรอบของระบบจูงใจในการปฏิบัติ โดยเฉพาะการตั้งเป้าหมายในการทำงาน นโยบายการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญในงานเพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าและความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบภาวะผู้นำอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำแบบบริการ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม และภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

2. ควรมีการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mix method research) โดยวิจัยคุณภาพนำวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้รูปแบบภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างระบบการดูแลสุขภาพภาคเอกชนกับระบบการดูแลสุขภาพภาครัฐ

รายการอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2566). *ข้อมูล ความรู้ บทวิเคราะห์เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การแพทย์ของประเทศไทย*. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.



- เกรียงศักดิ์ แสงสว่าง และอภิรัตน์ โกสุมา. (2566). ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 9(1), 9-17.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. ทวีพริ้นท์.
- ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา. (2563). ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน: กรอบแนวความคิดของความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์การ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 21(2), 181-191.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2566). *พฤติกรรมองค์การ* (ครั้งที่ 6). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปภัสร์ ปานพรม, วรกฤต เกื่อนช้าง และทนง ทศไกร. (2566). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารศูนย์ฝึกอบรมตำรวจตามหลักทฤษฎีปาปนิคสูตร. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(6), 255-266.
- มัทนิน พงศ์ธนาภัทร, ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ และดวงเดือน จันทรเจริญ. (2565). โปรแกรมฝึกอบรมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นธุรกิจดูแลสุขภาพภาคเอกชน. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ฉบับเทคโนโลยีการศึกษา*, 6(1), 15-25.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2567). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา* (พิมพ์ครั้งที่ 6). เอเชียติจิตอลการพิมพ์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580)*. เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก. ลงวันที่ 13 ตุลาคม 2561, หน้า 1-71.
- ละเอียด จงกลนี, อินตอง ชัยประโคน, พระฮอนดา เข็มมา, เกรียงไกร ปัญญาประเสริฐกุล, และครรชิต ชัยกิจ. (2562). การบริหารการศึกษาสู่ความสำเร็จ: หลากหลายมิติของภาวะผู้นำ 4.0. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 6(4), 61-70.
- สกล อยู่วิทยา, สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ทวีศักดิ์รูปสิงห์, และธนธิป ศุภประดิษฐ์. (2564). การพัฒนารูปแบบบริการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการครุศาสตร์ อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 12(3), 75-84.
- สิงห์คำ ยอดปานันท์. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหาร การเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุดาวดี เติบุญมี. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการบริหารองค์การ. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(2), 98-113.



- สุพจน์ ประไพเพชร, สราวุธ กุลแดง, ราตรี เลิศหว่าทอง, และสุดสวสดี ประไพเพชร. (2566). ภาวะผู้นำ: แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบ. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปัญหา*, 2(1), 59-73.
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, บุญมี พันธุ์ไทย และสมจิตรา เรืองศรี. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- Aga, D.A. (2016). Transactional leadership and project success: the moderating role of goal clarity. *Procedia Computer Science*, 100, 517 – 525.
- Almaqableha, A., & Omarb, K. (2024). Nexus of leadership style organizational climate, motivation and organizational citizenship behavior in Jordanian telecommunications. *Revista de Gesto Social e Ambiental*, 18(5), 1-18.
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
- Bass, B.M., & Riggio, R.E. (2006). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Basalamah, M.S.A., & Ajmal, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). Harper & Row.
- Engelbert, L. H., Elk, M. V., Kandrik, M., Theeuwes, J., & Vugt, M. V. (2023). The effect of charismatic leaders on followers' memory, error detection, persuasion and prosocial behavior: A cognitive science approach. *The Leadership Quarterly*, 34(3), 101656.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Syndeman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed). John Wiley and Sons.
- Kokt, D., & Seqhobane, M. (2024). The impact of remote and hybrid work and psychological wellbeing on organizational citizenship behavior: The moderating effect of psychological capital. *Acta Commerci*, 24(1), 11-11.
- Lavelle, J. J., Rupp, D. E., & Brockner, J. (2007). Taking a multifoci approach to the study of justice, social exchange, and citizenship behavior: The target similarity model. *Journal of Management*, 33(6), 841-866.



- Lee, H. W. (2020). Motivational effect of performance management: does leadership matter?. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 16(59), 59-76.
- Luo, Y. J., Li, Y. P., Choi, J. N., & Du, J. (2020). Visionary leadership effectiveness: Moderating roles of power distance and middle-way thinking. *Social Behavior and Personality*, 48(12), 1-12.
- Mondy, R.W., & Mondy, J. B. (2014). *Human resource management* (13th ed.). Prentice Hall.
- Nikookar, H., Ahi, P., & Akbari, M. (2021). The impact of vision leadership on organizational effectiveness: The mediating role of organizational citizenship behavior. *The Journal of Productivity Management*, 15(2), 57-70.
- Nurtjahjani, F., Alotaibi, H. S., Batubulan, K. S., & Puspita, A. F. (2023). Does transformational and transactional leadership in Indonesia's construction sector affect organizational citizenship behavior through job satisfaction?. *Problems and Perspectives in Management*, 21(4), 639-649.
- Ojala, A. (2013). *Leadership styles and traits in the public sector: Study in Vaasa Central Hospital*. Business Economics and Tourism, Vaasa University of Applied Sciences.
- Rosadi, I., Setyaningsih, S., & Suhardi, E. (2024). The influence of visionary leadership, organizational culture, self-efficacy, and work motivation on teacher creativity. *Journal of Shenyang Jianzhu University (Naturel Science)*, 40(1), 30-55.
- Sitohang, M. (2022). The influence of leadership styles, entrepreneurship trait, and work motivation of civil servants against organizational citizenship behavior. *Quality Access to Success*, 23(189), 74-88.
- Tambe, S., & Shanker, M. (2014). A study of organizational citizenship behaviour (OCB) and its dimensions: A literature review. *International Research Journal of Business and Management*, 1(1), 67-73.
- Ubaidillah, M., Christiana, R., & Sahrandi, A. (2019). The visionary leadership strategy in advancing educational institutions. *Journal of Educational Innovation*, 6(2), 206-215.



- Udin, U., Dharma, R.D., Dananjoyo, R., & Shaikh, M. (2023). The role of transformational leadership on employee performance through organizational learning culture and intrinsic work motivation. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(1), 237-246.
- Westley, F., & Mintzberg, H. (1989). Visionary leadership and strategic management. *Strategic Management Journal*, 10, 17-32.
- Widarko, A., & Brotosuharto, M. K. A. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Human Resource Management*, 2(2), 1-16.
- Widodo, W., & Yusuf, F. A. (2021). The effect of organizational citizenship and visionary leadership on contextual performance: A case study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 377-386.



ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยาย

โอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 3

Administrative Factors Influencing the Implementation of Internal Quality Assurance Systems in Opportunity Expansion Schools under the Narathiwat Primary Educational Service Area Office 3

มุฮัมหมัดฟาเดล ยาลาแว^{1*} จิราวรรณ ราชแก้ว¹ ซูวัยบ๊ะห์ มะอูเซ็ง¹ ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ¹

Muhammadfadel Yalawae^{1*} Jirawan Rachkaew¹ Suwaibah Ma-useng¹ Narongsak Rordkorb¹

(Received: March 12, 2025; Revised: May 11, 2025; Accepted: May 30, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดระบบประกันคุณภาพภายใน 2) ศึกษาปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้บริหาร ครู และบุคลากร จากโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 3 จำนวน 89 คน คำนวณผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป G-power 3.1.9.7 (Effect size = 0.15 effect size for $\alpha = 0.05$ power Analysis = 0.95) เครื่องมือที่ใช้ประกอบไปด้วย 1) แบบสอบถามปัจจัยการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาส 2) แบบสอบถามการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส เป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยการจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนและปัจจัยการวางแผนพัฒนาระบบการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ปัจจัยการบริหารสถานศึกษา ด้านการพัฒนาครู บุคลากร ด้านการจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และด้านการบริหารหลักสูตร ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสร้างสมการพยากรณ์การจัดระบบประกันคุณภาพภายใน ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y_t = 0.914 - 0.429(X_4) + 0.222(X_2) + 0.178(X_3)$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z_y = 0.500(Z_4) + 0.262(Z_2) + 0.213(Z_3)$

¹สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

¹Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Prince of Songkla University

*Corresponding author. E-mail: fadel258955@gmail.com



คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหารสถานศึกษา ระบบประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนขยายโอกาส

Abstract

This research aimed to: (1) examine the level of internal quality assurance system implementation, and (2) investigate the school administrative factors that influence the implementation of internal quality assurance systems in opportunity expansion schools. The sample consisted of 89 participants, including administrators, teachers, and staff from opportunity expansion schools under the Narathiwat Primary Educational Service Area Office 3. The sample size was determined using the G*Power 3.1.9.7 program (Effect Size = 0.15, α = 0.05, Power = 0.95). The research instruments included: (1) a questionnaire on school administrative factors in opportunity expansion schools, and (2) a questionnaire on the implementation of internal quality assurance systems, both using a five-point Likert scale. Data were analyzed using mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D.), and multiple regression analysis to address the research objectives.

The findings revealed the following: 1) The overall level of internal quality assurance system implementation in opportunity expansion schools was high. The highest-rated components were implementation according to plans and planning for educational system development. 2) Administrative factors related to teacher and personnel development, the school environment and atmosphere, and curriculum management had a statistically significant influence on the implementation of internal quality assurance systems at the 0.01 level. The predictive equation for internal quality assurance system implementation were as follows: Raw score prediction equation: $Y_t = 0.914 - 0.429(X_4) + 0.222(X_2) + 0.178(X_3)$ Standard score prediction equation: $Z_y = 0.500(Z_4) + 0.262(Z_2) + 0.213(Z_3)$

Keywords: School Administration Factors, Internal Quality Assurance System, Opportunity Expansion Schools

บทนำ

การบริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการศึกษา มีผลหลายส่วนต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งราชกิจจานุเบกษา (2561) ได้กำหนดให้สถานศึกษามีการจัดระบบประกันคุณภาพภายในทุกแห่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียนขยายโอกาส ซึ่งเป็นที่จัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนที่มีข้อจำกัดด้านโอกาส การเข้าถึงการศึกษาภาคบังคับ จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน



ที่กำหนด (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2564) โรงเรียนขยายโอกาส มีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา เปิดโอกาสให้นักเรียนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือมีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจและสังคมได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง ดังนั้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2563) การบริหารที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาสประกอบด้วยหลายมิติ เช่น ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรของโรงเรียน การพัฒนาครูให้มีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการสนับสนุนการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถช่วยให้โรงเรียนสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด และสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการได้ (สุภาวดี ศรีสวัสดิ์, 2565)

กระบวนการดังกล่าวยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนโดยมีหน่วยงานต้นสังกัดคอยส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล สถานศึกษาที่ไม่สามารถปฏิบัติงานบางประการตามที่กำหนดสามารถขอผ่อนผันจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และจัดแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพการจัดการศึกษาของตนเองได้ นอกจากนี้ แนวทางการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส ยังต้องอาศัยการประเมินอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาปรับปรุงตามหลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามผลการประเมินที่ได้รับ ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมาย (ณัฐริกา สรุตนะ และคณะ 2567)

จากความสำคัญและปัญหาในการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการจัดการระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาสโดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบดังกล่าว คาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะช่วยให้การจัดการประกันคุณภาพภายใน ในโรงเรียนขยายโอกาสมีความถูกต้องและเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น อันจะเป็นทางเลือกและแนวทางใหม่สำหรับการพัฒนาการจัดการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาที่น่าเชื่อถือและเหมาะสมตามบริบทของสถานศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างประสบการณ์และองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้วิธีการ เทคนิคในการบริหารคุณภาพสถานศึกษาในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการระบบประกันคุณภาพภายใน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส



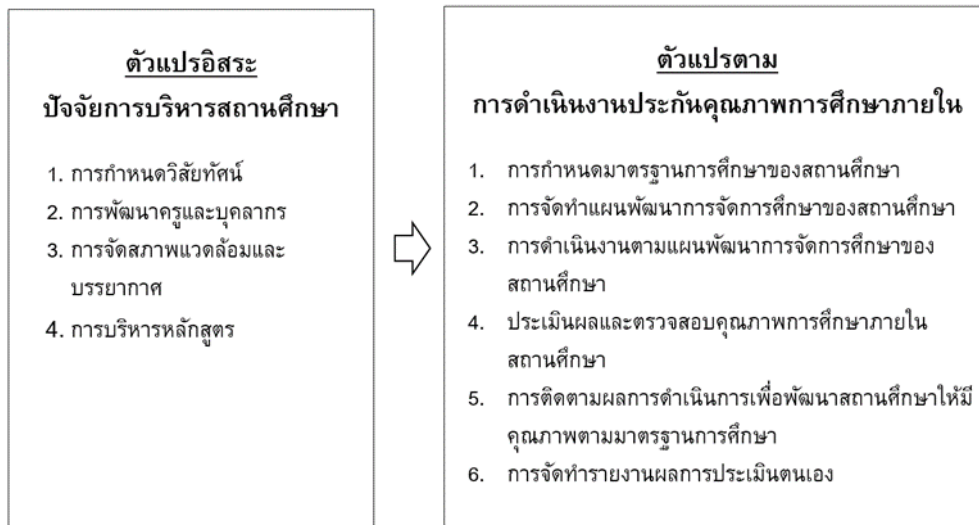
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารสถานศึกษา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของอนุพงศ์ ไชยบุตร (2564) ที่ได้สังเคราะห์เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงสรุปความหมายของปัจจัยการบริหารสถานศึกษา หมายถึง คุณลักษณะคุณสมบัติ และกลยุทธ์ในการบริหารของผู้บริหาร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1. การกำหนดวิสัยทัศน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกำหนดทิศทางของสถานศึกษา โดยต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ 2. การพัฒนาครูและบุคลากรเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และความรับผิดชอบ ซึ่งจะยกระดับคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียนโดยตรง 3. การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีทั้งทางกายภาพและสังคม จะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมความร่วมมือ การให้เกียรติ และการยอมรับซึ่งกันและกัน กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ 4. การบริหารหลักสูตรต้องคำนึงถึงบริบทของผู้เรียน ท้องถิ่น และชุมชน โดยมีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการจัดการเรียนรู้ และการประเมินผลที่เหมาะสม รวมทั้งบูรณาการสาระการเรียนรู้และจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจและความสามารถของผู้เรียน เพื่อให้หลักสูตรตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง

การจัดระบบประกันคุณภาพภายใน ตามราชกิจจานุเบกษา (2561) ซึ่งประกอบด้วย 1) กำหนดให้สถานศึกษามีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา 2) จัดทำและดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา 3) จัดประเมินผลและตรวจสอบ ติดตามผล และจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองเสนอต่อต้นสังกัด

ในการนี้ โรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 ถือเป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยราชกิจจานุเบกษา (2553) ได้กล่าวให้โรงเรียนข้างต้น ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่ามีปัจจัยการบริหารสถานศึกษาด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey study) มุ่งศึกษาปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่มีผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากร ของโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 จำนวน 369 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากร ของโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 89 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป G-power 3.1.9.7 (Effect Size = 0.15 effect size for $\alpha = 0.05$ power Analysis = 0.95) และเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามกลับได้จำนวน 164 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามปัจจัยการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาส
2. แบบสอบถามการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส

ทั้งนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยมาก



วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามปัจจัยการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาส ดังนี้

- 1.1 ศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารสถานศึกษา
- 1.2 พัฒนาแบบสอบถามปัจจัยการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาส
- 1.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นส่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดระบบประกันคุณภาพภายใน จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลจำนวน 1 ท่าน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ (IOC) โดยมีผลคุณภาพรายข้อทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) อยู่ที่ .972 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยการใช้เทคนิคร้อยละ 50 มีค่าระหว่าง 0.70-0.85 มีค่าอำนาจจำแนกดี จำนวน 20 ข้อ

1.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 89 คน

2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส มีดังนี้

- 2.1 ศึกษาแนวคิด เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบประกันคุณภาพภายใน
- 2.2 พัฒนาแบบสอบถามการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส
- 2.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นส่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดระบบประกันคุณภาพภายใน จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลจำนวน 1 ท่าน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ (IOC) โดยมีผลคุณภาพรายข้อทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.67 สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) อยู่ที่ .982 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยการใช้เทคนิคร้อยละ 50 มีค่าระหว่าง 0.60-0.87 มีค่าอำนาจจำแนกดี จำนวน 30 ข้อ
- 2.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ได้กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการยื่นขอเอกสารขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยจากคณะศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการต้นสังกัดของสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อประสานขอเก็บข้อมูลกับผู้บริหารและครูในสังกัด



2. จัดส่งเอกสารดังกล่าวไปยังต้นสังกัด และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Google forms โดยกำหนดเวลาตอบกลับอย่างชัดเจน ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลคือกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
3. ติดตามการตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
4. ในกรณีครบกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับตามที่ระบุไว้ผู้วิจัยจะติดตามสอบถามทางโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่จัดส่งตามกำหนด โดยสอบถามทางโทรศัพท์ และวิธีอื่น ๆ
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมาได้
6. วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ผลระดับของการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ เพื่อหาร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนของบุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้ 4.51-5.00, 3.51-4.5, 2.51-3.50, 1.51-2.50 และ 1.00-1.50 หมายถึง มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ
2. วิเคราะห์ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายใน โดยการหาค่าถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. การจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.54) โดยพบว่าปัจจัยการจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนและปัจจัยการวางแผนพัฒนาระบบการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.58) และปัจจัยการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.64) รายละเอียดดังตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส

ตัวแปร	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. การกำหนดมาตรฐานการศึกษา	4.50	0.54	มาก
2. การวางแผนพัฒนาระบบการศึกษา	4.51	0.57	มากที่สุด
3. การจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา	4.51	0.58	มากที่สุด
4. การประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา	4.44	0.59	มาก



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
5. การติดตามผลการจัดการ	4.44	0.63	มาก
6. การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง	4.38	0.64	มาก
รวม	4.47	0.54	มาก

2. ผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส

ตัวแปร	ค่าขนาดอิทธิพล			t	p-value
	b	S.E.	β		
การกำหนดวิสัยทัศน์ (X_1)	.018	.051	.022	.348	.728
การพัฒนาครูและบุคลากร (X_2)	.222	.062	.262	3.594	.000**
การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ (X_3)	.179	.063	.213	2.839	.005**
การบริหารหลักสูตร (X_4)	.429	.059	.500	7.227	.000**
ค่าคงที่	.914	.134		6.812	.000**
R = .907 R ² = .823 F = 184.201 Sig. = .000					

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาครูและบุคลากร (X_2) ปัจจัยด้านการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ (X_3) และปัจจัยด้านการบริหารหลักสูตร (X_4) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถเรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรพยากรณ์ที่มีต่อตัวแปรเกณฑ์จากมากไปน้อยได้คือ ด้านการบริหารหลักสูตร ($\beta = .500$) ด้านการพัฒนาครูและบุคลากร ($\beta = .262$) ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ($\beta = .213$) สามารถสร้างสมการพยากรณ์การจัดระบบประกันคุณภาพภายใน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์คะแนนดิบ

$$Y_t = 0.914 + 0.429(X_4) + 0.222(X_2) + 0.179(X_3)$$



สมการพยากรณ์คะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.500(Z_1) + 0.262(Z_2) + 0.213(Z_3)$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส ปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยการจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนและปัจจัยการวางแผนพัฒนาระบบการศึกษา และปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง มีประเด็นน่าสนใจสามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 การวางแผนพัฒนาระบบการศึกษา โดยรวมส่งผลอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือ โรงเรียนมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา ทั้งนี้เพราะการจัดทำแผนประจำปีสามารถทราบถึงกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจรัตน์ กลั่นเขตรกิจ และคณะ (2566) ที่ทำการวิจัยพบว่า การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาอยู่ในระดับมาก

1.2 การจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ พบว่า ปัจจัยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ในการกำกับติดตามผลการจัดระบบประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน เนื่องจากการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้การจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชนก เสริมสมบูรณ์ และคณะ (2568) ซึ่งได้ศึกษาพบว่าการจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาอยู่ในระดับมาก

1.3 การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริหารภายในสถานศึกษาและคุณภาพของผู้เรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษามีการระบุสภาพทั่วไปและเป้าหมายการพัฒนาไว้อย่างชัดเจนในรายงานผลการประเมินตนเอง ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดทำรายงานประจำปีถือเป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริหาร ซึ่งช่วยสะท้อนมาตรฐานและประสิทธิภาพของสถานศึกษา ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุพงศ์ ไชยบุตร (2564) ที่ศึกษาพบว่าการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจัยการบริหารหลักสูตร และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ปัจจัยการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ประเด็นที่น่าสนใจและสามารถอภิปราย ดังนี้

2.1 การบริหารหลักสูตรโดยรวมมีผลในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การที่สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรโดยคำนึงถึงบริบทของผู้เรียน ท้องถิ่น และชุมชน ทั้งนี้



เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนสามารถส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุพงศ์ ไชยบุตร (2564) ที่พบว่า ด้านการบริหารหลักสูตร ได้แก่ การวางแผนดำเนินการที่ชัดเจน ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

2.2 การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมส่งผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารส่งเสริมบรรยากาศ ความไว้วางใจและการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งขององค์กรที่ดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมาภรณ์ เปล่งวาจา และคณะ (2567) พบว่า บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Okeke et al. (2020) ที่ได้ศึกษาบรรยากาศของโรงเรียนเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในรัฐแอนนามบรา ประเทศไนจีเรีย

สรุปผลการวิจัย

การจัดระบบประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการสำคัญที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นมาตรฐานและคุณภาพในทุกมิติโดยเฉพาะในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนในพื้นที่ชนบทและห่างไกล ดังนั้น ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3 จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า โรงเรียนขยายโอกาสมีการจัดระบบประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การวางแผนพัฒนาระบบการศึกษาและการจัดระบบประกันคุณภาพภายในตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงเรียนมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการกำกับติดตามอย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ในขณะที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงถึงคุณภาพของการบริหารภายในสถานศึกษาและสะท้อนถึงการดำเนินการตามแนวทางประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการจัดระบบประกันคุณภาพภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ การพัฒนาครูและบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ และการบริหารหลักสูตร โดยเฉพาะปัจจัยการบริหารหลักสูตร มีผลในระดับมากที่สุด โดยโรงเรียนมีการจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนและชุมชน ซึ่งส่งผลให้การจัดการเรียนรู้อมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศแม้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



แต่ยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรที่มีความไว้วางใจและการยอมรับนับถือกัน เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. โรงเรียนขยายโอกาสควรส่งเสริมให้มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่องและชัดเจน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของครูและบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อให้แผนพัฒนาสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของสถานศึกษาและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในการจัดระบบประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน รวมถึงมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบหรือแนวทางการจัดระบบประกันคุณภาพภายในที่ประสบความสำเร็จในโรงเรียนขยายโอกาสแต่ละพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบและประมวลเป็นแนวทางที่สามารถปรับใช้ได้จริงในบริบทที่หลากหลาย

2. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมโรงเรียนขยายโอกาสในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถอธิบายภาพรวมของระบบประกันคุณภาพภายในในระดับประเทศได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). *แนวทางการจัดระบบประกันคุณภาพภายในประกันคุณภาพภายใน*. สำนักมาตรฐานการศึกษา.

ขวัญชนก เสริมสมบูรณ์, สรรเสริญ หุ่นแสน และกัญญกร เอี่ยมพญา. (2568). แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 21(1), 115-131. https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/booksearch/upload/2221_1736310230.pdf



- ณัฐริกา สรุตตะนะ, พงษ์ศักดิ์ ศรีจันทร์ และพิมพ์พร จารุจิตร. (2567). ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขนาดเล็ก พหุกรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรธานี. *วารสารเสถียรวิทย์ปริทัศน์*, 4(3), 621-633. <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/stw/article/view/1674/1387>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สุวีริยาสาส์น.
- เบญจรัตน์ กลั่นเขตรกิจ, เยาวเรศ รักดีจิตร และทินกร ชอัมพงษ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีภาคตะวันออกแห่งสุวรรณภูมิ*, 3(2), 64-114. <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/JEITS/article/view/3468/3588>
- ปัทมาภรณ์ เปล่งวาจา, อรพรรณ ตูจันดา และดวงใจ ชนะสิทธิ์. (2567). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2. *วารสารสิรินธรปริทรรศน์*, 25(2), 1087-1099. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jsr/article/view/272644/186761>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2553). *กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพศึกษา พ.ศ. 2553*. เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก. หน้า 22-35.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). *กฎกระทรวง การประกันคุณภาพศึกษา พ.ศ. 2561*. เล่ม 135 ตอนที่ 11 ก. หน้า 1-5.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2564). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กระทรวงศึกษาธิการ*.
- สุภาวดี ศรีสวัสดิ์. (2565). การบริหารสถานศึกษากับการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. *วารสารการศึกษาไทย*, 18(2), 45-62.
- อนุพงศ์ ไชยบุตร. (2564). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]*. https://gsmsis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2021120162421229143_fulltext.pdf
- Okeke, J. N. J., Igbokwe, I. C., Ogbo, R. N., & Ekweogu, L. B., (2020). School Climate As Predict or Of Teachers Job Performance In Secondary Schools In Anambra State, Nigeria. *International Journal of Education and Research*, 8(3), 17-26. <http://www.ijern.com/journal/2020/March-2020/03.pdf>



การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps

สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4

The Development of Analytical Thinking Skills in the al-Hadith Subject Using GPAS 5 Steps Process for Year 4 Primary Islamic Studies Students

ซอฟาน สุลอง^{1*} มุหัมมัดสุหัยมี เฮงยามา¹ อับดุลรอแม สุลอง¹

Sofan Sulong^{1*} Muhammadsuhaimi Haengyama¹ Abdulramae Sulong¹

(Received: February 25, 2025; Revised: May 14, 2025; Accepted: May 21, 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 รายวิชาอัลหะดีษ โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนและหลังเรียน (3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อกระบวนการ GPAS 5 Steps กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 โรงเรียนसानตริธรรมจำนวน 32 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (3) แบบทดสอบทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงสถานการณ์ (4) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการ GPAS 5 Steps สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า คะแนนทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และนักเรียนพึงพอใจต่อกระบวนการ GPAS 5 Steps อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การคิดวิเคราะห์ รายวิชาอัลหะดีษ กระบวนการ GPAS 5 Steps การพัฒนาทักษะ

Abstract

The objectives of this research were: (1) to develop analytical thinking skills in the al-Hadith subject using the GPAS 5 Steps process for Year 4 students in the primary Islamic studies stage; (2) to compare students' learning achievement before and after the instruction; and (3) to examine students' satisfaction with the GPAS 5 Steps process. The

¹คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹Faculty of Education, Yala Rajabhat University

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



sample consisted of 32 Year 4 students from the primary Islamic studies stage students in the first semester of the 2024 academic year at Santitham School, selected using a cluster random sampling technique.

The research instrument included: (1) lesson plans based on the GPAS 5 Steps process, (2) an academic achievement test, (3) a situational analytical thinking skills test, and (4) a satisfaction questionnaire regarding the GPAS 5 Steps process. Data were analyzed using mean, standard deviation, and t-tests statistics. The results indicated that students' analytical thinking skills and academic achievement scores after instruction were significantly higher than before instruction at the 0.001 level of significance. Students' satisfaction with the GPAS 5 Steps process was at a high level.

Keywords: Analytical Thinking, al-Hadith Subject, GPAS 5 Steps Process, Skill Development

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ รวมถึงการเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการศึกษา ซึ่งส่งผลให้เกิดความท้าทายด้านศีลธรรมและวัฒนธรรมมากขึ้น (Bates, 2019) ระบบการศึกษาไทยภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้เน้นกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาได้จริง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศาสนาอิสลามที่ให้ความสำคัญกับการใช้ปัญญาและการคิดวิเคราะห์ โดยในอัลกุรอานมีหลายอายะฮ์ที่กล่าวถึงการใช้สติปัญญา เช่น อายะฮ์ที่ 219 ในซูเราะฮ์อัลบะเกาะเราะฮ์ที่กล่าวว่า “และจงพิจารณาในบรรดาสัญญาณของพระองค์เถิด บรรดาผู้ที่มีปัญญานั้นจะเข้าใจ” การศึกษาหะดีษจึงไม่ใช่เพียงแค่การท่องจำ แต่ต้องอาศัยการคิดวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจหลักศาสนาได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น (Sulaiman, 2021)

การสอนหะดีษในปัจจุบันยังคงเน้นการบรรยายและการท่องจำเป็นหลัก ซึ่งทำให้ผู้เรียนขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์ ไม่สามารถประเมินความถูกต้องของสายรายงานหรือเนื้อหาของหะดีษได้อย่างมีเหตุผล อีกทั้งยังไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ร่วมสมัยได้ (Mukhibat, 2019) ส่งผลให้นักเรียนไม่สามารถพัฒนาแนวคิดเชิงตรรกะเกี่ยวกับศาสนาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเข้าใจหลักการอิสลามอย่างแท้จริง (อัชมาน เดอะ, 2566) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสอนวิชาหะดีษที่โรงเรียนศาสนวัฒนธรรม ซึ่งพบว่าบรรยากาศในชั้นเรียนเต็มไปด้วยปัญหาที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน นักเรียนหลายคนไม่มีความสุขกับการเรียน ขาดความกระตือรือร้น และแสดงอาการเบื่อหน่ายกับการเรียนการสอนแบบเดิม ๆ อีกทั้งยังพบปัญหาความแตกต่างด้านศักยภาพของผู้เรียน โดยนักเรียนที่เรียนรู้ได้เร็วสามารถเข้าใจบทเรียนได้ง่าย ในขณะที่



ที่นักเรียนที่เรียนรู้ได้ซ้ำกลับไม่สามารถตามทันเพื่อนร่วมชั้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้โดยรวม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าวิชาการเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนในรายวิชาหัดเขียน พบว่าแม้ว่านักเรียนจะมีผลการเรียนที่ดีและตั้งใจเรียน แต่ยังคงขาดทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงลึก เนื่องจากรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการบรรยายและการท่องจำ ทำให้นักเรียนขาดโอกาสในการฝึกฝนการคิดวิเคราะห์ ที่ความ และนำเนื้อหาหัดเขียนไปปฏิบัติในชีวิตจริง ผู้เรียนมีส่วนร่วมน้อย ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหา และไม่ได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามหรืออภิปรายอย่างมีเหตุผล

การศึกษาหัดเขียนควรเน้นให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ที่มาของข้อมูล การประเมินข้อเท็จจริง และการนำไปใช้ในบริบทปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง (Supriyadi et al., 2020) ซึ่งจำเป็นต้องมีรูปแบบการสอนที่สามารถสนับสนุนกระบวนการคิดเชิงวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น เช่น การใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถคิดอย่างเป็นระบบและนำความรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการสอนหัดเขียนในหลากหลายรูปแบบ เช่น การสอนแบบย้อนกลับ และการเรียนรู้แบบร่วมมือ แต่ยังคงขาดการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการที่ส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์โดยเฉพาะ (อับดุลราศัดดี แดวอสอง และ อับดุลรอแม สุลหลง, 2566) การนำกระบวนการ GPAS 5 Steps ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีโครงสร้างชัดเจนมาใช้ในการสอนวิชาหัดเขียน อาจเป็นแนวทางใหม่ที่จะช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ GPAS 5 Steps เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล (Gathering) การคิดวิเคราะห์และสรุปความรู้ (Processing) การปฏิบัติและสื่อสาร (Applying and communicating) และการประเมินตนเอง (Self-Regulating) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ในบริบทของการเรียนการสอนทั่วไป (สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ, 2560)

กระบวนการ GPAS 5 Steps เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะ และค่านิยมได้อย่างกลมกลืนในทุกวิชาและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง นักเรียนสามารถเริ่มต้นจากคำถามหรือข้อสงสัยของตนเอง ค้นคว้าข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์จนได้หลักการ นำไปประยุกต์ใช้สร้างผลงานหรือนวัตกรรม (ศิริวรรณ วณิชพัฒน์, 2559) ขั้นตอนแต่ละขั้นจึงสามารถใช้กับการเรียนรายวิชาหัดเขียนได้ เพราะการเรียนหัดเขียนต้องให้นักเรียนมีโอกาสได้ใช้ความคิด ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้หัดเขียนกับการใช้ชีวิตจริง สามารถหาคำตอบ แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ (Badri, 2022) การเอากระบวนการ GPAS 5 Steps มาใช้ในการจัดการเรียนรู้หัดเขียนจัดว่าเป็นแนวทางเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและช่วยให้นักเรียนสามารถใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์ในการประเมินเนื้อหาหัดเขียนอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การเป็นผู้เรียนที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีคุณค่าอีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาในชั้นเรียนที่พบในโรงเรียนศานติธรรม



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ในรายวิชาอัลหะดีษ สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาอัลหะดีษของนักเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 ที่มีต่อกระบวนการ GPAS 5 Steps ในรายวิชาอัลหะดีษ

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และการสอนอัลหะดีษได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลอย่างมากในทุกมิติของการศึกษา งานวิจัยในปัจจุบันได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical thinking) ผ่านการศึกษาและการเรียนการสอนที่เน้นการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้

1. การคิดวิเคราะห์ในบริบทของการศึกษาศาสนาอิสลาม

ทักษะการคิดวิเคราะห์ถือเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการศึกษาศาสนาอิสลาม ซึ่งทักษะนี้ไม่เพียงแต่เป็นการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล แต่ยังเกี่ยวข้องกับการพิจารณาความหมายและการตีความหลักคำสอนที่มีรากฐานมาจากอัลกุรอานและหะดีษ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จำเป็นในการเข้าใจบริบทของศาสนาและประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน (Majid et al., 2024)

การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ในการศึกษาศาสนาอิสลามต้องยึดหลักการวิจารณ์และการตีความที่รอบคอบ ซึ่งสะท้อนถึงการบูรณาการแนวคิดจากทั้งด้านศาสนาและวิทยาศาสตร์ (Sandi & Nurlaela, 2021) ในงานวิจัยของ Devi (2020) พบว่า การศึกษาทักษะการคิดเชิงลึกในหมู่อาจารย์การศึกษาอิสลาม ทำให้ครูมีความเข้าใจลึกซึ้งในหลักการอิสลามและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการคิดของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ.

2. การใช้เทคโนโลยีในการสอนหะดีษในยุคดิจิทัล

การศึกษาหะดีษในยุคดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งสามารถทำให้นักเรียนเข้าถึงข้อมูลหะดีษได้ง่ายขึ้นและหลากหลายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีอุปสรรคหลายประการที่ยังคงค้างคาในกระบวนการศึกษาหะดีษ เช่น ปัญหาการตีความหะดีษผิดพลาดหรือการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง (อับดุลมันนัน มะดอรอแม, 2564)



จากการศึกษาของ Hassan (2019) พบว่า ในยุคดิจิทัลความท้าทายที่สำคัญในการศึกษาหะดีษคือการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เผยแพร่ในสื่อดิจิทัล ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความเข้าใจและการตีความที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับหะดีษ สิ่งสำคัญคือการสร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีการตรวจสอบข้อมูลและการใช้แหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้จากแหล่งที่มาที่เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ

3. กระบวนการ GPAS 5 Steps

การใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ดังเช่นงานวิจัยของสิริวิญญู ธาตาดินทร์ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดทางประวัติศาสตร์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 กระบวนการนี้ช่วยกระตุ้นการตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้และให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยการจัดการเรียนการสอนที่มีการวางแผนและการสะท้อนผล (Self-reflection) จะช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในกระบวนการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีประสิทธิภาพ (นนทชัย สามงามจันทร์, 2560)

ตามทีอุษา หล่าหมื่น และสมัย วรรณอดร (2567) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ในการพัฒนาทักษะการคิด นักเรียนมีค่าเฉลี่ยด้านทักษะการคิดและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสอนที่เน้นการวางแผนอย่างมีเป้าหมายและการสะท้อนผลช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในเนื้อหาหะดีษ โดยผู้เรียนสามารถพัฒนาและปรับใช้ทักษะการคิดในบริบทที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาทักษะการคิดในศตวรรษที่ 21

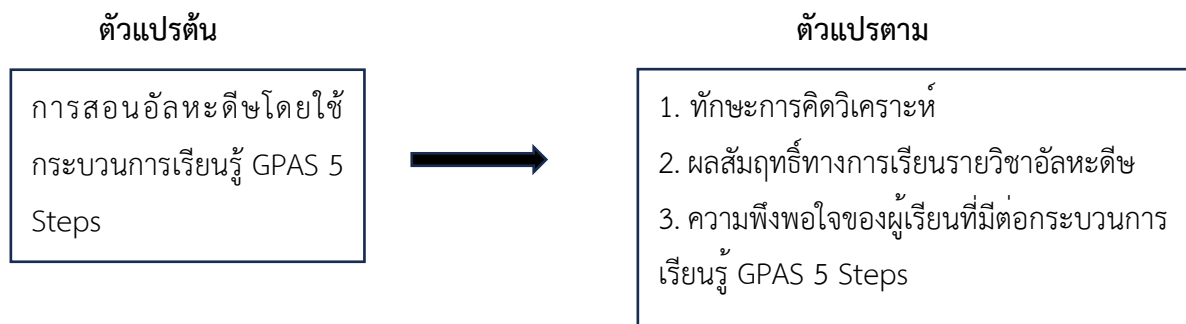
การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ในยุคปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการทักษะชีวิตและทักษะการคิดขั้นสูง ทักษะการคิดในศตวรรษที่ 21 ต้องสามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น กระบวนการสอนที่เน้นการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะการศึกษาอัลหะดีษซึ่งเป็นการศึกษาเนื้อหาที่มีการตีความและมีหลายมุมมองที่สามารถประยุกต์ใช้ในโลกรปัจจุบันได้ การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ควรเน้นการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตจริง เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนที่ใช้การสะท้อนการเรียนรู้ (Reflective teaching) จะช่วยกระตุ้นทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Suntiah, 2023)

สรุปได้ว่า การศึกษาทักษะการคิดวิเคราะห์ในบริบทของการสอนอัลหะดีษเป็นกระบวนการที่มีความท้าทายและต้องการการปรับตัวจากทั้งผู้สอนและผู้เรียน การนำกระบวนการ GPAS 5 Steps มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้ผลในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน และการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนอัลหะดีษจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่ถูกต้องได้ง่ายขึ้น แต่ยังคงต้องมีการควบคุม



และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เผยแพร่ในโลกดิจิทัล ซึ่งคนไทยต้องเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความฉลาดทางสติปัญญาโดยครูผู้สอนต้องพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนด้วยแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เขียนไว้ กระบวนการคิดขั้นสูงเชิงระบบ (GPAS 5 Steps) สามารถนำไปใช้กับการสอนอัลหะดีษที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่พาดพิงถึงท่านนบี เป็นแหล่งที่มาของบัญญัติอิสลามที่สองหลังจากอัลกุรอานได้อย่างถูกต้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 หลังเรียนด้วยกระบวนการ GPAS 5 Steps สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในรายวิชาอัลหะดีษหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการ GPAS 5 Steps สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบ GPAS 5 STEPS อยู่ในระดับในระดับมาก

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 โรงเรียนศานติธรรม ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 167 คนจาก 5 ห้องเรียน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน 1 ห้องเรียน จำนวน 32 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling)



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชาอัลหะดีษ โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps จำนวน 8 แผน มีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00
2. แบบทดสอบวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ จำนวน 40 ข้อ ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ความยากง่าย 0.20-0.80 ค่าอำนาจจำแนก 0.27-0.70 และความเชื่อมั่น KR-20 = 0.85
3. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 40 ข้อ ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ความยากง่าย 0.64-0.80 ค่าอำนาจจำแนก 0.27-0.75 และความเชื่อมั่น KR-20 = 0.95
4. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้ จำนวน 12 ข้อ ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ความเชื่อมั่น 0.73

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทดสอบก่อนเรียนด้วยแบบทดสอบวัดทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
2. ใช้แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps สอนโดยผู้วิจัย จำนวน 8 ชั่วโมง
3. ทดสอบหลังเรียนด้วยแบบทดสอบวัดทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
4. สอบถามความพึงพอใจของนักเรียน
5. รายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps โดยการทดสอบค่าที (t-Test dependent)
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps โดยการทดสอบค่าที (t-Test dependent)
3. นำข้อมูลจากแบบสำรวจความพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลผลตามแนวคิดของเบสท์ (Best & James, 1997)



ผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนก่อนและหลังเรียน

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนก่อนเรียนและหลังเรียน

การทดสอบ	n	คะแนนเต็ม	ผลรวมคะแนน	$\bar{x}$	S.D.	t	p-value
ก่อนเรียน	32	40	778	24.31	3.69	9.76***	0.000
หลังเรียน	32	40	961	30.03	2.61		

***p < 0.001

จากตารางที่ 1 พบว่า กระบวนการ GPAS 5 Steps ที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้รายวิชาอัลหะดีษ มีผลต่อการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน โดยผลการทดลองที่ได้จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คะแนนการวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนหลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งหมายความว่ากระบวนการเรียนรู้ที่ใช้สามารถช่วยเพิ่มพูนทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนได้จริง การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 จึงเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะดังกล่าว และไม่สามารถสรุปผลให้กับกลุ่มนักเรียนอื่น ๆ หรือวิชาอื่น ๆ ได้ การนำผลการทดลองนี้ไปใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้ในวิชาอัลหะดีษและวิชาอื่น ๆ ที่ต้องการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระดับการศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังจากผู้วิจัยจัดรูปแบบการสอนโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนก่อนเรียนและหลังเรียน

การทดสอบ	n	คะแนนเต็ม	ผลรวมคะแนน	$\bar{x}$	S.D.	t	p-value
ก่อนเรียน	32	40	741	23.16	4.38	7.754***	0.000
หลังเรียน	32	40	977	30.54	4.04		

***p < 0.001

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งผลการทดลองที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนี้ไม่สามารถสรุปผลให้กับกลุ่มนักเรียนในระดับอื่น ๆ ได้ เพราะมีการจำกัดขอบเขต



ในการทดลอง แต่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในวิชาอัลหะดีษหรือวิชาอื่น ๆ ที่มีเป้าหมายในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนได้ ทำให้กระบวนการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้นในระยะยาว

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เรียน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps

ข้อที่	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	กระบวนการ GPAS 5 Steps ส่งเสริมให้นักเรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและรายบุคคล	4.31	0.78	มาก
2	กระบวนการ GPAS 5 Steps ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์	4.34	0.75	มาก
3	กระบวนการ GPAS 5 Steps ทำให้ครูตั้งใจสอนให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่นักเรียนในการทำกิจกรรม	4.28	0.77	มาก
4	กระบวนการ GPAS 5 Steps สนุกและน่าสนใจ	4.31	0.82	มาก
5	กระบวนการ GPAS 5 Steps ให้โอกาสนักเรียนซักถามปัญหา	4.28	0.68	มาก
6	กระบวนการ GPAS 5 Steps สามารถเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย	4.28	0.89	มาก
7	กระบวนการ GPAS 5 Steps ทำให้ครูยอมรับความคิดเห็นของนักเรียน	4.31	0.86	มาก
8	กระบวนการ GPAS 5 Steps ให้ความสนใจแก่นักเรียนอย่างทั่วถึงจนเสนอ	4.13	0.98	มาก
9	กระบวนการ GPAS 5 Steps ส่งเสริมให้นักเรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ	4.19	0.78	มาก



ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps (ต่อ)

ข้อที่	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10	กิจกรรมการเรียนการสอนช่วยให้นักเรียนเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์	4.22	0.87	มาก
11	การจัดบรรยากาศห้องเรียนเหมาะต่อการเรียนการสอน	4.28	0.85	มาก
12	เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.09	0.96	มาก
เฉลี่ยโดยรวม		4.25	0.83	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ผู้เรียนมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่ได้รับการจัดเรียงลำดับจากความพึงพอใจสูงสุดไปหาความพึงพอใจต่ำสุด พบว่า ประเด็นผู้เรียนมีความพึงพอใจสูงสุดคือ กระบวนการ GPAS 5 Steps ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์ ครูยอมรับความคิดเห็นของนักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 4.31 ตามลำดับ และประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ กระบวนการ GPAS 5 Steps ให้ความสนใจแก่นักเรียนอย่างทั่วถึงขณะสอน เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนสามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.09 และ 4.13 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ตามแผนการจัดการเรียนรู้สาระอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps มีทักษะการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยได้นำกระบวนการเรียนรู้ GPAS 5 Step มาใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบเชิงรุก (Active learning) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการที่ครูออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเก็บรวบรวมข้อมูล คัดเลือกข้อมูลที่สำคัญ และจัดหมวดหมู่เพื่อการวิเคราะห์และสรุปผล โดยอาศัยเครื่องมือช่วยคิด แผนภาพความคิด (Mind map) เพื่อให้เกิดความเป็นระบบ จากนั้นผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง นำเสนอ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และอภิปรายร่วมกันเพื่อสรุปแนวคิดสำคัญ อันนำไปสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและชัดเจนและช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดของผู้เรียน ผู้เรียนมีโอกาสดูแสวงหาความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะการคิดในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการคิดวิเคราะห์เชิงลึก การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล และการคิดเชิงหลักการจะเห็นได้ชัดว่ากระบวนการนี้ช่วยส่งเสริมการพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การคิดเชิงวิเคราะห์ได้รับการฝึกฝนผ่านการคัดกรองข้อมูล การเชื่อมโยงแนวคิด และการอภิปรายเพื่อสรุปองค์ความรู้สอดคล้องกับ



ผลงานวิจัยของกาญจนา ฐานะวุฒิกุล และน้ำทิพย์ ่องอาจวานิชย์ (2567) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการอ่านวิเคราะห์วรรณคดีไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ผลการวิจัยพบว่าการใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ช่วยพัฒนาความสามารถในการอ่านวิเคราะห์วรรณคดีไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การตั้งคำถามและรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูลในการเรียนรู้ทำให้นักเรียนสามารถคิดวิเคราะห์ได้มากกว่าการนั่งฟังอย่างเดียวสอดคล้องกับพิมชนก เจริญชีพ (2564) ที่ได้ศึกษาผลการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้เพื่อให้นักเรียนคิดวิเคราะห์และเขียนอธิบายได้ โดยนักเรียนวิเคราะห์ประโยคผ่านกระบวนการตั้งคำถามเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของประโยคให้ชัดเจน ผลการวิจัยพบว่าการสอนด้วยวิธีการตั้งคำถาม รวบรวมข้อมูลและจัดกระทำกับข้อมูล การใช้แผนภาพช่วยส่งเสริมให้นักเรียนพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และสามารถอธิบายเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ แผนภาพยังมีส่วนสำคัญในการช่วยให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น โดยทำให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นหลักและประเด็นย่อยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ แผนภาพยังช่วยให้นักเรียนสามารถขยายประโยค และเชื่อมโยงแนวคิดจากประโยคหลักไปยังประโยคย่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน เรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 หลังเรียนมีคะแนนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps เปิดโอกาสให้นักเรียนได้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูล การคัดกรองและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ การนำเสนอแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการสรุปความคิดรวบยอด ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสุภา วรคามิน (2565) ที่พบว่าผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมเป็นฐานสูงกว่าก่อนเรียน และสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 นอกจากนี้นักเรียนยังมีสมรรถนะในการทำงานเป็นทีมในระดับมาก เนื่องจากการจัดการเรียนรู้รูปแบบกลุ่มช่วยกันรวบรวมข้อมูล จัดกระทำข้อมูลและนำเสนอ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักเรียน ทำให้เกิดความท้าทายและแรงจูงใจ ส่งผลให้นักเรียนกระตือรือร้นต่อการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมกิจกรรมดังกล่าว สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทำงานเป็นทีมและมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่มมากขึ้นจนกระทั่งประสบความสำเร็จร่วมกัน การที่นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองทำให้เกิดการจดจำและเข้าใจเนื้อหาได้ลึกซึ้งกว่าการเรียนแบบท่องจำ กระบวนการ GPAS 5 Steps ยังช่วยส่งเสริมความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการเรียนรู้ของนักเรียน เนื่องจากกิจกรรมที่ออกแบบมีความท้าทายและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ทำให้นักเรียนเกิดความสนใจและมุ่งมั่นที่จะทำความเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้งมากขึ้น ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนตามที่ศักดิ์สิน โจรจน์สรณมย์ (2565) ได้กล่าวไว้ว่า



GPAS 5 Steps เป็นเทคนิคการสอนที่เน้นกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แบบแอคทีฟเลิร์นนิง (Active learning) พร้อมทั้งมีบทบาทเป็นเจ้าของการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยกระบวนการนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ แสวงหาข้อมูลรอบด้าน เพื่อให้สามารถตอบโจทย์การเรียนรู้ได้อย่างครบถ้วน คิดวิเคราะห์ และสรุปความรู้ เพื่อนำไปสู่การวางแผนและเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติ ลงมือทำจริง และแก้ปัญหาจริง เพื่อพัฒนาแนวทางที่ดีที่สุด สื่อสารและนำเสนอข้อมูล ผ่านรูปแบบที่หลากหลาย สร้างคุณค่าให้กับผลงาน และต่อยอดให้เกิดประโยชน์แก่สังคม นอกจากนี้สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ (2560) ยังกล่าวอีกว่าการเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps เป็นหนึ่งเทคนิคที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยใช้กระบวนการคิดขั้นสูงเชิงระบบ หรือที่เรียกว่า กระบวนการ GPAS ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่มีพลังสูงสุด เน้นการคิดวิเคราะห์ระดับสูง ทั้งนี้ งานวิจัยของวาวรินทร์ พงษ์พัฒน์ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความสำเร็จในการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps ระดับชั้น ม.3 ยังชี้ให้เห็นอีกว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยวิธีนี้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสัตตรัตน์ แซ่ย่าง และณัฐนันท์ แสนเรือน (2565) ได้ศึกษาวิจัย การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องรอบรู้รูปสี่เหลี่ยมโดยใช้การเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนการสอนโดยใช้การเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลรวมคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจใน กระบวนการ GPAS 5 Steps ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คือ กระบวนการ GPAS 5 Steps ส่งเสริมให้ครูยอมรับความคิดเห็นของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และ อันดับที่ 3 คือ กระบวนการ GPAS 5 Steps สามารถเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้มากในทุกองค์ประกอบการจัดการเรียนรู้ ทั้งนี้การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสามารถของตนเอง ทำให้ผู้เรียนมีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเองมากขึ้น กระบวนการ GPAS 5 Steps ช่วยส่งเสริมความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการเรียนรู้ของนักเรียน เนื่องจากกิจกรรมที่ออกแบบมีความท้าทายและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ทำให้นักเรียนเกิดความสนใจและมุ่งมั่นที่จะทำความเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้ง ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเพิ่มขึ้นทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ GPAS 5 Steps ซึ่งสอดคล้องกับ



ผลงานวิจัยของดาวธิดา วีระพันธ์ และกมลมาศ วงษ์ใหญ่ (2567) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการคิดขั้นสูงด้วยกระบวนการ GPAS 5 Steps จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้ แบบ GPAS 5 Steps ในรายวิชาสังคมศึกษา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ งานวิจัยของพรชัย ทาลา (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาชุดการสอนรายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้ชุดการสอนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนต้นปีที่ 4 พบว่า

1. กระบวนการ GPAS 5 Steps ที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาอัลหะดีษ มีผลสำคัญในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน โดยจากผลการทดลอง พบว่า คะแนนการวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนหลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังเรียนรายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps มีค่าผลสัมฤทธิ์สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งบ่งชี้ว่า กระบวนการ GPAS 5 Steps มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมและพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในวิชาอัลหะดีษ การใช้กระบวนการนี้ช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนรู้เนื้อหาวิชาได้ดีขึ้นและมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น
3. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักเรียนมีความพึงพอใจสูง ต่อกระบวนการเรียนการสอนที่ใช้แนวทางนี้ การเรียนรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วมของนักเรียนและการใช้กระบวนการที่ช่วยส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ ทำให้นักเรียนรู้สึกมีส่วนร่วมและสนุกสนานในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งในเนื้อหาวิชาและพัฒนาทักษะการคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการ GPAS 5 สามารถพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจของนักเรียนในรายวิชาอัลหะดีษ ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สามารถนำไปต่อยอดในการใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ในการพัฒนา



ทักษะการคิดวิเคราะห์ในวิชาอื่น ๆ โดยเฉพาะวิชาที่มีเนื้อหาซับซ้อนและต้องการการวิเคราะห์ที่ลึกซึ้ง เช่น วิชาอัลฟิสิกส์ วิชาอัลอะกิดะฮ์ หรือวิชาภาษาอาหรับ การนำกระบวนการนี้ไปใช้สามารถส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในหลายสาขาวิชา

2. การส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นข้อพิสูจน์ถึงประสิทธิภาพของ กระบวนการ GPAS 5 Steps ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ในวิชาอัลอะกิดะฮ์ ซึ่งสามารถต่อยอด ไปสู่การพัฒนาในวิชาอื่น ๆ ที่เน้นการเรียนรู้เชิงลึกและการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยการใช้วิธีการสอนแบบ กระตุ้นการคิดและการมีส่วนร่วมของนักเรียนได้

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีผลในการเพิ่มความสนใจและความพึงพอใจของนักเรียน โดยการให้ โอกาสนักเรียนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้และการอภิปรายร่วมกัน สามารถนำแนวทางนี้ไปปรับใช้ใน วิชาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของนักเรียนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ในรายวิชาอัลอะกิดะฮ์กับตัวแปร อื่น ๆ เช่น รายวิชาอัลฟิสิกส์หรืออัลอะกิดะฮ์โดยเลือกเนื้อหาที่เป็นปัญหาในการเรียนรู้
2. ควรศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps เพื่อพัฒนาการคิดเชิง สร้างสรรค์ในการออกแบบนวัตกรรมอัลอะกิดะฮ์
3. ควรศึกษากระบวนการ GPAS 5 Steps เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรของผู้เรียนในรายวิชาอัลอะกิดะฮ์ หรือรายวิชาอื่น ๆ สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนปลาย

รายการอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). *หลักสูตรอิสลามศึกษาพุทธศักราช 2546 ฉบับปรับปรุง 2555*. กรุงเทพฯ: คุรุสภา
ลาดพร้าว.
- กาญจนา ฐานะวุฒิกุล และน้ำทิพย์ ่องอาจวานิชย์. (2567). การพัฒนาความสามารถการอ่านวิเคราะห์
วรรณคดีไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps ร่วมกับ อินโฟ
กราฟิก. *วารสารสหวิทยาการเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 14(1), 7-14
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/GRAURU/article/view/272627>
- นนทชัย สามงามจันทร์. (2560). *ลักษณะของแผนการสอนที่ดี*. <https://blog.nsrui.ac.th/60111806059/3696>



- ดาวรรดา วีระพันธ์ และกมลมาศ วงษ์ใหญ่. (2567). ผลการจัดกิจกรรมด้วยบอร์ดเกม เรื่อง คิด-คัด-แยก ร่วมกับกระบวนการ GPAS 5 Step เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิด. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์*, 18(2), 45-60.
- พรชัย ทาลา. (2561). การพัฒนาชุดการสอนรายวิชาพื้นฐานคณิตศาสตร์ รหัสวิชา ค 23101 เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้กระบวนการ GPAS 5 Steps. https://www.kroobanok.com/board_view.php?b_id=163050&bcid_id=16#google_vignette
- พิมชนก เจริญชีพ. (2564). การศึกษาผลการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5Es) ร่วมกับวิธีทัศน์แบบมีปฏิสัมพันธ์ที่มีผลต่อแนวคิดทางวิทยาศาสตร์เรื่องโครงสร้างและหน้าที่ของเซลล์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารศาสตร์ การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*, 5(1), 26-39.
- วาวรินทร์ พงษ์พัฒน์. (2561). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์เรื่องความน่าจะเป็นโดยการจัดการเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดศรีสุทธาราม จังหวัดสมุทรสาคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์สิน โรจน์สราญรมย์. (2565). GPAS 5 Steps โมเดลการคิดขั้นสูงเรียนรู้แบบแอคทีฟเลนนิ่ง. <https://www.sobkroo.com/articledetail.asp?id=4429>
- ศิริวรรณ วณิชพัฒน์. (2559). *วิธีสอนทั่วไป*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.
- ศรีสุภา วรคามิน. (2565). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและสมรรถนะการรวมพลังทำงานเป็นทีมด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานในรายวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. DPU e-Theses. <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Srisupha.Vora.pdf>
- สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ. (2560). *ศาสตร์และศิลป์ของการสอน*. ภาพพิมพ์.
- สัตตรัตน์ แซ่ย่าง และณัฐนันท์ แสนเรือน. (2565). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องรอบรู้รูปสี่เหลี่ยมโดยใช้การเรียนรู้แบบ GPAS 5 Steps. *วารสารครุศาสตร์ราชภัฏเชียงใหม่*, 1(2), 75-98.
- สิริวิทย์ ธาดาดินทร์. (2567). การพัฒนาทักษะการคิดทางประวัติศาสตร์โดยใช้การจัดการเรียนรู้ แบบ GPAS 5 Steps สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้ากบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ล้านนา*, 1(2), 45-58.
- อับดุลมนัน มะดอรอแม. (2564). ผลการจัดการเรียนรู้รายวิชาอัลหะดีษโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ LT ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. *MENARA: Journal of Islamic and Contemporary*, 3(1), 29-40.



- อับดุลราศัดดี แดวอสนง และอับดุลรอแม สุหลง. (2566). การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์รายวิชาอัลหะดีษ โดยใช้ เทคนิคการสอนแบบย้อนกลับ สำหรับนักเรียนชั้นอิสลามศึกษาตอนปลายปีที่ 2. *MENARA: Journal of Islamic and Contemporary*, 4(1), 15-27.
- อัมมาน เดอะ. (2565). การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์โดยใช้ชุดนิทาน ประชาชาติที่ดีสาระวิชาอัลอ์คลาก สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 6. *วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 1(1), 44-57.
- อุษา หล้าหมื่น และสมัย วรรณอุตร. (2567). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวรรณคดีเรื่อง สามัคคีเภท คำฉันท์โดยใช้การจัดการเรียนรู้ห้องเรียนกลับด้าน (Flipped Classroom) ร่วมกับกิจกรรมการเรียนรู้ GPAS 5 Steps ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 7(5), 113-128.
- Badri, K. N. (2022). Balanced education according to Imam Al-Zarnuji Tafkir: Interdisciplinary. *Journal of Islamic Education*, 3(2), 135-147.
- Bates, R. H. (2019). *Modernization, ethnic competition, and the rationality of politics in contemporary Africa In State versus ethnic claims*. Routledge.
- Best, J. W., & James, V. K. (1997). *Research in Education* (7th ed.) Allyn and Bacon.
- Devi, A. (2020). Studi Kritik Matan Hadits. *Al-Dzikra Jurnal Studi Ilmu al-Qur'an dan al-Hadits*. 14(2), 293–312. <https://doi.org/10.24042/al-dzikra.v14i2.6438>
- Hassan, S. A. (2019). Data collection instruments based on the definition of hadith. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(12), 685-693.
- Majid, L.A., Majid, M., & Kader, H. (2024). Exploring innovations and challenges in the study of hadith in the digital era. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(3), 67-76
- Mukhibat, M. (2019). The teaching management and study of Hadith: method, contents, and approaches. *Journal of Utopia Y Praxis Latinoamericana*, 24(6), 153-162.
- Sandi, A.V., & Nurlaela, A. (2021). Critical Thinking in the Digital Age According to the Perspective of Hadith. *Gunung Djati Conference Series*, 4, 431-441.
- Suntiah, R. (2023). The Use of E-Book Media Relates to Learning Motivation in Islamic Religious Education and Characteristics Material on the Entry of Islam in Indonesia. *Gunung Djati Conference Series*, 20, 1-7.
- Sulaiman, J. (2021). Hadith as a Source of Reference for Creative Thinking and Problem Solving among Muslim Students in Tertiary Education. *Journal of Unipsas*. 1(1), 78-88.



Supriyadi, T., Julia, J., Aeni, A. N., & Sumarna, E. (2020). Action research in hadith literacy: A reflection of hadith learning in the digital age. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 19(5), 99-124.



การวิเคราะห์คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต An Analysis of Slang Words Used in Song Lyrics on TikTok Billboard Chart

อาอีชะห์ เชื้อชาติ¹ นูรอาซีมา อาแวมะมะ¹ ซีตืออานีซาร์ อูมา¹ ซุนีดา เจ้กา¹ ฟิรดาว นิสะนี^{1*}

A-esah Chueachat¹ Nurasima Awaehama¹ Seeteeearneesaa Uma¹ Suneeda Cheka¹ Firadow Nisani^{1*}

(Received: June 19, 2024; Revised: April 17, 2025; Accepted: June 24, 2025)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประเภทคำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต และวิเคราะห์การสื่อความหมายของคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ บทเพลงที่ติด 20 อันดับแรกใน TikTok บิลบอร์ดชาร์ตของวันที่ 3 ธันวาคม 2566 และได้มีการละเว้นบทเพลงที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนคือ 1) วิเคราะห์ประเภทคำสแลง และ 2) วิเคราะห์การสื่อความหมายของคำสแลง

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่ามีการใช้คำสแลงทั้งหมด 76 คำ ซึ่งคำสแลงที่พบมากที่สุดเป็น 5 อันดับแรกคือ คำว่า shit จำนวน 56 ครั้ง yeah จำนวน 46 ครั้ง baby จำนวน 41 ครั้ง bitch จำนวน 32 ครั้ง และ wanna จำนวน 23 ครั้ง ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ประเภทคำสแลงพบว่า เป็นประเภทสังคมสแลงทั้งหมด และจากการสื่อความหมายคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต พบว่ามีการสื่อความหมายทั้งหมด 6 ประเภท จาก 7 ประเภท คือ ความหมายชวนคะนิง จำนวน 44 ถ้อยคำ ความหมายเชิงมโนทัศน์ จำนวน 39 ถ้อยคำ ความหมายทางวัฒนธรรม จำนวน 24 ถ้อยคำ ความหมายเชิงจิตวิสัย จำนวน 18 ถ้อยคำ ความหมายเชิงอุปมา จำนวน 11 ถ้อยคำ และความหมายปรากฏร่วม จำนวน 10 ถ้อยคำ นอกจากนี้ คำสแลงบางคำสามารถสื่อความหมายมากกว่าหนึ่งความหมาย ซึ่งคำสแลงที่ปรากฏในเพลงนั้นมีความหมายที่แตกต่างกันไปตามบริบทและเนื้อเพลง

คำสำคัญ: คำสแลง TikTok บิลบอร์ดชาร์ต เพลงภาษาอังกฤษ

Abstract

This research aims to analyze the characteristics of slang words used in popular song lyrics on the TikTok Billboard Chart and to investigate the conveyed meanings of slang found

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์

¹Faculty of Liberal Arts, Princess of Naradhiwas University

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



in these lyrics. The sample was selected from the top 20 songs listed on the TikTok Billboard Charts on December 3, 2023 and non-English songs were excluded from the study. The data analysis was divided into two stages: (1) classifying the characteristics of slang words found in song lyrics as well as their frequencies via AntConc, and (2) examining the slang words' meanings base on theoretical framework.

The analysis revealed a total of 76 instances of slang usage. The five most frequently used slang words were: shit (56 times), yeah (46 times), baby (41 times), bitch (32 times), and wanna (23 times), respectively. Based on the analysis of slang types, all instances were categorized as social slang. Regarding the conveyed meanings of the slang in the popular TikTok Billboard chart songs, six out of seven semantic types were identified: emotive meaning (44 instances), conceptual meaning (39 instances), stylistic meaning (24 instances), effective meaning (18 instances), connotative meaning (11 instances), and collocative meaning (10 instances). Additionally, some slang words were found to convey more than one meaning. The meanings of the slang varied depending on the context and content of each song.

Keywords: Slang words, TikTok Billboard Chart, English songs

บทนำ

บทเพลงเป็นงานประพันธ์ที่มีความคล้ายคลึงกับกวีนิพนธ์ที่ผู้แต่งเพลงเรียบเรียงเป็นเนื้อร้องร่วมกับทำนองดนตรี ทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจเนื้อหา อีกทั้งยังเป็นตัวถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของผู้แต่ง โดยเฉพาะภาษาที่ใช้ในบทเพลง มักจะเลือกใช้คำหรือถ้อยคำที่มีลักษณะทันสมัย หรือสำนวนที่ใช้เข้าใจกันเฉพาะกลุ่ม ไม่เป็นทางการ หรือเรียกอีกอย่างว่าคำสแลง (Slang)

คำสแลง คือ ถ้อยคำและสำนวนที่ไม่เป็นทางการ เป็นภาษาพูดที่ใช้กันเฉพาะกลุ่มเฉพาะหรือในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และถือว่าไม่ใช่ภาษาที่ยอมรับกันว่าเป็นภาษาที่ถูกต้อง นอกจากนี้คำสแลงถือเป็นคำที่เพิ่มอรรถรสและทำให้เกิดภาพพจน์ มีความทันสมัยเหมาะกับการสื่อสารให้ทันยุคทันสมัย เหตุการณ์ เนื่องจากคำสแลงเกิดจากการสร้างคำใหม่ ทำให้ภาษาอังกฤษมีวงศัพท์ที่กว้างขึ้นและแพร่หลายในสังคมและสื่อต่าง ๆ โดยจากการที่คณะผู้วิจัยได้ฟังเพลงสากลยอดนิยมในปัจจุบัน สังเกตได้จากเนื้อเพลง จะพบว่ามีคำสแลงที่ปรากฏในบทเพลง ตัวอย่างเช่น ในเพลง No Frauds ของศิลปิน Nicki Minaj ในประโยค “I took the ice, let me lift my wrist up” ซึ่งในประโยคนี้คำว่า ‘ice’ ความหมายดั้งเดิมจะหมายถึง น้ำแข็ง แต่ความหมายในประโยคนี้หมายถึง เพชร ทั้งนี้คณะผู้วิจัยเห็นว่าหากศึกษาอย่างละเอียด ยังจะมีคำสแลงมากมายที่สามารถพบเจอได้ในบทเพลงสากล อีกทั้งยังมีความน่าสนใจในด้านความหมายที่แตกต่างออกไปตามแต่ละบริบทในปัจจุบันอีกด้วย



ดังตัวอย่างข้างต้น เห็นได้ว่าการใช้คำสแลงสามารถพบเห็นในสังคมปัจจุบันและมีอิทธิพลในการสื่อสารของคนในสังคมกันอย่างแพร่หลาย เจียง หวี และคณะ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า คำสแลงมีบทบาทในการสื่อสารในสังคมยุคปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารในกลุ่มวัยรุ่นที่มักจะใช้คำสแลงในการสื่อสารกันเฉพาะกลุ่ม ทำให้บุคคลภายนอกหรือวัยผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าใจคำสแลงเหล่านั้นได้

นอกจากนี้ คำสแลงอาจจะส่งผลกระทบต่อความถูกต้องในการใช้ภาษา เนื่องจากภาษาที่ใช้ในเพลงสากลสมัยใหม่มักมีคำศัพท์ ถ้อยคำ หรือสำนวนที่ใช้เข้าใจกันเฉพาะกลุ่มคน (กาญจนา หอมจันทร์ และคณะ, 2562) ทำให้ความเข้าใจของคนในสังคมที่มีต่อคำสแลงนั้นอาจมีความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่ตรงกันก็ได้ โดยอาจมีวัยรุ่นบางคนก็นำคำสแลงมาใช้ผิดรูปแบบซึ่งไม่เหมาะสมกับบริบท เช่น ประโยคการทักทาย “Hi dude” หรือ “What’s up?” ซึ่งเป็นประโยคที่ควรใช้ในกลุ่มเพื่อนสนิท แต่อาจจะมีการใช้ภาษาที่ผิดบริบท จนทำให้ประโยคเหล่านั้นเป็นประโยคที่ไม่สุภาพ ผิดกาลเทศะ

ในปัจจุบันได้มีเว็บไซต์การจัดอันดับเพลงยอดนิยมหรือเป็นที่รู้จักกันคือ บิลบอร์ดชาร์ต ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีการจัดอันดับความนิยมประจำสัปดาห์ของเพลงและอัลบั้มในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ บิลบอร์ดชาร์ตได้เปิดตัวครั้งแรกในวันที่ 27 ปี ค.ศ.1894 มีการจัดอันดับเพลงที่ได้รับความนิยมหลากหลายประเภท เช่น 100 อันดับที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 200 อันดับที่ได้รับความนิยม และประเภทที่เพิ่มมาล่าสุดคือ การจัดอันดับบทเพลงยอดนิยมบน TikTok เนื่องจาก TikTok เป็นแพลตฟอร์มที่ใช้แชร์วิดีโอขนาดสั้น ลักษณะเนื้อหาส่วนใหญ่ของคลิปจะมีความสนุกสนาน ผู้ใช้งานมีการใช้เสียงเพลงในการทำวิดีโอต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งการจัดอันดับเพลงยอดนิยมบน TikTok โดยพิจารณาจากผลงานสร้างสรรค์การดูวิดีโอ และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ซึ่งการจัดอันดับข้างต้น

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงเลือกที่จะวิเคราะห์การใช้คำสแลงที่พบในบทเพลงที่เป็นกระแสนิยม ซึ่งคณะผู้วิจัยได้มีความคิดเห็นตรงกันว่า บทเพลงที่มีการจัดอันดับบน TikTok ถือเป็นบทเพลงที่เหมาะสมในการศึกษาคำสแลงในครั้งนี้ อันจะทำให้ทราบถึงการใช้คำสแลงในบทเพลงและการสื่อความหมายของคำสแลง อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้คำศัพท์ให้ถูกต้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประเภทคำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต
2. เพื่อวิเคราะห์การสื่อความหมายของคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต

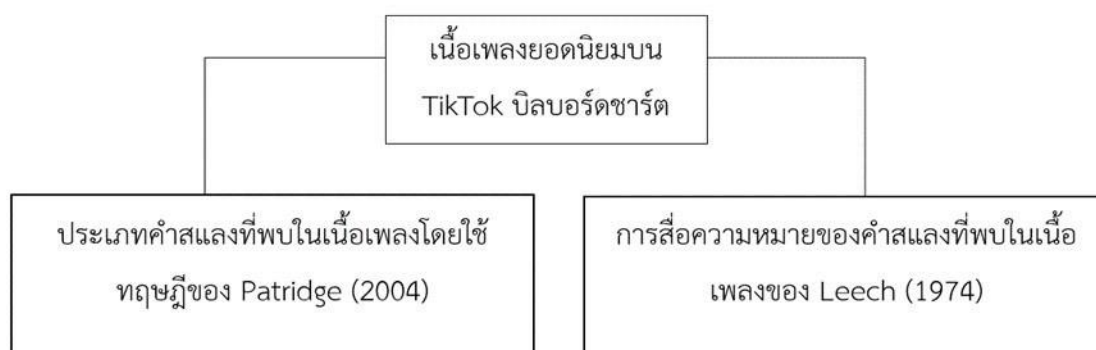
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

คำสแลงคือ ถ้อยคำหรือสำนวนที่ไม่ใช่มาตรฐาน มีความหมายที่สื่อทั้งในด้านลบและด้านบวก เพื่อแสดงอารมณ์และทัศนคติ โดยมีการสื่อความหมายตามบริบทสิ่งแวดล้อม คำสแลงเป็นคำสร้างขึ้นใหม่ตามยุค



สมัยต่าง ๆ ซึ่งคำสแลงจะเป็นที่นิยมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งเท่านั้น มักใช้และเข้าใจกันเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น บุคคลใดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในกลุ่ม อาจไม่สามารถเข้าใจความหมายของคำศัพท์และสื่อสารกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่ได้ศึกษาประเภทคำสแลง เห็นได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีสามารถจำแนกออกมาได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แนวคิดของ Chapman (1988) ได้จำแนกคำสแลงได้เป็น 2 ประเภท คือ สแลงแท้ (Primary slang) และสแลงเทียม (Secondary slang) แนวคิดของ Yule (2010) ได้อธิบายว่า การสร้างคำสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยจำแนกตามลักษณะการสร้างคำ (Word formation) ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีของ Partridge (2004) มาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ประเภทคำสแลงที่พบในบทเพลง เนื่องจากคณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับต้นกำเนิดของคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงโดยแนวคิดดังกล่าวได้จำแนกประเภทของคำสแลงตามแหล่งกำเนิดของคำสแลงที่พบ ดังนี้ ค็อกนีย์สแลง (Cockney slang) สแลงสาธารณะ (Public house slang) สแลงของคนงาน (Workmen's slang) สแลงของพ่อค้า (Tradesmen's slang) สแลงในศิลปะ (Slang in art) สแลงในการประชาสัมพันธ์ (Slang in publicity) สแลงในโรงละคร (Slang in theatre) สแลงในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยของรัฐ (Slang in public school and university) สังคมสแลง (Society slang) สแลงในการแพทย์ (Slang in medicine) และสแลงของทหาร (Soldier's slang) ในส่วนของการวิเคราะห์การสื่อความหมายของคำสแลง คณะผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดทฤษฎีของ Leech (1974) มาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์การสื่อความหมายคำสแลงที่พบในบทเพลง ได้แก่ ความหมายเชิงมโนทัศน์ (Conceptual meaning) ความหมายเชิงอุปมา (Connotative meaning) ความหมายทางวรรณศิลป์ (Stylistic meaning) ความหมายเชิงจิตวิสัย (Affective meaning) ความหมายชวนคะนึ่ง (Reflected meaning) ความหมายปรากฏร่วม (Collocative meaning) และความหมายเชิงลำดับความ (Thematic meaning) โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ บทเพลงในบิลบอร์ดชาร์ตในประเภทการจัดอันดับยอดนิยม 50 บทเพลงบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต กลุ่มตัวอย่างคือ บทเพลงที่ติด 20 อันดับแรกใน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต ของวันที่ 3 เดือน ธันวาคม พ.ศ.2566 และได้มีการ ละเว้นบทเพลงที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบบันทึกข้อมูล
2. โปรแกรม AntConc
3. พจนานุกรม (Cambridge Dictionary, Oxford Learner's Dictionary และ Longman Dictionary)

และพจนานุกรม A Dictionary of Slang and Unconventional English

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมเพลงที่ติด 20 อันดับแรกใน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต ของวันที่ 3 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566
2. รวบรวมเนื้อเพลงจากเว็บไซต์ lyrics.com
3. อ่านและทำความเข้าใจในเนื้อเพลงและเริ่มค้นหาคำสแลงที่พบในเนื้อเพลง
4. นำข้อมูลคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงลงในแบบบันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์คำสแลงในเนื้อเพลง จากนั้นนำคำสแลงที่ได้มาทั้งหมดมาวิเคราะห์หาความถี่ของคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงโดยใช้โปรแกรม AntConc และจำแนกลงในตารางแบบบันทึกข้อมูล
2. วิเคราะห์ประเภทคำสแลง โดยใช้ทฤษฎีของ Patridge (2004)
3. วิเคราะห์ความหมายของคำสแลง ตลอดจนการสื่อความหมายของคำสแลงโดยใช้พจนานุกรมออนไลน์ (Cambridge Dictionary, Oxford Learner's Dictionary และ Longman Dictionary) และพจนานุกรม A Dictionary of Slang and Unconventional English โดยใช้ทฤษฎีของ Leech (1974)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประเภทคำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต

จากการวิจัยพบว่า คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ตมีทั้งหมด 76 ถ้อยคำ รวมความถี่ทั้งหมด 439 ครั้ง ซึ่งคำสแลงที่พบมากที่สุดเป็น 5 อันดับแรกคือ คำว่า “shit” จำนวน 56 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.8 “yeah” จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.5 “baby” จำนวน 41 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.3 “bitch” จำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.3 และ “wanna” จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ประเภทคำสแลงพบว่าเป็น ประเภทสังคมสแลงทั้งหมด



2. ผลการวิเคราะห์การสื่อความหมายของคำแสลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยม TikTok บิลบอร์ดชาร์ต การสื่อความหมายคำแสลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต พบว่ามีการสื่อความหมายทั้งหมด 6 ประเภท จากทั้งหมด 7 ประเภท คือ ความหมายเชิงมโนทัศน์ ความหมายเชิงอุปมา ความหมายทางวจนลีลา ความหมายเชิงจิตวิสัย ความหมายชวนคะนึ่ง และความหมายปรากฏร่วม โดยประเภทรการสื่อความหมายที่พบมากที่สุด คือ ความหมายชวนคะนึ่ง จำนวน 44 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 30.1 ความหมายเชิงมโนทัศน์ จำนวน 39 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 26.7 ความหมายทางวจนลีลา จำนวน 24 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 16.4 ความหมายเชิงจิตวิสัย จำนวน 18 ถ้อยคำ คิดเป็น ร้อยละ 12.3 ความหมายเชิงอุปมา จำนวน 11 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 7.5 และความหมายปรากฏร่วม จำนวน 10 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 6.85 ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความหมายชวนคะนึ่ง

ความหมายชวนคะนึ่ง หมายถึง ความหมายที่เกิดขึ้นในกรณีที่มีความหมายเชิงมโนทัศน์ หลากหลายความหมาย และความหมายหนึ่งของคำนั้นทำให้นักถึงอีกความหมายหนึ่ง ในงานวิจัยนี้พบความหมายชวนคะนึ่งทั้งสิ้น 44 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น cap dirty และ pad

“You just cap so hard”

(Agora Hills, Doja Cat)

จากตัวอย่าง คำว่า “cap” จัดอยู่ในประเภทชวนคะนึ่ง เนื่องจากความหมายตามพจนานุกรม คือ หมวก แต่ในบริบทนี้มีความหมายว่า โกหก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายที่ทำให้นักถึงอีกสิ่งหนึ่ง โดยดูได้จากบริบทของประโยค

“I’m ’bout to dirty my cup”

(Sky, Playboi Carti)

จากตัวอย่าง คำว่า “dirty” จัดอยู่ในประเภทชวนคะนึ่ง เนื่องจากความหมายตามพจนานุกรมคือ สกปรก แต่ในบริบทนี้มีความหมายว่า เสพของมีนเมา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายที่ทำให้นักถึงอีกสิ่งหนึ่ง โดยดูได้จากบริบทของประโยค

“I just walked in my pad (slatt), paparazzi at the fence (slatt)”

(Sky, Playboi Carti)



จากตัวอย่าง คำว่า “pad” จัดอยู่ในประเภทชวนคะนึ่ง เนื่องจากความหมายตามพจนานุกรมคือ เบาะ แต่ในบริบทนี้มีความหมายว่า ที่พักหรือบ้าน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายที่ทำให้นึกถึงอีกสิ่งหนึ่ง โดยดูได้จากบริบทของประโยค

2.2 ความหมายเชิงมโนทัศน์

ความหมายเชิงมโนทัศน์ หมายถึง ความหมายที่สอดคล้องกับความหมายที่ระบุตามพจนานุกรม และเป็นความหมายที่ทุกคนสามารถเข้าใจเป็นสิ่งเดียวกัน ในงานวิจัยนี้พบความหมายเชิงมโนทัศน์ทั้งสิ้น 39 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น

“Yeah, aight, with my boo, f*ck what you say”

(Mr. Take Ya B*tch, Lil)

จากตัวอย่าง คำว่า “boo” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงมโนทัศน์ เนื่องจากคำว่า “boo” มีความหมายว่า ที่รัก ซึ่งมีความหมายสอดคล้องตามพจนานุกรม

“Phantom parkin', big dawg barkin' hey”

(Wicked, Future)

จากตัวอย่าง คำว่า “dawg” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงมโนทัศน์ เนื่องจากคำว่า “dawg” มีความหมายว่า เพื่อน ซึ่งมีความหมายสอดคล้องตามพจนานุกรม

“Hit a doobie while you do me indubitably”

(Surround Sound, Jid)

จากตัวอย่าง คำว่า “doobie” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงมโนทัศน์ เนื่องจากคำว่า “doobie” มีความหมายว่า กัญชา ซึ่งเป็นความหมายสแลงที่คนเข้าใจเป็นสิ่งเดียวกัน

2.3 ความหมายทางวจนลีลา

ความหมายทางวจนลีลา หมายถึง ความหมายที่เกิดจากลีลาการใช้ภาษาที่แตกต่างไปตามสถานภาพทางสังคม สภาพภูมิอากาศ หรือปัจจัยอื่นๆ เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น ที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ในงานวิจัยนี้พบความหมายทางวจนลีลาทั้งสิ้น 24 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น yeah wanna และ ain't

“Yeah, we're gonna go and shut this whole”

(Let's Get Loud, Jennifer Lopez)



จากตัวอย่าง คำว่า “yeah” จัดอยู่ในประเภทความหมายทางวจนลีลา เนื่องจากคำว่า yeah เป็นคำที่มาจากคำว่า yes มีความหมายว่า ใช่ ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากลีลาการใช้ภาษา

“I just wanna see my baby”

(All want Christmas is you, Mariah Carey)

จากตัวอย่าง คำว่า “wanna” จัดอยู่ในประเภทความหมายทางวจนลีลา เนื่องจากเป็นคำที่เกิดการผสมคำระหว่างคำว่า want กับ to มีความหมายว่า ต้องการ หรืออยากจะ ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากลีลาการใช้ภาษา

“But I know Wack 100 ain't gon' like this (this)”

(Mr. Take ya b*tch, Lil Mabu)

จากตัวอย่าง คำว่า “ain't” จัดอยู่ในประเภทความหมายทางวจนลีลา เนื่องจากเป็นคำย่อที่มาจากคำว่า be not มีความหมายว่า ไม่ ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากลีลาการใช้ภาษา

2.4 ความหมายเชิงจิตวิสัย

ความหมายเชิงจิตวิสัย หมายถึง ความหมายที่แสดงถึงอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง นอกจากนี้คำเหล่านี้ยังมีความเกี่ยวข้องในการถ่ายทอดความหมายเชิงอารมณ์ด้วย เช่น ประโยคเดียวกันแต่ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกัน จึงก่อให้เกิดความหมายที่แตกต่างกัน ในงานวิจัยนี้พบความหมายเชิงจิตวิสัยทั้งสิ้น 18 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น damn shit และ fucking

“Damn, bitches be goin' out sad (grrah)”

(Deli, Ice Spice)

จากตัวอย่าง คำว่า “damn” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงจิตวิสัย เนื่องจากในบริบทนี้คำว่า damn เป็นคำอุทานที่ใช้สำหรับแสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือรำคาญ ซึ่งมีความหมายว่า แม่

“Oh, shit, run that motherfuckin' crown, you bitch”

(Surround sound, Jid)

จากตัวอย่าง คำว่า “shit” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงจิตวิสัย เนื่องจากในบริบทนี้คำว่า shit เป็นคำอุทานที่ใช้สำหรับแสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือรำคาญ ซึ่งในบริบทนี้มีความหมายว่า แม่

“Push the fuckin' pack off of the porch or break a pound down”

(Surround Sound, Jid)



จากตัวอย่าง คำว่า “fucking” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงจิตวิสัย เนื่องจากการเน้นคำที่แสดงถึงอารมณ์และทัศนคติของนักร้อง ซึ่งมีความหมายว่า โคตร หรือมาก

2.5 ความหมายเชิงอุปมา

ความหมายเชิงอุปมา หมายถึง ความหมายโดยนัยของคำศัพท์ที่ไม่ระบุไว้ในพจนานุกรม เป็นความหมายที่นอกเหนือไปจากความหมายมโนทัศน์ โดยสื่อถึงความหมายที่ถูกเชื่อมโยงกับคำนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ความรู้สึกหรือทางวัฒนธรรมก็ตาม เช่น คำว่าผู้หญิง โดยความหมายแฝงที่เรามักจะนึกถึงคือ ความอ่อนโยน ขี้บ่น จู้จี้ หรืออ่อนแอ เป็นต้น ในงานวิจัยนี้พบความหมายเชิงอุปมาทั้งสิ้น 18 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น chick juice และ rock

“MAC-10 makin' love sounds to a bad chick, she from Uptown”

(Surround Sound, Jid)

จากตัวอย่าง คำว่า “chick” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงอุปมา เป็นการตีความจากบริบทได้ว่า “chick” ไม่ได้มีความหมายตรงตัวตามพจนานุกรมคือ ลูกไก่ เนื่องจากผู้แต่งได้มีการกล่าวถึง “she” ในประโยค จึงพิจารณาได้ว่า “chick” ในตัวอย่างประโยคข้างต้นมีความหมายโดยนัย คือ หญิงสาว

“Juice in my cup got me feelin' real loopy”

(Deli, Ice Spice)

จากตัวอย่าง คำว่า “juice” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงอุปมา เป็นการตีความจากบริบทได้ว่า “juice” ไม่ได้มีความหมายตรงตัวตามพจนานุกรมคือ น้ำผลไม้ เนื่องจากในประโยค มีคำว่า loopy ที่หมายถึงความรู้สึกเคลิ้มจากสิ่งที่อยู่ในแก้ว จึงพิจารณาได้ว่า คำว่า “juice” ในตัวอย่างประโยคข้างต้นมีความหมายโดยนัย คือ ัญชา

“Rub it in their face, put a rock on her hand”

(Agora Hills, Doja Cat)

จากตัวอย่าง คำว่า “rock” จัดอยู่ในประเภทความหมายเชิงอุปมา เป็นการตีความจากบริบทได้ว่า “rock” ไม่ได้มีความหมายตรงตัวตามพจนานุกรมคือ ก้อนหิน เนื่องจากในประโยคเป็นการกระทำที่สวมใส่บางสิ่งบางอย่างบนนิ้วมือ จึงพิจารณาได้ว่า คำว่า “rock” ในตัวอย่างประโยคข้างต้นมีความหมายโดยนัย คือ แหวน

2.6 ความหมายปรากฏร่วม

ความหมายปรากฏร่วม หมายถึง ความหมายที่คำหนึ่งเกิดขึ้นอีกคำหนึ่ง โดยเป็นเงื่อนไขที่บังคับให้คำใดคำหนึ่งปรากฏร่วมกับคำนั้นเท่านั้น จะเกิดความหมายได้ต้องมีการปรากฏร่วมกัน ในงานวิจัยนี้



พบความหมายปรากฏพร้อมทั้งสิ้น 10 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น fuck around fuck up และ damn joint ดังตัวอย่าง

“You fuck around with me, it be a tragedy”

(Wicked, Future)

จากตัวอย่าง คำว่า “fuck around” จัดอยู่ในประเภทความหมายปรากฏพร้อม เนื่องจากเป็นกลุ่มคำที่มักปรากฏร่วมกันในทุก ๆ ประโยค ซึ่งมีความหมายว่า ทำให้ต้องเสียเวลา

“So fucked up”

(Let's Get Loud, Jennifer Lopez)

จากตัวอย่าง คำว่า “fucked up” จัดอยู่ในประเภทความหมายปรากฏพร้อม เนื่องจากเป็นกลุ่มคำที่มักปรากฏร่วมกันในทุก ๆ ประโยค ซึ่งมีความหมายว่า เชิญชวนทำเรื่องที่ป่าเถื่อน

นอกจากนี้คำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต ในบางบริบทสามารถวิเคราะห์การสื่อความหมายของคำสแลงได้หลากหลายความหมาย ตัวอย่างเช่น

“She thought that loving me was “cool”

(Chicago, Michael Jackson)

จากตัวอย่าง คำว่า “cool” ในบริบทนี้มีการสื่อความหมายสองประเภทคือ ความหมายเชิงจิตวิสัย และความหมายชวนคะนึ่ง เนื่องจากมีความหมายตามภาษามาตรฐานคือ เย็น แต่ในบริบทนี้มีความหมายว่า เท่ หรือเจ๋ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายที่หลากหลาย ทำให้นึกถึงอีกสิ่งหนึ่ง โดยดูได้จากบริบทของประโยค นอกจากนี้ยังเป็นความหมายที่แสดงถึงอารมณ์และทัศนคติของนักร้อง

“Boy, don't trip, I'll split a big bill”

(Agora Hills, Doja Cat)

จากตัวอย่าง คำว่า “trip” ในบริบทนี้มีการสื่อความหมายสองประเภทคือ ความหมายเชิงจิตวิสัย และความหมายชวนคะนึ่ง เนื่องจากคำว่า trip มีความหมายตามพจนานุกรมคือ การเดินทาง แต่ในบริบทนี้มีความหมายว่า กังวล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายที่หลากหลาย ทำให้นึกถึงอีกสิ่งหนึ่งโดยดูได้จากบริบทของประโยค นอกจากนี้ยังเป็นความหมายที่แสดงถึงอารมณ์และทัศนคติของนักร้อง

“I love you too much bae”

(Idyll, Jojthan)



จากตัวอย่าง คำว่า “bae” ในบริบทนี้มีการสื่อความหมายสามประเภทคือ ความหมายเชิงมโนทัศน์ ความหมายเชิงอุปมา และความหมายเชิงจิตวิสัย เนื่องจากเป็นคำย่อที่มาจากคำว่า before anyone else ที่แปลว่า มาก่อนใคร หรือสำคัญกว่าใคร เป็นคำที่มักจะใช้แทนคนรัก หรือคนที่เอ็นดู ใช้ในบริบทที่คล้ายกับคำว่า babe หรือ baby ซึ่งในบริบทนี้คำว่า bae เป็นคำที่เรียกกับคนรักเช่นเดียวกันกับคำที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อความหมายที่แสดงถึงอารมณ์และทัศนคติของนักร้องที่เป็นการแสดงอารมณ์รู้สึกรักของนักร้อง

จากผลการวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ว่า การสื่อความหมายที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต พบว่า มีการสื่อความหมายทั้งหมด 6 ประเภท คือ ความหมายชวนคะนึ่ง ความหมายเชิงมโนทัศน์ ความหมายทางวจนลีลา ความหมายเชิงจิตวิสัย ความหมายเชิงอุปมา และความหมายปรากฏร่วม ซึ่งคำสแลงบางคำสามารถสื่อความหมายมากกว่าหนึ่งความหมาย ขึ้นอยู่กับบริบทและเนื้อเพลง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ประเภทคำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต

จากการวิจัยพบว่าคำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ตมีทั้งหมด 76 ถ้อยคำ ซึ่งคำสแลงที่พบมากที่สุดคือคำว่า “shit” จำนวน 56 ครั้ง “คำว่า shit ที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ต ส่วนใหญ่เป็นคำสแลงเพื่อเพิ่มความอรรถรสของเพลง ฉะนั้นจึงทำให้คำว่า shit เป็นคำที่พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก ซึ่งแตกต่างไปจากงานวิจัยของนริศรา ยศปัญญา และคณะ (2566) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษาความหมายและการใช้คำสแลงภาษาอังกฤษในเนื้อเพลงสากล โดยใช้กรอบทฤษฎีของ Febriyanti (2017) คำสแลงที่พบมากที่สุด คือ คำว่า bitch ในการวิเคราะห์ประเภทคำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมบน TikTok บิลบอร์ดชาร์ตพบว่า เป็นประเภทสังคมสแลงทั้งหมด ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยของ Dewi and Widiastuti (2020) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คำสแลงในเนื้อเพลง That’s What I, Smoke On the Water และ Ch-Check it Out จากงานวิจัยพบว่า มีคำสแลงทั้งหมด 6 ประเภทเช่น สังคมสแลง สแลงในการประชาสัมพันธ์ สแลงในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยของรัฐ สแลงในโรงละคร สแลงสาธารณะและสแลงของทหาร และจากงานวิจัยของ Wijaya et al. (2021) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงโดย Twenty One Pilots ในอัลบั้ม Blurryface ผลจากการศึกษาพบว่าคำสแลงที่พบสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือคำสแลงสาธารณะ สแลงสังคม สแลงในโรงเรียนรัฐบาลและมหาวิทยาลัย คำสแลงคนงาน และคำสแลงค็อกนีย์ ซึ่งคำสแลงสาธารณะ ถูกระบุว่าเป็นคำสแลงประเภทที่โดดเด่นที่ใช้ในเนื้อเพลง อีกทั้งงานวิจัยของ Sinaga et al. (2020) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์



ประเภทคำสแลงในภาพยนตร์ THE DUFF จากงานวิจัยพบว่า มีคำสแลงทั้งหมด 6 ประเภท เช่น สแลงสังคม สแลงสาธารณะ สแลงคนงาน สแลงค็อกกีย์ สแลงในโรงละคร และสแลงในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยของรัฐ แต่ในขณะเดียวกันประเภทคำสแลงที่พบมากที่สุดในงานวิจัยดังกล่าวก็ยังคงมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ประเภทคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ตที่มีประเภทสแลงเป็นประเภทที่พบมากที่สุด

2. การสื่อความหมายของคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ต

จากการวิเคราะห์การสื่อความหมายของคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ตพบว่า ความหมายของคำสแลงในแต่ละบริบทของเนื้อเพลงมีความแตกต่างจากความหมายเดิมตามภาษามาตรฐาน (Standard English) หรือความหมายที่พบในพจนานุกรม (Dictionary) จากการวิเคราะห์การสื่อความหมายคำสแลงในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ต พบว่ามีทั้งหมด 6 ประเภทประกอบด้วย ความหมายชวนคะนิง ความหมายเชิงมนต์ศรัทธา ความหมายทางวจนลีลา ความหมายเชิงจิตวิสัย ความหมายเชิงอุปมา และความหมายปรากฏร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dewi and Widiastuti (2020) ที่พบการสื่อความหมายคำสแลงทั้งหมด 6 ประเภทเช่นเดียวกัน ในขณะเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ในครั้งนี้ยังมีความแตกต่างไปจากงานวิจัยของ Sintya et al. (2022) ที่พบการสื่อความหมายคำสแลงทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ ความหมายเชิงมนต์ศรัทธา (Conceptual meaning) ความหมายปรากฏร่วม (Collocative meaning) ความหมายเชิงจิตวิสัย (Affective meaning) ความหมายชวนคะนิง (Reflective meaning) และความหมายทางวจนลีลา (Stylistic meaning) ซึ่งจากการวิเคราะห์ในครั้งนี้ประเภทการสื่อความหมายที่ไม่พบในการวิเคราะห์คือ ความหมายเชิงลำดับความ (Thematic meaning) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาเพลงทั้งหมด เพียงแต่เป็นการวิเคราะห์หน่วยคำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ตเท่านั้น และในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้มีการใช้โปรแกรม AntConc มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถี่ของคำสแลงที่เกิดขึ้นในคลังข้อมูลของเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ต ฉะนั้นจึงทำให้ประเภทการสื่อความหมายเชิงลำดับความ เป็นประเภทที่ไม่พบในการวิเคราะห์ในครั้งนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คำสแลงที่ใช้ในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ต สรุปได้ว่า คำสแลงที่พบในเนื้อเพลงยอดนิยมน Tik Tok บิลบอร์ดชาร์ต มีคำสแลงทั้งหมด 76 คำ ซึ่งเป็นคำสแลงที่จัดอยู่ในประเภทสแลงสังคมทั้งหมด ในส่วนการสื่อความหมายคำสแลงพบว่า มีการสื่อความหมายที่แตกต่างไปจากความหมายเดิมตามภาษามาตรฐาน โดยมีการสื่อความหมายทั้งหมด 6 ประเภท จาก 7 ประเภท ได้แก่



ความหมายชวนคะนึ่ง ความหมายเชิงมโนทัศน์ ความหมายทางวจนลีลา ความหมายเชิงจิตวิสัย ความหมายเชิงอุปมา และความหมายปรากฏร่วม ซึ่งประเภทการสื่อความหมายที่พบมากที่สุดคือ ความหมายชวนคะนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรนำผลการวิจัยมาใช้ให้ถูกต้องตามบริบท เช่น การเลือกใช้คำสแลงเฉพาะกับกลุ่มเพื่อนที่สนิท และหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงกับบุคคลที่มีอายุมากกว่าหรือกลุ่มคนที่ไม่สนิท

2. ควรนำผลวิจัยมาใช้ในการประกอบการเรียนการสอน กล่าวคือ การใช้คำสแลงในมุมมองภาษาศาสตร์ทางสังคม เพื่อให้เข้ากับบริบทในสังคมใดสังคมหนึ่งได้อย่างเป็นธรรมชาติ ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำมาตรฐานกับคำที่ไม่มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคำสแลงจากสื่อประเภทอื่น ๆ เช่น นวนิยาย หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้คำสแลงที่หลากหลาย

2. ควรมีการศึกษาและเลือกใช้ทฤษฎีประเภทคำสแลงอื่น ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะทำให้พบแง่มุมที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ที่มาของคำสแลง หรือ คำสแลงสะท้อนบริบทของสังคมได้อย่างไร

รายการอ้างอิง

- กาญจนา หอมจันทร์, อังค์วรา เหลืองนภา และอนันตชัย เอกะ. (2562). การใช้คำสแลงภาษาอังกฤษในเพลงสากล. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2* (น. 418-427). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. <https://hs.ssu.ac.th/useruploads/files/20190304/88c2b>
- เจียง หวี, สหทัยา สิทธิพิเศษ และทิวพร อุดมวงษ์. (2564). กลวิธีการสร้างคำสแลงภาษาจีนและปัจจัยที่ทำให้เกิดคำสแลงภาษาจีนในสื่อสังคมออนไลน์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ปริทัศน์*, 9(2), 71-79. <http://www.human.lpru.ac.th/husocojs/php/HUSOCReview/article/view/231>
- นริศรา ยศปัญญา, ประกายแก้ว แสนประสิทธิ์, รัชมี แซ่จาง, อุมารณณ์ ยศเจริญ และคุณากร คงชนะ. (2566). การศึกษาความหมายและการใช้คำสแลงภาษาอังกฤษในเนื้อเพลงสากล. *วารสารอักษราพิบูล*, 4(1), 121-138. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/APBJ/article/view/262491/176192>
- Chapman, R. L. (1988). In *A new dictionary of American slang*. Harper and Row.



- Dewi, N., & Widiastuti, N. (2020). An Analysis of Slang Words in Song Lyrics Used in the Songs “That’s What I Like” “Smoke On The Water”, and “Ch- Check It Out”. *Udayana Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(2), 85-90. <https://doi.org/10.24843/UJoSSH.2020.v04.i02.p08>
- Febriyanti, K. (2017). An Analysis of the Use of American Slangs on Eminem’s Song lyrics. *Lingua Scientia*, 24(2), 59-70. <https://doi.org/10.23887/ls.v24i2.18803>
- Leech, G. (1974). *Semantic: A Coursebook*. Penguin.
- Partridge, E. (2004). *Slang: Today and Yesterday*. Routledge and Kegan Paul.
- Sinaga, H., Herman, Purba, C. N., & Hutahaeon, D. T. (2020). An Analysis of Slang Language Types in “The Duff “Movie. *Wiralodra English Journal*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.31943/wej.v4i1.69>
- Sintya, K., Umiyati, M., & Pratama, A. (2022). An Analysis of Slang Words Found in Avril Lavigne’s Song Lyrics. In *International Conference on Language, Culture, and Communication 2022: ICLCC 2022* (pp. 15). Faculty of Letters, Universitas Warmadewa. <https://eproceeding.warmadewa.a>
- Wijaya, R., Sukmaningrum, R., & Setyorini, A. (2021). An Analysis of Slang Words Used In Song Lyrics by Twenty One Pilots on Album Blurryface. In *The 1st Undergraduate Conference on Applied Linguistics, Linguistics, and Literature 2021* (pp. 14). Universitas PGRI Semarang, Faculty of Language and Arts Education, English Education Study Program. <https://conference.upgris.ac.id/index.php/allure/article/view/1989/1023>
- Yule, G. (2010). *The Study of Language* (4th ed.). Cambridge University Press.



ความต้องการจำเป็นในการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษา
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา : การขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ
ด้วยแนวคิดนวัตกรรมต้นกล้า

“Innovative Seedling” Needs Assessment for Curriculum Improvement at Yala
Rajabhat University Demonstration School: Driving Towards Excellence
with the "Innovative Seedling" Concept

กรัณท์กรัษ วิทยอภิบาลกุล¹ วราร์ เทพณรงค์^{1*} จันจลี ถนอมลิขิตวงศ์¹ เฟรดาว สุลัยมาน¹ มะนุรี โนะ¹

วรรณมาเรียม เจะดราแม¹

Karantarak Vitaya-apibalkul¹ Wara Thepnarong^{1*} Janjalee Tanomlikhitwong¹ Fraydau Sulaiman¹

Matnuree Noh¹ Wanmariam Chedamae¹

(Received: April 10, 2025; Revised: June 1, 2025; Accepted: June 16, 2025)

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษา เพื่อพัฒนาจุดเน้นของโรงเรียนและอัตลักษณ์ของผู้เรียน และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับจุดเน้นของโรงเรียน การศึกษาใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้เทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็น ผ่านการวิเคราะห์ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.85 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการจัดการเรียนรู้มีความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือด้านการวัดและประเมินผล และด้านโครงสร้างหลักสูตร โดยประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความสอดคล้องของรายวิชากับความต้องการของผู้เรียน การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ความทันสมัยของเนื้อหาวิชา และการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ผลการศึกษานี้นำไปสู่การพัฒนาจุดเน้นของโรงเรียน “นวัตกรรมต้นกล้า” ที่มุ่งเพาะบ่มต้นกล้าปัญญาและพัฒนาสู่นวัตกรรมชุมชนชาวยะลาได้ พร้อมทั้งการกำหนดอัตลักษณ์ของ

¹คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹Faculty of Education, Yala Rajabhat University

*Corresponding author. E-mail: Wara.t@yru.ac.th



ผู้เรียน ที่มีเอกลักษณ์เป็น “ยุวชนนวัตกรรมวัฒนธรรม” บทความนี้นำเสนอแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นดังกล่าวเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คำสำคัญ: การประเมินความต้องการจำเป็น จุดเน้นของโรงเรียน อัตลักษณ์ผู้เรียน นวัตกรรมต้นกล้า โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Abstract

This article presents the results of a needs assessment analysis for curriculum development at Yala Rajabhat University Demonstration School. The objectives were to analyze the essential needs for curriculum improvement, to develop the school concept and learner identity, and to propose curriculum improvement approaches that align with the school's focus. The study employed mixed-methods research using needs assessment techniques through Priority Needs Index (PNI) analysis combined with qualitative data analysis. The instruments were validated for content validity by three experts and demonstrated high reliability with a Cronbach's alpha coefficient of 0.85. The findings revealed that learning management had the highest level of necessity, followed by measurement and evaluation, and curriculum structure. The top five priority needs were: alignment of courses with learner needs, development of analytical thinking skills, technology integration in teaching and learning, modernization of course content, and experiential learning. These findings led to the development of a School Concept called "Innovative Seedling," which aims to nurture intellectual seedlings and develop them into multicultural innovators in the southern border provinces. Additionally, the study established a student identity (Identity) characterized as "Multicultural Young Innovator." This article proposes curriculum improvement approaches that respond to these identified needs, with the goal of enhancing educational quality at Yala Rajabhat University Demonstration School.

Keywords: Needs Assessment, School Concept, Learner Identity, Innovative Seedling, Yala Rajabhat University Demonstration School



บทนำ

การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและสังคมเป็นภารกิจสำคัญของสถานศึกษาทุกแห่ง (Tyler, 1949) โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนสาธิตซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นต้นแบบของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้การพัฒนาหลักสูตรเป็นไปอย่างมีทิศทางและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พัฒนามาจากศูนย์เด็กเล็กวิทยาลัยครู ก่อตั้งขึ้นโดยคณะอาจารย์ภาควิชาอนุบาลศึกษาวิทยาลัยครูยะลา เมื่อ พ.ศ. 2519 จนกระทั่งปีการศึกษา 2528 ได้รับนโยบายจากอธิบดีกรมฝึกหัดครูให้จัดตั้งโรงเรียนสาธิตเพื่อจัดประสบการณ์โดยตรงแก่นักเรียนวิชาชีพครู ตลอดจนให้คณาจารย์ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2568) ปัจจุบันได้เปิดสอนตั้งแต่ระดับบ้านสาธิต อนุบาล ประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ด้วยวิสัยทัศน์ “โรงเรียนคุณภาพต้นแบบที่จัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศด้วยครุมืออาชีพ สร้างสมรรถนะจากคลังปัญญาพัฒนาผู้เรียนสู่ยุวชนนวัตกรรมชายแดนใต้”

การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เชื่อมโยงกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียนและบริบทสังคม งานวิจัยของ Oliva and Gordon (2013) ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนและชุมชนอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Tyler (1949) ที่เน้นการกำหนดจุดมุ่งหมายทางการศึกษาจากการวิเคราะห์ผู้เรียน สังคม และเนื้อหาสาระ นอกจากนี้ McKenney and Reeves (2019) ยังเสนอกรอบแนวคิดการออกแบบหลักสูตรเชิงบูรณาการที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ในมิติของการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น Watkins et al. (2012) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อระบุช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุวิมล ว่องวานิช (2558) ที่เสนอการใช้ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) ในการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา

การพัฒนาหลักสูตรในศตวรรษที่ 21 ยังต้องคำนึงถึงทักษะสำคัญที่ผู้เรียนควรได้รับการพัฒนาในบริบทของประเทศไทย วิจารณ์ พานิช (2555) ได้เสนอกรอบแนวคิดทักษะ 3Rs8Cs ซึ่งประกอบด้วยทักษะพื้นฐาน 3Rs ได้แก่ การอ่าน (Reading) การเขียน (wRiting) และการคิดคำนวณ (aRithmetic) และทักษะขั้นสูง 8Cs เพื่อการดำรงชีวิตและทำงานในศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับกรอบแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ Partnership for 21st Century Skills (2009) ที่ให้ความสำคัญกับทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและการทำงาน และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี



สำหรับบริบทพหุวัฒนธรรม Banks (2020) ได้เสนอแนวคิดการจัดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมที่เน้นการตระหนักในความหลากหลายและการเคารพความแตกต่าง ขณะที่ Gay (2018) มุ่งเน้นการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อวัฒนธรรม (Culturally responsive teaching) เพื่อให้ผู้เรียนที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับสภาพบริบทและความท้าทายของโรงเรียนในพื้นที่พหุวัฒนธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในฐานะสถานศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา และภาษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ภายใต้ปรัชญาการจัดการศึกษา “สร้างต้นกล้าเป็นพลังปัญญาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นชายแดนใต้” และเอกลักษณ์ของสถานศึกษา “โรงเรียนต้นกล้า คลังปัญญาชายแดนใต้” จึงได้ดำเนินการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรฐานสมรรถนะของกระทรวงศึกษาธิการที่จะประกาศใช้ในปี 2568

บทความนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และการพัฒนา School concept “Innovative Seedling – นวัตกรรมต้นกล้า” พร้อมทั้ง Identity ของผู้เรียนในฐานะ “เยาวชนนวัตกรรมพหุวัฒนธรรม” เพื่อเป็นกรอบทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับบริบทพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้และความท้าทายในศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อพัฒนาจุดเน้นของโรงเรียน (School concept) และอัตลักษณ์ของผู้เรียน (Identity) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษาและการประเมินความต้องการจำเป็น บูรณาการแนวคิดหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) ตามแนวคิดของ Watkins et al. (2012) และสุวิมล ว่องวานิช (2558) เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่คาดหวังใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนรู้ และด้านการวัดและประเมินผล

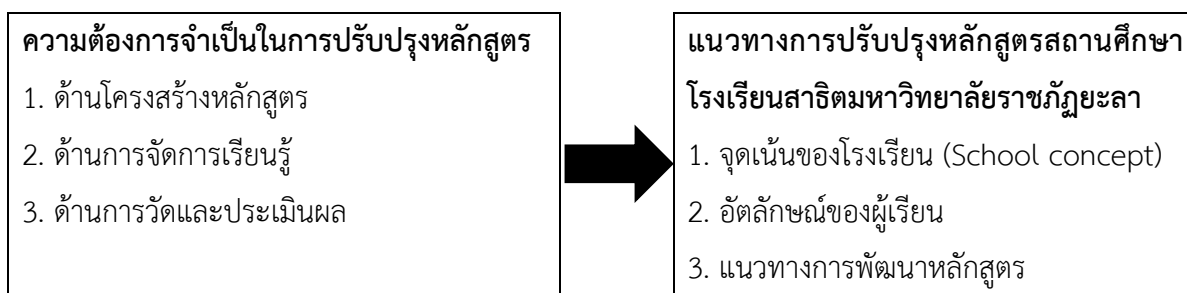


2. ทฤษฎีหลักสูตรและการออกแบบการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ Tyler (1949) และ Wiggins and McTighe (2005) ที่เน้นการกำหนดจุดมุ่งหมาย การออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผล แบบย้อนกลับ (Backward design)

3. แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ตามกรอบแนวคิดของ Partnership for 21st Century Skills (2009) และวิจารณ์ พานิช (2555) ที่นำเสนอทักษะ 3R8Cs ประกอบด้วยทักษะพื้นฐาน (3R) ได้แก่ การอ่าน (Reading) การเขียน (wRiting) และการคิดคำนวณ (aRithmetic) และทักษะสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตและการทำงาน (8Cs) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในระบบการศึกษาไทย

4. การจัดการศึกษาในบริบทพหุวัฒนธรรม ตามแนวคิดของ Banks (2020) และ Gay (2018) ที่เน้นการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ ผู้บริหาร ครู บุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ปกครอง และนักเรียน ซึ่งมีความหลากหลายทั้งในด้านเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม สะท้อนบริบทพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ โดยในปีการศึกษา 2567 มีนักเรียนทั้งหมด 453 คน ประกอบด้วยระดับปฐมวัย 221 คน ระดับประถมศึกษา 209 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 23 คน และมีบุคลากรทั้งหมด 44 คน (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2568) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณโดยใช้โปรแกรม G*Power ผลการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 159 คน อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริงในการวิจัยครั้งนี้ คือ 186 คน



2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบประเมินความต้องการจำเป็นแบบสอบถามสองตอน (Two-response Format) ตามแนวคิดของสุวิมล ว่องวาณิช (2558) โดยมีประเด็นการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนรู้ และด้านการวัดและประเมินผล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวัง เครื่องมื่อดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างผู้เชี่ยวชาญ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 เท่านั้น การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าเท่ากับ 0.85 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นในระดับดี

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) ซึ่งคำนวณจากสูตร $PNI_{modified} = (I-D)/D$ โดยที่ I คือระดับสภาพที่คาดหวัง และ D คือระดับสภาพที่เป็นจริง การแปลความหมายค่า PNI_{modified} พิจารณาดังนี้: ค่า $PNI_{modified} < 0.10$ หมายถึง มีความต้องการจำเป็นในระดับต่ำ $0.10 < PNI_{modified} < 0.20$ หมายถึง มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง และ $PNI_{modified} > 0.20$ หมายถึง มีความต้องการจำเป็นในระดับสูง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหาร ครู คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ปกครอง และนักเรียน จำนวน 15 คน ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนา ครอบคลุมทั้งไทยพุทธและไทยมุสลิม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนบริบทวัฒนธรรมชายแดนได้อย่างแท้จริง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) และการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการศึกษาในแต่ละระดับ จุดเด่นของหลักสูตรปัจจุบัน จุดที่ควรปรับปรุง ทักษะสำคัญที่ควรเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) โดยนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ความถี่ จัดกลุ่มตามประเภท และสังเคราะห์เป็น School concept และ Identity ของผู้เรียน

การวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษา

นอกจากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแล้ว ยังได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน-ภายนอกสถานศึกษา (TOWS mATRIX) เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนา โดยพบว่าโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีค่าเฉลี่ยในภาพรวมทั้งระดับปฐมวัย (4.7) และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (4.5) อยู่ในระดับ STARS



มีสถานการณ์ “อยู่เหนือคู่แข่ง” (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2567) ซึ่งช่วยให้การกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับสถานภาพและบริบทของสถานศึกษาอย่างแท้จริง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4	2.15
ครูผู้สอน	34	18.28
ผู้ปกครองและนักเรียน	140	75.27
ผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการสถานศึกษา	8	4.30
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองและนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 75.27 รองลงมาเป็นครูผู้สอน ร้อยละ 18.28 ผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ 4.30 และผู้บริหารสถานศึกษา ร้อยละ 2.15 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) จำแนกตามรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) ในภาพรวมและรายด้าน แสดงในตาราง 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	สภาพที่เป็นจริง		สภาพที่คาดหวัง		PNI modified	ลำดับความสำคัญ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านที่ 2 การจัดการเรียนรู้	4.228	0.674	4.719	0.477	0.1455	1
ด้านที่ 3 การวัดและประเมินผล	4.206	0.676	4.692	0.524	0.1373	2
ด้านที่ 1 โครงสร้างหลักสูตร	4.279	0.596	4.602	0.526	0.0876	3
ภาพรวม	4.238	0.649	4.671	0.509	0.1235	-



จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการจัดการเรียนรู้ ($PNI_{modified} = 0.1455$) รองลงมาคือด้านการวัดและประเมินผล ($PNI_{modified} = 0.1373$) และด้านโครงสร้างหลักสูตร ($PNI_{modified} = 0.0876$) ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับปานกลาง ($0.10 < PNI_{modified} < 0.20$) ยกเว้นด้านโครงสร้างหลักสูตรที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับต่ำ ($PNI_{modified} < 0.10$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) จำแนกตามรายชื่อ

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) จำแนกตามรายชื่อ แสดงในตาราง 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) ของการพัฒนา

ประเด็นการพัฒนา	สภาพที่เป็นจริง		สภาพที่คาดหวัง		PNImodified	ลำดับ ความสำคัญ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านโครงสร้างหลักสูตร						
1. ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนในแต่ละรายวิชา	4.34	.632	4.61	.572	0.0771	12
2. ความสอดคล้องของรายวิชากับความต้องการของผู้เรียน	4.36	.653	4.64	.584	0.2766	1
3. ความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน	4.36	.670	4.60	.628	0.0668	13
4. การบูรณาการระหว่างรายวิชา	4.14	.824	4.52	.651	0.1465	8
5. ความทันสมัยของเนื้อหาวิชา	4.19	.807	4.65	.617	0.1665	4
ด้านการจัดการเรียนรู้						
1. การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน	4.12	.815	4.65	.617	0.1713	3
2. การจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.31	.704	4.77	.496	0.1390	11
3. การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์	4.18	.789	4.68	.553	0.1730	2
4. การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์	4.28	.739	4.73	.532	0.1543	7
5. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง	4.26	.761	4.77	.496	0.1543	5
ด้านการวัดและประเมินผล						
1. ความหลากหลายของวิธีการวัดและประเมินผล	4.17	.771	4.67	.556	0.1544	5



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI) ของการพัฒนา (ต่อ)

ประเด็นการพัฒนา	สภาพที่เป็นจริง		สภาพที่คาดหวัง		PNImodified	ลำดับ ความสำคัญ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
2. การประเมินตามสภาพจริง	4.21	.701	4.69	.549	0.1371	10
3. การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน	4.19	.793	4.67	.575	0.1465	8
4. การนำผลการประเมินมาพัฒนาผู้เรียน	4.24	.772	4.69	.568	0.1379	9
5. เกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน	4.21	.731	4.73	.552	0.1525	6

จากตารางที่ 3 พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) ความสอดคล้องของรายวิชากับความต้องการของผู้เรียน ($PNI_{modified} = 0.2766$) (2) การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ($PNI_{modified} = 0.1730$) (3) การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ($PNI_{modified} = 0.1713$) (4) ความทันสมัยของเนื้อหาวิชา ($PNI_{modified} = 0.1665$) และ (5) การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ($PNI_{modified} = 0.1543$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการพัฒนาจุดเน้นของโรงเรียน (School concept) และอัตลักษณ์ของผู้เรียน (Identity)

3.1 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นด้านต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการศึกษาระดับประถมศึกษา ในแต่ละระดับ จุดเด่นของหลักสูตรปัจจุบัน จุดที่ควรปรับปรุง ทักษะสำคัญที่ควรเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ พบประเด็นสำคัญดังนี้

3.1.1 ความคิดเห็นต่อการศึกษาระดับปฐมวัย พบว่า 1) ต้องการให้จัดกิจกรรมที่หลากหลายนอกห้องเรียนและให้เด็กมีส่วนร่วม 2) เน้นการพัฒนาตามวัย และครอบคลุมทุกด้าน 3) ต้องการเพิ่มการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และการสื่อสาร 4) มีความต้องการให้เด็กอ่านออกเขียนได้โดยเฉพาะเมื่อจบอนุบาล 3 และ 5) การเตรียมความพร้อมให้เด็กสำหรับการเรียนในระดับประถมศึกษา

3.1.2 ความคิดเห็นต่อการศึกษาระดับประถมศึกษา พบว่า 1) ความต้องการเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาการ 2) ความต้องการเกี่ยวกับการเตรียมสอบและการจัดตารางสอบที่เหมาะสม 3) ความต้องการเพิ่มการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ 4) เน้นให้เด็กสามารถอ่านออกเขียนได้ โดยเฉพาะระดับประถมต้น และ 5) ต้องการให้มีการแจ้งข้อมูลและสื่อสารกับผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ



3.1.3 ความคิดเห็นต่อการศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบว่า 1) ต้องการให้มีความโดดเด่นด้านวิชาการและเน้นการเรียนรู้เนื้อหาวิชาการ 2) เน้นการส่งเสริมทักษะการคิดขั้นสูง การคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 3) ต้องการให้มีการเพิ่มเติมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ใช้ได้จริง 4) เน้นการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพในอนาคตและเส้นทางสายอาชีพ และ 5) ส่งเสริมทักษะริเริ่มสร้างสรรค์และการคิดเชิงนวัตกรรม

3.1.4 จุดเด่นของหลักสูตรปัจจุบันที่ควรรักษาไว้ พบว่า 1) การจัดกิจกรรมหลากหลาย 2) การพัฒนาทักษะภาษาและการสื่อสาร 3) การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 4) การเรียนอย่างมีความสุข และ 5) การดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างใกล้ชิด

3.1.5 จุดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม พบว่า 1) ด้านวิชาการ/ความเข้มข้นทางวิชาการ 2) ภาษาอังกฤษ/ภาษาต่างประเทศ 3) อาคารสถานที่/สภาพแวดล้อม 4) บุคลากร/จำนวนครู และ 5) หลักสูตร/เนื้อหาการเรียน

3.1.6 ทักษะสำคัญที่ควรเพิ่มเติมในหลักสูตร พบว่า 1) ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร 2) ทักษะการคิดวิเคราะห์ 3) ทักษะชีวิตและการดำรงชีวิต 4) เทคโนโลยีและการใช้สื่อดิจิทัล 5) ความคิดสร้างสรรค์ และ 6) ทักษะด้านสังคมและพลเมือง

3.2 การพัฒนาจุดเน้นของโรงเรียน (School Concept) “นวัตกรรมต้นกล้า (Innovative seedling)”

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น สามารถสังเคราะห์เป็นจุดเน้นของโรงเรียนที่มีแกนหลัก คือ “นวัตกรรมต้นกล้า (Innovative Seedling): เพาะบ่มต้นกล้าปัญญา พัฒนาสู่นวัตกรรมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้” ทั้งนี้ School Concept ตั้งอยู่บนการหลอมรวม 3 แกนหลัก ดังนี้

1. ความเป็น “ต้นกล้า” การบ่มเพาะพัฒนาผู้เรียนตั้งแต่วัยเยาว์ให้มีรากฐานที่มั่นคง
2. ความเป็น “นวัตกรรม” การมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความคิดสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี และสร้างนวัตกรรม
3. ความเป็น “พลเมืองพหุวัฒนธรรม” การปลูกฝังการอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

โดยจุดเน้นของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบเชิงระบบ ดังนี้

1. ระบบการพัฒนาผู้เรียน: S.E.E.D Model (มิติการเพาะพันธุ์ต้นกล้า)



S - Skills for Future (ทักษะแห่งอนาคต) พัฒนาทักษะวิชาการพื้นฐานที่เข้มแข็ง ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ทักษะดิจิทัล และทักษะชีวิต

E - Ethics and Values (จริยธรรมและค่านิยม) ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม วินัย จิตสาธารณะ และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

E - Empowerment (การเสริมพลัง) ส่งเสริมการค้นพบและพัฒนาศักยภาพตามความถนัด สร้างโอกาสในการแสดงออก และเสริมสร้างความมั่นใจ

D - Diversity Appreciation (การเห็นคุณค่าในความหลากหลาย) ส่งเสริมความเข้าใจ และยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม พัฒนาทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม

2. ระบบการจัดการเรียนรู้: I.D.E.A Approach (มิติการสร้างนวัตกรรม)

I - Inquiry-Based Learning (การเรียนรู้ผ่านการสืบเสาะ) จัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการ ตั้งคำถาม การสืบค้น และการสร้างความรู้ด้วยตนเอง

D - Design Thinking (กระบวนการคิดเชิงออกแบบ) ฝึกกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

E - Experiential Learning (การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์) จัดการเรียนรู้ผ่านการลงมือ ปฏิบัติจริงและเชื่อมโยงกับชีวิตจริง

3. ระบบนิเวศการเรียนรู้: P.A.L.M Ecosystem (มิติการสร้างสภาพแวดล้อม)

P - Professional Learning Community (ชุมชนการเรียนรู้วิชาชีพ) พัฒนาครู มืออาชีพและสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

A - Adaptive Learning Environment (สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปรับตัวได้) ออกแบบพื้นที่การเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น หลากหลาย และเอื้อต่อการเรียนรู้แบบบูรณาการ

L - Learning Resources and Networks (ทรัพยากรและเครือข่ายการเรียนรู้) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

M - Mindful Administration (การบริหารจัดการอย่างมีสติ) พัฒนาระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล

3.3 การพัฒนาอัตลักษณ์ของผู้เรียน (Identity) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสังเคราะห์อัตลักษณ์ของผู้เรียนซึ่งมีเอกลักษณ์ (Identity) หลักเป็น “เยาวชนนวัตกรรมพหุวัฒนธรรม (Multicultural Young Innovator)” โดยมีคุณลักษณะที่โดดเด่น ดังนี้



1. **ด้านองค์ความรู้และทักษะวิชาการ** คือ ผู้เรียนมีความรู้ทางวิชาการที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม และมีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดและรู้เท่าทัน

2. **ด้านกระบวนการคิดและการแก้ปัญหา** คือ ผู้เรียนมีกระบวนการคิดที่เป็นระบบ สร้างสรรค์ และมองเห็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรม มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ได้อย่างลึกซึ้ง และมีทักษะในการระบุปัญหา วางแผน และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน

3. **ด้านพหุวัฒนธรรมและการอยู่ร่วมกัน** คือ ผู้เรียนมีความเข้าใจและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา และความเชื่อ สามารถทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างได้อย่างราบรื่น มีความภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเองควบคู่กับการเคารพวัฒนธรรมอื่น และมีความเป็นสุภาพบุรุษ/สุภาพสตรี ปฏิเสธการบูลลี่และการรังแกผู้อื่นในทุกรูปแบบ

4. **ด้านคุณธรรมและวิถีชีวิต** คือ ผู้เรียนดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม ตรงต่อเวลา และมีจิตสาธารณะ พร้อมช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม

5. **ด้านการเป็นผู้นำและผู้สร้างการเปลี่ยนแปลง** คือ ผู้เรียนมีความกล้าแสดงออก กล้าคิด กล้าทำ และสามารถนำพาผู้อื่นไปสู่เป้าหมายร่วมกัน มีแนวคิดและทักษะของผู้ประกอบการ สามารถมองเห็นโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ และมีความตระหนักและใส่ใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการรักษาสิ่งแวดล้อม

4. แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาตาม School Concept “นวัตกรรมต้นกล้า (Innovative seedling)”

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นและการพัฒนา School Concept “นวัตกรรมต้นกล้า (Innovative seedling)” สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่ตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นและสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดังนี้

4.1 การปรับโครงสร้างหลักสูตร

1) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะที่เน้นการพัฒนา "ยุวชนนวัตกรรมพหุวัฒนธรรม" โดยกำหนดสมรรถนะหลักตาม School concept ทั้ง 3 องค์ประกอบ สอดคล้องกับหลักการพัฒนาศูนย์กลางของ Tyler (1949) ที่เน้นการกำหนดจุดมุ่งหมาย การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผล

2) ปรับรายวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและบริบทพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ โดยเพิ่มรายวิชาที่เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านเทคโนโลยี และทักษะการสื่อสาร



ภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญตามกรอบแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills, 2009)

3) ออกแบบหลักสูตรแบบบูรณาการระหว่างรายวิชา โดยใช้แนวคิดการออกแบบย้อนกลับ (Backward design) ของ Wiggins and McTighe (2005) ซึ่งเน้นการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังก่อนแล้วจึงออกแบบการประเมินและกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์นั้น

4) พัฒนารายวิชาเพิ่มเติมและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการเป็นผู้ประกอบการ ตามหลักการพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการออกแบบและสร้างสรรค์นวัตกรรม

5) ปรับเนื้อหาวิชาให้ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และบริบทพหุวัฒนธรรม โดยคำนึงถึงหลักการออกแบบการเรียนรู้ที่เป็นสากล (Universal design for learning) ของ CAST (2018) ที่มุ่งให้ผู้เรียนทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้อย่างเท่าเทียม

4.2 การพัฒนาการจัดการเรียนรู้

การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิด I.D.E.A Approach มีแนวทางดังนี้

1) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้กระบวนการ Inquiry-based learning และ Design thinking ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงที่สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมตามกรอบแนวคิดของ Partnership for 21st Century Skills (2009)

2) บูรณาการเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน โดยพัฒนาระบบ Digital learning platform และสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลที่หลากหลาย ตามกรอบแนวคิด TPACK (Technological pedagogical content knowledge) ของ Mishra and Koehler (2006) ที่เน้นการบูรณาการความรู้ด้านเนื้อหา วิธีการสอน และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน

3) จัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง (Experiential learning) ตามแนวคิดของ Kolb (1984) โดยเชื่อมโยงกับชุมชนและบริบทพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ ซึ่งเน้นวงจรการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยประสบการณ์เชิงรูปธรรม การสังเกตอย่างไตร่ตรอง การสร้างมโนทัศน์เชิงนามธรรม และการทดลองปฏิบัติอย่างกระตือรือร้น

4) พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาและแนะแนวที่เน้นการค้นพบศักยภาพและความถนัดของผู้เรียน โดยยึดหลักการออกแบบการเรียนรู้ที่เป็นสากล (CAST, 2018) ที่คำนึงถึงความแตกต่างหลากหลายของผู้เรียน



5) ส่งเสริมการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานฐานวิจัย (Research-based project) ที่ตอบโจทย์ความต้องการของชุมชน สอดคล้องกับแนวทางการเรียนรู้เชิงลึก (Deep learning) และการประเมินตามสภาพจริง (Authentic assessment) ของ Wiggins and McTighe (2005)

4.3 การปรับปรุงการวัดและประเมินผล

การปรับปรุงการวัดและประเมินผลตามแนวทางการประเมินตามสภาพจริง (Authentic assessment) มีแนวทางดังนี้

- 1) พัฒนาระบบการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา
- 2) เน้นการประเมินตามสภาพจริง (Authentic assessment) ที่สะท้อนความสามารถจริงของผู้เรียน
- 3) พัฒนาระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง
- 4) ใช้เทคโนโลยีในการวัดและประเมินผล เช่น ระบบ e-Portfolio เพื่อเก็บรวบรวมหลักฐานการเรียนรู้
- 5) พัฒนาเกณฑ์การประเมิน (Rubrics) ที่ชัดเจน สอดคล้องกับคุณลักษณะของ “ยุวชนนวัตกรรม”

4.4 การพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้

การพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ตามแนวคิด P.A.L.M Ecosystem มีแนวทางดังนี้

- 1) พัฒนาครูมืออาชีพผ่านชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) และการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้
- 2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย
- 3) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน รวมทั้งแหล่งเรียนรู้ดิจิทัลที่หลากหลาย
- 4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา สถานประกอบการ และชุมชน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน
- 5) พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อน School concept อย่างเป็นระบบ



อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นพบว่า ด้านการจัดการเรียนรู้มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ($PNI_{modified} = 0.1455$) รองลงมาคือด้านการวัดและประเมินผล ($PNI_{modified} = 0.1373$) และด้านโครงสร้างหลักสูตร ($PNI_{modified} = 0.0876$) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sleeter (2018) ที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนพื้นที่ พหุวัฒนธรรม พบว่าการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ความสอดคล้องของ รายวิชากับความต้องการของผู้เรียนเป็นประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ($PNI_{modified} = 0.2766$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Oliva and Gordon (2013) ที่เน้นว่าการพัฒนาหลักสูตรที่มี ประสิทธิภาพต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ

ประเด็นถัดมาคือการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ($PNI_{modified} = 0.1730$) และการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ($PNI_{modified} = 0.1713$) ซึ่งสอดคล้องกับ กรอบแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ Partnership for 21st Century Skills (2009) และการศึกษาของ วิจารย์ พานิช (2555) ที่ชี้ให้เห็นว่าทักษะการคิดวิเคราะห์และการใช้เทคโนโลยีเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับ ผู้เรียนในยุคปัจจุบัน

2. การพัฒนา School Concept “นวัตกรรมต้นกล้า” และ Identity “ยุวชนนวัตกรรม พหุวัฒนธรรม”

การพัฒนา School concept และ Identity ที่มีความชัดเจนเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้าง อัตลักษณ์ที่โดดเด่นให้กับสถานศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า แนวคิด “นวัตกรรมต้นกล้า” และอัตลักษณ์ “ยุวชน นวัตกรรมพหุวัฒนธรรม” สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบริบทพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Watson (2019) ที่พบว่าการกำหนดอัตลักษณ์ของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับ บริบทชุมชนช่วยสร้างความภาคภูมิใจและแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน

การบูรณาการแนวคิด 3 แกนหลัก ได้แก่ ความเป็น “ต้นกล้า” ความเป็น “นวัตกรรม” และความเป็น “พลเมืองพหุวัฒนธรรม” เข้าด้วยกัน สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมของ Banks (2020) ที่เน้นการเตรียมผู้เรียนให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพในสังคมที่มีความหลากหลาย และสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อวัฒนธรรมของ Gay (2018) ที่มุ่งเน้นการจัด การศึกษาที่ให้ความสำคัญกับภูมิหลังทางวัฒนธรรมของผู้เรียน



3. แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่นำเสนอในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการออกแบบหลักสูตรฐานสมรรถนะที่บูรณาการแนวคิดการออกแบบย้อนกลับของ Wiggins and McTighe (2005) สอดคล้องกับการศึกษาของ Darling-Hammond et al. (2020) ที่พบว่า การออกแบบหลักสูตรที่เริ่มจากการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ชัดเจนช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีทิศทางและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิด I.D.E.A Approach ที่ประกอบด้วย Inquiry-Based Learning, Design Thinking, Experiential Learning และ Authentic assessment เป็นการผสมผสานแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolb (1984) เกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และหลักการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงของ Anderson and Krathwohl (2001)

ระบบนิเวศการเรียนรู้ตามแนวคิด P.A.L.M Ecosystem ที่นำเสนอในงานวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Bronfenbrenner (1979) เกี่ยวกับระบบนิเวศวิทยาการพัฒนามนุษย์ ที่เน้นความสำคัญของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม การพัฒนาชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างระบบนิเวศการเรียนรู้ที่เข้มแข็ง สอดคล้องกับการศึกษาของ Hargreaves and Fullan (2012) ที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของทุนทางวิชาชีพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา นำไปสู่การพัฒนา School concept “นวัตกรรมต้นกล้า (Innovative seedling)” ที่มุ่งเพาะบ่มต้นกล้าปัญญาและพัฒนาสู่นวัตกรรมพัฒนาวัฒนธรรมชายแดนใต้ พร้อมทั้งการสร้างอัตลักษณ์ของผู้เรียน (Identity) ในฐานะ “เยาวชนนวัตกรรมวัฒนธรรม (Multicultural young innovator)” ที่มีคุณลักษณะโดดเด่นทั้งด้านองค์ความรู้และทักษะวิชาการ กระบวนการคิดและการแก้ปัญหา ความเข้าใจและยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรม คุณธรรมจริยธรรม และความเป็นผู้นำ

การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาตามจุดเน้นของโรงเรียน (School concept) ดังกล่าว มุ่งตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นที่พบจากการวิจัย โดยบูรณาการแนวคิดทฤษฎีที่หลากหลาย ทั้งทฤษฎีหลักสูตร (Tyler, 1949) การออกแบบการเรียนรู้ย้อนกลับ (Wiggins & McTighe, 2005) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Kolb, 1984) การบูรณาการเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ (Mishra & Koehler, 2006) การออกแบบการเรียนรู้ที่เป็นสากล (CAST, 2018) และการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century



Skills, 2009) เพื่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาและการสร้างอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในฐานะสถาบันการศึกษาคุณภาพในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการศึกษาที่นำเสนอในบทความนี้ สามารถเป็นต้นแบบให้กับสถานศึกษาอื่น ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงและสอดคล้องกับบริบทของตนเอง อันจะนำไปสู่การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา คือ การสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในการขับเคลื่อน School concept "นวัตกรรมต้นกล้า" สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
2. สำหรับครูผู้สอน คือ การออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ผ่านกระบวนการ Inquiry-based learning และ Design thinking
3. สำหรับผู้ปกครองและชุมชน คือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ โดยให้ข้อมูลสะท้อนกลับเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังต่อการจัดการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการนำ School concept “นวัตกรรมต้นกล้า” ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของครูในการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมคุณลักษณะ “ยุวชนนวัตกรรมพัฒนาธรรม”
3. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณลักษณะ “ยุวชนนวัตกรรมพัฒนาธรรม” ที่สอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมท้องถิ่น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ครู ผู้ปกครอง และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

รายการอ้างอิง

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2567). รายงานการวิเคราะห์สภาพของสถานศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567. ผู้แต่ง.



โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2568). *แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568*.

ผู้แต่ง.

วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.

สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). *A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives*. Longman.

Banks, J. A. (2020). *Multicultural education: Issues and perspectives* (10th ed.). Wiley.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.

CAST. (2018). *Universal design for learning guidelines version 2.2*. <http://udlguidelines.cast.org>

Darling-Hammond, L., Flook, L., Cook-Harvey, C., Barron, B., & Osher, D. (2020). Implications for educational practice of the science of learning and development. *Applied Developmental Science*, 24(2), 97-140.

Gay, G. (2018). *Culturally responsive teaching: Theory, research, and practice* (3rd ed.). Teachers College Press.

Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012). *Professional capital: Transforming teaching in every school*. Teachers College Press.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.

McKenney, S., & Reeves, T. C. (2019). *Conducting educational design research* (2nd ed.). Routledge.

Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological pedagogical content knowledge: A framework for teacher knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017-1054.

Oliva, P. F., & Gordon, W. R. (2013). *Developing the curriculum* (8th ed.). Pearson.

Partnership for 21st Century Skills. (2009). *P21 framework definitions*. http://www.p21.org/storage/documents/P21_Framework_Definitions.pdf

Sleeter, C. E. (2018). Multicultural education past, present, and future: Struggles for dialog and power-sharing. *International Journal of Multicultural Education*, 20(1), 5-20.



- Tyler, R. W. (1949). *Basic principles of curriculum and instruction*. University of Chicago Press.
- Watson, K. (2019). School identity in the context of cultural diversity: Exploring the relationship between school culture and student outcomes. *Educational Review*, 71(5), 622-640.
- Watkins, R., Meiers, M. W., & Visser, Y. L. (2012). *A guide to assessing needs: Essential tools for collecting information, making decisions, and achieving development results*. World Bank Publications.
- Wiggins, G., & McTighe, J. (2005). *Understanding by design* (2nd ed.). Association for Supervision and Curriculum Development.



การพัฒนาแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล The Development of a Capability Model for Procurement Managers in Building Construction Companies in the Digital Era

พงศกร ปรีชาวิทย์^{1*} ธีรวัช บุญยโสภณ¹ สมนึก วิสุทธิแพทย์¹ ปรีดา อัครวินิจตระการ¹
Pongsakorn Preechavith^{1*} Teerawat Boonyasopon¹ Somnoek Wisuttiapaet¹ Preeda Attavinijtrakarn¹

(Received: May 9, 2025; Revised: June 7, 2025; Accepted: June 9, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาองค์ประกอบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล 2. พัฒนาแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล และ 3. จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล การวิจัยนี้ใช้เทคนิคเดลฟาย โดยกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล คือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน คัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามปลายปิด การประชุมสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินรูปแบบ จำนวน 13 คน ผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือ จำนวน 5 คน สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ประกอบด้วย ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่าแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการสั่งการ 4) ด้านการประสานงาน และ 5) ด้านการควบคุม โดยมีผลการประเมินรูปแบบจากการประชุมสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิมีมติเป็นเอกฉันท์ เห็นว่าแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล มีความเหมาะสม และคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันทั้งหมด เห็นว่าคู่มือมีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

คำสำคัญ: แบบศักยภาพ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัทก่อสร้างอาคาร ยุคดิจิทัล

¹ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹Faculty of Education, Yala Rajabhat University¹Department of Business Administration Program in Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

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



Abstract

This research aimed to: (1) study the capability components of procurement managers in building construction companies in the digital era; (2) develop a capability model for procurement managers in building construction companies in the digital era; and (3) create a guideline for developing the capabilities of procurement managers in this context. The study employed the Delphi technique, with a purposively selected group of 21 experts as the target respondents. The research tools included interview forms and close-ended questionnaires. A focus group discussion was conducted with 13 qualified experts to evaluate the proposed model, while five experts assessed the drafted guideline. The statistical methods used for analysis included median and interquartile range.

The findings revealed that the capability model for procurement managers in building construction companies in the digital era consists of five key components: 1) Planning, 2) Organizing, 3) Commanding, 4) Coordinating, and 5) Controlling. The evaluation results showed that the focus group of experts unanimously agreed that the capability model is appropriate. Additionally, all five experts evaluating the guideline agreed that it is suitable and practically applicable.

Keywords: Capability Model, Procurement Manager, Building Construction Company, Digital Era

บทนำ

ธุรกิจก่อสร้างอาคารเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญกับเศรษฐกิจในองค์กรรวม เนื่องจากมีความเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่น ๆ ในหลายรูปแบบ ธุรกิจก่อสร้างในปัจจุบันมีทิศทางฟื้นตัว มูลค่าการลงทุนก่อสร้างโดยรวมมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยขับเคลื่อนหลักมาจากการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐ ซึ่งทำให้การลงทุนก่อสร้างของภาคเอกชนขยายตัวตาม และภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวยังส่งผลให้การก่อสร้างที่อยู่อาศัยและอาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ในการดำเนินธุรกิจก่อสร้างให้ประสบผลสำเร็จ การจัดซื้อเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจ ฝ่ายจัดซื้อจึงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความรู้เชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับการจัดซื้อและการตลาด มีความเข้าใจในสินค้าและบริการที่ทำการจัดซื้อ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล การยกระดับศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องพิจารณาบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อไม่ได้เป็นเพียงการ



ปรับปรุงประสิทธิภาพเท่านั้น หากแต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนบทบาทของฝ่ายจัดซื้อจากหน่วยงานต้นทุนไปสู่การเป็นหน่วยงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการจัดซื้อแบบดิจิทัลจะมีประโยชน์ต่อการทำงานในภาพรวม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสู่องค์กรยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญหลายประการ Fröhlich and Steinbiß (2020) ระบุอุปสรรคหลัก ได้แก่ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะใหม่ของพนักงาน และความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ การบูรณาการเทคโนโลยีใหม่เข้ากับระบบเดิมและการจัดการกับระบบเก่าที่ไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ยังคงเป็นความท้าทายทางเทคนิคที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chand et al. (2020) เสนอแนะว่าความสำเร็จในการจัดซื้อแบบดิจิทัลต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ ประการแรก องค์กรต้องมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็งและวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน ประการที่สอง จำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แข็งแกร่งเพื่อปกป้องข้อมูลที่สำคัญ และประการสุดท้าย องค์กรต้องลงทุนในระบบที่ทันสมัยและมีกระบวนการพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า มีความท้าทายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในกระบวนการจัดซื้อ แต่องค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพจะได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนในระยะยาว ดังนั้นผู้นำหรือผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาบทบาทและมีศักยภาพที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันและลดความผิดพลาด ทำให้องค์กรเดินหน้าในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยโดยนฤมล ขาวดี และคณะ (2567) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของวิศวกรต้นทุนในอุตสาหกรรมก่อสร้างพบว่าการพัฒนาบุคลากรต้องครอบคลุมทั้งด้านความรู้เชิงเทคนิค การบริหารจัดการ และทักษะด้านดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความเสี่ยงในการบริหารต้นทุนและงานวิจัยของธีระปกรณ์ ธีระภัทรปกรณ์ และคณะ (2568) ที่ศึกษาการพัฒนาารูปแบบศักยภาพของวิศวกรในกลุ่มอุตสาหกรรมดิจิทัล พบว่าผู้บริหารต้องปรับตัวและพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ปัตย์ แสงวงศ์ และคณะ (2567) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบศักยภาพผู้จัดการโครงการก่อสร้างระบบขนส่งมวลชน พบว่าปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการประกอบด้วย ความรู้ด้านการบริหารโครงการ ภาวะผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวีระศักดิ์ วานิชวัฒน์ และคณะ (2567) ทำการศึกษาการพัฒนาารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการโครงการในอุตสาหกรรมก่อสร้างอาคารสูงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายของโครงการจึงได้จัดทำคู่มือและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการโครงการในอุตสาหกรรมก่อสร้างอาคารสูงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ซึ่งสอดคล้องจากการศึกษาของศศิหงส์ เกษมจารุ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษา



การพัฒนาแบบการบริหารธุรกิจก่อสร้างแบบครบวงจรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการบริหารจัดการประกอบด้วย 13 องค์ประกอบ ด้วยวิธีวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ(Principle component analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉาก (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีโพรแมกซ์ (Promax) ผลการศึกษาพบว่า ค่าไอเกนสูงสุดคือองค์ประกอบที่ 8 การจัดซื้อวัสดุก่อสร้าง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบด้านการจัดซื้อจำเป็นต้องให้ความสำคัญเพื่อให้บรรลุโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างในยุคดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการต้นทุนในด้านการจัดซื้อของธุรกิจก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาคอุตสาหกรรมก่อสร้างต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล
2. เพื่อพัฒนาแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล
3. เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในมิติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดด้านการจัดซื้อในยุคดิจิทัล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และศักยภาพของผู้บริหาร แนวคิดการบริหารของ Fayol (1949) ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยของศศิหงส์ เกษมจารุ และคณะ (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างในด้านคุณภาพ ต้นทุน และระยะเวลา ทั้งยังเป็นกระบวนการสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงของโครงการ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจึงควรได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับบริบทในยุคดิจิทัล โดยข้อค้นพบสำคัญจากการทบทวนวรรณกรรม ได้แก่

1. แนวคิดด้านการจัดซื้อในยุคดิจิทัล การจัดซื้อเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะในยุคที่องค์กรต้องเผชิญกับความซับซ้อนของข้อมูลและการตัดสินใจ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบ ERP, Blockchain, e-Procurement, และ Real-time data analytics เพื่อให้การจัดซื้อมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมกันนี้องค์กรยังต้องเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีในเชิงทัศนคติและทักษะใหม่ ๆ ในยุคดิจิทัล

2. แนวคิดด้านการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพ (Capability development) ของผู้บริหารในสายงานจัดซื้อ จำเป็นต้องครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (KSA Framework) โดย Hase and Davis (1999) ชี้ว่ามีความจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพที่สามารถปรับใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้



อย่างยืดหยุ่น โดยเฉพาะในงานจัดซื้อที่ต้องตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและตลาดอย่างรวดเร็ว

3. กรอบแนวคิดด้านการบริหาร: POCCC ของ Fayol (1949) ซึ่งประกอบด้วย 5 หน้าที่หลัก ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) เป็นแนวทางหลักในการสร้างรูปแบบศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อที่ต้องทำงานเชิงกลยุทธ์และมีบทบาทในหลายมิติขององค์กร

4. การเชื่อมโยงวรรณกรรมกับการพัฒนาเครื่องมือวิจัย องค์ความรู้จากการทบทวนวรรณกรรมถูกนำไปใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง Delphi technique รอบที่ 1 โดยประเด็นคำถามได้รับการกำหนดจากกรอบแนวคิด POCCC และปัจจัยที่พบจากรวรรณกรรม เช่น การใช้เทคโนโลยีในจัดซื้อ การประสานงานข้ามสายงาน การควบคุมต้นทุนด้วยระบบข้อมูล ตลอดจนภาวะผู้นำและการจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ในยุคดิจิทัล

จากองค์ประกอบข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยโดยใช้ทฤษฎีการบริหารของ Fayol เป็นโครงสร้างหลัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล นำไปสู่การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อที่สามารถประยุกต์ใช้ได้จริงในบริบทของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ด้านเนื้อหา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Fayol (1949) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ด้านการบังคับบัญชา การสั่งการ (Commanding) ด้านการประสานงาน (Coordination) และด้านการควบคุม (Controlling)

2. ด้านระยะเวลา เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2568 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยประมาณ 14 เดือน

3. พื้นที่การทำวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะบริษัทก่อสร้างในประเทศไทย

4. กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้ได้รวบรวมผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Panel experts) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi method) และตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 21 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive) ตามเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนด ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องหรือมีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารการจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารขนาดกลางและขนาดใหญ่

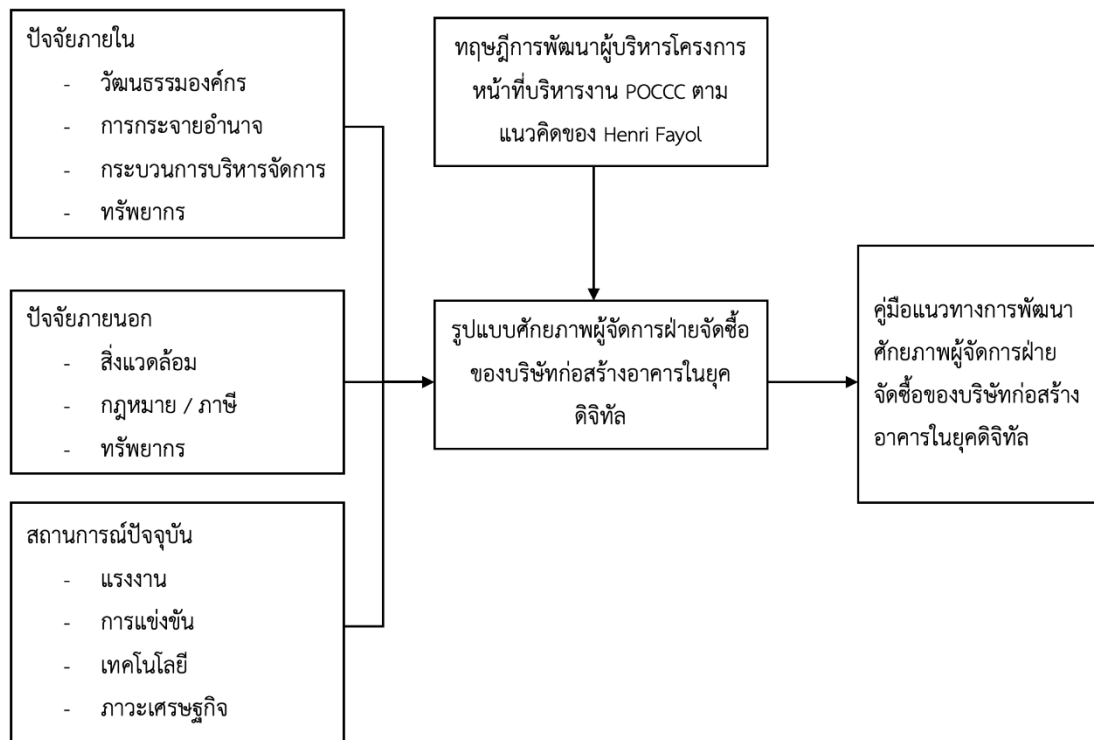


กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลไปใช้ จำนวน 13 คน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ตรวจสอบคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล จำนวน 5 คน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้เขียนได้กำหนดกรอบงานวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการจัดซื้อในอุตสาหกรรมก่อสร้างอาคารสูงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล" ใช้กระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ซึ่งเป็นการวิจัยอนาคต โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดประเด็นปัญหา ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาองค์ประกอบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล เพื่อสร้างรูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของ



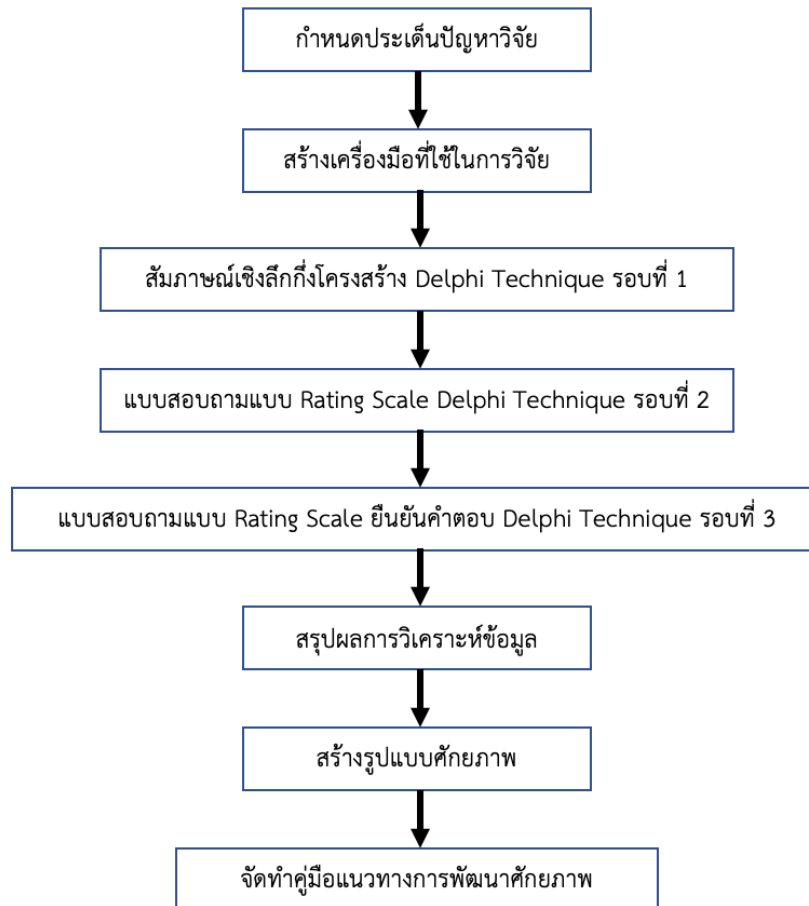
บริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล และเพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล

2) การออกแบบการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้เทคนิคเดลฟาย และออกแบบการสร้างเครื่องมือ และวิธีการเก็บข้อมูลตามเทคนิคเดลฟาย ซึ่งใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และการตอบแบบสอบถามกำหนดขอบเขต และประเด็นคำถาม เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

3) สัมภาษณ์เชิงลึกถึงโครงสร้าง Delphi technique รอบที่ 1 เพื่อนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21 คน และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 วิเคราะห์ผล และแยกประเด็นสำคัญออกตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการบริหารของ Fayol (1949) และนำประเด็นสำคัญมาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบ Rating scale โดยแยกตามกลุ่มหน้าที่การบริหาร 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม และส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมในรอบที่ 2 และยืนยันอีกครั้งในรอบที่ 3

4) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาพิสัยควอไทล์ (IQR) และนำมาจัดกลุ่มเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบย่อยของรูปแบบ และได้นำมาสร้างรูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลแสดงถึง 5 องค์ประกอบหลักและ 24 องค์ประกอบย่อย นำเข้าพิจารณาในการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 13 คน

5) จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและความเหมาะสมในการทำไปใช้งาน รายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามระเบียบวิธีวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi technique) โดยแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 3 รอบ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเดลฟายรอบที่ 1 ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก และมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิอีก 5 คนด้วยการหาค่า IOC (Index of Congruence) ต่อมาในรอบที่ 2 และ 3 ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อหาฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญ และสุดท้ายมีแบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบและคู่มือ ซึ่งครอบคลุมการประเมินทั้งด้านระหว่างควอไทล์ที่ 3 และควอไทล์ที่ 1 ทั้งสองค่าสถิตินี้มีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการวิจัยแบบเดลฟายเนื่องจากสามารถสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยค่ามัธยฐานจะแสดงแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของความคิดเห็น ในขณะที่ค่าพิสัยอินเทอร์ควอไทล์จะแสดงระดับความสอดคล้องของความคิดเห็นระหว่างผู้เชี่ยวชาญโครงสร้าง ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้



ความชัดเจนของเนื้อหา และความสะดวกในการใช้งาน โดยเครื่องมือทั้งหมดได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยบันทึกสาระสำคัญของเนื้อหาและอ้างอิงหรือแหล่งที่มาอย่างถูกต้อง

2) ผู้วิจัยติดต่อผู้เชี่ยวชาญโดยหนังสือราชการและการติดต่อด้วยตนเอง เพื่อแจ้งหลักการ เหตุผล วัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดโครงการวิจัย และขอทราบความสมัครใจในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล จากนั้นนำข้อมูลเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญเสนอกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน

3) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นตามประเด็นปัญหาที่กำหนด

4) ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการแสดงความคิดเห็นตามทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญรอบ 1 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามอีกครั้ง

5) และการเก็บข้อมูลรอบที่ 3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่มีรายละเอียดจากรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามอีกครั้ง โดยแสดงค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยอินเทอร์ควอไทล์ของคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คน เพื่อประกอบการพิจารณาในการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนทฤษฎีแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแบบสอบถามปลายเปิดในรอบที่ 1 ของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์โดยนำความคิดเห็นมาจำแนกและจัดกลุ่มรวบรวมเนื้อหาที่ใกล้เคียงกันมาไว้ในข้อเดียวกัน เพื่อสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

จากนั้น ผู้วิจัยนำคำตอบจากการตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และ 3 มาหาค่ามัธยฐาน เพื่อสรุปเป็นระดับของการพยากรณ์แต่ละข้อและนำค่าพิสัยอินเทอร์ควอไทล์กับค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ถ้าค่าสถิติของแบบสอบถามในแต่ละข้ออยู่ในเกณฑ์กำหนดจึงจะถือว่าสอดคล้องกัน ถ้าค่าสถิติค่าใดค่าหนึ่งอยู่นอกเกณฑ์ที่กำหนดหรือนอกเกณฑ์ทั้งสองค่าจะถือว่าไม่สอดคล้องกัน



ผลการวิจัย

จากการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายโดยการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิดทั้ง 2 รอบ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21 คน พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการจัดซื้อในอุตสาหกรรมก่อสร้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์กร (Organizing) ด้านการสั่งการ (Commanding) ด้านการประสานงาน (Coordinating) และด้านการควบคุม (Controlling) โดยมีองค์ประกอบย่อยทั้งสิ้น 24 องค์ประกอบ ซึ่งได้มาจากการนำสมรรถนะที่จำเป็นทั้งหมดมาจัดกลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อให้เกิดความชัดเจนและง่ายต่อการนำไปพัฒนาศักยภาพต่อไป ทั้งนี้การจัดกลุ่มองค์ประกอบสมรรถนะในแต่ละองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ด้านได้ผ่านการพิจารณาจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการจัดซื้อในอุตสาหกรรมก่อสร้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
1 ด้านการวางแผน (Planning)	1.1 การวางแผนการจัดซื้อและการบริหารเวลา 1.2 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 การวางแผนบริหารทรัพยากรและต้นทุนจัดซื้อ 1.4 การวางแผนบริหารความเสี่ยงและกลยุทธ์ความร่วมมือซัพพลายเออร์ 1.5 การวางแผนสนับสนุนโครงการด้านการเงิน กฎหมาย และนวัตกรรม
2 การจัดองค์กร (Organizing)	2.1 การพัฒนาบุคลากรและการสื่อสารองค์กรยุคดิจิทัล 2.2 การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงาน 2.3 การกำหนดเป้าหมายและสร้างความร่วมมือในทีม 2.4 การบริหารหน้าที่ ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน 2.5 การบริหารทีมงานอย่างมีจริยธรรมและปฏิบัติตามกฎหมาย
3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)	3.1 การมอบหมายงานและการกำหนดเป้าหมาย 3.2 การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและการบริหารบุคลากร 3.3 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 3.4 หลักการสั่งการและคุณธรรมในการบริหารงาน
4 การประสานงาน (Coordinating)	4.1 การเจรจาต่อรองและการบริหารสัญญา 4.2 การกำหนดเป้าหมายและการประสานแผนงานร่วมกัน 4.3 การประสานงานภายในองค์กรและเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม 4.4 การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารองค์กรในยุคดิจิทัล



ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
5 การควบคุม (Controlling)	4.5 การบริหารความสัมพันธ์และการจัดการความขัดแย้งในองค์กร 5.1 การติดตามและควบคุมการทำงาน 5.2 การควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน 5.3 การประเมินและควบคุมภายในเพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ 5.4 การควบคุมงบประมาณและต้นทุน 5.5 การควบคุมประสิทธิภาพการจัดซื้อด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อที่ได้จากการวิจัยทั้งหมดนี้ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับยุคดิจิทัลในอนาคต สามารถนำไปสร้างรูปแบบสมรรถนะ และจัดทำคู่มือแนวทางการนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อได้ โดยสามารถแยกประเด็นอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละองค์ประกอบได้ ดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ 1 การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อยที่เป็นสมรรถนะเกี่ยวกับการวางแผนด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1.1 การวางแผนการจัดซื้อและการบริหารเวลา 1.2 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 การวางแผนบริหารทรัพยากรและต้นทุนจัดซื้อ 1.4 การวางแผนบริหารความเสี่ยงและกลยุทธ์ความร่วมมือซัพพลายเออร์ และ 1.5 การวางแผนสนับสนุนโครงการด้านการเงิน กฎหมาย และนวัตกรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติต้องพิจารณาอย่างรอบด้านตั้งแต่เริ่มต้นโครงการไปจนถึงผลงานที่จะได้ว่าควรจะเป็นอย่างไร ซึ่งจำเป็นจะต้องคิดและเตรียมการไว้ล่วงหน้า สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริวรรณ คงดั่ง และชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2564) ซึ่งพบว่าการวางแผนในการดำเนินการ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญ โดยมีการวางแผนการบริหารการจัดซื้อระยะกลางที่กำหนดกิจกรรมการจัดซื้อหลักภายใต้กรอบของการวางแผนการจัดซื้อเชิงกลยุทธ์ มีการพยากรณ์แนวโน้มการตลาดและยอดขาย โดยมีการวางแผนในการพัฒนากิจกรรมทางด้านการจัดซื้อ ในทุกกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างมีระบบ แต่คุณสมบัติเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ดังนั้นการวางแผนในการดำเนินงานมีความสำคัญต่อองค์กรในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและลดความผิดพลาด มิฉะนั้นอาจเกิดปัญหาในการจัดการโครงการ การโครงการล่าช้า หรือ วัตถุประสงค์เมื่อทำให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการทำงานทั้งระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมานะ ขาวเงิน และคณะ (2567) ที่พบว่าการวางแผนจัดซื้อที่ไม่เป็นระบบทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของวัตถุประสงค์และตารางการผลิตทำให้เกิดความเสียหายจนทำให้เกิดความ



ล่าช้าของกระบวนการทั้งระบบไปถึง 15 วัน จึงต้องมีการแก้ปัญหาโดยการนำระบบ ERP มาใช้ร่วมกับโปรแกรม Excel สำหรับการช่วยตรวจสอบและติดตามการเคลื่อนไหวของจำนวนวัตถุดิบ เพื่อให้ทราบจำนวนสินค้าคงคลังตรงกับยอดตรวจนับหน้างานจริงหรือไม่ จำนวนการใช้แต่ละวัน จำนวนการรับ ตลอดจนพยากรณ์ล่วงหน้าว่าวันไหนที่อาจจะมียอดวัตถุดิบไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน พบว่าสามารถช่วยลดปัญหาการจัดซื้อวัตถุดิบที่ไม่เพียงพอต่อการผลิตและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนจัดซื้อวัตถุดิบของชิ้นส่วนประกอบได้ถึง 80% และงานวิจัยของยุท ปณิธานวงศ์ และคณะ (2563) ซึ่งพบว่า การวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญ ทั้งด้านเวลา งบประมาณ ความเสี่ยง และการใช้เทคโนโลยี เช่น BIM และ ERP เพื่อให้เกิดการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับทัศนคติ อัครดิพิงศ์ (2556) ที่ศึกษาวิจัยสมรรถนะทางการบริหารจัดการโครงการก่อสร้างขนาดกลาง โดยมีสมรรถนะที่จำเป็นอย่างหนึ่งคือ สมรรถนะการบริหารจัดการความปลอดภัย และสมรรถนะการบริหารจัดการการเงิน

องค์ประกอบหลักที่ 2 การจัดองค์การ (Organizing) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 2.1 การพัฒนาบุคลากรและการสื่อสารองค์กรยุคดิจิทัล 2.2 การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงาน 2.3 การกำหนดเป้าหมายและสร้างความร่วมมือในทีม 2.4 การบริหารหน้าที่ ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน และ 2.5 การบริหารทีมงานอย่างมีจริยธรรมและปฏิบัติตามกฎหมาย

การจัดองค์การในยุคดิจิทัลต้องปรับให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ Agile และขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ซึ่งจำเป็นต้องมีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ระบบการทำงานที่ส่งเสริมความร่วมมือข้ามสายงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลวิจัยของศักดิ์สิทธิ์ ปัญญาแวว และคณะ (2565) ระบุว่า ศักยภาพที่สำคัญในกลุ่มผู้ประกอบการระบบวิศวกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ได้แก่ ความสามารถในการวางแผนองค์กร การมอบหมายงานที่เหมาะสมและการบริหารทีมงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง

และสอดคล้องกับธนกุล ขาวดี และคณะ (2567) ที่ศึกษาวิจัยแล้วพบว่า วิศวกรต้นทุนในอุตสาหกรรมก่อสร้างควรมีสมรรถนะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ และสอดคล้องกับนิรัตน์ แยมโหษฐ์ และคณะ (2564) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมความสำเร็จของการก่อสร้างอาคารสูงควรมุ่งเน้นส่งเสริมจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากร และเพื่อให้สอดคล้องตามเป้าหมายการอบรมผู้บริหารต้องมีการติดตามผลการอบรมสู่การนำไปปฏิบัติจริง แสดงว่าการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการประยุกต์ใช้งานจริง หลายองค์กรหยุดการพัฒนาไว้เพียงแค่การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ แต่ละเลยการประยุกต์ใช้งานจริง แม้จะมีองค์ความรู้ครบถ้วนก็ตาม การสร้างทักษะต้องอาศัยการฝึกฝน ทำซ้ำ ทบทวน และปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร จึงจะสามารถพัฒนา ทักษะได้อย่างแท้จริง นอกจากการพัฒนาความสามารถสำหรับบุคคลแล้ว การทำงานเป็นทีมคือค่านิยมที่สำคัญในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Zoglio (2001) ที่ได้เสนอ



องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 7 C ได้แก่ C ตัวที่ 1 Commitment คือความผูกพันของทีมงาน C ตัวที่ 2 Contribution คือการอุทิศตนให้กับทีมงาน C ตัวที่ 4 Co-operation คือความร่วมมือร่วมใจ และ C ตัวที่ 7 Connections เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี 3 ประการ คือความสัมพันธ์ขององค์กรกับเป้าหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในทีมงาน และ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือทีมงานอื่น ๆ ในองค์กร

องค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านการสั่งการ (Commanding) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 3.1 การมอบหมายงานและการกำหนดเป้าหมาย 3.2 การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและการบริหารบุคลากร 3.3 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 3.4 หลักการสั่งการและคุณธรรมในการบริหารงาน นอกจากนั้นภาวะผู้นำที่ดีตาม การศึกษาของ Pinthapataya and Caldwell (2003) พบว่ารูปแบบภาวะผู้นำกัลยาณมิตร ที่ใช้วัฒนธรรมวิถี เชิงพุทธ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นเพื่อนที่เป็นมิตรแท้ (The true-good-friend) มีคุณธรรมจริยธรรม ปกป้องคุ้มครองและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ และมีธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน และมีพร้อมด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน เนื่องจากคุณลักษณะเหล่านี้จะสร้างความ ไว้วางใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนั้นการสั่งการในบริบทของการ บริหารฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างในยุคดิจิทัล ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการสั่งงานเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึง ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ การสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจน การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และการ คำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในกระบวนการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์สิทธิ์ ปัญญาแว และ คณะ (2565) จากผลการศึกษาวิจัย ที่พบว่า ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจงานระบบวิศวกรรม ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ควรมีการบริหารต้นทุนงานและการตัดสินใจ การวางแผนงานและการมอบหมาย งาน โดยเฉพาะการจัดซื้อซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการดำเนินโครงการ ทั้งในด้านเวลา ต้นทุนและกำไรของ โครงการ ผู้จัดการจัดซื้อยุคดิจิทัลนอกจากต้องมีศักยภาพในการทำงานและควมมีธรรมาภิบาลและเป็นตัวอย่าง กับทีม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Wuttiprichasit (2019) ภาวะผู้นำที่มีธรรมาภิบาลที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักนิติธรรม (Rule of law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความคุ้มค่า (Value for money) หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หลักสำนึกรับผิดชอบ (Accountability)

องค์ประกอบหลักที่ 4 ด้านการประสานงาน (Coordinating) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 4.1 การเจรจาต่อรองและการบริหารสัญญา 4.2 การกำหนดเป้าหมายและการประสานแผนงานร่วมกัน 4.3 การประสานงานภายในองค์กรและเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม 4.4 การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารองค์กร ในยุคดิจิทัล และ 4.5 การบริหารความสัมพันธ์และการจัดการความขัดแย้งในองค์กร



การประสานงานในยุคดิจิทัลเป็นกระบวนการสำคัญที่เชื่อมโยงหน่วยงานภายในและภายนอกให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในภาคการก่อสร้างที่มีลักษณะงานซับซ้อนและต้องทำงานร่วมกับหลายฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธ ปณิธานวงศ์ และคณะ (2563) ที่พบว่าผู้จัดการโครงการก่อสร้างและวิศวกรที่ทำงานก่อสร้างจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะการบริหารเวลาและบริหารคน ทักษะในการสื่อสารและประสานงาน และสอดคล้องกับธีระปกรณ์ ธีระภัทรปกรณ์ และคณะ (2568) ที่การพัฒนาารูปแบบศักยภาพของวิศวกรซอฟต์แวร์ในกลุ่มอุตสาหกรรมดิจิทัลเพื่อการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลโดยชี้ว่าทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบติดตามแบบ Real-Time หรือการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม Cloud-based เป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานในยุคปัจจุบัน

สอดคล้องกับนิรัตน์ แยมโอษฐ์ และคณะ (2564) ที่พบว่าความสำเร็จของการก่อสร้างอาคารสูงจำเป็นต้องพึ่งพากระบวนการประสานงานที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านแนวทางการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความร่วมมือ และสอดคล้องกับศักดิ์สิทธิ์ ปัญญาแว และคณะ (2565) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการงานระบบวิศวกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ควรมีศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร

องค์ประกอบหลักที่ 5 ด้านการควบคุม (Controlling) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 5.1 การติดตามและควบคุมการทำงาน 5.2 การควบคุมภาพและมาตรฐาน 5.3 การประเมินและควบคุมภายในเพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ 5.4 การควบคุมงบประมาณและต้นทุน และ 5.5 การควบคุมประสิทธิภาพการจัดซื้อด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กระบวนการควบคุมในงานจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารมีบทบาทสำคัญในการรับประกันว่าแผนงานต่าง ๆ จะถูกดำเนินไปตามเป้าหมาย โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่องค์กรต้องเผชิญกับความซับซ้อนของข้อมูลจำนวนมาก การควบคุมจึงต้องอาศัยทั้งเครื่องมือทางเทคโนโลยี และแนวคิดด้านการบริหารที่ทันสมัย จากการศึกษาของธนภัทร รัตนสูตร (2565) พบว่าการบริหารและการควบคุมติดตามโดยใช้ระบบ ERP ในองค์กร คือ การบริหารจัดการภายในองค์กรผ่านการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมช่วยในเรื่องของการบริการจัดการในข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงการนำข้อมูลจากทุกแผนกขององค์กรมาบูรณาการร่วมกัน เพื่อนำข้อมูลที่มีมาช่วยการดำเนินงานขององค์กรนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งในด้านของงานด้านบัญชีและการเงิน งานทรัพยากรบุคคล งานบริหารการผลิต งานกระจายสินค้า ทำให้องค์กรสามารถลดระยะเวลาในขั้นตอนของการทำงานลงได้ รวมถึงทำให้มีข้อมูลสำหรับการประกอบการตัดสินใจเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นปรับปรุงในระบบการดำเนินงานและควบคุมการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้การวางแผนทรัพยากรองค์กรเกิดประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องเชื่อมโยงกับซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งองค์กรทั้งระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงและติดตามข้อมูลได้แบบ Real time ส่งผลให้การ



ควบคุมดูแลมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับปัทย์ แสงวงศ์ และคณะ (2567) พบว่าการบริหารและควบคุมระบบการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการการทำงานจริงมากที่สุด เนื่องจากมีค่าไอแกนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรมีหน้าที่การควบคุม (Controlling) คือ จัดกระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายที่วางไว้ตามเกณฑ์และตามมาตรฐานที่มีตลอดจนการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับจุดประสงค์และสถานการณ์ ซึ่งการควบคุมจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าแผนที่กำหนดขึ้นสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของยศกร ชลรัตน์ (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการงานก่อสร้างโครงการอาคารสูงประเภทที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำเร็จที่สำคัญ คือ การบริหารสัญญาการจัดการด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย และสอดคล้องกับบุญนุช ภูระหงษ์ (2565) ที่ได้รับบุเพิ่มเติมประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

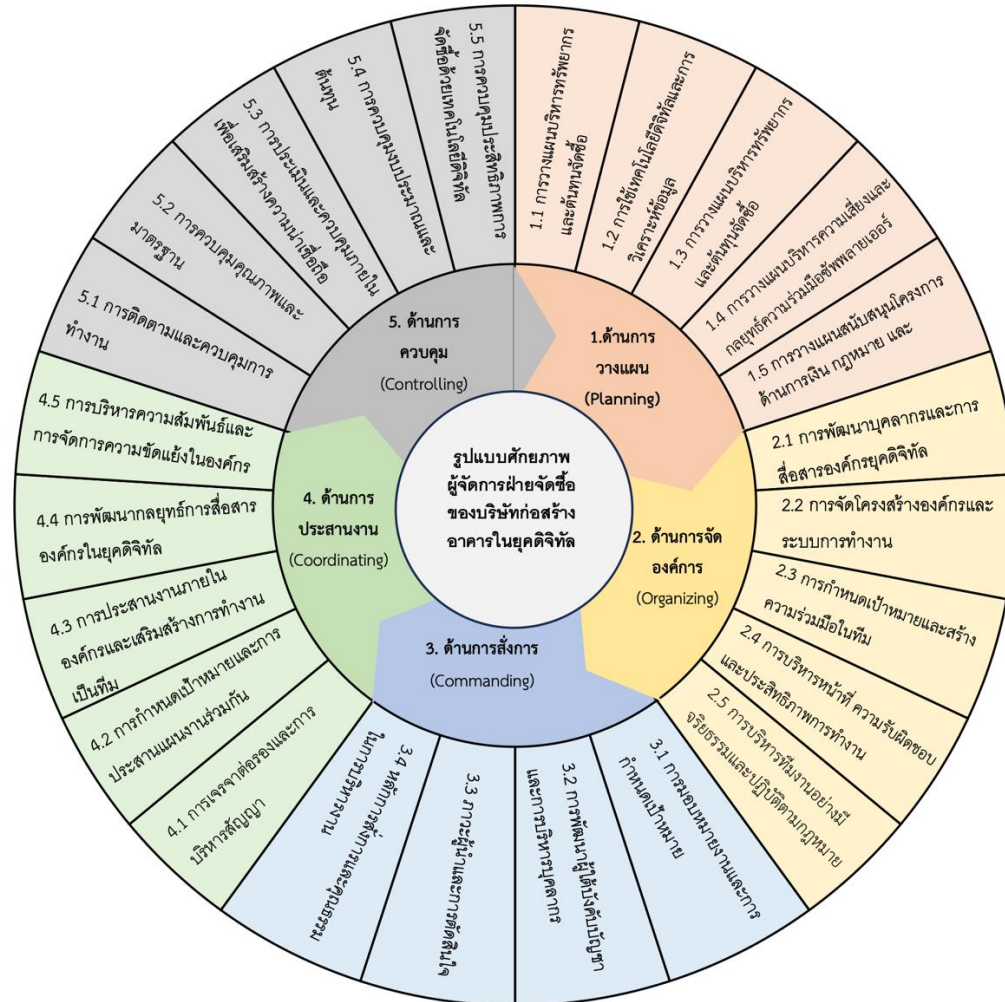
สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบที่ได้จากองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน และองค์ประกอบย่อย 24 องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำเป็น (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลและได้นำไปพิจารณาในการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผลสรุปที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 13 คน มีความเห็นเป็นเอกฉันท์เห็นว่าเป็นรูปแบบที่สร้างขึ้นนี้มีความเหมาะสม และผู้วิจัยก็ได้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้รูปแบบศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลที่สร้างขึ้นมีความสมบูรณ์ ดังแสดงในภาพที่ 3

สรุปผลการประเมินคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลรายละเอียดของรูปแบบ มาจัดทำเป็นคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลเพื่อให้ผู้ที่จึจะนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้วิจัยได้นำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างในยุคดิจิทัล นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินในประเด็นด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ ความเหมาะสมของวิธีการพัฒนากับเนื้อหาแนวทางการปฏิบัติ และความเหมาะสมของขั้นตอนดำเนินการกับหน้าที่การบริหารแต่ละด้าน (POCCC) ความเป็นไปได้เมื่อนำไปใช้จริงและส่งผลให้เกิดการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล ซึ่งผลการประเมิน



ปรากฏว่า ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 คน มีความเห็นว่าคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างในยุคดิจิทัลที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้



ภาพที่ 3 แสดงรูปแบบศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอรูปแบบและคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อในยุคดิจิทัลที่ครอบคลุมองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



คู่มือที่จัดทำขึ้นจากผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างในยุคดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมองค์ประกอบย่อยในแต่ละด้าน พร้อมแนวทางการดำเนินการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ช่วยให้การพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อมีความชัดเจน สอดคล้องกับบริบทของธุรกิจก่อสร้างในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ควรมอบหมายให้สถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตด้านวิศวกรรมโยธาและ/หรือบริหารงานก่อสร้าง นำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการโครงการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาด้านวิศวกรรมโยธาและ/หรือบริหารงานก่อสร้างให้ตามทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

สถาบันฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพด้านอุตสาหกรรมก่อสร้าง ขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เช่น สภาวิศวกร วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น ควรนำรูปแบบและคู่มือที่ได้จากงานวิจัยนี้ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมศักยภาพของผู้จัดการโครงการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อควบคุมต้นทุนและระยะเวลางานก่อสร้างให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการบริษัทก่อสร้างอาคาร เนื่องจากในแวดวงธุรกิจ/อุตสาหกรรมก่อสร้างในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคดิจิทัล มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมก่อสร้างควรคัดเลือกผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อที่มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ รวมทั้งประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการงานก่อสร้าง เพื่อให้สามารถตัดสินใจในการบริหารงานจัดซื้อและการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการก่อสร้างได้ถูกต้องและทันเวลาโดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งนวัตกรรมการจัดซื้อที่ทันสมัยมาใช้ การนำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาช่วยวิเคราะห์โครงข่าย (PERT network) โครงการก่อสร้าง และมาใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลองอาคารก่อสร้างเสมือนจริง (BIM : Building Information Modeling) เพื่อวางแผนงานก่อสร้างให้บรรลุตามเป้าหมาย และลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ผู้บริหารองค์กรระดับสูงในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ควรมีนโยบายส่งเสริมและให้ความรู้ รวมทั้งเพิ่มทักษะของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อให้มีความรู้ด้านการวางแผน การจัดการ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมติดตามงาน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมการจัดซื้อวัสดุก่อสร้างมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดซื้อได้ทันเวลาตามสัญญาก่อสร้าง

ผู้บริหารองค์กรระดับสูงในบริษัทก่อสร้างควรมีนโยบายการดำเนินงานจัดซื้อโดยในการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ด้วยการนำรูปแบบและคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการ



โครงการฝ่ายจัดซื้อของบริษัทก่อสร้างอาคารในยุคดิจิทัลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบศักยภาพของผู้บริหารระดับสูง ในอุตสาหกรรมก่อสร้างขนาดใหญ่ โดยเน้นการใช้ระบบอัตโนมัติหรือระบบ AI มาช่วยในการควบคุมและวางแผนงานดำเนินงานจัดซื้อให้เสร็จทันเวลาส่งมอบงานตามสัญญาก่อสร้าง โดยเน้นด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมก่อสร้างขนาดใหญ่

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานแบบทันเวลาในงานก่อสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาและส่งมอบวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในงานก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนงานก่อสร้าง

ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการนำระบบดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการจัดซื้อในรูปแบบต่าง ๆ ของบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ การจัดซื้อผ่านระบบอัตโนมัติ หรือการใช้บล็อกเชนในกระบวนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุนการก่อสร้างอันเนื่องมาจากค่าจ้างแรงงานและความล่าช้าในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง

รายการอ้างอิง

- ทัศนาศ อัครธิตพงศ์. (2556). *ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการโครงการก่อสร้างขนาดกลาง* [ดุชนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนภัทร รัตนสูตร (2565). *ศึกษาการเตรียมความพร้อมในการประยุกต์ใช้ระบบ ERP กับธุรกิจ SMEs ประเภทบริการซักผ้าอุตสาหกรรม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:302747
- ธีระปรกรณ์ ธีระภัทรปรกรณ์, ธีรวัช บุญยโสภณ, สมนึก วิสุทธิแพทย์ และธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2568). การพัฒนารูปแบบศักยภาพของวิศวกรซอฟต์แวร์ในกลุ่มอุตสาหกรรมดิจิทัลเพื่อการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 35(4), ID 252-186974. <http://doi.org/10.14416/j.kmutnb.2025.04.001>
- นฤมล ขาวดี, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, สมนึก วิสุทธิแพทย์ และสุชาติ เชิญจิน. (2567). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของวิศวกรต้นทุนในอุตสาหกรรมก่อสร้าง. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 34(2), ID 242-236088. <https://ojs.kmutnb.ac.th/index.php/kjournal/article/view/6088>



- นิรัตน์ แยมโษษฐ์, อติสรณ์ พงษ์สุวรรณ และฐิติวัฒน์ ตริวงศ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างอาคารสูงในทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 11(2), 225–239. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/e-jodi/article/view/243254>
- ปติย์ แสงวงศ์, ชุตีวรรณ โชติวงษ์ และสุภัททา ปินทะแพทย์. (2567). การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้จัดการโครงการก่อสร้างระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตเมือง. *วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม*, 4(1), 77-97. <http://doi.org/10.14416/j.bid.2024.04.006>
- บุญยงษ์ ภูระหงษ์. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 12(1), 162-177. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/npuj/article/view/256177>
- มานะ ขาวเงิน, รชต พานิช และวงศกร เสริมศรี. (2567). การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนจัดซื้อวัตถุดิบหน่วยงาน Procurement แผนก Logistics กรณีศึกษา: บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จ.ชลบุรี. *วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม*, 4(1), 63-76. <http://doi.org/10.14416/j.bid.2024.04.005>
- ยศกร ชลรัตน์. (2563). *การจัดการงานก่อสร้างโครงการอาคารสูงประเภทที่อยู่อาศัยด้วยเทคนิคปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ* [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ยุทธ ปณิธานวงศ์, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, สมนึก วิสุทธิแพทย์ และทวีศักดิ์ รูปสิงห์. (2563). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้าง ตามโมเดลประเทศไทย 4.0. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 30(2), 351-360. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/kmutnb-journal/article/view/240419>
- วีระศักดิ์ วานิชวัฒน์, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และสมนึก วิสุทธิแพทย์ (2567). การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการโครงการในอุตสาหกรรมก่อสร้างอาคารสูงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 34(1), 1-9. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/kmutnb-journal/article/view/256137>
- ศศิหงส์ เกษมจารุ, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, มนัส ชูผกา และสันชัย อินทพิชัย (2565). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจก่อสร้างแบบครบวงจรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 32(2), 486–495. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/kmutnb-journal/article/view/248004>



- ศักดิ์สิทธิ์ ปัญญาแวว, ชูสิวรรณ โชติวงษ์ และปรีดา อติวินิจตระการ. (2565). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจงานระบบวิศวกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง. *วารสารจิตวิทยาพุทธศาสตร์ประยุกต์เพื่อสังคม*, 8(1), 237–253. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/human/article/view/260674>
- สิริวรรณ คงตุง และชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดซื้อ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 17(2), 187–202. <https://so19.tci-thaijo.org/index.php/SDUGSAJ/issue/view/41>
- Chand, P., Thakkar, J.J., & Ghosh, K.K. (2020). Analysis of supply chain sustainability with supply chain complexity, inter-relationship study using delphi and interpretive structural modeling for Indian mining and earthmoving machinery industry. *Resources Policy*, 68, 101726. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2020.101726>.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Sir Isaac Pitman & Sons.
- Fröhlich, E., & Steinbiß, K. (2020). Supplier relationship management goes digital: first empirical insights. *Universal journal of industrial and business management*, 8(3), 63–73. <https://publikationen.reutlingen-university.de/files/2613/2613.pdf>
- Hase, S., & Davis, L. (1999). *From competence to capability: The implications for human resource development and management*. Association of International Management.
- Pinthapataya, S., & Caldwell, B. (2003). *Leadership and Successful Implementation of Change in Thailand* [Doctoral dissertation]. The University of Melbourne.
- Wuttiwichasit, R. (2019). *Guidelines for Developing Governance in Public Sector Operations* [Master's thesis]. National Institute of Development Administration.
- Zoglio, S.W. (2001, August). 7 Keys to Building Great Work Teams. *AgileConnection*. <https://www.agileconnection.com/article/7-keys-building-great-work-teams>



การพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล Competency Development of Family-Owned Industrial Business Successors in the Digital Era

จิราภรณ์ สหวัฒน์^{1*} กนกรัตน์ พงษ์โพธากุล¹ ธีรวุฒิ บุญยโสภณ¹
Jiraporn Sahawat^{1*} Kanokrath Phongphothakul¹ Teravuti Boonyasopon¹

(Received: May 19, 2025; Revised: June 9, 2025; Accepted: June 9, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบและสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล โดยใช้เทคนิคเดลฟายในการวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญจากผู้บริหารสถานประกอบการระดับสูงในธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวและนักวิชาการระดับสูง จำนวน 18 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็น รวมทั้งการประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 คน เพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบสมรรถนะและร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1. ด้านความรู้ ได้แก่ 1) ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล 2) ความรู้ด้านการบริหารการเงินและการบริหารความเสี่ยง 3) ความรู้ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และพฤติกรรมของผู้บริโภค 4) ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 5) ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ 2. ด้านทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะด้านการบริหารองค์กรและความเป็นผู้นำ 2) ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น 3) ทักษะด้านการวิเคราะห์และการตัดสินใจ 4) ทักษะด้านการประเมิน วางแผนและแก้ไขปัญหา และ 5) ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 3. ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ 1) มีจริยธรรม เอื้ออาทรและถ่อมตน 2) มีความรับผิดชอบหน้าที่และกล้าตัดสินใจ 3) มีความพากเพียร มุ่งมั่นและทุ่มเท 4) มีความคิดริเริ่มและเปิดกว้างในการเรียนรู้ และ 5) มีความตระหนักรู้ในตนเองและสังคม และผลการ

¹ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

*Corresponding author. E-mail: jiraporn.sahawat@gmail.com



ประเมินพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะและร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัลมีความเหมาะสม

คำสำคัญ: ผู้สืบทอดธุรกิจ ธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว สมรรถนะ ยุคดิจิทัล เทคนิคเดลฟาย

Abstract

This research aims to examine the components and develop a competency development model for successors of family-owned industrial businesses in the digital era. The Delphi technique was employed to collect data from 18 experts, consisting of senior executives from family-owned industrial businesses and senior academics. Data collection involved in-depth interviews and opinion-based questionnaires, as well as a focus group discussion with 11 distinguished experts to provide opinions and recommendations, and to evaluate the appropriateness of the competency components and the draft model for competency development of successors of family-owned industrial businesses in the digital era.

The research findings revealed that the competencies of successors in family-owned industrial businesses in the digital era consist of three main components: 1) Knowledge, which includes: (1) knowledge of digital-era business management, (2) knowledge of financial and risk management, (3) knowledge of technology, innovation, and consumer behavior, (4) knowledge of human resource management, and (5) knowledge of business-related law. 2) Skills, which include: (1) skills in organizational management and leadership, (2) skills in communication and collaboration with others, (3) skills in analysis and decision-making, (4) skills in evaluation, planning, and problem-solving, and (5) skills in using digital technology. 3) Desired attributes, which include: (1) ethics, compassion, and humility, (2) responsibility and decisiveness, (3) perseverance, determination, and dedication, (4) initiative and openness to learning, and (5) self-awareness and social awareness. The evaluation results showed that the competency components and the draft model for competency development of successors in family-owned industrial businesses in the digital age are appropriate.

Keywords: Business Successor, Family-Owned Industrial Business, Competency, Digital Era, Delphi Technique



บทนำ

ธุรกิจครอบครัวในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2567 พบว่า 67% ของบริษัทจดทะเบียนเป็นธุรกิจครอบครัว คิดเป็นมูลค่าหลักทรัพย์ถึง 50% ของตลาดทั้งหมด โดยกระจุกตัวในอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม อสังหาริมทรัพย์ พลังงาน และบริการ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2566) อย่างไรก็ตาม การสืบทอดธุรกิจครอบครัวยังคงเป็นกระบวนการที่เต็มไปด้วยความท้าทาย โดยมีอัตราความสำเร็จต่ำ เนื่องจากต้องเผชิญกับความซับซ้อนทั้งในด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจและความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (ธนากรกรุงเทพ, 2565)

การศึกษาของ Yongvongphaiboon and Aryupong (2022) ในอุตสาหกรรมหลักของไทยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสืบทอด ได้แก่ การเตรียมการสืบทอด การนำแผนไปปฏิบัติ และผลการดำเนินงานหลังการเปลี่ยนผ่าน ซึ่งความสามารถของผู้สืบทอดมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือความมุ่งมั่นและศักยภาพของผู้สืบทอด อย่างไรก็ตามในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ผันผวน การสืบทอดที่ยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยการเตรียมการอย่างเป็นระบบและการพัฒนาศักยภาพผู้สืบทอดให้สามารถปรับตัวต่อความไม่แน่นอนได้

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวัดความสำเร็จด้วยตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพออีกต่อไป ธุรกิจครอบครัวต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PwC Thailand, 2565) ผู้สืบทอดรุ่นใหม่จึงต้องพัฒนาทั้งทักษะการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมและความสามารถด้านดิจิทัลควบคู่กัน นอกจากนี้คุณลักษณะส่วนตัว เช่น ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และจริยธรรม ยังเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จในการรักษาความต่อเนื่องของธุรกิจ

ความท้าทายในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวในยุคดิจิทัลยังรวมถึงช่องว่างระหว่างวัย ซึ่งนำไปสู่ความแตกต่างทางความคิด ทักษะ และรูปแบบการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สืบทอดรุ่นใหม่ ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดให้สอดคล้องกับบริบททางดิจิทัลจึงเป็นประเด็นสำคัญ

การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ และเสนอแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจครอบครัวอื่น ๆ ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการสืบทอดอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล



การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ธุรกิจครอบครัว (Family business)

ธุรกิจครอบครัว (Family business) เป็นรูปแบบองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ โดยนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่ครอบคลุมหลายมิติ ว่าเป็นองค์กรที่มีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยการเป็นเจ้าของหรือการควบคุมอยู่ภายในเครือข่ายครอบครัว ซึ่งรวมถึงสมาชิกที่เกี่ยวข้องทางสายเลือด การสมรส หรือการรับเลี้ยง กระบวนการตัดสินใจจะได้รับอิทธิพลจากหลายรุ่น และสามารถมีขนาดตั้งแต่กิจการขนาดเล็กไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ (Ramadani et al., 2020; Rahmawati & Cahyani, 2024; Kumar, 2024) ขณะเดียวกันพิทยาภรณ์ พุ่มพวง (2562) เสริมมุมมองนี้โดยเน้นที่เกณฑ์การเป็นเจ้าของ กล่าวคือ ธุรกิจครอบครัวหมายถึงกิจการที่สมาชิกในครอบครัวใดครอบครัวหนึ่งเป็นเจ้าของหุ้นส่วนใหญ่ หรือเป็นธุรกิจที่ได้รับการสืบทอดจากรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง ในอีกนัยหนึ่งอาจมองว่าเป็นธุรกิจที่เกิดจากการลงทุนร่วมกันภายในครอบครัวและมีการส่งต่อกิจการระหว่างรุ่น ธุรกิจครอบครัวจัดเป็นรูปแบบองค์กรที่เก่าแก่ที่สุดรูปแบบหนึ่งของโลก Ramadani et al. (2020) ระบุว่าธุรกิจประเภทนี้มีสัดส่วนสูงถึงประมาณ 90% ของธุรกิจทั้งหมดทั่วโลก และมีบทบาทสำคัญในการสร้างงานและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายประเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการรักษาคุณค่าทางครอบครัวขณะเดียวกันก็ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ธุรกิจครอบครัวมีความสำคัญทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ลักษณะเฉพาะของธุรกิจครอบครัวที่สำคัญ ได้แก่ การผสมผสานระหว่างระบบคุณค่าของครอบครัวกับเป้าหมายทางธุรกิจ ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างความเป็นเจ้าของกับการจัดการ และความท้าทายเฉพาะตัวในกระบวนการสืบทอดระหว่างรุ่น ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร

ธุรกิจครอบครัวในระยะเริ่มต้นมักจัดตั้งเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว โดยมีตลาดเป้าหมายในประเทศ และเน้นกลุ่มลูกค้าเฉพาะทาง ซึ่งความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม การจัดการที่มีประสิทธิภาพ และบทบาทที่เข้มแข็งของสมาชิกในครอบครัว (Fernandez, 2023; Adriansah & Mubarak, 2023) นอกจากนี้ ธุรกิจครอบครัวยังใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั้งในครอบครัว มิตรภาพ และแวดวงธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและสร้างความยืดหยุ่นให้กับกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจชุมชนและพื้นที่ชนบท (Seaman & McQuaid, 2021; Kumar & Dubey, 2022) ในด้านนวัตกรรมและการเติบโต แม้ธุรกิจครอบครัวข้ามชาติอาจมีความก้าวหน้าในด้านผลิตภัณฑ์และตลาดน้อยกว่าธุรกิจทั่วไป แต่ทั้งสองประเภทมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของครอบครัวสามารถเร่งการสร้างธุรกิจในระยะเริ่มต้นได้ แต่ก็อาจเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนผ่านจากธุรกิจเกิดใหม่ไปสู่ธุรกิจที่มั่นคง (Fernandez, 2023; Arcese et al., 2020) จึงอาจกล่าวได้ว่า ธุรกิจครอบครัวเป็นรูปแบบองค์กรที่สมาชิกในครอบครัวเป็นเจ้าของและบริหารจัดการร่วมกัน โดยมักเริ่มจากกิจการขนาดเล็กที่เน้นตลาดเฉพาะกลุ่ม



ความสำเร็จของธุรกิจประเภทร้านอาหารขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน การจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของสมาชิกครอบครัว ธุรกิจครอบครัวมีความได้เปรียบจากเครือข่ายความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นทั้งภายในครอบครัวและชุมชน ช่วยสร้างความยืดหยุ่นและโอกาสในการพัฒนา อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนผ่านระหว่างรุ่นและการรักษาสมดุลระหว่างค่านิยมครอบครัวกับความต้องการทางธุรกิจยังคงเป็นความท้าทายสำคัญที่ต้องบริหารจัดการอย่างรอบคอบ

ทฤษฎีระบบ (The systems theory)

ทฤษฎีระบบ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำความเข้าใจความซับซ้อนของธุรกิจครอบครัวอย่างรอบด้าน ด้วยการมององค์ประกอบหลักสามส่วน ได้แก่ ระบบครอบครัว ระบบการจัดการ และระบบความเป็นเจ้าของ (Davis et al., 1997) ในฐานะระบบย่อยที่มีความเชื่อมโยงและปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แต่ละระบบย่อยมีผลกระทบการทำงานเฉพาะตัว ระบบครอบครัวมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ระบบการจัดการเน้นการตัดสินใจ ส่วนระบบความเป็นเจ้าของเน้นโครงสร้างทางกฎหมาย การปฏิสัมพันธ์และการเชื่อมโยงเชิงโครงสร้างระหว่างระบบย่อยเหล่านี้สร้างบริบทเฉพาะตัวให้กับธุรกิจครอบครัว (Davis & Stern, 1981; Distelberg & Sorenson, 2009; Schlippe & Hermann, 2013; Habbershon et al., 2003; Arnold & Roth, 2024) ทฤษฎีระบบสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารว่าเป็นพื้นฐานของระบบสังคมมากกว่าตัวบุคคล แต่ละระบบย่อยพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยรวมขององค์กร (Schlippe & Hermann, 2013; Arnold & Roth, 2024) ซึ่งกรอบแนวคิดนี้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การทำงานร่วมกันของระบบต่าง ๆ ส่งผลกระทบอย่างไรต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ศักยภาพในการปรับเปลี่ยนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว

ลักษณะการเน้นระบบในการบริหารจัดการธุรกิจครอบครัว สามารถจำแนกออกเป็นสามรูปแบบหลัก ซึ่งมีการแบ่งระดับที่แตกต่างกันระหว่างประเภทเหล่านี้ และความสามารถในการปรับตัวขึ้นอยู่กับการสอดคล้องกันของค่านิยมและเป้าหมายระหว่างระบบย่อย (Distelberg & Sorenson, 2009) ได้แก่ 1) ระบบที่ให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นลำดับแรก (Family-first) 2) ระบบที่ให้ความสำคัญกับธุรกิจเป็นลำดับแรก (Business-first) และ 3) ระบบแบบสมดุลหรือผสมผสาน (Balanced/Hybrid) ดังนี้

ตารางที่ 1 การจำแนกประเภทของระบบธุรกิจครอบครัว

ประเภทของระบบ	คำอธิบาย	จุดแข็งและข้อจำกัด
ให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นลำดับแรก (Family-first)	ให้ความสำคัญกับคุณค่าและเป้าหมายของครอบครัวเป็นอันดับแรก	ความผูกพันในครอบครัวที่แน่นแฟ้น แต่อาจส่งผลให้การมุ่งเน้นทางธุรกิจลดลง



ตารางที่ 1 การจำแนกประเภทของระบบธุรกิจครอบครัว (ต่อ)

ประเภทของระบบ	คำอธิบาย	จุดแข็งและข้อจำกัด
ให้ความสำคัญกับธุรกิจเป็นลำดับแรก (Business-first)	ให้ความสำคัญกับเป้าหมายทางธุรกิจมากกว่าประเด็นของครอบครัว	ประสิทธิภาพทางธุรกิจสูง แต่อาจกระทบความสัมพันธ์ในครอบครัว
สมดุลหรือผสมผสาน (Balanced/Hybrid)	ผสานความสำคัญของทั้งครอบครัวและธุรกิจในระดับที่แตกต่างกัน	มีความยืดหยุ่นสูง แต่การจัดการอาจมีความซับซ้อน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1973) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร โดยแนวคิดสมรรถนะอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) โดยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำจะเป็นส่วนที่มองเห็นสังเกตและวัดได้ง่าย และส่วนที่อยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มองไม่เห็น แต่จะมีปริมาณที่มากกว่าส่วนที่เห็นทำการสังเกตและวัดประเมินค่าได้ยากกว่า ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ส่วนที่มองเห็นหรือเทียบภูเขาน้ำแข็งส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็นและพัฒนาได้ง่าย ประกอบด้วย 1.1 ทักษะ (Skills) คือ ความสามารถในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ทักษะการพูด ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการวางแผน 1.2 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้คณิตศาสตร์ ความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 : ส่วนที่มองไม่เห็น หรือเทียบกับภูเขาน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ในส่วนนี้จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนที่มีการแสดงออกให้เห็น 2.1 บทบาททางสังคม (Social role) หมายถึง บทบาท หน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับอิทธิพลค่านิยมที่แต่ละคนต้องการให้สังคมรับรู้ตัวตนของแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร 2.2 ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) หมายถึง ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่แต่ละคนเชื่อว่าตนเองเป็น 2.3 อุปนิสัย (Trait) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวที่อธิบายถึงแต่ละคน เป็นสิ่งที่ใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์ในชีวิตประจำวันอยู่ตลอดเวลาจนเกิดความเคยชิน 2.4 แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย

Parry (1997) ได้เสนอให้รวมองค์ประกอบด้านความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่มเดียวเรียกว่า "คุณลักษณะ" (Attributes) ดังนั้น ในบางกรณีเมื่อกล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงอาจแบ่งออกเป็นเพียง 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2552)



1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่สั่งสมมาจากการศึกษาในสถาบันการศึกษา การฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในและนอกสายวิชาชีพ
2. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถที่ต้องฝึกฝนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ 2.1 ทักษะการบริหารงาน (Management skills) เช่น ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์และการวางแผน เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2.2 ทักษะทางเทคนิค (Technical skills) ซึ่งแตกต่างกันตามลักษณะงาน เช่น ทักษะการจัดซื้อจะแตกต่างจากทักษะการผลิต
3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ครอบคลุมทัศนคติ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพส่วนบุคคล ซึ่งมักเป็นลักษณะที่ฝังลึกและไม่เปลี่ยนแปลงง่ายตามเวลา

กระบวนการสืบทอดธุรกิจครอบครัว

การสืบทอดธุรกิจครอบครัวเป็นกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องขององค์กร โดยมีนักวิชาการให้ความหมายว่าเป็นทั้งการส่งมอบอำนาจบริหาร (นุชจรินทร์ สายวิเศษ, 2552) และการเตรียมทายาทให้รับผิดชอบธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ (สุประวีญ์ สายดี, 2558) กระบวนการนี้ต้องอาศัยเวลาและความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ สมาชิกครอบครัว เจ้าของกิจการ และทายาทผู้สืบทอด (Massis et al., 2008)

ทั้งนี้อานาจ ธีระวนิช (2544) เน้นย้ำความสำคัญของการวางแผนสืบทอดใน 2 มิติหลัก ได้แก่ 1) หลักประกันความอยู่รอดของธุรกิจครอบครัวนั้น การคัดเลือกทายาทควรคำนึงถึงความสามารถมากกว่าลำดับการเกิด และ 2) การเตรียมความพร้อมผ่านการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

การศึกษาของนิคม หมูหล้า (2562) พบว่า กระบวนการสืบทอดธุรกิจครอบครัว การถ่ายโอนธุรกิจจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระยะก่อนเข้าสู่ธุรกิจครอบครัว ผู้บริหารปลูกฝังความคุ้นเคยและทัศนคติเชิงบวกต่อธุรกิจให้แก่ทายาทตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อสร้างรากฐานในการรับรู้และผูกพันกับธุรกิจ
2. ระยะแนะนำ ทำความรู้จัก โดยแนะนำทายาทให้รู้จักกับเครือข่าย บุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและยอมรับในบทบาทของทายาท
3. ระยะการฝึกงานในธุรกิจครอบครัว ด้วยการเปิดโอกาสให้ทายาทฝึกงานหรือทำงานพิเศษในธุรกิจ เพื่อเรียนรู้กระบวนการทำงานในส่วนต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
4. ระยะการปฏิบัติงาน เมื่อสำเร็จการศึกษา ทายาทเข้ารับตำแหน่งระดับปฏิบัติการ เช่น การเงิน การขาย หรือธุรการ เพื่อสั่งสมประสบการณ์จริง
5. ระยะการบริหารงานในธุรกิจครอบครัว โดยพิจารณาแต่งตั้งทายาทเข้าสู่ตำแหน่งบริหารระดับกลางตามความสามารถและประสบการณ์ เพื่อพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำ



6. ระยะการส่งมอบงานบริหารเบื้องต้น ด้วยการมอบให้ทายาทเริ่มรับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง แต่ยังคงอยู่ภายใต้การดูแลของผู้บริหารรุ่นก่อน เพื่อฝึกฝนการตัดสินใจในบริบทที่ซับซ้อน

7. ระยะการส่งมอบการบริหารที่สมบูรณ์ เมื่อทายาทมีประสบการณ์และได้รับการยอมรับในบทบาทผู้นำ จึงมีการโอนอำนาจบริหารอย่างเต็มรูปแบบจากรุ่นก่อน

ภาวะผู้นำในธุรกิจครอบครัว

ภาวะผู้นำในธุรกิจครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร จากการศึกษาของอำพล นววงศ์เสถียร (2552) ระบุว่าภาวะผู้นำครอบคลุมหลายมิติ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดค่านิยมให้สมาชิกในครอบครัว การแยกการจัดการธุรกิจออกจากการจัดการครอบครัวอย่างชัดเจน ตลอดจนการวางแผนสืบทอดทายาทและการตั้งศักยภาพของผู้บริหารมืออาชีพมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Handler (1990) และ Le Breton-Miller et al. (2004) ยังแบ่งการศึกษาภาวะผู้นำออกเป็น 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ กระบวนการสืบทอดธุรกิจ มุมมองของทายาท ลักษณะการสืบทอดที่ประสบความสำเร็จ วาระการวางมือของผู้ก่อตั้ง และปัญหาความล้มเหลว ซึ่งพบว่าการเตรียมความพร้อมของทายาทและการกำหนดแผนสืบทอดอย่างเป็นระบบเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ

บทบาทของผู้นำกับการเชื่อมโยงสู่ความยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว โดย Bryman (1996) เน้นย้ำว่าภาวะผู้นำและพฤติกรรมของผู้ก่อตั้งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว โดยเฉพาะลักษณะความมุ่งมั่นและความเป็นผู้ประกอบการที่เด่นชัดในรุ่นแรก ซึ่งมักบริหารงานด้วยสไตล์ผู้นำที่เข้มแข็งเพื่อนำพาธุรกิจสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ลัทธิสรดา โกมุทพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ยังชี้ให้เห็นว่าการส่งต่อบทบาทและสไตล์การบริหารจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความยั่งยืนของธุรกิจ ในขณะที่ Dyer (1988) เน้นความสำคัญของการวิจัยด้านภาวะผู้นำและการสืบทอด โดยชี้ว่าความสามารถในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์จากรุ่นสู่รุ่นนั้นขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ คุณภาพของความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จในการสืบทอด (Fox et al., 1996) ซึ่งอำพล นววงศ์เสถียร (2552) ย้ำว่าผู้ก่อตั้งต้องปรับองค์กรให้สอดคล้องกับทักษะของทายาท ในขณะที่ทายาทต้องได้รับการยอมรับผ่านการพัฒนาความรู้และความสามารถ รวมถึงการสร้างอัตลักษณ์ความเป็นผู้นำในรูปแบบ "ผู้รับใช้องค์กร" ด้วยการสืบทอดค่านิยมหลัก

การจัดการเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจครอบครัว

การจัดการเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจครอบครัวมีกระบวนการคล้ายคลึงกับธุรกิจทั่วไป ประกอบด้วย การวางแผนกลยุทธ์ (Strategy planning) และการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (Strategy implementation) (Snow & Hambrick, 1980) อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างหลักอยู่ที่เป้าหมายซึ่งไม่เพียงมุ่งเน้นผลประโยชน์แต่ยังรวมถึงการรักษาความเป็นเจ้าของภายในครอบครัวและกระบวนการสืบทอดธุรกิจ (อำพล นววงศ์เสถียร,



2552) ธุรกิจครอบครัวยังมีลักษณะเฉพาะคือการควบคุมและการจัดการตามวิสัยทัศน์ของสมาชิกในครอบครัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการในแต่ละช่วงของการเปลี่ยนผ่านรุ่น การกำหนดกลยุทธ์จึงต้องคำนึงถึงทั้งมิติทางธุรกิจและครอบครัวควบคู่กันไป

Goodstein et al. (1993) ระบุว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ต้องตอบคำถามพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ ทิศทางขององค์กร สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และวิธีการบรรลุเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม สำหรับธุรกิจครอบครัว การตอบคำถามเหล่านี้เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากยังต้องคำนึงถึงประเด็นภายในครอบครัว เช่น การสืบทอดกิจการ การจ้างงานสมาชิกครอบครัว และการแบ่งอำนาจตัดสินใจ (อัญชลี รักษาริยะธรรม และคณะ, 2563) ความล้มเหลวในการจัดการประเด็นเหล่านี้มักนำไปสู่ความขัดแย้งและตัดสินใจเชิงอารมณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจ

Carlock et.al. (2010) เสนอแนวทางการวางแผนคู่ขนาน (Parallel Planning Process: PPP) ซึ่งบูรณาการการวางแผนธุรกิจและครอบครัวเข้าด้วยกัน กระบวนการนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การสำรวจค่านิยมของครอบครัวและวัฒนธรรมองค์กร (2) การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมระหว่างครอบครัวและธุรกิจ (3) การพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องกันทั้งสองมิติ (4) การลงทุนในทุนมนุษย์และทุนทางการเงิน และ (5) การกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ (อัญชลี รักษาริยะธรรม และคณะ, 2563)

Post (1993 อ้างถึงในอำพล นววงศ์เสถียร, 2552) ชี้ว่าธุรกิจครอบครัวที่ประสบความสำเร็จมักมีการปรับกลยุทธ์ในทุกพื้นที่ที่เข้ามาบริหาร โดยอาจรวมถึงการขยายธุรกิจสู่ตลาดสากล หรือการกระจายความเสี่ยง (Diversification) นอกจากนี้ ความได้เปรียบของธุรกิจครอบครัวยังอยู่ที่ความรวดเร็วในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในระยะยาว

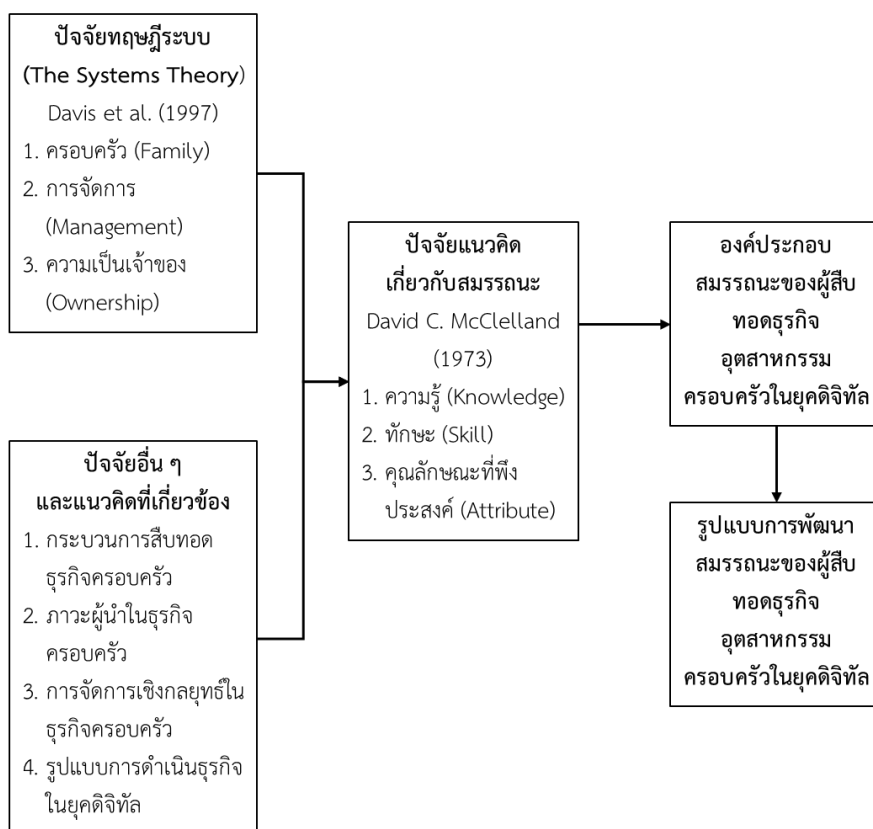
รูปแบบการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital transformation) เกิดจากความต้องการของผู้ประกอบการที่จะปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า (Customer experience) ผ่านการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ จนส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Technologies advent) ในขณะที่การหยุดชะงักจากดิจิทัล (Digital disruption) เกิดจากการที่ผู้ประกอบการทั้งรายเล็กและรายใหญ่ที่มีเทคโนโลยีล้ำสมัย พยายามปฏิรูปธุรกิจด้วยการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ดีกว่า (Technologies reform) จนทำให้ธุรกิจเดิมต้องปรับตัวหรือถูกแทนที่ (สุปราณี อูยยะเสถียร และคณะ, 2565) ตัวอย่างเช่น ธุรกิจค้าปลีกที่หันมาใช้ช่องทางออนไลน์และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า หรือธุรกิจการเงินที่นำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้ในการทำธุรกรรม (IDM Council, 2566)



แนวทางการปรับตัวของธุรกิจในยุคดิจิทัลนั้น IDM Council (2566) เสนอแนวทางสำคัญ 5 ประการ สำหรับธุรกิจในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล ได้แก่ 1) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การขยายช่องทางการขายออนไลน์ 2) การวิเคราะห์ความต้องการผู้บริโภคเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ตรงจุด 3) การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูล 4) การพัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถทำงานกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ และ 5) การปรับวัฒนธรรมองค์กรให้มีความยืดหยุ่นและเปิดรับการเปลี่ยนแปลง สำหรับธุรกิจครอบครัวแล้ว การเตรียมความพร้อมของผู้สืบทอดให้มีความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ทางธุรกิจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคที่มีการแข่งขันสูง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและได้กำหนดใช้กระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเป็นผู้บริหารสถานประกอบการระดับสูงในธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวและนักวิชาการระดับสูง เป็นผู้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ใช้เทคนิคเดลฟาย โดยคัดเลือกจากผู้บริหารสถานประกอบการระดับสูงในธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือนักวิชาการระดับสูง จำนวน 18 คน เนื่องจากข้อเสนอของ McMullan et al. (2003) ระบุว่า การใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป ในการวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟายจะทำให้ผลมีความคลาดเคลื่อนจะลดน้อยลงมาก

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม 13 คน โดยประกอบด้วยกลุ่มนักวิชาการด้านการบริหารธุรกิจ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว และกลุ่มผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวระดับสูง ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อการวิจัย ในการทำเดลฟายรอบที่ 1 เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถจับประเด็นและได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกของการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล โดยมีประเด็นคำถามประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ 2) ความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล 3) ความคิดเห็นต่อศักยภาพที่พึงประสงค์ของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล และ 4) ข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามความคิดเห็นครั้งที่ 1 ในการทำเดลฟายรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของการพัฒนาศักยภาพของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล โดยใช้คำถามชนิดมาตราประมาณค่า (Rating scale) ทั้งหมด 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 45 ข้อ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความรู้ 15 ข้อ ด้านทักษะ 15 ข้อ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 15 ข้อ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด

3. แบบสอบถามความคิดเห็นครั้งที่ 2 ในการทำเดลฟายรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบผลการให้ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และหาความสอดคล้องของข้อมูลองค์ประกอบของศักยภาพผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล โดยชนิดมาตราประมาณค่า (Rating scale) ทั้งหมด 5 ระดับ ตามวิธี



ของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีข้อคำถามเดียวกันกับแบบสอบถามความคิดเห็นครั้งที่ 1 ในการทำเดลฟาย รอบที่ 2 แต่เปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้ทราบความเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น ๆ ในภาพรวม โดยเพิ่มตำแหน่งของค่า IR และเขียนเครื่องหมายแสดงตำแหน่งของผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นที่ได้ตอบในรอบก่อนหน้า แล้วส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าตนเองจะเปลี่ยนคำตอบใหม่หรือว่ายืนยันคำตอบเดิม

4. สันทนากลุ่มเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 ราย และประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา เนื้อหา โครงสร้างแบบสัมภาษณ์ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้อง ชัดเจนและเหมาะสม

2. หาค่าความเที่ยงตรงระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาการวิจัย (Index of Item Objectives Congruence: IOC) พิจารณาและประเมินความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ราย จากผลการประเมินพบว่า ข้อคำถามทั้งหมดผ่านเกณฑ์และสามารถใช้ข้อคำถามดังกล่าวเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการนัดสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ในประเด็นที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายก่อนสัมภาษณ์ สอบถามความสมัครใจและขออนุญาตในการบันทึกเทปสัมภาษณ์ในการให้สัมภาษณ์ทุกครั้ง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น ครั้งที่ 1 และ 2 ประกอบด้วยการส่งแบบสอบถามทางอีเมล และสร้างรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Google form เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับกลับมาก็จะถูกบันทึกลงโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากสนทนากลุ่ม โดยการจดบันทึกข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำคัดแยกประเด็นเพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหาในงานวิจัยและรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการนัดสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ในประเด็นที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายก่อนสัมภาษณ์ สอบถามความสมัครใจและขออนุญาตในการบันทึกเทปสัมภาษณ์ในการให้สัมภาษณ์ทุกครั้ง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น ครั้งที่ 1 และ 2 ประกอบด้วยการส่งแบบสอบถามทางอีเมล และสร้างรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Google form เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับกลับมาก็จะถูกบันทึกลงโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ



3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยการจดบันทึกข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำคัดแยกประเด็นเพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหาในงานวิจัยและรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อคัดแยกประเด็นย่อยต่าง ๆ ที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ ให้ความหมายและจัดกลุ่มประเภทของข้อมูลให้เป็นระบบและคัดแยกตามประเด็นสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำไปใช้สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นครั้งที่ 1 ในการทำเดลฟายรอบที่ 2 และสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล

2. วิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามครั้งที่ 1 และ 2 ในการทำเดลฟายรอบที่ 2 และ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยนำคำตอบในแต่ละข้อมาหาค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range: IR) และนำค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เป็นเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ถ้าค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นในแต่ละข้ออยู่ในเกณฑ์กำหนดจึงจะถือว่าสอดคล้องกัน ถ้าค่าสถิติค่าใดค่าหนึ่งอยู่นอกเกณฑ์ที่กำหนดหรือนอกเกณฑ์ทั้งสองค่าจะถือว่าไม่สอดคล้องกัน

3. ในการสรุประดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อที่มีความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อเมื่อพิจารณาจากผลทางสถิติและเลือกข้อที่มีค่ามัธยฐานในระดับมากที่สุดในแต่ละสมรรถนะ มากำหนดเป็นองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัลและการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. องค์ประกอบสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (เทคนิคเดลฟายรอบที่ 1) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อสรุปเป็นองค์ประกอบสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวสำหรับแบบสอบถามระดับความคิดเห็น (เทคนิคเดลฟายรอบที่ 2) โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบตามแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1973) ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ 15 สมรรถนะ องค์ประกอบด้านทักษะ 15 สมรรถนะ และองค์ประกอบด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 15 สมรรถนะ รวมทั้งหมด 45 สมรรถนะ

2. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล ได้จัดทำในลักษณะของแผนภาพวงกลม ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ และองค์ประกอบรอง 15 องค์ประกอบ (ดังภาพที่ 2) โดยมีรายละเอียดดังนี้



2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ 1) ด้านการบริหารธุรกิจครอบครัวในยุคดิจิทัล (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล ด้านการบริหารธุรกิจครอบครัว ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในยุคดิจิทัล ด้านจิตวิทยาในการบริหารจัดการธุรกิจ และด้านความรู้เฉพาะทางในธุรกิจของตน) 2) ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมและพฤติกรรมผู้บริโภค (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลและด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล) 3) ด้านการบริหารการเงินและการบริหารความเสี่ยง (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านการเงิน และวางแผนงบประมาณและด้านการบริหารความเสี่ยง) 4) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 5) ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

2.2 ด้านทักษะ (Skills) ได้แก่ 1) ด้านการบริหารองค์กรและความเป็นผู้นำ (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านการเป็นผู้นำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาวิสัยทัศน์ การบริหารเวลา และการพัฒนาทักษะเฉพาะทางในธุรกิจของตน) 2) ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ข้อมูล) 3) ด้านการประเมิน วางแผน และแก้ไขปัญหา (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านการวางแผนการเงิน การประเมินและการวางแผน และจัดการการสืบทอดธุรกิจ) 4) ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านดิจิทัล) และ 5) ด้านการสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่น (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และความยืดหยุ่นและการปรับตัว)

2.3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ได้แก่ 1) มีความรับผิดชอบและเด็ดขาดในการตัดสินใจ (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านความรับผิดชอบ ความเด็ดขาดในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ) 2) มีความคิดริเริ่มและเปิดกว้างในการเรียนรู้ (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม และความเปิดกว้างในการเรียนรู้) 3) มีความตระหนักรู้ในตนเองและสังคม (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อย ด้านความตระหนักรู้ในตนเอง และความตระหนักรู้ทางสังคม) 4) มีความพากเพียร มุ่งมั่นและทุ่มเท (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านความพากเพียร และความมุ่งมั่นและทุ่มเท) และ 5) มีจริยธรรม เอื้ออาทร และถ่อมตน (ประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อยด้านความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส ความถ่อมตน ความเอื้ออาทรพร้อมช่วยเหลือ และความภักดีต่อครอบครัวและธุรกิจ)



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์ประกอบสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสอดคล้องตามแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1973) ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับทรงพล เทพคำ (2557) ที่แบ่งสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคเหนือตอนบน เป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะและความรู้ และด้านความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นคุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้บริหาร

2. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรู้ ได้แก่ 1. ด้านการบริหารธุรกิจครอบครัวในยุคดิจิทัล 2. ด้านการบริหารการเงินและการบริหารความเสี่ยง 3. ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมและพฤติกรรมของผู้บริโภค 4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 5. ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับผลการวิจัยตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวโดยกำหนดให้ภาวะผู้นำของธุรกิจครอบครัวเป็นตัวแปรอิสระของอำพล นววงศ์เสถียร (2555) แสดงให้เห็นว่าผู้นำบ่มเพาะทายาทให้มีความรู้และประสบการณ์ธุรกิจ



มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว 67% สอดคล้องกับผลการวิจัยของบริตตา อินริญ (2564) ได้แสดงให้เห็นว่า ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะนักเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมดิจิทัล และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาติ อารงสุข (2563) ที่ค้นพบว่า ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของผู้บริหารสนามบินนานาชาติเพื่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินในยุคดิจิทัล

องค์ประกอบที่ 2 ด้านทักษะ ได้แก่ 1. ด้านการบริหารองค์กรและความเป็นผู้นำ 2. ด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น 3. ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ 4. ด้านการประเมิน วางแผน และแก้ไขปัญหา และ 5. ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของอำพล นววงศ์เสถียร (2552) ที่แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำธุรกิจครอบครัว การจัดการเชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมครอบครัว และความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว และมีผลต่อผลประกอบการของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพีรพันธุ์ เกิดเกตุ (2564) ที่แสดงให้เห็นว่าทายาททางธุรกิจจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร สามารถแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งจะต้องมีความชอบและเต็มใจในการที่จะดำเนินธุรกิจต่อ มีทักษะในการขายสินค้า และมีความทันสมัยพร้อมเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบริตตา อินริญ (2564) ได้แสดงให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา และทักษะการบริหารงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะนักเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมดิจิทัล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพีรพัฒน์ เงินสีเหม (2567) แสดงให้เห็นถึงการมีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการผลิต และทักษะการบริหารทีมงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของศักยภาพผู้จัดการโรงงานในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป เพื่อก้าวสู่การเป็นอุตสาหกรรมอัจฉริยะในยุคดิจิทัล

องค์ประกอบที่ 3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ 1. มีจริยธรรม เอื้ออาทร และถ่อมตน 2. มีความรับผิดชอบและเด็ดขาดในการตัดสินใจ 3. มีความพากเพียร มุ่งมั่นและทุ่มเท 4. มีความคิดริเริ่มและเปิดกว้างในการเรียนรู้ และ 5. มีความตระหนักรู้ในตนเองและสังคม สอดคล้องกับผลการวิจัยของอำพล นววงศ์เสถียร (2552) แสดงให้เห็นว่าผู้สืบทอดธุรกิจจะต้องได้รับการยอมรับในธุรกิจโดยการเตรียมทักษะความรู้ ความสามารถที่จะบริหารจัดการคนในธุรกิจไปในเวลาเดียวกันให้ได้ด้วยอัตลักษณ์ภาวะผู้นำของผู้สืบทอดธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภลักษณ์ นิติเจริญพงศ์ (2561) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งมอบธุรกิจคาดหวังทายาทที่มีวุฒิภาวะ อดทน เกื้ออาธรรม ช่วยเหลือและเสียสละเพื่อครอบครัว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสริมศักดิ์ ยั่งยืน (2564) แสดงให้เห็นถึงสมรรถนะของผู้จัดการจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวมและรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพีรพัฒน์ เงินสีเหม (2567) ที่ค้นพบว่า การมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะผู้จัดการโรงงานในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปเพื่อก้าวสู่การเป็นอุตสาหกรรมอัจฉริยะในยุคดิจิทัล



สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัล ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวตามแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1973) ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรู้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบรอง ได้แก่ 1. ด้านการบริหารธุรกิจครอบครัวในยุคดิจิทัล 2. ด้านการบริหารการเงินและการบริหารความเสี่ยง 3. ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมและพฤติกรรมของผู้บริโภค 4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 5. ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ องค์ประกอบที่ 2 ด้านทักษะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบรอง ได้แก่ 1. ด้านการบริหารองค์กรและความเป็นผู้นำ 2. ด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น 3. ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ 4. ด้านการประเมิน วางแผน และแก้ไขปัญหา และ 5. ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และองค์ประกอบที่ 3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบรอง ได้แก่ 1. มีจริยธรรม เอื้ออาทรและถ่อมตน 2. มีความรับผิดชอบหน้าที่และกล้าตัดสินใจ 3. มีความพากเพียร มุ่งมั่นและทุ่มเท 4. มีความคิดริเริ่มและเปิดกว้างในการเรียนรู้ และ 5. มีความตระหนักรู้ในตนเองและสังคมที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้รับการสืบทอดธุรกิจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัลได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน อีกทั้งเป็นการเพิ่มโอกาสในการสืบทอดธุรกิจเพิ่มสูงมากขึ้น ซึ่งในการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว แต่ละประเภทสามารถนำองค์ประกอบนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ส่งมอบธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว

ผู้ส่งมอบธุรกิจ ควรนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนาสมรรถนะผู้สืบทอดธุรกิจให้เป็นรูปธรรม โดยให้มีสมรรถนะที่ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ที่จำเป็น ได้แก่ 1. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล 2. ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี นวัตกรรม และพฤติกรรมผู้บริโภค 3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงิน และการบริหารความเสี่ยง 4. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ 2) ด้านทักษะ (Skills) ที่จำเป็น ได้แก่ 1. ทักษะในการบริหารองค์กรและความเป็นผู้นำ 2. ทักษะด้านการวิเคราะห์ และตัดสินใจ 3. ทักษะด้านการประเมิน วางแผน และแก้ปัญหา 4. ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 5. ทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น 3) ด้านคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ (Attributes) ได้แก่ 1. มีความรับผิดชอบหน้าที่และกล้าตัดสินใจ 2. มีความคิดริเริ่มและเปิดกว้างในการเรียนรู้ 3. มีความตระหนักรู้ในตนเองและสังคม 4. มีความพากเพียรมุ่งมั่นและทุ่มเท และ 5. มีจริยธรรม เอื้ออาทร และถ่อมตน



2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว

ผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมฯ ควรใช้ผลการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้สืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวในยุคดิจิทัลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการเรียนรู้ เสริมทักษะ และพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการสืบทอดธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัว เพื่อการแข่งขันธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยธุรกิจครอบครัวขนาดกลาง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาโครงสร้างการบริหารองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งงาน การประสานงาน และการควบคุม เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงและสามารถแข่งขันธุรกิจในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวขนาดใหญ่กับองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมของรัฐวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จ เพื่อช่วยให้เห็นความแตกต่างขององค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จำเป็นในแต่ละบริบท เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวขนาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัญหาอุปสรรคและนโยบายของรัฐในการให้การสนับสนุนอุตสาหกรรม SME's ที่เป็นอุตสาหกรรมครอบครัวให้มีความเข้มแข็งและสามารถเจริญเติบโตไปสู่อุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างงาน และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศได้

4. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมครอบครัวขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน ในด้านการบริหารการตลาดดิจิทัล (Digital marketing) การบริหารการเงินและบัญชี และการบริหารการผลิตสินค้าและบริการแบบครบวงจร เพื่อการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก

รายการอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566, 1 กันยายน). *ธุรกิจครอบครัว (family business) ในตลาดหุ้นไทย: บทบาทและการเติบโต*. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. <https://www.set.or.th/th/about/setsource/insights/article/305-familybusiness>
- ทรงพล เทพคำ. (2557). การพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคเหนือตอนบน. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 7(1), 1-12.



- ธนาคารกรุงเทพ. (2565, 10 มีนาคม). เคล็ด(ไม่)ลับ ส่งไม้สืบทอดธุรกิจครอบครัว วางแผนอย่างไร? ให้ประสบความสำเร็จ. ธนาคารกรุงเทพ. <https://www.bangkokbanksme.com/en/family-business-inheritance>
- นิคม หมูหล้า. (2562). การจัดการการสืบทอดธุรกิจครอบครัวจากฐานสู่ฐานใหญ่ประสบความสำเร็จ. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 15(4), 112-121.
- นุชจรินทร์ สายวิเศษ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจของทายาทในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครราชสีมา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- บริตตา อินธัญ. (2564). การพัฒนารูปแบบสมรรถนะนักเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมดิจิทัล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พิทยาภรณ์ พุ่มพวง. (2562). กระบวนการในการเตรียมความพร้อมของการสืบทอดธุรกิจครอบครัว กรณีศึกษา ธุรกิจครอบครัวในจังหวัดเชียงราย [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พีรณัฐ เกิดเกตุ. (2564). แนวทางการสืบทอดธุรกิจครอบครัวธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง: การวิจัยแบบพหุกรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พีรพัฒน์ เงินสีเหม. (2567). การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้จัดการโรงงานในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมผลิตเส้นผ้าสำเร็จรูป เพื่อก้าวสู่การเป็นอุตสาหกรรมอัจฉริยะในยุคดิจิทัล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ลักษณา โกมุตพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการสืบทอดกิจการของทายาทธุรกิจเกษตรในในประเทศไทย. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 8(1), 103-117.
- ศุภลักษณ์ นิติเจริญพงศ์ (2561). การสืบทอดกิจการของธุรกิจครอบครัว กรณีศึกษา หายาทหญิง [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ อารังสุข. (2563). การพัฒนารูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสมาคมบินนานาชาติเพื่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินยุคดิจิทัล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุประวิทย์ สายดี. (2558). การศึกษาการสืบทอดทายาทของธุรกิจครอบครัว กรณีศึกษา: ธุรกิจรับเหมาในจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุปราณี อวยยะเสถียร, ศรีปริญญา ฐปกระจำง, วรเดช จันทรร และเสาวภาคย์ กระจำงยุทธ. (2565). ปัจจัยกำหนดประสิทธิภาพองค์กรดิจิทัลของอุตสาหกรรมค้าปลีกในประเทศไทย. วารสารรัชตภาคย์, 16(45), 266-280.
- เสริมศักดิ์ ยั่งยืน. (2564). การพัฒนารูปแบบสมรรถนะของผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.



- อัญชลี รักอริยะธรรม, สุวรรณา พลอยศรี และพิชามพ พันธุ์แพ. (2563). การจัดการธุรกิจครอบครัว ด้วย 5 ขั้นตอนของการวางแผนคู่ขนาน. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 10(1), 1-16.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). *Competency Dictionary* (พิมพ์ครั้งที่ 4). เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2544). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 49(1), 57-78.
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 50(1), 29-58.
- IDM Council. (2566). *ปรับธุรกิจอย่างไร ให้ธุรกิจอยู่รอดในยุคดิจิทัล*. <https://www.idmcouncil.com/blog/business-digital-transformation/>
- PwC Thailand. (2565). *รายงานผลสำรวจผู้นำธุรกิจครอบครัวรุ่นใหม่ ประจำปี 2565 ฉบับประเทศไทย*. <https://www.pwc.com/th/en/thailand/assets/family-business/2022/next-gen-survey-2022-thailand-report-th.pdf>
- Adriansah, R., & Mubarak, T. (2023). The Relationship between Family-Owned Business and the Success of Small Medium Enterprise. *International Journal of Business, Economics, and Social Development*, 4(3), 139-145.
- Arcese, G., Valeri, M., Poponi, S., & Elmo, G. (2020). Innovative drivers for family business models in tourism. *Journal of Family Business Management*, 11(4), 402-422.
- Arnold, T., & Roth, S. (2024). Social Systems Theory and Family Business: A Perspective Article. *Systemic Practice and Action Research*, 37, 1015-1024.
- Bryman, A., Stephens, M., & a Campo, C. (1996). The importance of context: Qualitative research and the study of leadership. *The leadership quarterly*, 7(3), 353-370.
- Carlock, R.S., & Ward, J.L. (2010). *When Family Businesses are Best: The Parallel Planning Process for Family Harmony and Business Success*. Palgrave macmillan.
- Davis, J. A., Hampton, M. M., & Lansberg, I. (1997). *Generation to generation: Life cycles of the family business*. Harvard Business Press.
- Davis, P., & Stern, D. (1981). Adaptation, Survival, and Growth of the Family Business: An Integrated Systems Perspective. *Human Relations*, 34, 207-224.



- Distelberg, B., & Sorenson, R. (2009). Updating Systems Concepts in Family Businesses. *Family Business Review*, 22, 65-81.
- Dyer, W.G. (1988). Culture and continuity in family firms. *Family Business Review*, 1(1), 37.
- Fernandez, V. (2023). Family entrepreneurship around the world. *International Review of Financial Analysis*, 89(October 2023), 102808.
- Fox, M. S., Barbuceanu, M., & Gruninger, M. (1996). An organization ontology for enterprise modeling: Preliminary concepts for linking structure and behaviour. *Computers in industry*, 29(1-2), 123-134.
- Goodstein, L.D., Nolan, T.M., & Pfeiffer, J.W. (1993). *Applied Strategic Planning: How to Develop a Plan That Really Works*. McGraw Hill Professional.
- Habbershon, T.G., Williams, M., & MacMillan, I. (2003) A unified systems perspective of family firm performance. *Journal of Business Venturing*, 18(4), 451-465.
- Handler, W. C. (1990). Succession in family firms: A mutual role adjustment between entrepreneur and next-generation family members. *Entrepreneurship theory and practice*, 15(1), 37-52.
- Kumar, R., & Dubey, A. (2022). Family-owned enterprises and their role in entrepreneurial development: a bibliometric and content analysis of the literature. *Journal of Asia Business Studies*, 16(5), 82-832.
- Kumar, S. (2024). Emerging Changes in Family Business. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(4). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i04.26899>.
- Le Breton-Miller, I., Miller, D., & Steier, L. P. (2004). Toward an Integrative Model of Effective FOB Succession. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 28(4), 305-328.
- Massis, A., Chua, J. H., & Chrisman, J. J. (2008). Factors preventing intra-family succession. *Family Business Review*, 21(2), 183-199.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for "Intelligence". *American Psychologist*, 28(1), 1.
- McMullan, M., Endacott, R., Gray, M. A., Jasper, M., Miller, C. M., Scholes, J., & Webb, C. (2003). Portfolios and assessment of competence: a review of the literature. *Journal of advanced nursing*, 41(3), 283-294.



- Parry, S.B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria. American Society for Training and Development. Association for Talent Development
- Post, J. E. (1993). The greening of the Boston Park Plaza hotel. *Family business review*, 6(2), 131-148.
- Rahmawati, V., & Cahyani, R. (2024). Family Business. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 2(3). <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.1055>.
- Ramadani, V., Memili, E., Palalić, R., & Chang, E. (2020). Nature of Family Business. *Texts in Business and Economics*, in: *Entrepreneurial Family Businesses* (pp 1-28). Springer.
- Schlippe, A.V., & Frank, H. (2013). The Theory of Social Systems as a Framework for Understanding Family Businesses. *Family Relations*, 62, 384-398.
- Seaman, C., & McQuaid, R. (2021). Integrating family, friendship and business networks in family firms. *Journal of Family Business Management*, 12(4), 799-815.
- Snow, C. C., & Hambrick, D. C. (1980). Measuring organizational strategies: Some theoretical and methodological problems. *Academy of management review*, 5(4), 527-538.
- Yongvongphaiboon, P., & Aryupong, M. (2020). The Effect of Family Business Succession Preparation and Implementation on Post Succession Performance: Evidence from Steel Industry in Thailand. *Siam Academic Review*, 21(1), 47-65.



รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 3

The Creative Decision-Making Model for School Administrators Under Narathiwat

Primary Educational Service Area Office 3

กริช เศรษฐธา^{1*} พิมพ์ปวีณ์ สุวรรณโณ¹ จรุณี เก้าเอี้ยน¹ ฮัยรี ป็องงา¹

Krish Sethathada^{1*} Phimpawee Suwano¹ Jarunee Koa-ian¹ Suhairree Beungacha¹

(Received: May 25, 2025; Revised: June 16, 2025; Accepted: June 9, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา 2) สร้างและประเมินคุณภาพรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยหลายระยะ ระยะที่ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสถานศึกษา 6 คน ศึกษาสภาพปัจจุบันและรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหาร ระยะที่ 2) การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมดในการศึกษา จำนวน 75 คน วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น และระยะที่ 3) การวิจัยเชิงประเมินคุณภาพรูปแบบ ร่วมกับการประเมินรูปแบบการอภิปรายอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบข้อมูลเชิงยืนยันผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การระบุปัญหาใช้ Fishbone Diagram ตรงกับทฤษฎี Creative Problem-Solving Theory การระบุและรวบรวมข้อมูลใช้ Affinity Diagram แนวคิด Rational Decision-Making Model การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ใช้เทคนิค SCAMPER ทฤษฎี Creative Thinking Theory การวิเคราะห์ความเสี่ยงใช้ Risk Matrix ทฤษฎี Risk Management Theory การนำไปปฏิบัติใช้ PDCA Cycle ทฤษฎี Continuous Improvement Theory และการประเมินผลการตัดสินใจใช้ SWOT Analysis ทฤษฎี Strategic Planning

¹คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹Faculty of Education Yala Rajabhat University

*Corresponding author. E-mail: 736693006@yru.ac.th



Theory และ 2) จุดเด่นสำคัญ คือ การผสมผสานระหว่างขั้นตอนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ และแนวคิดเชิงนวัตกรรมช่วยเสริมสร้างกระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์

คำสำคัญ: การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ ผู้บริหารสถานศึกษา รูปแบบการบริหารการศึกษา

Abstract

This research aimed to 1) examine the current conditions and essential needs for developing a creative decision-making model for school administrators and 2) design and evaluate the quality of the proposed model. A mixed-methods research design was employed using a multiphase. Phase 1 involved qualitative research through in-depth interviews with six school administrators to explore current decision-making practices and contextual factors. Phase 2 utilized quantitative research to assess the essential needs for model development, using data collected from the entire population of 75 school administrators. The data were analyzed using the Modified Priority Needs Index (PNI_{modified}). Phase 3 involved evaluating the effectiveness of the developed model combined with expert group discussions, to validate and confirm the findings.

The result revealed that the creative decision-making model (PICRID Model) consists of six processes (1) Problem Identification, using the Fishbone Diagram, based on the Creative Problem-Solving Theory (2) Identifying and Gathering Information, using the Affinity Diagram, grounded in the Rational Decision-Making Model (3) Creative and Idea Generation, employing the SCAMPER technique, based on the Creative Thinking Theory; (4) Risk-Analysis Decision Selection, using the Risk Matrix, aligned with the Risk Management Theory (Garrick, 1981); (5) Implementation, using the PDCA Cycle, reflecting the Continuous Improvement Theory; and (6) Decision-Making Evaluation, using SWOT Analysis, based on the Strategic Planning Theory. A key strength of the model is its integration of systematic decision-making steps with innovative thinking concepts, significantly enhancing the creative decision-making process.

Keywords: Creative Decision-Making, School Administrators, Educational Administration Model



บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนสังคมให้ก้าวหน้าและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 54 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ได้เน้นถึงความจำเป็นในการพัฒนาคนไทยให้มีสมรรถนะสูงในทุกด้าน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) อันจะเป็นพื้นฐานที่มั่นคงของการพัฒนาประเทศในระยะยาว อย่างไรก็ตาม การจัดการศึกษาของไทยยังคงเผชิญปัญหาต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะปัญหาความไม่ต่อเนื่องของนโยบายทางการศึกษา ซึ่งเกิดจากระบบการตัดสินใจนโยบายย่อย (Policy sub-system) ของกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลงของนโยบายด้านการศึกษาเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกันนโยบายด้านการลดความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาที่มีความท้าทายที่จะต้องเผชิญอีกเช่นกัน การจะปรับเปลี่ยนปัจจัยเชิงสถาบันที่เกี่ยวข้องกับความเหลื่อมล้ำนั้นจะเชื่อมโยงกับการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากร ซึ่งจะมีทั้งคนได้และคนเสียจากการปรับเปลี่ยนแต่ละนโยบาย (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, 2566) ส่งผลกระทบต่อผู้บริหารสถานศึกษากับความไม่ต่อเนื่องของนโยบาย ความไม่มั่นใจในการตัดสินใจทำให้ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การตัดสินใจที่ขาดความแน่วแน่หรือมองการณ์ไกล (Ertem, 2021) Daniels et al. (2021) ผู้บริหารอาจเผชิญกับการตัดสินใจที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน โดยขาดการประเมินผลกระทบอย่างรอบคอบ ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ปราศจากความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาของสถานศึกษา (Ertas & Kotboga, 2022) เช่น การขาดแผนการพัฒนาระยะยาวที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนและนักเรียน ส่งผลต่อโอกาสทางการศึกษา (Al-Kubaisi & Shahbal, 2021) นอกจากนี้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล ผลคะแนนการทดสอบทางการศึกษา เช่น PISA และ O-NET มักจะมีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานในระดับประเทศ ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ การขาดแคลนทรัพยากร และการสนับสนุนที่เพียงพอสำหรับโรงเรียนในพื้นที่ ทำให้การพัฒนาทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่านและการคิดวิเคราะห์ (Adanne, 2024) จากผลการประเมินผลนักเรียนนานาชาติ Programme for International Student Assessment (PISA) ปี 2022 สะท้อนให้เห็นว่านักเรียนไทยยังมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การอ่าน และการแก้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการอ่าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยของนักเรียนไทยในปี 2022 ลดลงจากปี 2018 ถึงร้อยละ 14 โดยผลคะแนนเฉลี่ยด้านการอ่านที่ 379 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2018 คะแนนเฉลี่ยด้านการอ่านที่ 393 (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2566; ชัชวรินทร์ เลิศยศบดินทร์, 2567) ซึ่งเป็นสัญญาณที่น่ากังวลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนในประเทศ ผลคะแนนดังกล่าวมีนัยสำคัญที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนทั่วประเทศ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย [ทีดีอาร์ไอ],



2566) และยิ่งสะท้อนปัญหาอย่างชัดเจนในบริบทของพื้นที่เฉพาะ เช่น พื้นที่การศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดกลางถึงขนาดเล็ก บางสถานศึกษามีการจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น (โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา) การประเมิน PISA 2022 และผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ประจำปีการศึกษา 2566 มีคะแนนในบางวิชาอาจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยระดับชาติในบางปี (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ [สทศ.], 2566) เมื่อได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า สภาพปัญหาข้างต้นของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ยังไม่ประสบผลสำเร็จสูงมากนัก ทั้งผลคะแนนการอ่าน PISA ในปี 2022 และผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีระดับคะแนนต่ำ ซึ่งมีสาเหตุมาจากวิธีการเรียนการสอนที่ยังเน้นความจำและการท่องจำเนื้อหา มากกว่าการเรียนรู้เชิงลึกและฝึกการคิดวิเคราะห์ และคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ไม่สามารถปรับการสอนให้ตรงกับระดับความเข้าใจของนักเรียนได้ และความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ (สีทอง บุญนำ, 2566)

Mbua (2023) ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการศึกษา และกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในบริบทของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ซึ่งต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ข้อจำกัดด้านนโยบาย ซึ่งในบางครั้งนโยบายอาจไม่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา หรือมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้การดำเนินงานเกิดความไม่ต่อเนื่อง ข้อจำกัดด้านทรัพยากร ข้อจำกัดด้านคุณภาพครู เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ข้อจำกัดเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาโดยรวม (Khoyaled, 2023) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความสามารถในการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการนำความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้กับแก้ปัญหาปัญหาที่ต้องเผชิญ (Gouda, 2023) และนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตามการตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษานั้นไม่อาจกำหนดให้แน่ชัดได้ว่ามีวิธีการตัดสินใจแบบใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับรูปแบบและกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา การพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบเพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ นำไปสู่เป้าหมายโดยคำนึงถึงทั้งความพยายามในการตัดสินใจและความแม่นยำในการตัดสินใจ ที่จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าถึงการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการตัดสินใจได้อย่างรอบรู้ และมีความคิดสร้างสรรค์ในการตัดสินใจ (Blašková et al., 2022)



ดังนั้น รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์จึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ในการตัดสินใจโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาความไม่ต่อเนื่องของนโยบาย และความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ช่วยให้ผู้บริหารสามารถสร้างความคิดใหม่ ๆ ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนากลยุทธ์ที่ปรับเปลี่ยนได้ง่าย สร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hariri et al. (2021) ที่พบว่า การคิดเชิงสร้างสรรค์ ส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการตัดสินใจได้อย่างสร้างสรรค์ เนื่องจากมีทางเลือกและสร้างทางออกที่มีประสิทธิภาพ สร้างแนวคิดและสร้างสรรค์นวัตกรรม และส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลของกระบวนการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Othman et al. (2024) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การแก้ปัญหาและการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ของผู้นำโรงเรียน พบว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการสร้างแนวคิดที่หลากหลายและการคิดเชิงประเมิณเพื่อประเมินและเลือกทางออกที่ดีที่สุด โดยเน้นความยืดหยุ่น การทำงานร่วมกัน และใช้นวัตกรรม ความคิดเชิงสร้างสรรค์ช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาอย่างยั่งยืน (Siagian et al., 2023)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารงานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การตัดสินใจและมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3
2. เพื่อสร้างและประเมินคุณภาพรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3



การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา เป็นแนวทางในการจัดการและดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศ โดยมีหลักการสำคัญที่เน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังสถานศึกษา และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542)

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องมีวิสัยทัศน์ สร้างความร่วมมือกับสังคมและส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาให้เติบโต สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองเพื่อสนับสนุนการศึกษาของนักเรียนให้ดีที่สุด บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สถานศึกษาดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

Şahin (2021) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ใหม่ ๆ และมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ ผู้บริหารยังมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกด้านการเผยแพร่ข้อมูล โดยจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ครูได้มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในโรงเรียน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมของโรงเรียน เพื่อให้การเรียนรู้ใหม่ ๆ และการเรียนรู้ร่วมกันกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างยั่งยืน โดยการส่งเสริมให้มีการทบทวนและทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้นั้นอย่างสม่ำเสมอในรูปแบบที่หลากหลายภายในโรงเรียน

Mustafa et al. (2023) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาโรงเรียนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษา ทำให้โรงเรียนดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

Duhoe et al. (2023) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในโรงเรียนและสนับสนุนสุขภาวะของครูและนักเรียน กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมเชิงบวกในโรงเรียนและสนับสนุนสุขภาวะของครูและนักเรียน ได้แก่ การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร การจัดโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ การส่งเสริมการเรียนรู้ด้านสังคมและอารมณ์ และการสร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจและความเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของทุกคนในชุมชนโรงเรียนโดยรวม

Chkheidze (2023) กล่าวว่า บทบาทของผู้นำในสถานศึกษาคือการดึงศักยภาพสูงสุดของครูและนักเรียนออกมา บทบาทของผู้บริหารยังรวมถึงการกำหนดเป้าหมายและกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของนักเรียนและผลการปฏิบัติงานของครู เป้าหมายสูงสุดของภาวะผู้นำ



ในโรงเรียนคือการส่งเสริมความสำเร็จทางวิชาการ พัฒนาทักษะทางสังคมและอารมณ์ และส่งเสริมสุขภาวะโดยรวมของนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ดังนี้ บทบาทของผู้บริหารการบริหารสถานศึกษา ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ยอมรับ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมถึงการจัดการงานบริหารต่าง ๆ เช่น การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การจัดการทรัพยากรทางการศึกษา และการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

รูปแบบการตัดสินใจ

รูปแบบการตัดสินใจ (Decision making models) หมายถึง แนวทางหรือกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดจากทางเลือกที่มีอยู่หลากหลาย รูปแบบการตัดสินใจแต่ละประเภทมีความสำคัญในการนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามลักษณะและบริบทของการตัดสินใจ โดยมีนักทฤษฎีและนักวิชาการได้เสนอรูปแบบการตัดสินใจที่สำคัญ ดังนี้

Simon (1957) ได้อธิบายรูปแบบเชิงเหตุผล (The rational model) เป็นรูปแบบการตัดสินใจที่เน้นการใช้กระบวนการที่เป็นระบบและมีการวิเคราะห์อย่างละเอียด เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด โดยอาศัยการคำนวณและข้อมูลที่ครบถ้วน เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่มีโครงสร้างชัดเจนและสามารถวัดผลได้ มุ่งเน้นการตัดสินใจที่มีเหตุผล แบ่งขั้นตอนสำคัญของรูปแบบการตัดสินใจเชิงเหตุผล 4 ขั้นตอนหลัก ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและระบุปัญหา (Intelligence) ผู้ตัดสินใจจะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา 2) ขั้นตอนการออกแบบและสร้างทางเลือก (Design) ผู้ตัดสินใจจะทำการออกแบบทางเลือกที่เป็นไปได้และเหมาะสม โดยพิจารณาทางเลือกหลาย ๆ ทางเพื่อให้มีโอกาสในการเลือกมากขึ้น การวิเคราะห์นี้จะครอบคลุมการประเมินข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก รวมถึงการคาดการณ์ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น 3) ขั้นตอนการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Choice) การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดจากทางเลือกทั้งหมดที่มี โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ 4) ขั้นตอนการประเมินและทบทวนผลลัพธ์ (Review) หลังจากดำเนินการตามทางเลือกที่เลือกไว้แล้ว จะต้องทำการประเมินผลลัพธ์ว่าตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามคาด จะต้องทบทวนและทำการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนการตัดสินใจในอนาคตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

Kamari (2023) กล่าวถึง รูปแบบการตัดสินใจ (Vroom and Yetton's Decision-Making Model) เป็นกรอบทฤษฎีที่ใช้ในการช่วยในการตัดสินใจในองค์กร โดยเฉพาะในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ รูปแบบนี้มีการจำแนกประเภทของการตัดสินใจออกเป็น 5 ลักษณะหลัก ได้แก่ 1) เผด็จการแบบที่ 1



(Autocratic: AI) คือ ผู้นำตัดสินใจด้วยตนเองโดยใช้ข้อมูลที่พร้อมสำหรับเขาหรือเธอในขณะนั้น ประเภทนี้เป็นเผด็จการอย่างสมบูรณ์ 2) เผด็จการแบบที่ 2 (Autocratic: AII) คือ ผู้นำรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นจากผู้ติดตาม แล้วทำการตัดสินใจเพียงอย่างเดียว ปัญหาหรือการตัดสินใจอาจจะแจ้งหรือไม่ให้ผู้ติดตามทราบ การมีส่วนร่วมของผู้ติดตามเป็นเพียงการให้ข้อมูลเท่านั้น 3) ที่ปรึกษาประเภทที่ 1 (Consultative: CI) คือ ผู้นำแบ่งปันปัญหาให้กับผู้ติดตามที่เกี่ยวข้องเป็นรายบุคคล และแสวงหาความคิดและข้อเสนอแนะของพวกเขา และตัดสินใจเพียงลำพัง ที่นี้ผู้ติดตามไม่ได้พบกันและการตัดสินใจของผู้นำอาจหรือไม่สะท้อนอิทธิพลของผู้ติดตามของเขา ดังนั้น การมีส่วนร่วมของผู้ติดตามอยู่ที่ระดับของการจัดหาทางเลือกเป็นรายบุคคล 4) ที่ปรึกษาประเภทที่ 2 (Consultative: CII) คือ ผู้นำแบ่งปันปัญหากับผู้ติดตามที่เกี่ยวข้องเป็นกลุ่มและแสวงหาความคิดและข้อเสนอแนะและตัดสินใจเพียงลำพัง ที่นี้ผู้ติดตามจะพบกัน และผ่านการอภิปรายพวกเขาเข้าใจทางเลือกอื่น ๆ แต่การตัดสินใจของผู้นำอาจสะท้อนหรือไม่สะท้อนอิทธิพลของผู้ติดตามก็ได้ ดังนั้น การมีส่วนร่วมของผู้ติดตามจึงเป็นการให้ความช่วยเหลือแบบกลุ่มในการตัดสินใจ 5) กลุ่มตามประเภท 2 (Group: GII) คือ ผู้นำอภิปรายปัญหาและสถานการณ์กับผู้ติดตามเป็นกลุ่ม และแสวงหาแนวคิดและข้อเสนอแนะผ่านการระดมความคิด ผู้นำยอมรับการตัดสินใจใด ๆ และไม่พยายามบังคับความคิดของตนเอง การตัดสินใจที่ยอมรับโดยกลุ่มถือเป็นครั้งสุดท้าย

Cohen et al. (1972) ได้อธิบาย รูปแบบการตัดสินใจแบบถังขยะ (The garbage can model) เพื่อนำเสนอวิธีการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรที่มีโครงสร้างแบบซับซ้อนและไม่เป็นระเบียบ โดยเฉพาะองค์กรที่เผชิญกับปัญหาที่ไม่ชัดเจนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รูปแบบนี้แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจไม่ได้เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดขั้นตอนชัดเจนเสมอไป แต่เป็นการนำปัญหาและแนวทางแก้ไขที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและโอกาสมาต่อเชื่อมกันคล้ายกับถังขยะองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบการตัดสินใจแบบถังขยะ ได้แก่ 1) ปัญหา (Problems) ปัญหาที่ต้องการแก้ไขหรือโอกาสในการปรับปรุง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายในหรือภายนอกองค์กร 2) การแก้ไข (Solutions) แนวคิด ข้อเสนอ หรือแนวทางที่มีอยู่ก่อนแล้ว โดยไม่ได้เชื่อมโยงกับปัญหาที่เฉพาะเจาะจง การนำโซลูชันมาใช้ขึ้นอยู่กับจังหวะและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น 3) ผู้เข้าร่วม (Participants) บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ผู้เข้าร่วมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามเวลาและสถานการณ์ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป 4) โอกาสในการตัดสินใจ (Choice Opportunities) ช่วงเวลาที่เกิดขึ้นเพื่อให้มีการตัดสินใจ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดหรือไม่ได้วางแผน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบการตัดสินใจ หมายถึง วิธีการหรือแนวทางที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือแก้ไขปัญหาตาม



สถานการณ์ที่กำหนด รูปแบบการตัดสินใจจึงเป็นกรอบแนวคิดหรือเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของปัญหานั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์

การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ (Creative decision making) กระบวนการตัดสินใจที่เน้นการคิดค้นแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ ที่ไม่ซ้ำกับแนวทางเดิม ๆ ในการแก้ไขปัญหา โดยการใช้การคิดนอกกรอบ (Thinking outside the box) เพื่อหาทางเลือกที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด การสร้างสรรค์นวัตกรรม Torrance (1988) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นลักษณะเฉพาะของความเป็นเลิศของมนุษย์ ในทุกด้านของพฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์มิได้เกิดขึ้นอย่างลอย ๆ หากแต่เป็นกระบวนการที่เริ่มจากการรู้สึกถึงปัญหา หรือการรับรู้ช่องว่างของข้อมูล แล้วจึงระบุความยากลำบากต่าง ๆ และแสวงหาวิธีการแก้ไข ทั้งโดยการลองผิดลองถูกหรือการตั้งสมมติฐาน

ความหมายของการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์

Osborn (1953) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการตัดสินใจที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีแก้ปัญหาหรือแนวทางใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง หรือการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีนวัตกรรมในการตัดสินใจ และเน้นการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ มีนักทฤษฎีหลายท่าน ได้อธิบายการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ ดังนี้

Tamm et al. (2021) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์เป็นกระบวนการที่ผสมผสานระหว่าง สัญชาตญาณ ความคิดสร้างสรรค์ และการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ยังคงต้องพึ่งพา แรงบันดาลใจและจินตนาการของมนุษย์ ดังนั้น การบูรณาการระหว่างข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ จึงต้อง ดำเนินการอย่างสมดุลและรอบคอบ

Pavlenchuk et al. (2023) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ ที่ผู้จัดการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการ ค้นหา ประเมิน และเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้ความคิด สร้างสรรค์ของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง การสร้างสิ่งใหม่ และการนำนวัตกรรมเพื่อไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

Hariri et al. (2021) กล่าวว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดหา ทางเลือกที่หลากหลาย และ เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และสามารถคิดค้นวิธีแก้ปัญหา หรือ พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาหรือโอกาสนั้น ๆ โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจที่ สร้างสรรค์และเป็นนวัตกรรม



Othman et al. (2024) กล่าวว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ช่วยให้เกิดทางเลือกใหม่ ๆ หรือวิธีแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานสำคัญของการกระบวนการสร้างนวัตกรรม

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การตัดสินใจที่มุ่งเน้นให้ผู้บริหารสามารถนำนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการตัดสินใจ ในการกระตุ้นและสร้างแนวคิดที่สร้างสรรค์ และเป็นระบบ เพื่อดำเนินการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์

กระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ (Creative decision-making process) ขั้นตอนหรือกระบวนการตัดสินใจที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีแก้ปัญหาหรือแนวทางใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีนวัตกรรมในการตัดสินใจ และเน้นการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

Torrance (1988) ได้กล่าวว่า การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการตัดสินใจ โดยเฉพาะในบริบทของการศึกษาและองค์กร ซึ่ง Torrance ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) และความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem solving) ที่นำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอธิบายองค์ประกอบหลักของกระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนหลักได้แก่ 1) ระบุปัญหาและโอกาส 2) สร้างทางเลือกอย่างสร้างสรรค์ 3) เลือกและตัดสินใจ และ 4) นำไปใช้และปรับปรุง และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ กระตุ้นให้ใช้จินตนาการและความคิดริเริ่มในการตัดสินใจ เน้นการทดลองและปรับปรุง ยอมรับว่าการตัดสินใจสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์เหมาะสมกับปัญหาที่ซับซ้อน สามารถใช้กับปัญหาที่ต้องการวิธีแก้ปัญหาที่แปลกใหม่

Osborn (1953) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการที่ผสมผสานความคิดเชิงวิเคราะห์และสัญชาตญาณในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน โดยเน้นการคิดนอกกรอบ การเปิดรับมุมมองที่หลากหลาย และการใช้วิธีการที่เป็นระบบเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์/การค้นหาเป้าหมาย 2) การค้นหาข้อเท็จจริง 3) การค้นหาปัญหา 4) การค้นหาความคิด 5) การค้นหาวิธีแก้ปัญหา และ 6) การค้นหาแนวทางปฏิบัติ (Action-Finding) หมายถึงการพัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อนำวิธีแก้ปัญหาที่เราเลือกเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดไปใช้

เสมอภาญจน์ โสภณศิริรักษ์ และคณะ (2566) ได้อธิบายว่า การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์เป็นกระบวนการในการคิดหาแนวทางการแก้ปัญหา (Solution) ใหม่ที่แตกต่างจากวิธีการแก้ปัญหาเดิมที่ใช้ในทุกบริบท ดังนั้นแนวทางที่ได้จากกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์จะเป็นแนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับ



บริบทนั้น ๆ โดยเฉพาะอาจไม่เหมือนกับแนวทางการแก้ปัญหาที่พบเจอทั่วไปแม้อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน เพราะต่างบริบทต่างสภาพแวดล้อมและกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะต่างกันอาจต้องการแนวทางที่ต่างกันได้

Hariri et al. (2021) ได้อธิบายว่า การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการตัดสินใจ คือ การสร้างแนวคิดใหม่ ๆ และนำนวัตกรรมไปพัฒนาและสร้างแนวคิด มุมมอง ความคิดเห็น และระบบใหม่ ๆ ที่แปลกใหม่และไม่เหมือนใคร เพื่อแก้ไขปัญหาและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีกระบวนการตัดสินใจ 7 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดและวินิจฉัยปัญหา 2) การพัฒนาเป้าหมายและเกณฑ์การตัดสินใจ 3) การพัฒนาทางเลือก 4) การวิเคราะห์ทางเลือก 5) การเลือกทางเลือก 6) การดำเนินการตามทางเลือก และ 7) การประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการตัดสินใจ

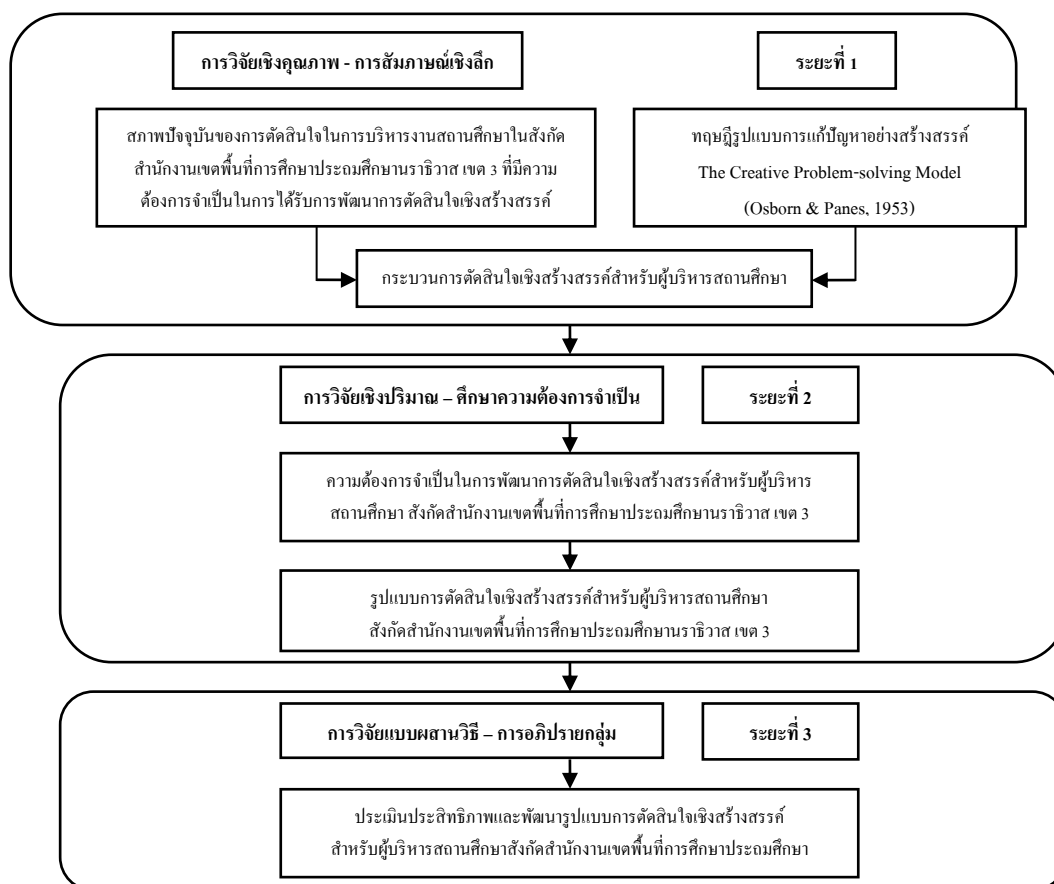
Othman et al. (2024) ได้อธิบายว่า การตัดสินใจมีความสำคัญเพราะสามารถช่วยปรับปรุง การตัดสินใจที่เราทำได้ การใช้กระบวนการการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การตัดสินใจและผลลัพธ์ ได้ดีขึ้น ซึ่งกระบวนการตัดสินใจ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) จำแนกและกำหนดปัญหาหรือโอกาส 2) กำหนดวัตถุประสงค์ และ 3) สร้างทางเลือกที่สร้างสรรค์และเป็นนวัตกรรม 4) วิเคราะห์ทางเลือกและเลือกทางเลือก ที่เป็นไปได้มากที่สุด 5) วางแผนและดำเนินการ และ 6) ควบคุมการตัดสินใจ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ขั้นตอนหรือ กระบวนการตัดสินใจที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีแก้ปัญหาหรือแนวทางใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีนวัตกรรมในการตัดสินใจ และเน้น การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 ผู้วิจัยได้ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์กรอบเนื้อหากระบวนการตัดสินใจตามแนวคิดของ Simon (1957), Osborn (1953), Plunkett and Attner (1994), Griffiths (1959), Bovee (1993), Stoner (1978), Tannenbaum (1950), Puccio et al. (2011), Hariri et al. (2021) และ Othman et al. (2024) และนำผลการสังเคราะห์ที่มีระดับความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป สามารถสรุปกระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุปัญหา (Problem identification) 2) การระบุและรวบรวมข้อมูล (Identify and gather information) 3) การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative and Idea generation) 4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางเลือก (Risk- analysis decision selection) 5) การนำไปปฏิบัติ (Implementation) และ 6) การประเมินผลการตัดสินใจ (Decision making evaluation) สู่การได้มาซึ่งนวัตกรรมการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ 6 ขั้นตอน แล้วนำมาสังเคราะห์ (Content analysis) เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำมากำหนด



ประเด็นในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed method research) รูปแบบการวิจัยหลายระยะ (Multiphase design) ตามแนวคิดของ Creswell and Clark Plano (2011) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการตัดสินใจในการบริหารงานสถานศึกษาและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3



วิธีดำเนินการวิจัย 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการตัดสินใจแล้วนำมาวิเคราะห์ (Content analysis) เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำมา กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึก และ 2) นำประเด็นที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

ประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 6 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์การคัดเลือก คือ ผู้บริหารที่มีบทบาทในการบริหารจัดการ สถานศึกษา มีประสบการณ์ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 5 ปี ได้รับรางวัลทรงคุณค่าจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBEC Awards) ในระดับชาติ สาขาการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทางการศึกษา ช่วงปี พ.ศ. 2565-2567 มีวิสัยทัศน์ทางการศึกษา มีความเข้าใจในทิศทางและแนวโน้ม การพัฒนาการศึกษา ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพจากหน่วยงานต้นสังกัด ในระดับดีเยี่ยม มีความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ เกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการริเริ่มแนวทางใหม่ในการบริหารสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับของสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหาร สถานศึกษา ประเด็นคำถามที่ 1) สภาพปัจจุบันของการตัดสินใจในการบริหารงานสถานศึกษา ที่มีความ ต้องการจำเป็นในการได้รับการพัฒนา และประเด็นคำถามที่ 2) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้นวัตกรรมใดในการ ตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ตามแนวทางของ Miles and Huberman (1994) เพื่อนำไปสู่การสร้างแบบสอบถามรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ต่อไป

การวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อสร้างรูปแบบการตัดสินใจ เชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 นำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 มาสังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลสร้างเป็นรูปแบบต้นร่าง (Prototype) รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 จำนวน 75 คน เป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้



วิธีดำเนินการวิจัย 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา 2) สร้างเป็นแบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการใช้รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3

วิธีการสร้างเครื่องมือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ แบบ Likert (1967) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .965 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา จากผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 75 คน เป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้

วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยนำค่าเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ วิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็นใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI_{modified}) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555)

การวิจัยระยะที่ 3 การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method research) เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation research) เพื่อประเมินคุณภาพรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ตามแนวคิดของ Stufflebeam (2000) ร่วมกับการประเมินโดยใช้รูปแบบการอภิปรายอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ตามแนวคิดของ Eisner (1976) เพื่อวิพากษ์วิจารณ์ผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 มีความต้องการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาในการบริหารงานสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ 1) การระบุปัญหาด้วยการใช้วัตรกรรม Ishikawa fishbone diagram เครื่องมือวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ 2) การระบุและรวบรวมข้อมูล ใช้วัตรกรรม Affinity diagram เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ 3) การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ ใช้เทคนิค SCAMPER เป็นเครื่องมือกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ 4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงการตัดสินใจ ใช้ Risk Matrix



เป็นเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยงของแต่ละทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การนำไปปฏิบัติ ใช้เครื่องมือวงจร PDCA เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริหารสถานศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง และ 6) การประเมินผลการตัดสินใจ โดยใช้ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบผลลัพธ์ของการตัดสินใจทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการตัดสินใจในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า จากการสอบถามความต้องการจำเป็น พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความต้องการจำเป็นมากที่สุดในด้านการสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ มีค่าเท่ากับ ($PNI_{modified} = 2.98$) รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการตัดสินใจมีค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified} = 2.67$) และด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยงการตัดสินใจมีค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified} = 2.57$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 3

ด้าน ที่	การตัดสินใจเชิง สร้างสรรค์สำหรับ ผู้บริหารสถานศึกษา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1	การระบุปัญหา	1.41	0.35	น้อย	4.54	1.49	มาก	2.39	6
2	การระบุและรวบรวม ข้อมูล	1.42	0.37	น้อย	4.62	0.36	มาก	2.42	5
3	การสร้างแนวคิดเชิง สร้างสรรค์	1.28	0.30	น้อยที่สุด	4.76	0.42	มากที่สุด	2.98	1
4	การวิเคราะห์ความ เสี่ยงการตัดสินใจ	1.37	0.39	น้อย	4.71	0.38	มากที่สุด	2.57	3
5	การนำไปปฏิบัติ	1.36	0.38	น้อยที่สุด	4.57	0.45	มาก	2.47	4
6	การประเมินผลการ ตัดสินใจ	1.38	0.37	น้อย	4.88	0.36	มาก	2.67	2
รวม		1.37	0.36	น้อย	4.68	0.58	มาก	2.58	

การเชื่อมโยงผลการวิจัยระยะที่ 1 และระยะที่ 2

การเชื่อมโยงข้อมูล (Finding) จากข้อค้นพบจากการวิจัยระยะที่ 1 สู่การวิจัยระยะที่ 2 และนำข้อค้นพบทั้งจากการวิจัยระยะที่ 1 และการวิจัยระยะที่ 2 มาใช้ในการร่างรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3

จากผลการศึกษาวิจัยทั้งสองระยะ ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้มาสังเคราะห์ และนำมาเรียบเรียงข้อมูลสร้างเป็นร่างรูปแบบ (Model) เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3

ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3

รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 มีลักษณะเป็นขั้นตอนการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุปัญหา 2) การระบุและรวบรวมข้อมูล 3) การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ 4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางเลือก 5) การนำไปปฏิบัติ และ 6) การประเมินผลการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงกลยุทธ์การพัฒนาการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์



สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และมีโครงสร้างของรูปแบบประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) ระบบงานและกลไก 4) วิธีการดำเนินการ 5) แนวการประเมิน 6) คำอธิบาย และ 7) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้

ผลการวิจัยในระยะที่ 3 การประเมินคุณภาพของรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 3 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.12) รองลงมาคือ ความเป็นไปได้มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.20) ด้านความเป็นประโยชน์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.12) ตามลำดับ และด้านที่มีประสิทธิภาพต่ำที่สุดคือ ด้านความถูกต้องครอบคลุม ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.46) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 3

ด้านที่	รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1	ความเป็นไปได้	4.80	0.20	มาก
2	ความเป็นประโยชน์	4.67	0.12	มาก
3	ความเหมาะสม	4.93	0.12	มากที่สุด
4	ความถูกต้องครอบคลุม	4.73	0.12	มาก
รวม		4.78	0.15	มากที่สุด

จากการประเมินคุณภาพของรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดของ Eisner (1976) ที่ประกอบด้วยมิติการพรรณนา การตีความ การประเมินคุณค่า และประเด็นสำคัญ พบว่ารูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสมทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ ในมิติการพรรณนา (Descriptive dimension) ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นถึงความรอบรู้และการตีความอย่างลึกซึ้งของผู้พัฒนารูปแบบ โดยรูปแบบนี้นำองค์ความรู้ทางวิชาการมาผสมผสานกับการเข้าใจบริบทเฉพาะของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในมิติการตีความ (Interpretive Dimension) จากการวิเคราะห์เชิงวิพากษ์พบว่ารูปแบบนี้มีจุดเด่นสำคัญคือ การผสมผสานแนวคิดเชิงนวัตกรรมกับเครื่องมือวิเคราะห์เชิงระบบ ได้แก่ Fishbone diagram, Affinity diagram, SCAMPER, Risk matrix และ SWOT Analysis ซึ่งล้วนแต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ เหมาะสมกับการบริหารจัดการในบริบท



ของสถานศึกษาที่มีความจำกัดในการใช้ทรัพยากรทางการศึกษา ในมิติการประเมินคุณค่า (Evaluative dimension) พบว่า รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา มีคุณค่าทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ ในเชิงทฤษฎี รูปแบบสามารถยกระดับแนวคิดการตัดสินใจของผู้บริหารจากการแก้ปัญหาในลักษณะที่เน้นความรวดเร็ว มาเป็นการตัดสินใจที่มีระบบและมีพื้นฐานของการคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณ ขณะเดียวกัน ในเชิงปฏิบัติ รูปแบบนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการตามขั้นตอนการตัดสินใจอย่างชัดเจน มีเครื่องมือที่สนับสนุนการวิเคราะห์สถานการณ์อย่างเป็นระเบียบ ในมิติของประเด็นสำคัญ (Thematic dimension) รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างชัดเจน ทั้งในด้านการส่งเสริมการคิดเชิงสร้างสรรค์ และการเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษาได้มีส่วนร่วมในการบริหารมากขึ้น อันนำไปสู่การบริหารสถานศึกษาที่มีความร่วมมือ ความเข้าใจ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันของการตัดสินใจในการบริหารงานสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 3 พบว่า กระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ 6 ขั้นตอนมีความจำเป็นในการพัฒนา ดังนี้ 1) การระบุปัญหา ผู้บริหารสามารถกำหนดขอบเขตของปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อประกอบการตัดสินใจ โดยใช้ Fishbone diagram เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในเชิงลึก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sakdiyah et al. (2022) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สาเหตุหลักโดยใช้แผนภาพกระดูกปลา การตัดสินใจของฝ่ายบริหารบริษัท พบว่า การใช้แผนภาพก้างปลาในการตัดสินใจสามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างละเอียดและพบทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้การตัดสินใจไปสู่เป้าหมายที่ถูกต้องและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hisprastin and Musfiroh (2021) อธิบายว่า แผนภูมิก้างปลาช่วยให้สามารถแยกแยะปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาได้อย่างเป็นระบบ 2) การระบุและรวบรวมข้อมูล ผู้บริหารต้องรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาและวิเคราะห์อย่างรอบด้าน โดยใช้เครื่องมือ Affinity diagram ซึ่งเป็นเทคนิคในการจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายกัน ช่วยให้สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jones (2023) ที่กล่าวว่า การใช้ Affinity diagram ในการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถจัดหมวดหมู่ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ 3) การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ โดยการนำนวัตกรรม เช่น เทคนิค SCAMPER มาใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถคิดหาแนวทางใหม่ได้อย่างหลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hassan (2023) ที่เสนอว่า SCAMPER เป็นเครื่องมือที่สามารถ



กระตุ้นการคิดอย่างหลากหลายและเปิดโอกาสให้เกิดแนวทางใหม่ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aldawsari et al. (2023) ที่กล่าวว่า SCAMPER เป็นการกระตุ้นกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์และความคิดเชิงผลิตภาพ 4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงของทางเลือก เป็นกระบวนการที่มุ่งประเมินทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยง ผลกระทบ และความเป็นไปได้ของแต่ละทางเลือก การประยุกต์ใช้เมทริกซ์ความเสี่ยง (Risk matrix) ในการพิจารณาความเสี่ยง ช่วยให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของแต่ละทางเลือกได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Uca and Alizadehebad (2021) กล่าวว่า การประเมินความเสี่ยงการตัดสินใจโดยตารางเมทริกซ์ ช่วยสรุปผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงแบบง่าย และเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงของแต่ละสถานการณ์ได้อย่างชัดเจนช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยชี้จุดที่ควรเน้นการวิเคราะห์หรือการลดความเสี่ยงเพิ่มเติม 5) การนำไปปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะนำแนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง โดยเน้นการจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบและมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน การประยุกต์ใช้วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นนวัตกรรมที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen et al. (2023) โดยเน้นว่าวงจร PDCA เป็นวิธีที่เรียบง่ายสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในกระบวนการตัดสินใจปัจจัยสำคัญในการนำ PDCA ไปใช้ให้สำเร็จคือการทำงานเป็นทีม การกำหนดเป้าหมาย การปรับปรุงที่ชัดเจน การดำเนินการตามขั้นตอน PDCA อย่างสม่ำเสมอโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม และการแบ่งปันความรู้ และ 6) การประเมินผลการตัดสินใจ เป็นกระบวนการในการพิจารณาความสำเร็จหรือข้อบกพร่องของการตัดสินใจที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการตัดสินใจในอนาคต การใช้เครื่องมือ SWOT Analysis ช่วยให้สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Palazzo (2024) ได้อธิบายว่า การประยุกต์ใช้ SWOT ในลักษณะเชิงพลวัตสามารถช่วยให้องค์กรรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในได้ดีขึ้น โดยเฉพาะเมื่อนำมารวมกับเครื่องมือการประเมินอื่น ๆ เช่น การประเมินการจัดการคุณภาพและการวิเคราะห์บริบทองค์กร ซึ่งจะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังประกอบรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 ที่ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบจากนักวิชาการหลายท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ พบว่าองค์ประกอบของรูปแบบได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) ระบบงาน และกลไก 4) วิธีการดำเนินการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น 5) แนวการประเมิน 6) คำอธิบาย และ 7) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตมา วรรณศรี (2563) ที่กล่าวว่าการสร้างและพัฒนาแบบเป็นการสร้างหรือพัฒนาวิธีการ กระบวนการ เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมและองค์กรแห่งการเรียนรู้บรรลุเป้าหมายการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีความสอดคล้อง



กับแนวคิดของ Ivancevich et al (1989) ซึ่งมีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ คือ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) ระบบและกลไก 4) วิธีดำเนินงาน 5) แนวทางการประเมิน 6) คำอธิบาย และ 7) เงื่อนไขการนำไปใช้

การวิจัยระยะที่ 2

เมื่อพิจารณาดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น (PNI modified) พบว่า ช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ ด้านการสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการตัดสินใจ และด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการตัดสินใจ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องมีการเสริมสร้างสมรรถนะของผู้บริหารในด้านเหล่านี้อย่างจริงจัง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hariri et al. (2021) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาการตัดสินใจ พบว่า การคิดเชิงสร้างสรรค์มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อตัวแปรการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งหมายความว่า การคิดเชิงสร้างสรรค์สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจได้ ทิศทางของอิทธิพลระหว่างตัวแปรการคิดเชิงสร้างสรรค์ต่อการตัดสินใจเป็นบวก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Othman et al. (2024) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การแก้ปัญหาและการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ของผู้นำโรงเรียน พบว่า การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์เป็นกระบวนการสร้างแนวคิดที่หลากหลายและการคิดเชิงประเมิน เพื่อประเมินและเลือกทางออกที่ดีที่สุด โดยเน้นความยืดหยุ่น การทำงานร่วมกัน และใช้นวัตกรรม

การวิจัยระยะที่ 3

ผลการประเมินคุณภาพรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษาในบริบทพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและมีข้อจำกัด ภาพรวมจากการประเมินคุณภาพรูปแบบ พบว่า ด้านที่ได้รับค่าคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเหมาะสมสะท้อนถึงการออกแบบที่เชื่อมโยงกับบริบทพื้นที่จริงทั้งด้านโครงสร้างการบริหาร กรอบนโยบาย และความต้องการเชิงปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างลงตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy and Miskel (1991) ที่เน้นว่ารูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพต้องมีความเชื่อมโยงระหว่างบริบททางสังคม วัฒนธรรม และภารกิจของสถานศึกษาอย่างเหมาะสม ในขณะที่ด้านความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ ก็อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านหลักการ ซึ่งเป็นจุดแข็งสำคัญของรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ได้รับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงในหลายด้านอย่างสม่ำเสมอ การอภิปรายผลข้างต้นชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงของรูปแบบอย่างชัดเจน กล่าวคือ รูปแบบมีความโดดเด่นในด้านเนื้อหา หลักการ และแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับบริบทของการศึกษาชายแดนใต้ได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการอภิปรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสม



(Propriety) ในการนำไปใช้จริงในบริบทของพื้นที่ศึกษาที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และมีลักษณะเฉพาะทางสังคม การประเมินรูปแบบการอภิปรายอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Educational connoisseurship and criticism model) ตามแนวคิดของ Eisner (1976) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Austin and Stanley (2022) ที่กล่าวว่า การประเมินรูปแบบการอภิปรายอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบข้อมูลเชิงยืนยันผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณาด้านความเหมาะสมของรูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา พบว่ามีความสอดคล้องอย่างมีนัยสำคัญกับแนวคิดของ Stufflebeam (2000) ในด้านมาตรฐานความเหมาะสม ตลอดจนแนวคิดของ Hallinger and Heck (1996), Spillane et al. (2004), Leithwood and Jantzi (2006) ที่ต่างเน้นความสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างรูปแบบทางการบริหารกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และทรัพยากรเฉพาะของสถานศึกษา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการในบริบทของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมตามหลักการทางวิชาการและการบริหารอย่างแท้จริง

สรุปผลการวิจัย

รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 (Creative Decision Making: PICRID Model) เป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างเป็นระบบ โดยใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ผสมผสานกับการคิดเชิงนวัตกรรมที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุปัญหาใช้ Fishbone Diagram วิเคราะห์สถานการณ์เพื่อทำความเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 2) การระบุและรวบรวมข้อมูลใช้ Affinity Diagram ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ในการศึกษาปัจจัยแวดล้อมและบริบทของปัญหา 3) การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ใช้เทคนิค SCAMPER กระตุ้นให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ 4) การวิเคราะห์ความเสี่ยงใช้ Risk Matrix ประเมินทางเลือกที่เป็นไปได้โดยพิจารณาความเสี่ยงและผลลัพธ์ ในการเลือกแนวทางที่มีโอกาสประสบความสำเร็จมากที่สุด 5) การนำไปปฏิบัติใช้ PDCA Cycle วางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดสรรทรัพยากรและกำหนดความรับผิดชอบ และ 6) การประเมินผลการตัดสินใจใช้ SWOT Analysis ตรวจสอบความสำเร็จหรือข้อผิดพลาดของการตัดสินใจ เพื่อสรุปบทเรียนสำหรับการพัฒนากระบวนการตัดสินใจในอนาคต

นอกจากนี้ รูปแบบการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาแนวทางการบริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีโครงสร้างที่ชัดเจนในการตัดสินใจ โดยมีจุดเด่น ดังนี้ 1) พัฒนาทักษะการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อส่งเสริม



ให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหลักการคิดเชิงสร้างสรรค์และกระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ 2) ส่งเสริมการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และเป็นนวัตกรรม เพื่อให้ผู้บริหารสามารถคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาทางการบริหารสถานศึกษา ลดการใช้แนวทางแบบเดิมที่อาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน 3) สร้างแนวทางการตัดสินใจที่มีโครงสร้างชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นไปอย่างเป็นขั้นตอน มีความเป็นเหตุเป็นผล และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างเป็นรูปธรรม 4) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสถานศึกษา เพื่อให้การตัดสินใจที่เกิดขึ้นนำไปสู่ การพัฒนางานด้านการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้อง กับบริบทของพื้นที่ 5) ลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดในการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีความ รอบคอบ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นก่อนดำเนินการจริง 6) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการตัดสินใจเป็นแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้บุคลากร ครู ผู้ปกครอง และชุมชนมีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมพัฒนา 7) ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ผลลัพธ์จากการตัดสินใจมาเป็น ข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาการตัดสินใจครั้งต่อไป ทำให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาต่อเนื่องในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการระบุปัญหาของผู้บริหารสถานศึกษาเนื่องจากผลการประเมินด้านการระบุปัญหามีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด จึงควรมีการวิจัยเพื่อค้นหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการ ระบุปัญหาที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยนโยบายด้านการพัฒนาทักษะผู้บริหารในการสร้างนวัตกรรมและความคิด สร้างสรรค์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของความหลากหลายทางวัฒนธรรมและข้อจำกัดเชิงทรัพยากรในพื้นที่ ห่างไกล เช่น จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเสนอแนะแนวทางการฝึกอบรมหรือหลักสูตรที่ตอบโจทย์บริบท เฉพาะถิ่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การพัฒนาตัวบ่งชี้การตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา
2. การพัฒนาเครื่องมือวัดทักษะการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา



รายการอ้างอิง

- กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. (2566, 9 กุมภาพันธ์). *รู้แต่ทำไม่ได้ ทำไมนโยบายการศึกษาไทยจึงไม่สัมฤทธิ์ผล: มุมมองจากกระบวนการทางนโยบาย*. <https://www.eef.or.th/research-on-thai-education-policy/>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- จิตติมา วรณศรี. (2563). *นวัตกรรมสู่การพัฒนาสถานศึกษา*. รัตนสุวรรณการพิมพ์.
- ซัชรินทร์ เลิศยศดินทร์. (2567). คุณภาพของเยาวชนไทยผ่านผลสอบ PISA 2022. *วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ*, 15(2), 25-35. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ndsijournal/article/view/276911/186349>
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *สถิติชวนใช้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โอคอนพริ้นติ้ง.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (สทศ.). (2566, 12 เมษายน). *สรุปผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั่นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2565*. <https://www.niets.or.th/th/catalog/view/497/10>
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (2565, 13 ธันวาคม). *ทีดีอาร์ไอ ชี้ผลสอบ PISA ส่งสัญญาณเตือนระบบการศึกษาไทยมีปัญหา ทำคนไทยไม่พร้อมรับมือโลกที่เปลี่ยนแปลง*. <https://tdri.or.th/2023/12/pisa-2022/>
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2566, 6 ธันวาคม). *การแถลงข่าวผลการประเมิน PISA 2022*. <https://pisathailand.ipst.ac.th/news-21/>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518.pdf
- สีทอง บุญนำ. (2566). *เรื่องเล่าความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4787/1/640620055.pdf>
- เสมอภาณจันท์ โสภณศิริรัฐรักษ์, สุวิทย์ อัสสพันธุ์ และธิดา ทับพันธุ์. (2566). การศึกษาและพัฒนาองค์ประกอบด้านสมรรถนะในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์จากกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์.



- วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 17(3), 219-224.
<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JournalGradVRU/article/view/261030/178168>
- Adanne, E. (2024). A Meta-Analysis of Data-Driven School Leaders and School Effectiveness in the 21st Century. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 12(1), 204-225. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2024.121011>
- Aldawsari, H. K., Shahat, H. A., Gaber, S. A., Al-Ruwaili, H. A., Aldughaysh, A. M., & Mohamed, T. A. (2023). Developing Productive Thinking Skills in the Field of Artistic Works Using the SCAMPER Strategy for Twice Exceptional Students. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 22(12), 1-20. <https://doi.org/10.26803/ijlter.22.12.1>
- Al-Kubaisi, H., & Shahbal, S. (2021). The Focus of Educational Leadership on Student Learning; Reflection and Assessment-Vanderbilt Assessment of Leadership in Education. *Webology*, 18(3), 1699-1720.
- Austin, S., & Stanley, S. (2022). Educational Criticism and Connoisseurship: A Case Study Example. In S. G. Harding & A. D. Krug (Eds.), *Conceptual Analyses of Curriculum Inquiry Methodologies* (pp. 223-251). Routledge.
- Blašková, M., Tumová, D., & Mičiak, M. (2022). Taxonomy of Factors Involved in Decision-Making to Sustain Organization Members' Creativity. *Administrative Sciences*, 12(1), 39. <https://doi.org/10.3390/admsci12010039>
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. McGraw-Hill.
- Chkheidze, S. (2023). Role OF Leader in Educational Management. Pupil: *International Journal of Teaching, Education and Learning*. 7. 171-179. <https://doi.org/10.20319/pijtel.2023.72.171179>.
- Cohen, M., March, J., & Olsen, J. (1972). A Garbage Can Model of Organization Choice. *Administrative Science Quarterly*. 17. 1-25. <https://doi.org/10.2307/2392088>.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (2nd ed.). Sage.



- Kamari, A. (2023). From Decision Theory to Informed Decision-Making in the Design of Sustainable High-Performance Buildings. *Sustainability*. 15. 15784. <https://doi.org/10.3390/su152215784>.
- Daniels, D., McBrayer, J. S., Griffin, M., Norman, T., Pannell, S., & Fallon, K. (2021). School Leaders' and Teachers' Preparedness for the Online K-12 Setting: Student Learning and Engagement, Curriculum and Instruction, and Data-Driven Decision-Making. *Journal of Online Learning Research*, 7(3), 269-291.
- Duhoe, A., & Segbefia, S. (2023). Role of Administrators in Promoting Positive School Environment For Tutors and Student Well-Being: A Case Study of Some Schools in Ghana. *International Journal of Education & Well-Being (IJEW)*. 1. 14-30. <https://doi.org/10.62416/ijwb-14>.
- Eisner, E. W. (1976). *Educational Connoisseurship and Criticism: The Form and Functions in Educational Evaluation*. The Falmer.
- Ertas, H., & Kotboga, A. (2022). Teachers' Views on Creative Leadership Behaviors Displayed by School Principals. *Asya Studies-Academic Social Studies/Akademik Sosyal Araştırmalar*, 6(21), 135-146. <https://doi.org/10.31455/asya.1126004>
- Ertem, H. Y. (2021). Examination of System of Transition to Upper-secondary Schools from Lower-secondary Schools in Terms of Student, Class, and School Level Variables. *Problems of Education in the 21st Century*, 79(2), 194-206. <https://doi.org/10.33225/pec/21.79.194>
- Gouda, H. (2023). Impact of Leadership Styles on Decision-Making and Problem-Solving: Classical Faculty Leaders at Egyptian Governmental Universities. *Arab Journal of Administration*, 43(2), 343-354. <https://doi.org/10.21608/aja.2023.299838>
- Gurel, E., & Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A Theoretical Review. *The Journal of International Social Research*, 10, 994-1006.
- Griffiths, D. E. (1959). *Administrative Theory*. Appleton-Century-Crofts.
- Hallinger, P., & Heck, R. H. (1996). Reassessing the Principal's Role in School Effectiveness: A Review of Empirical Research, 1980-1995. *Educational Administration Quarterly*, 32(1), 5-44. <https://doi.org/10.1177/0013161X96032001002>



- Hariri, A., Muslim, S., Ekohariadi, E., & Yundra, E. (2021). The Effect of Creative Thinking in Improving Decision Making. *Management Science Letters*, 11(6), 1765-1770. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.2.006>
- Hassan, S. M. (2023). SCAMPER as a Creative Idea Generation Method: Case Study on Graphic Design Students. *Information Sciences Letters*, 12(4), 1417-1426. <http://dx.doi.org/10.18576/isl/120453>
- Hisprastin, Y., & Musfiroh, I. (2021). Ishikawa Diagram dan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) sebagai Metode yang Sering Digunakan dalam Manajemen Risiko Mutu di Industri. *Beranda*, 6(1), 1-7. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i1.27106>
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., et al. (1989). *Management: Principles and function* (4th ed.). Richrad D.Trwin.
- Jones, E. R. (2023, November 29). *Affinity Diagram*. The Decision Lab. <https://thedeisionlab.com/reference-guide/organizational-behavior/affinity-diagram>
- Kaplan, S., & Garrick, B.J. (1981) On the Quantitative Definition of Risk. *Risk Analysis*, 1, 11-27. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1539-6924.1981.tb01350.x>
- Khoyaled, S. (2023). Impact of Education Policies for Accessing Quality Education. *International Journal of Education and Learning Research*, 6(1), 57-75.
- Leithwood, K., & Jantzi, D. (2006). Transformational School Leadership for Large-Scale Reform: Effects on Students, Teachers, and their Classroom Practices. *School Effectiveness and School Improvement*, 17(2), 201-227. <https://doi.org/10.1080/09243450600565829>
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. McGraw-Hill.
- Mbua, E. M. (2023). Effectiveness of Instructional School Leadership in Public Secondary Schools in Buea. *American Journal of Leadership and Governance*, 8(1), 1-18. <https://doi.org/10.47672/ajlg.1362>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE.



- Mustafa, G., Hisham-UL-Hassan, K., & Cheema, F. (2023). Role of Administrator in School Improvement at Secondary School Level: A Qualitative Study. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1102.0398>.
- Nguyen, V., Chau, C. K. B., & Tran, T. (2023). PDCA from Theory to Effective Applications: A Case Study of Design for Reducing Human Error in Assembly Process. *Advances in Operations Research*, 2023(8007474), 1-9. <https://doi.org/10.1155/2023/8007474>
- Osborn, A. (1953). *Applied Imagination: Principles and Procedures of Creative Problem Solving*. Charles Scribner's Sons.
- Othman, S. A., Ibrahim, M. B., Salleh, M. J., & Md Sidek, S. S. (2024). (2024). School Leaders' Leadership Practices and Their Influence on Crisis-Related Problem-Solving and Decision-Making: A Multi-Site Case Study. *IJUM Journal of Educational Studies*, 12(1), 50-73. <https://doi.org/10.31436/ijes.v12i1.515>
- Palazzo, M. (2024). The SWOT Analysis: An Evolving Decision-Making Model. In *Rethinking Decision-Making Strategies and Tools: Emerging Research and Opportunities* (pp. 53-70). Emerald. <https://doi.org/10.1108/978-1-83797-204-320241004>
- Parnes, S., Osborn, A. & Noller, R. (2016). *Creative Problem-Solving Tools & Techniques Resource Guide*. Creative Education Foundation.
- Pavlenchyk, N., Pavlenchyk, A., Skrynkovskyy, R., & Tsyuh, S. (2023). The Influence of Management Creativity on the Optimality of Management Decisions Over Time: An Innovative Aspect. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 10(3), 498-514. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v10i3.1318>
- Plunkett, W. R., & Attner, R. F. (1994). *Introduction to management* (5th ed.). Wadsworth.
- Puccio, G. J., Murdock, M. C., & Mance, M. (2011). *Creative Leadership: Skills that Drive Change* (2nd ed.). SAGE.
- Şahin, F. (2021). The Role of School Administrators in Organizational Learning Processes. *Research in Educational Administration and Leadership*, 6(4), 833-868. <https://doi.org/10.30828/real/2021.4.3>



- Sakdiyah, S., Eltivia, N., & Afandi, A. (2022). Root Cause Analysis Using Fishbone Diagram: Company Management Decision Making. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 1(6), 566-576. <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i6.103>
- Siagian, A. F., Ibrahim, M., & Supardi, Z. A. I. (2023). Creative-Scientific Decision-Making Skills Learning Model for Training Creative Thinking Skills and Student Decision Making Skills. *Nurture*, 17(1), 10-17. <https://doi.org/10.55951/nurture.v17i1.141>
- Simon, H. A. (1957). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations* (2nd ed.). Macmillan.
- 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. <https://doi.org/10.1080/0022027032000106726>
- Stoner, J. A. F. (1978). *Management*. Prentice-Hall.
- Stufflebeam, D. L. (2000). The CIPP Model for Evalutaion. In D. L. Stufflebeam, G. F. Madaus, & T. Kellaghan (Eds.), *Evalutaion Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation* (2nd ed., pp. 280-317). Kluwer Academic.
- Tamm, T., Hallikainen, P., & Tim, Y. (2021). Creative Analytics: Towards Data-Inspired Creative Decisions. *Information Systems Journal*, 32(5), 729-753. <https://doi.org/10.1111/isj.12369>
- Tannenbaum, R. (1950). Managerial Decision-Making. *Journal of Business*, 23(1), 22-39.
- Torrance, E. P. (1988). The Nature of Creativity as Manifest in its Testing. In R. J. Sternberg (Ed.), *The Nature of Creativity: Contemporary Psychological Perspectives* (pp. 43-75). Cambridge University Press.
- Uca, M., & Alizadehebadi, L. (2021). Risk Analysis and Assessment Using Decision Matrix Risk Assessment Technique in Sports: The Case of Boxing. *Pakistan Journal of Medical & Health Sciences*, 15(10), 2971-2976. <https://doi.org/10.53350/pjmhs2115102971>



ศึกษากระบวนทัศน์ของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) ในการวินิจฉัยประเด็น
ทางนิติศาสตร์อิสลามด้านอิบาดะฮ์: ว่าด้วยกรณีจูมพิตกรรยาในขณะที่มีน้ำละหมาด
A Study of the Paradigm of Aisha (Radhiyallahu anha) in Juristic Rulings on Islamic
Worship: The Case of Kissing One's Wife While in a State of Wudu

สมชาย ภูมิมาโนช^{1*}

Somchai Poomimanot^{1*}

(Received: April 28, 2025; Revised: June 13, 2025; Accepted: July 15, 2025)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนทัศน์อิจญ์ติฮาดของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) ในการวินิจฉัยประเด็นนิติศาสตร์อิสลามด้านอิบาดะฮ์ที่มีความแตกต่างจากทัศนะของเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น กรณีศึกษา จูมพิตกรรยาในขณะที่มีน้ำละหมาด เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร รวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ได้แก่ ษะดีษ ตำราอุศูลุลฟิกฮ์ยุคต้น แหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ งานวิชาการร่วมสมัย แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงลึก ผ่านกรณีศึกษาที่คัดเลือกตามเกณฑ์ โดยมีทัศนะแตกต่างอย่างชัดเจนจากเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น การอิจญ์ติฮาดเชิงสร้างสรรค์ การสะท้อนหลักอุศูลุลฟิกฮ์ และการเชื่อมโยงกับมะกอสิดชะรีอะฮ์และสภาพสังคม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนทัศน์ของท่านหญิงอาอิชะฮ์เน้นการอ้างอิงสุนนะฮ์เชิงพฤติกรรม (อัลฟิอียะฮ์) และสุนนะฮ์เชิงการนิ่งเฉย (อัลอิกรอริยะฮ์) ของท่านนบีมุฮัมมัด เป็นหลักฐานสำคัญในการอนุมานกฏบัญญัติ กรณีการจูมพิตกรรยาโดยไม่ทำให้เสียน้ำละหมาด ซึ่งต่างจากการตีความตามตัวอักษรของเศาะฮาบะฮ์บางท่าน นอกจากนี้ แนวทางของท่านอาอิชะฮ์มีลักษณะยึดหยุ่นตามหลักมะกอสิดชะรีอะฮ์ โดยยึดถือหลักรฟูลชะร้จ (การยกเลิกความลำบาก) และอัตตัยซีร (การอำนวยความสะดวก) ที่สอดคล้องกับบริบทชีวิตจริง โดยเฉพาะบทบาทของสตรีและครอบครัว

คำสำคัญ: ท่านหญิงอาอิชะฮ์ หลักนิติศาสตร์อิสลาม มะกอสิดชะรีอะฮ์

Abstract

The objectives of this research were to study the ijtihad paradigm of Lady Aisha (Radiyallahu Anha) in adjudicating Islamic jurisprudence issues concerning ibadah that differ

¹สถาบันอิสลามและอาหรับศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์

¹Academy of Islamic and Arabic Studies Princess of Naradhiwas University

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



from the views of other Companions, using the case study of kissing one's wife while in a state of ritual purity (wudu). This is documentary research that collects data from primary sources including hadith and early usul al-fiqh texts, and secondary sources including contemporary academic works, and then analyzes them in-depth through selected case studies based on criteria including clear differences of opinion from other Companions, creative ijtiḥad, reflection of usul al-fiqh principles, and connection with maqasid al-shariah and social context. The research findings reveal that Lady Aisha's paradigm emphasizes the reference to behavioral sunnah (al-fi'liyyah) and tacit approval sunnah (al-iqrariyyah) of Prophet Muhammad as key evidence for legal inference. In the case of kissing one's wife without nullifying wudu, Lady Aisha's view differs from the literal interpretation of some Companions. Furthermore, Lady Aisha's approach is characterized by flexibility according to maqasid al-shariah principles, adhering to the principles of raf' al-haraj (removal of hardship) and al-taysir (facilitation) that align with real-life contexts, particularly regarding the role of women and family.

Keywords: Aishah, Usul al-Fiqh, Objectives of Islamic Law

บทนำ

ท่านหญิงอาอิชะฮ์ บินติ อะบีบักร (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) เป็นหนึ่งในบุคคลสำคัญที่สุดในประวัติศาสตร์อิสลาม โดยเฉพาะในด้านวิชาการศาสนาและการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายหลังการถึงแก่อนิจกรรมของท่านนบีมุฮัมมัด (ศ.ล.) ท่านได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในหมู่นักวิชาการยุคต้นและยุคหลังว่าเป็นแบบอย่างของสตรีนักวิชาการผู้มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์อิสลามแขนงต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านอุศูลุดดีน¹ หลักนิติศาสตร์อิสลาม² และนิติศาสตร์อิสลาม³ อิบน์ลิก็อยยิม (Ibn al-Qayyim) ระบุว่ามิใช่เฉพาะอาอิชะฮ์ที่ทำหน้าที่วินิจฉัยทางศาสนา (ฟัตวา) มากกว่า 130 ท่าน ทั้งชายและหญิง โดยในจำนวนนี้มีเพียง 7 ท่านที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้วินิจฉัยหลัก หนึ่งในนั้นคือท่านหญิงอาอิชะฮ์ มารดาแห่งผู้ศรัทธา (Ibn al-Qayyim, 1991) นอกจากนี้ al-Qasim ibn Muhammad ยังกล่าวว่า ท่านหญิงอาอิชะฮ์ได้ออกฟัตวาอย่างต่อเนื่องตลอดยุคของเคาะลีฟะฮ์อับดุลอะซีซ อุมัยร และอุษมาน (al-Qasim, 1973) ส่วน Ibn Hazm จัดให้

¹คือ รากฐานหรือหลักพื้นฐานของศาสนาอิสลาม เป็นหลักความเชื่อหลักๆ ที่ชาวมุสลิมยึดถือ ซึ่งเปรียบได้กับ หลักศรัทธา (Core Beliefs) ในศาสนาอื่น เช่น หลักความเชื่อในศาสนาคริสต์หรือหลักอริยสัจในศาสนาพุทธ

²หรือ อุศูลุลฟิกฮ์ คือวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับหลักการและวิธีการตีความคำสอนของอัลกุรอานและฮะดีษ เพื่อให้สามารถสรุปบทบัญญัติทางศาสนาอย่างถูกต้อง มีระบบ และมีเหตุผล ไม่ใช้การตีความตามความเห็นส่วนตัว

³หรือ ฟิกฮ์ คือระบบกฎหมายศาสนาที่บอกกฎเกณฑ์สำหรับชีวิต เช่น การละหมาด การกินอาหาร การแต่งงาน หรือการทำธุรกิจ



ท่านหญิงอาอิซะฮ์เป็นหนึ่งในผู้วินิจฉัยหลักของศาสนบัญญัติ และ al-Hakim ชี้ว่า หนึ่งในสี่ของหลักคำสอนอิสลามถูกรายงานผ่านท่าน (Ibn Hazm, 1900)

บทบาทของท่านหญิงอาอิซะฮ์ในฐานะ “มุญตะฮิดะฮ์”¹ (ผู้วินิจฉัยทางศาสนา) ปรากฏเด่นชัดในคำวินิจฉัยที่แตกต่างจากเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น ๆ ในหลายประเด็น บางกรณีเป็นที่มาของการถกเถียงทางวิชาการในเวลาต่อมา โดยเฉพาะในมิติของกระบวนการอิญติฮาด (การวิเคราะห์บทบัญญัติจากแหล่งอ้างอิงหลักอย่างอัลกุรอานและซุนนะฮ์) ซึ่งรวมถึงการใช้หลักอิญมาอ (มติของนักวิชาการ) กียาส (การอนุมานเปรียบเทียบ) อัลอิสติหซาน (การใช้ดุลพินิจ) อัลมะศอลิหอัลมุรสะละฮ (ผลประโยชน์สาธารณะ) อัลอurf (จารีตประเพณี) อิสติศฮาบ (การคงสภาพเดิม) และความคิดเห็นของเศาะฮาบะฮ์ (Abu Zahrah, 1997) แม้ว่าวิชานิติศาสตร์อิสลามจะมีการจัดระบบอย่างเป็นทางการในยุคต่าบิอื่น แต่กระบวนการอิญติฮาดได้เกิดขึ้นตั้งแต่ยุคเศาะฮาบะฮ์ และมีรากฐานมาตั้งแต่ยุคของท่านนบี (ศ.ล.) การวินิจฉัยของท่านหญิงอาอิซะฮ์จึงสะท้อนถึงความสามารถเชิงวิชาการที่ลึกซึ้ง การใช้เหตุผล และการยึดหลักการอย่างเป็นระบบ ซึ่งแสดงออกถึงความเข้าใจในเจตนารมณ์แห่งบทบัญญัติอย่างแท้จริง อีกทั้งท่านหญิงอาอิซะฮ์ยังได้รับการยกย่องว่าเป็นหนึ่งในนักรายงานฮะดีษที่สำคัญ โดยมีการถ่ายทอดฮะดีษมากกว่า 2,210 รายการ (al-Dhahabi, 1985) เนื้อหาฮะดีษที่รายงานครอบคลุมประเด็นศาสนกิจ จริยธรรม กฎหมาย และพฤติกรรมในชีวิตประจำวัน ทำให้ท่านกลายเป็นแหล่งอ้างอิงสำคัญในยุคหลังจากท่านนบี (ศ.ล.) อบูมุซา อัลอัซหะรีย ได้กล่าวถึงท่านว่า “ไม่มีประเด็นใดในฮะดีษที่เราคลุมเครือ เว้นแต่เมื่อสอบถามท่านหญิงอาอิซะฮ์ เราจะได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนเสมอ” (al-Tirmiziy, 1975)

แม้ว่าท่านจะได้รับการยอมรับในความรู้ด้านฮะดีษและนิติศาสตร์อิสลาม แต่ในหลายกรณี คำวินิจฉัยของท่านหญิงอาอิซะฮ์กลับขัดแย้งกับเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น ทั้งในเรื่องอิบาดัต (พิธีกรรม) และมุอามะลาต (ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม) ความแตกต่างเหล่านี้ไม่เพียงสะท้อนความลุ่มลึกทางวิชาการ แต่ยังชี้ให้เห็นถึงกระบวนการทัศน์เฉพาะตัวที่ควรค่าแก่การศึกษาในเชิงลึก โดยเฉพาะในแง่ของการมีส่วนร่วมของสตรีในกระบวนการพัฒนานิติศาสตร์อิสลามทั้งในระดับหลักการ (อุศูล) และการปฏิบัติ (ฟุรูก)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษากระบวนการทัศน์และทัศนะทางนิติศาสตร์อิสลามของท่านหญิงอาอิซะฮ์ในเชิงระบบยังมีอยู่ไม่มาก คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาวิเคราะห์ชุดความคิด (Paradigm) และกระบวนการวินิจฉัยของท่านหญิงอาอิซะฮ์ โดยเฉพาะในประเด็นที่แตกต่างจากเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น เพื่อให้เห็นถึงแนวทางการอ้างอิงตัวบท การตีความบทบัญญัติจำเพาะ (al-Khass) และทั่วไป (al-'Amm)

¹หรือ มุญตะฮิด (Mujtahid) ผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนในการทำอิญติฮาด



การจำแนกบทบัญญัติที่ยกเลิก (*al-Nasikh*) และบทบัญญัติที่ถูกยกเลิก (*al-Mansukh*) ตลอดจนการใช้หลัก *al-Maslahah al-Mursalah* และ *Sadd al-Dhara'i* (การปิดหนทางสู่ความชั่ว) เพื่อให้การศึกษามีความชัดเจนและลึกซึ้ง คณะผู้วิจัยจึงเลือก “กรณีการจุมพิตภรรยาในขณะมีน้ำละหมาด” โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกรณีศึกษาประกอบด้วย มีความแตกต่างในทัศนะอย่างชัดเจน ใช้หลักนิติศาสตร์อิสลามในการวินิจฉัย ใช้หลักมกอลิตะหรือชะรีอะฮ์ โดยเฉพาะหลักร็อฟอ์อัลอะชะร็อจ และอัต-ตัยซีรในการวินิจฉัย และใช้บริบทของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในฐานะพยานผู้รู้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการทัศน์อิจญ์ติฮาดของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) ในการวินิจฉัยประเด็นนิติศาสตร์อิสลามด้านอิดาอะฮ์ที่มีความแตกต่างจากทัศนะของเศาะหาบะฮ์ท่านอื่น กรณีศึกษา จุมพิตภรรยาในขณะมีน้ำละหมาด¹

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) ได้รับความสนใจจากนักวิชาการในการศึกษาทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) ได้รับความสนใจจากนักวิชาการในหลายมิติ ทั้งในมิติด้านการอธิบายอัลกุรอาน ด้านฮะดีษ ด้านชะรีอะฮ์และฟิกห์ ซึ่งมีหนังสือและตำราจำนวนมากไม่น้อยที่นำเสนอบทบาทของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในฐานะนักรายงานฮะดีษและผู้ตีความหลักฐานทางศาสนา Ibn Hajar al-Asqalaniy (1969) ได้เรียบเรียงหนังสือ *Fath al-Bari* โดยได้กล่าวยกย่องท่านหญิงอาอิชะฮ์ว่าเป็นหนึ่งในบรรดาผู้รู้ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในหมู่มวลเศาะหาบะฮ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านฮะดีษและนิติศาสตร์อิสลาม ซึ่งมีฮะดีษจำนวนมากถูกรายงานผ่านท่านหญิงอาอิชะฮ์ ผู้เขียนได้กล่าวถึงความเข้าใจอันลึกซึ้งของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในการวิเคราะห์ฮะดีษและการตอบโต้มุมมองที่ไม่ถูกต้อง ท่านเป็นผู้ที่มีความกล้าหาญในการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ แม้กระทั่งการโต้แย้งความคิดเห็นเชิงวิชาการของเศาะหาบะฮ์ชายในบางกรณี โดยได้รับการยอมรับจากเหล่าเศาะหาบะฮ์ว่าท่านหญิงอาอิชะฮ์เป็นแหล่งความรู้สำคัญสำหรับเศาะหาบะฮ์ ตลอดจนดาบิอื่น ท่านมีบทบาทอย่างมากในการถ่ายทอดความรู้ นับเป็นตัวอย่างของสตรีมุสลิมผู้มีคุณธรรมจริยธรรม มีสติปัญญาและความรู้ที่ลึกซึ้งในศาสนา al-Suyuti (1983) ได้เรียบเรียงหนังสือ *Tabaqat al-Huffaz* โดยได้จัดลำดับให้ท่านหญิงอาอิชะฮ์อยู่ในลำดับขั้นต้นของนักปราชญ์ผู้จดจำฮะดีษ (Huffaz) และยกย่องให้เทียบเท่าหรือเหนือกว่าบุรุษหลายท่านในยุคนั้น ผู้เขียนได้กล่าวถึงความรู้อันลึกซึ้งของท่านในด้าน

¹ วูดู (Wudu): การอาบน้ำล้างร่างกายบางส่วนตามหลักการที่กำหนดเพื่อเตรียมความพร้อมในการละหมาด



ฟิกห์ อะกีดะฮ์ และมุอามะลาต โดยเฉพาะในประเด็นรายละเอียดภายในครอบครัวและเกี่ยวกับบุคลิกภาพของนบี ﷺ นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงความสามารถของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในการตอบคำถามและพิทวาในหมู่เศาะหาบะฮ์และตาบิอิน เป็นผู้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการว่าเป็นผู้มีความเข้าใจศาสนาอย่างถ่องแท้ และเป็นต้นแบบของผู้หญิงในวงการวิชาการอิสลาม al-Sibai (1999) ได้เรียบเรียงหนังสือ *al-Mar'ah bayn al-Fiqh wa al-Qanun* โดยได้กล่าวยกย่องท่านหญิงอาอิชะฮ์เป็นแบบอย่างของสตรีมุสลิมผู้มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านวิชาการและสังคม ท่านหญิงอาอิชะฮ์ไม่ใช่เพียง "ภรรยาของนบี" แต่เป็นนักวิชาการและผู้ถ่ายทอดความรู้สู่ชนรุ่นหลัง เป็นผู้มีบทบาทในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสตรี al-Qaradawi (1999) ได้เรียบเรียงหนังสือ *al-Fiqh al-Islami bayn al-Asalah wa al-Tajdid* (ฟิกห์อิสลามระหว่างความดั้งเดิมกับการปรับใช้ใหม่) โดยกล่าวถึงทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในบริบทของความเห็นต่างทางนิติศาสตร์อิสลามและการใช้หลักการijtihadของตนเอง ซึ่งบางครั้งแตกต่างจากเศาะหาบะฮ์คนอื่นอย่างชัดเจน เช่น อิบน์อับบาส อบูซุรัยเราะฮ์ และท่านอื่น ๆ เป็นที่ยอมรับว่าท่านหญิงอาอิชะฮ์เป็นหนึ่งในบรรดาผู้รู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านฮะดีษและอุสูลุลฟิกห์ ความรู้และประสบการณ์ของท่านได้รับการถ่ายทอดโดยตรงจากท่านนบีﷺ (คือลัลลอฮุอะลัยฮิวะสَّلَام) ทำให้ความรู้ของท่านมีความแม่นยำและเชื่อถือได้

Masod (2018) ศึกษาแนวทางทางวิชาการของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในหนังสือ *"Manhaj Umm al-Muminin Aishah fi Ulum al-Shariah"* (แนวทางของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในศาสตร์อิสลาม) โดยมุ่งเน้นบทบาทและวิธีการทางวิชาการของท่านในศาสตร์อิสลามต่างๆ เช่น หลักกฎหมายอิสลาม นิติศาสตร์อิสลาม ฮะดีษ และการอธิบายอัลกุรอาน ความลึกซึ้งในด้านวิชาการ โดยเฉพาะความสามารถในการใช้เหตุผลและการวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ บทบาทในฐานะครูและผู้ถ่ายทอดความรู้แก่เศาะหาบะฮ์และนักวิชาการรุ่นหลัง

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มงานวิจัยออกเป็น 3 กลุ่มหลักตามแนวทางการศึกษา ดังนี้ 1. การศึกษาเกี่ยวกับบทบาทในฐานะผู้รายงานฮะดีษและนักตีความศาสนา แม้รายงานของ Ibn Hajar al-Asqalani และ al-Suyuti จะให้ข้อมูลประวัติศาสตร์ที่มีค่าและการยกย่องที่น่าเชื่อถือ แต่การศึกษาของทั้งสองท่านยังขาดการวิเคราะห์เชิงระบบเกี่ยวกับวิธีการijtihadเฉพาะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ และไม่ได้เปรียบเทียบแนวทางการตีความของท่านกับเศาะหาบะฮ์ท่านอื่นอย่างละเอียด งานเหล่านี้เน้นการบันทึกและการสรรเสริญมากกว่าการวิเคราะห์เชิงวิชาการ 2. การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการijtihadและการตีความศาสนา แม้รายงานของ al-Qaradawi มีจุดเด่นในการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์กับเศาะหาบะฮ์ท่านอื่นอย่างเป็นระบบมากกว่างานก่อนหน้า และเชื่อมโยงกับบริบทการปรับใช้ในยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ยังขาดการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับหลักการและกระบวนการคิดที่ท่านใช้ในการijtihad



ส่วนงานของ Masoud แม้จะมีความครอบคลุมในด้านวิธีการ แต่ยังคงตัวอย่างกรณีศึกษาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของแนวทางของท่าน 3. การศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ในบริบทร่วมสมัย

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับบทบาททางวิชาการของท่านหญิงอาอิชะฮ์ ร่อฎิยัลลอฮุอันฮา แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของท่านในหลายมิติ ทั้งในฐานะนักรายงานหะดีษที่เชื่อถือได้ นักตีความศาสนาที่ใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบ และผู้ถ่ายทอดความรู้ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาความคิดทางศาสนาในยุคต่อมา แนวทางการตีความศาสนาของท่านที่ผสมผสานระหว่างการยึดมั่นในหลักฐานศาสนากับการใช้ปัญญาและการพิจารณาบริบท รวมถึงการใช้หลักอัลอิสติห์ซานและอัลมะสอลิห์ อัลมุรสะละฮ์ ได้กลายเป็นแบบอย่างสำคัญในการศึกษาและประยุกต์ใช้หลักการอิสลามในยุคปัจจุบัน กรณีของท่านหญิงอาอิชะฮ์จึงเป็นตัวอย่างสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงมุสลิมสามารถมีบทบาทเชิงวิชาการในการตีความศาสนาอย่างลึกซึ้งและมีเหตุผลได้อย่างแท้จริง และสามารถเป็นแรงบันดาลใจสำหรับผู้หญิงมุสลิมในยุคปัจจุบันที่ต้องการมีส่วนร่วมในการศึกษาและพัฒนาความเข้าใจทางศาสนา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะทางนิติศาสตร์อิสลามของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎิยัลลอฮุอันฮา) และเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น กรณีศึกษาประเด็นการอาบน้ำละหมาดหลังจากจุมพิตภรรยา การศึกษาทัศนะทางนิติศาสตร์อิสลาม (Islamic jurisprudence) ในยุคแรกของอิสลามถือเป็นรากฐานสำคัญในการทำความเข้าใจพัฒนาการของนิติศาสตร์อิสลาม ท่านหญิงอาอิชะฮ์ บินติ อับี บักร์ (เราะฎิยัลลอฮุอันฮา) ในฐานะภริยาของท่านนบีมุฮัมมัด (ศ.ล.) มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดและตีความข้อบัญญัติทางศาสนา โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัวของท่านนบี ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่มีค่าทางวิชาการอย่างยิ่ง การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการทัศน์ในการอิญติฮาด (Ijtihad) ของท่านหญิงอาอิชะฮ์กับเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น ผ่านกรณีศึกษาประเด็นการอาบน้ำละหมาดหลังจากจุมพิตภรรยา ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความเห็นแตกต่างกันและสะท้อนถึงวิธีการตีความข้อบัญญัติที่หลากหลายดังนี้

1. ทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎิยัลลอฮุอันฮา)

1.1 ทัศนะหลักและหลักฐานที่ใช้อ้างอิง ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ถือทัศนะว่า การจุมพิตภรรยาไม่ทำให้เสียน้ำละหมาด โดยอ้างอิงหลักฐานจากการปฏิบัติของท่านนบีมุฮัมมัด (ศ.ล.) ที่ท่านได้สังเกตด้วยตนเอง ดังปรากฏในฮะดีษ: ความว่า: “ท่านนบีได้จุมพิตภรรยาของท่านบางคนแล้วไปละหมาดโดยไม่ได้อาบน้ำละหมาดใหม่” (Abu Dawud, 1950; al-Nasa'iy, 1930; Ahmad, 2001)

1.2 การตีความข้อบัญญัติอัลกุรอาน ท่านหญิงอาอิชะฮ์ได้ตีความโองการอัลกุรอาน สูเราะฮ์อัลนิสาอ์ อายะฮ์ 43 : ความว่า: “หรือพวกเจ้าได้สัมผัสผู้หญิงแล้วไม่พบน้ำให้ทำตะยัมมูมแทน”



โดยท่านเห็นว่าคำว่า “สัมผัส” ในบริบทนี้ไม่ได้หมายถึงการสัมผัสทั่วไป แต่หมายถึงการมีเพศสัมพันธ์เท่านั้น ซึ่งท่านได้อ้างอิงโองการ 21 สุเราะฮ์อัลนิสาอ์ มาประกอบการตีความ ความว่า “และแน่แท้บางส่วนของพวกเจ้าได้แนบกายกับอีกบางคนแล้ว”

การใช้คำว่า “ได้แนบกาย” ในโองการนี้ชี้ให้เห็นถึงการมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งท่านเห็นว่ามี ความหมายเดียวกันกับ “สัมผัส” ในโองการที่เกี่ยวข้องกับการเสียน้ำละหมาด

1.3 หลักการตีความที่ใช้ (1) การตีความอัลกุรอานด้วยอัลกุรอาน ใช้โองการอื่นมาอธิบายความหมายของคำที่มีความหมายหลายนัย (2) ความสำคัญของสุนนะฮ์เชิงปฏิบัติ¹ ให้นำหนักกับการปฏิบัติจริงของท่านนบีเหนือการตีความตัวอักษร (3) หลักเจตนารมณ์แห่งบทบัญญัติ (มะกอสิด ชะรีอะฮ์) เน้นความสะดวกในการปฏิบัติและการส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว

2. ทศนะของเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น

2.1 ตัวแทนและทศนะหลัก เศาะฮาบะฮ์ท่านอื่นที่มีทศนะแตกต่าง ได้แก่ अबดุลลอฮฺ อิบน์ อุมัร (ร.ฎ.) अबดุลลอฮฺ อิบน์ มัสอูด (ร.ฎ.) และซัยนา บินติ ฮุบบัย (ร.ฎ.) ท่านเหล่านี้ถือทศนะว่า การจูมพิตรหรือสัมผัสกรรยาเป็นเหตุให้เสียน้ำละหมาด และต้องอาบน้ำละหมาดใหม่เมื่อประสงค์จะทำการละหมาด

2.2 หลักฐานที่ใช้อ้างอิง ท่านเหล่านี้อ้างอิงโองการเดียวกัน แต่ตีความคำว่า “สัมผัส” ตามความหมายทั่วไปทางภาษา คือ “การสัมผัสจริงด้วยความตั้งใจปรารถนา” โดยไม่จำกัดเพียงการมีเพศสัมพันธ์

अबดุลลอฮฺ อิบน์ อุมัร (ร.ฎ.) กล่าวว่า ความว่า “หากชายใดได้จูมพิตรกรรยาของตนหรือสัมผัสด้วยอารมณ์ใคร่ เขาจะต้องอาบน้ำละหมาดใหม่” (Ibn Abi Shaibah, 1997)

2.3 หลักการตีความที่ใช้ (1) การตีความตามหลักอักษรศาสตร์: ยึดความหมายตามรากศัพท์และการใช้งานทั่วไปในภาษาอาหรับ (2) หลักการป้องกัน (Sadd al-Dhara'i) ป้องกันเหตุที่อาจนำไปสู่สิ่งต้องห้ามหรือภัยอันตราย (3) การใช้ความระมัดระวัง เน้นการปฏิบัติที่ปลอดภัยจากข้อสงสัยทางศาสนา

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนทัศน์ในการอิญติฮาด²

การอิญติฮาดของท่านหญิงอาอิชะฮ์และเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่นมีแนวทางและกระบวนทัศน์ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งในด้านคุณสมบัติ วิธีการตีความ และเจตนารมณ์ของบทบัญญัติ ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) มีคุณสมบัติของมุญญะฮิดอย่างสมบูรณ์ สามารถอิญติฮาดได้อย่างอิสระ โดยอาศัยความรู้สึกซึ่งในอัลกุรอาน สุนนะฮ์ และภาษาอาหรับ อีกทั้งยังมีข้อมูลจากประสบการณ์ส่วนตัวกับท่านนบี ซึ่งถือเป็นหลักฐานปฐมภูมิที่มีความน่าเชื่อถือสูง ทำให้เธอให้ความสำคัญกับสุนนะฮ์เชิงพฤติกรรมมากกว่าการตีความ

¹ สุนนะฮ์เชิงพฤติกรรม (Sunnah Fi'liyyah): การปฏิบัติของท่านนบีที่ถูกบันทึกไว้เป็นแบบอย่าง

² อิญติฮาด (Ijtihad): กระบวนการใช้ความพยายามทางปัญญาในการวิเคราะห์และตีความข้อบัญญัติทางศาสนาเพื่อหาข้อสรุปทางกฎหมาย



ภาษาศาสตร์ของตัวบท เช่น การตีความโองการที่กล่าวว่า *หรือพวกเจ้าได้สัมผัสผู้หญิงแล้วไม่พบน้ำให้ทำตะยัมมุแทน* (อันนิสาอ์ 4:43) ซึ่งเรอมองว่าการสัมผัสผู้หญิง ไม่จำเป็นต้องอาบน้ำละหมาด หากไม่มีการหลั่งน้ำกาม เนื่องจากไม่มีหลักฐานว่าท่านนบีทำการอาบน้ำละหมาดหลังจากเพียงแค่สัมผัสสัรรยา ในทางกลับกัน เศาะฮาบะฮ์ท่านอื่นแม้จะมีคุณสมบัติเทียบพร้อมเช่นกัน แต่กลับยึดตามการตีความเชิงภาษาศาสตร์โดยตรง และให้ความสำคัญกับหลักการป้องกัน (Sadd al-Dhara'i) มากกว่า โดยถือว่าการสัมผัสสัรรยาอาจนำไปสู่การหลั่งน้ำกาม จึงควรหลีกเลี่ยงหรือถือว่าต้องอาบน้ำละหมาดเพื่อความมั่นใจ เจตนารมณ์ของท่านหญิงอาอิชะฮ์จึงมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในบทบัญญัติ ลดภาระของผู้ศรัทธา และส่งเสริมความอบอุ่นในครอบครัว ขณะที่ทัศนะของเศาะฮาบะฮ์อื่นๆ เน้นความรอบคอบ และป้องกันผลลัพธ์ที่อาจผิดศีลธรรมแม้ยังไม่เกิดขึ้น

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละทัศนะ

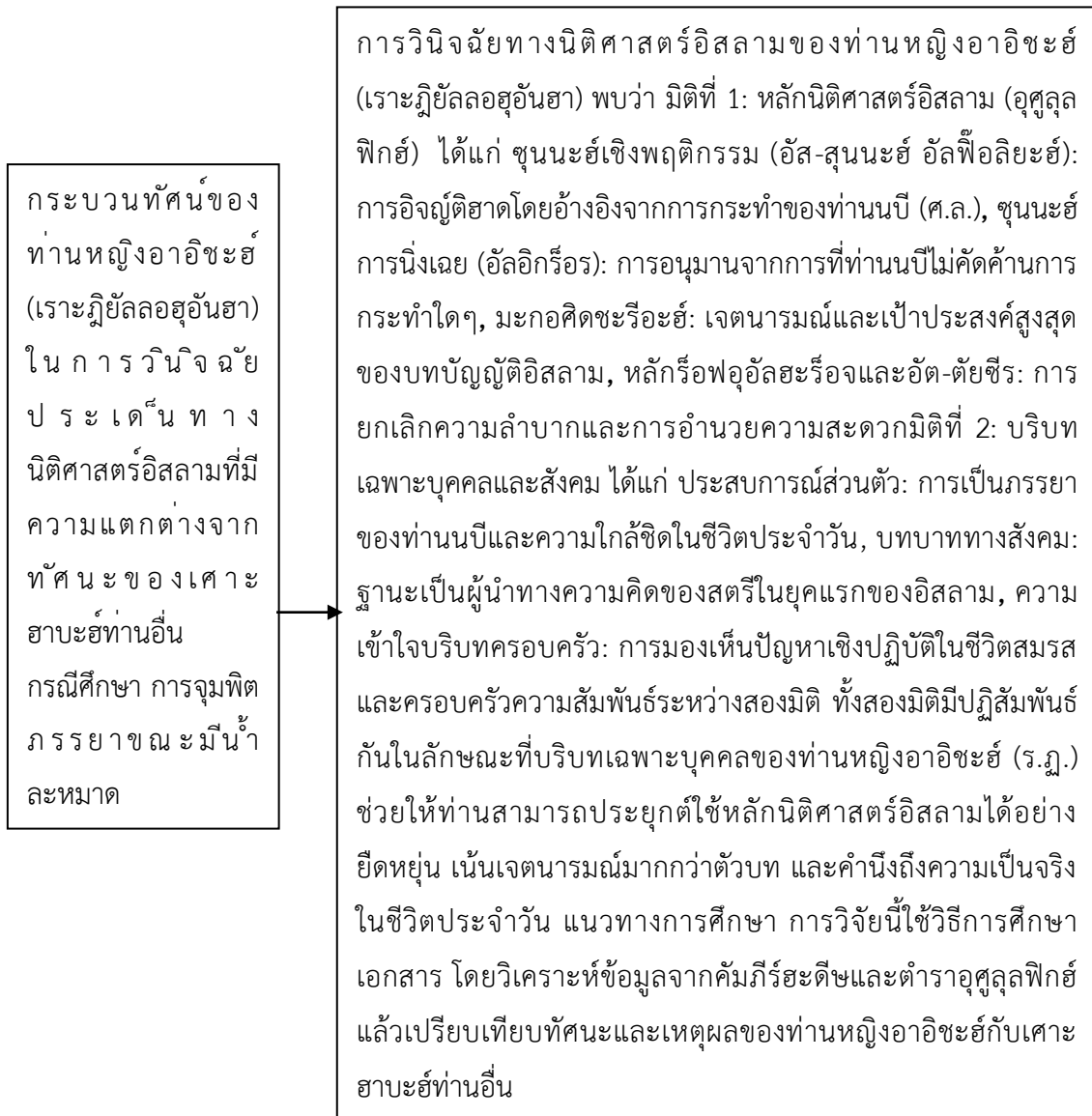
ทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) มีจุดแข็งคือ การมีหลักฐานปฏิบัติที่ชัดเจนจากท่านนบี ซึ่งสอดคล้องกับหลักการยึดหยุ่นของศาสนา และส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว นอกจากนี้ยังใช้วิธีตีความที่ลึกซึ้งและมีระบบ อย่างไรก็ตาม อาจมีข้อจำกัดตรงที่แนวทางของเธออาจถูกมองว่าเป็นกรณีพิเศษซึ่งไม่สามารถประยุกต์ใช้กับทุกบุคคล และอาจขาดความรอบคอบในการป้องกันผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ส่วนทัศนะของเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่นมีข้อดีคือความเคร่งครัดและความระมัดระวัง ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ในการปิดประตูสิ่งที่ต้องห้าม และการตีความที่เป็นไปตามหลักภาษาศาสตร์อย่างเข้มงวด อย่างไรก็ตาม วิธีนี้อาจทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน และอาจละเลยข้อมูลเชิงปฏิบัติของท่านนบีที่มีน้ำหนักสูงในการวินิจฉัย การถกเถียงในประเด็นเรื่องการสัมผัสสตรีได้กลายเป็นรากฐานสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศาสตร์อุซูลุฟิฮ์ (Usul al-Fiqh) โดยเฉพาะในด้านลำดับความสำคัญของแหล่งกฎหมาย คือความสัมพันธ์ระหว่างอัลกุรอานกับสุนนะฮ์ หลักการตีความตัวบทที่มีความหมายหลายนัย และบทบาทของบริบท ซึ่งรวมถึงประสบการณ์ส่วนบุคคลในการวินิจฉัยบทบัญญัติศาสนา ทั้งนี้ ในยุคปัจจุบัน ทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ได้รับการยอมรับและถูกนำมาปฏิบัติมากขึ้น เนื่องจากนักวิชาการร่วมสมัยมองว่า ทัศนะดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบันที่ต้องการลดความซับซ้อนในการปฏิบัติศาสนกิจ ใช้หลักฐานปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นระบบ และสอดคล้องกับหลักการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัว อันเป็นจุดเน้นสำคัญของนิติศาสตร์อิสลามร่วมสมัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยกระบวนการทัศน์ของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮ์อานฮา) ในการวินิจฉัยประเด็นทางนิติศาสตร์อิสลามที่มีความแตกต่างจากทัศนะของเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น กรณีศึกษา จุมพิตภรรยาขณะมีน้ำละหมาด งานวิจัยจะทำการวิเคราะห์ประเด็นดังกล่าวอย่างลึกซึ้งในสองมิติ มิติทางหลักนิติศาสตร์



อิสลาม เพื่อทำความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการทางนิติศาสตร์ที่ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ใช้ในการวินิจฉัย และมีบริบทเฉพาะบุคคลและสังคม เพื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลและบริบทชีวิตของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ที่มีอิทธิพลต่อการใช้คำวินิจฉัยทางนิติศาสตร์อิสลามของท่าน ดังแผนภูมิที่ 1 นี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และตีความข้อมูลจากเอกสารต้นฉบับและเอกสารทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮ์อานฮา) ในประเด็นนิติศาสตร์อิสลามด้านอิบาดะฮ์ในการคัดเลือกเอกสารที่ใช้ในการวิจัย

การรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วยหะดีษและ รัวายะฮ์ที่รายงานจากท่านหญิงอาอิชะฮ์ ซึ่งปรากฏในตำราหะดีษที่ได้รับการยอมรับ เช่น *Sohih al-Bukhari*, *Sohih Muslim*, และบันทึกสุนันต่าง ๆ รวมถึงคำตอบโต้เชิงวิชาการระหว่างท่านหญิงกับเศาะหาบะฮ์ ในประเด็นทางนิติศาสตร์อิสลาม (ฟิกฮ์) และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ งานวิจัย และบทความวิชาการ ร่วมสมัยที่เกี่ยวข้องกับความเห็นต่างในทางฟิกฮ์ ตลอดจนแนวคิดอุศูลุลฟิกฮ์และมะกอศิดชะรีอะฮ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั้งหมดได้รับการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และ การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Comparative analysis) โดยจัดกลุ่มประเด็นฟิกฮ์ที่ท่านหญิงอาอิชะฮ์ มีทัศนะที่แตกต่างอย่างชัดเจน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิดของอุศูลุลฟิกฮ์ เช่น การจัดลำดับ ความสำคัญของหลักฐาน การตีความตัวบท และการพิจารณาเจตนารมณ์ของบทบัญญัติ การวิเคราะห์ ยังพิจารณาถึงบริบททางสังคมและประสบการณ์ตรงที่แฝงอยู่ในทัศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ เพื่อให้เข้าใจ กระบวนทัศน์หรือแนวคิดและวิธีการวินิจฉัยของท่านและสามารถเปรียบเทียบกับทัศนะของเศาะหาบะฮ์ ท่านอื่นอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัย

1. แนวทางการวินิจฉัยโดยยึดโยงกับสุนนะฮ์เชิงพฤติกรรมและการรับรองโดยไม่คัดค้านหลักการ สำคัญท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ใช้วิธีการอิจญ์ติฮาดโดยอ้างอิงจาก สุนนะฮ์เชิงพฤติกรรม (อัศ-สุนนะฮ์ อัลฟิอียะฮ์) และสุนนะฮ์การนิ่งเฉยของท่านนบี (ศ.ล.) (อัลอิกร็อร) ซึ่งถือเป็นหลักฐานที่มีน้ำหนักในการ อนุมานบทบัญญัติทางศาสนา ตัวอย่างเชิงประจักษ์ กรณีการจุมพิตภรรยาขณะมีน้ำละหมาด ทัศนะของ ท่านหญิงอาอิชะฮ์: “ท่านนบีเคยจูบฉันแล้วออกไปละหมาดโดยไม่อาบน้ำใหม่” (Abu Dawud, 1950; al-Nasaiy, 1930; Ahmad, 2001) เหตุผล: อิงจากประสบการณ์ตรงและการสังเกตพฤติกรรมของท่านนบี (ศ.ล.), ทัศนะของเศาะหาบะฮ์ท่านอื่น: ท่านอับดุลลอฮ์ อิบน์ อุมีร์ (ร.ฎ.) อับดุลลอฮ์ อิบน์ มัสอูด (ร.ฎ.) และซัยนา บินติ ฮุบบะฮ์ (ร.ฎ.) เห็นว่าต้องอาบน้ำละหมาดใหม่ โดยอิงจากโองการ 43 สุเราะฮ์ อัลนีส้า ความว่า “หรือพวกเจ้าได้สัมผัสผู้หญิงแล้วไม่พบน้ำให้ทำตะยัมมุมนั้น” (ผู้ใดสัมผัสผู้หญิงให้ทำน้ำละหมาดใหม่) ความแตกต่างเชิงระเบียบวิธี แนวทางนี้สะท้อนถึงความแตกต่างระหว่าง การอิจญ์ติฮาดที่ยึดบริบทของ ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.), การอิจญ์ติฮาดที่ยึดตัวบทของเศาะหาบะฮ์บางท่าน



2. การวินิจฉัยโดยอิงหลักมะกอดศีตชะรีอะฮ์ (เจตนารมณ์แห่งบทบัญญัติอิสลาม) คำนิยามและหลักการ มะกอดศีตชะรีอะฮ์ หมายถึง วัตถุประสงค์และเจตนารมณ์สูงสุดของบทบัญญัติอิสลาม ประกอบด้วย ร็อฟูอัลชะรีอะฮ์: การยกเลิกความลำบาก อัต-ตัยซีร์ การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจ ญัลลุลมะคอลีลีย การดึงดูดผลประโยชน์ ตัรอุลมะฟาสิด การป้องกันความเสียหายการประยุกต์ใช้ ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) มุ่งเน้นที่เป้าประสงค์สูงสุดของบทบัญญัติมากกว่าการยึดมั่นในตัวของอย่างเคร่งครัด ทำให้การวินิจฉัยมีลักษณะยืดหยุ่นสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ เน้นสาระสำคัญ มองถึงเจตนารมณ์แท้จริงของกฎหมาย สอดคล้องกับชีวิตจริง คำนึงถึงความเป็นจริงในชีวิตประจำวัน

3. มุมมองที่สอดคล้องกับชีวิตจริงของสตรีและครอบครัว ความเข้าใจเชิงลึก การวินิจฉัยของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) สะท้อนถึงความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ตรง การเป็นภรรยาและการใกล้ชิดกับท่านนบี (ศ.ล.) การสังเกตการณ์ การเห็นพฤติกรรมในชีวิตประจำวันอย่างต่อเนื่องความเข้าใจบทบาทสตรี การตระหนักถึงปัญหาเฉพาะที่สตรีและครอบครัวต้องเผชิญ ตัวอย่างเพิ่มเติม กรณีการละหมาดของสตรีขณะมีประจำเดือน ทศนะของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) “เราเคยมีประจำเดือนร่วมกับท่านนบี แต่ท่านไม่เคยสั่งให้เรางดใช้การละหมาดที่พลาด” เหตุผลเพื่อลดภาระทางศาสนาและคำนึงถึงความเป็นธรรมชาติของร่างกายสตรี

4. การผสมผสานหลักนิติศาสตร์อิสลามกับการพิจารณาสภาพสังคมร่วมสมัย หลักการพิจารณา ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) นำหลัก “อัลวากูลุมุสตะมิร” (สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง) เข้ามาพิจารณา ซึ่งรวมถึงความต้องการของสังคม การตอบสนองปัญหาเฉพาะบริบท ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ: การคำนึงถึงขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงของสังคม การปรับตัวตามความเจริญก้าวหน้า ความสมดุลระหว่างหลักการและการปฏิบัติ การวินิจฉัยยังคงอยู่ในกรอบของบทบัญญัติศาสนา แต่มีความยืดหยุ่นในการตีความและประยุกต์ใช้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นกระบวนการทัศน์อิจญ์ติฮาต (การวินิจฉัย) ของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮูอันฮา) ในประเด็นนิติศาสตร์อิสลามด้านอิบาดะฮ์ที่มีความแตกต่างอย่างชัดเจนจากทัศนะของเศาะฮาบะฮ์ท่านอื่น กรณีศึกษา จุมพิตภรรยาในขณะมีน้ำละหมาด โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกรณีศึกษานี้ 1) มีความแตกต่างในทัศนะอย่างชัดเจน 2) ใช้หลักนิติศาสตร์อิสลามในการวินิจฉัย 3) ใช้หลักมะกอดศีตชะรีอะฮ์ โดยเฉพาะหลักร็อฟูอัลชะรีอะฮ์ และอัต-ตัยซีร์ในการวินิจฉัย และ 4) ใช้บริบทของท่านหญิงอาอิชะฮ์ในฐานะพยานผู้รู้

1. มีความแตกต่างในทัศนะอย่างชัดเจน จากการอิจญ์ติฮาตเชิงสร้างสรรค์ มุมมองที่สอดคล้องกับชีวิตจริงของสตรีและครอบครัวยกตัวอย่างในบริบทธรรมชาติความเป็นผู้หญิง ท่านนบีจุมพิตภรรยาในขณะมี



น้ำละหมาด โดยใช้หลักการรื้อฟูล้อฮะร็อจ (การยกเลิกความลำบาก) และอัด-ดัยซีร (การอำนวยความสะดวก) ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Masoud (2018) การที่ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) มีความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับชีวิตจริงของสตรีและครอบครัว การวินิจฉัยของท่านสะท้อนถึงประสบการณ์ตรงจากการเป็นภรรยาและการสังเกตพฤติกรรมในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเช่น กรณีการละหมาดของสตรีขณะมีประจำเดือนที่ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ระบุว่า “เราเคยมีประจำเดือนร่วมกับท่านนบี แต่ท่านไม่เคยสั่งให้เราขัดใช้การละหมาดที่พลาด” แสดงให้เห็นการคำนึงถึงความเป็นธรรมชาติของร่างกายสตรีและการลดภาระทางศาสนา ที่เน้นบทบาทของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ในฐานะครูและผู้ถ่ายทอดความรู้

2. ใช้ศาสตร์หลักนิติศาสตร์อิสลาม (อุศูลุลฟิกห์) ในการวินิจฉัย ด้วยหลักอัลอิสติห์ซานและอัลมะศอลิห์ อัลมุรสะละฮ์ในการตีความ การที่ท่านหญิงอาอิชะฮ์มุ่งเน้นเป้าประสงค์สูงสุดของบทบัญญัติมากกว่าการยึดตัวบทอย่างเคร่งครัด ทำให้การวินิจฉัยมีลักษณะยืดหยุ่นและสอดคล้องกับชีวิตจริง สิ่งนี้สะท้อนถึงความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับปรัชญาของกฎหมายอิสลาม ซึ่ง al-Sibai (1999) ได้ยกย่องว่าท่านหญิงอาอิชะฮ์เป็นผู้มีบทบาทในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสตรี เน้นการอ้างอิงจากสุนนะฮ์เชิงพฤติกรรม (อัศ-สุนนะฮ์ อัลฟิอียะฮ์) และสุนนะฮ์การนิ่งเฉยของท่านนบี (ศ.ล.) (อัลอิกร็อร) ขณะที่เศาะฮาบะฮ์ท่านอื่นใช้ “การอิจญ์ติฮาดที่ยึดตัวบท” โดยตีความโองการตามหลักภาษาศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ibn Hajar al-Asqalaniy (1969) และ al-Suyuti (1983) ด้วยเหตุผล ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ได้ยกย่องว่าเป็นผู้มีความเข้าใจอันลึกซึ้งในการวิเคราะห์หะดีษและมีความกล้าหาญในการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ โดยเฉพาะในประเด็นรายละเอียดภายในครอบครัวและเกี่ยวกับบุคลิกภาพของท่านนบี (ศ.ล.) ท่านสะท้อนถึงประสบการณ์ตรงจากการเป็นภรรยาและการสังเกตพฤติกรรมในชีวิตประจำวัน เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินปัญหานั้น

3. ใช้หลักมะกอลิตะฮ์ร็อฮ์ (หลักเจตนารมณ์อิสลาม) ในการวินิจฉัย โดยเน้นหลักการรื้อฟูล้อฮะร็อจ (การยกเลิกความลำบาก) และอัด-ดัยซีร (การอำนวยความสะดวก) ในกรณี จุมพิตภรรยาในขณะที่มีน้ำละหมาด ไม่ต้องไปอาบน้ำละหมาดใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ al-Qaradawi (1999)

4. ใช้การอิจญ์ติฮาดที่ยึดบริบทสภาพสังคม โดยอ้างอิงจากการสังเกตพฤติกรรมของท่านนบี ﷺ โดยตรง ขณะที่เศาะฮาบะฮ์ท่านอื่นใช้ “การอิจญ์ติฮาดที่ยึดตัวบท” โดยตีความโองการตามหลักภาษาศาสตร์ ความแตกต่างนี้สะท้อนถึงการมีข้อมูลปฐมภูมิที่ท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) ได้รับจากการใกล้ชิดกับท่านนบี ﷺ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ al-Suyuti (1983) ได้ยืนยันว่าท่านหญิงอาอิชะฮ์ (ร.ฎ.) มีความรู้ลึกซึ้ง โดยเฉพาะในประเด็นรายละเอียดภายในครอบครัวและเกี่ยวกับบุคลิกภาพของท่านนบี (ศ.ล.)

ข้อค้นพบสำคัญ 1. ความเป็นเอกลักษณ์ กระบวนทัศน์ของท่านมีเอกลักษณ์เฉพาะที่สะท้อนถึงประสบการณ์และบทบาทในฐานะสตรีมุสลิม 2. ความสมดุล สามารถรักษาความสมดุลระหว่างหลักการ



ทางศาสนากับความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้ 3. ความทันสมัย แนวทางของท่านมีความเกี่ยวข้องและได้รับการยอมรับในบริบทร่วมสมัย กระบวนทัศน์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่ผสมผสานการยึดมั่นในหลักฐานศาสนา การใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบ และการคำนึงถึงบริบทชีวิตจริง ซึ่งไม่เพียงมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์แต่ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและพัฒนาความเข้าใจทางศาสนาอิสลามในยุคปัจจุบันได้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษากระบวนทัศน์อิจญ์ติฮาดของท่านหญิงอาอิชะฮ์ (เราะฎียัลลอฮ์อานฮา) ในด้านอิบาเดฮ์พบว่าท่านมีแนวทางวินิจฉัยที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยยึดหลัก 4 ประการ ได้แก่ (1) การอิงซุนนะฮ์เชิงพฤติกรรมและการวินิจฉัยของท่านนบี (ศ.ล.) (2) การยึดหลักมะกอศิดะรีอะฮ์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความลำบาก (3) ความเข้าใจชีวิตจริงของสตรีและครอบครัว และ (4) การคำนึงถึงบริบทสังคมร่วมสมัย ผลการศึกษานี้เน้นความเป็นเอกลักษณ์ ความสมดุล และความทันสมัยของแนวทางท่าน ซึ่งมีคุณค่าในการประยุกต์ใช้ในการวินิจฉัยปัญหาศาสนาในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การศึกษากระบวนทัศน์อิจญ์ติฮาดของท่านหญิงอาอิชะฮ์ควรนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตร์อิสลาม โดยเน้นการสอนซุนนะฮ์เชิงพฤติกรรม การอิจญ์ติฮาดที่คำนึงบริบทควบคู่ด้วยบท และการใช้หลักมะกอศิดะรีอะฮ์เพื่อความยืดหยุ่นที่เหมาะสม ควรส่งเสริมบทบาทสตรีในวิชาการอิสลาม โดยใช้ท่านอาอิชะฮ์เป็นแบบอย่าง และนำหลัก "อัลวาเกิลุมุสตะมิม" มาพิจารณาสภาพสังคมร่วมสมัย ทั้งหมดนี้ต้องรักษาสมดุลระหว่างหลักศาสนาและการตีความที่ยืดหยุ่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยต่อเนื่องควรมุ่งเน้นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ โดยวิเคราะห์ทัศนะของสตรีมุสลิมในยุคเศาะฮาบะฮ์และตาบิอิน เช่น อุมมุ สะละมะฮ์ และฮะฟษะฮ์ ควบคู่กับการเปรียบเทียบทฤษฎีอุศูลของนักวิชาการรุ่นหลัง เช่น อิหม่ามอัล-ชาฎิบี และอิบนุตุยมียะฮ์ เพื่อเข้าใจแนวทางการประยุกต์มะกอศิดะรีอะฮ์อย่างครอบคลุม นอกจากนี้ ควรพัฒนาแนวทางเชิงประยุกต์โดยนำกระบวนทัศน์ 4 ด้านของท่านหญิงอาอิชะฮ์มาทดสอบกับกรณีร่วมสมัย เช่น เทคโนโลยีการแพทย์ สิทธิสตรี และโลกาภิวัตน์ เพื่อยืนยันความเหมาะสมของแนวทางในการตอบโจทยศาสนาและสังคมปัจจุบัน

รายการอ้างอิง

- Abu Dawud, S. B. A. (1950). *Sunan Abi Dawud*. Al-Maktabah al-'Asriyyah.
- Abu Zahrah, M. (1997). *Usul al-Fiqh*. Dar al-Fikr al-'Arabi.



- Ahmad, H. (2001). *Musnad Imam Ahmad bin Hanbal*. Mu'assasah al-Risalah.
- al-Dhahabi, S. M. (1985). *Siyar A'lam al-Nubala'*. Maktabah Al-Resala.
- al-Hakim, N. (1990). *Al-Mustadrak 'ala al-Sahihayn*. Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- al-Nasaiy, A. S. (1930). *Sunan al-Nasaiy*. Al-Maktabah al-Tijariyah al-Kubra.
- al-Qaradawi, Y. (1999). *Al-fiqh al-Islami bayna al-salan wa al-tajdid*. Maktabah Wahbah.
- al-Qasim, M. (1973). *Musannaf 'Abd al-Razzaq*. Al-Maktab al-Islami.
- al-Sibai, A. M. (1999). *Al-mar'ah bayna al-fiqh wa al-qanun*. Dar al-Wraq.
- al-Suyuti, J. A. (1983). *Tabaqat al-huffaz*. Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- al-Tirmiziy, M. I. (1975). *Sunan Tirmiziy*. Dar al-Qar Islamiy.
- Ibn Abi Shaibah, A. M. (1997). *Musnad Ibn Abi Shaibah*. Dar al-Watan.
- Ibn al-Qayyim, S. M. (1991). *I'lam al-Muwaqqi'in 'an Rabb al-'Alamin*. Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- Ibn Hajar al-Asqalaniy, A. M. (1969). *Fath al-Bari sharh Sahih al-Bukhari*. Maktabah al-Salafiyyah.
- Ibn Hazm, A. A. (1900). *Maratib al-Ijma'*. Matba'at al-Ma'arif.
- Masoud, S. (2018). *Manhaj Umm al-Mu'minin 'A'isha fi 'Ulum al-Shari'ah*. Dar al-Bashir.



การพัฒนาแบบจำลองศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงาน

ขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

A Competency Development Model of Building Managers in Large Commercial Office Building Management Service Business in the Digital Era

พริมา รัชชพลเดช^{1*} สมนึก วิสุทธิแพทย์¹ ธีรวุฒิ บุญยโสภณ¹ ธีรวัช บุญยโสภณ¹

Parima Rucksapoldej^{1*} Somnoek Wisuttiapaet¹ Teravuti Boonyasopon¹ Teerawat Boonyasopon¹

(Received: May 29, 2025; Revised: July 9, 2025; Accepted: June 23, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคาร 2) เพื่อพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคาร และ 3) เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล ใช้รูปแบบการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายและการประชุมสนทนากลุ่มเป็นกรอบการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 19 คน คน โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในรอบที่ 1 และแบบสอบถามปลายปิดแบบประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 2 และ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลมี 3 มิติ 11 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ มิติด้านความรู้ มี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ K1) ความรู้ด้านการบริหารจัดการอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก K2) ความรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานอาคาร K3) ความรู้ด้านเทคโนโลยี และ K4) ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการบริการ 2. มิติด้านทักษะ มี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ S1) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร S2) ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ และ S3) ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี และ 3. มิติด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล มี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ A1) มีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ A2) มีทัศนคติและกรอบความคิดเชิงบวก A3) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ A4) มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน โดยแต่ละองค์ประกอบหลัก

¹คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

*Corresponding author. E-mail: s6516011956143@email.kmutnb.ac.th



มีองค์ประกอบย่อยรวมกัน 25 องค์ประกอบ นำไปสู่การพัฒนารูปแบบศักยภาพและแนวทางการพัฒนา ศักยภาพโดยรูปแบบได้รับการลงมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากการประชุมสนทนากลุ่มว่ามีความเหมาะสม ในการนำไปใช้งาน และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในยุค ดิจิทัลมีความเหมาะสมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

คำสำคัญ: ศักยภาพผู้จัดการอาคาร ธุรกิจรับบริการบริหารอาคาร ยุคดิจิทัล

Abstract

This research aimed to: 1) investigate the components of competency development for building managers; 2) develop a competency model for building managers; and 3) create a guideline manual for the competency development of building managers in the large office building management service business in the digital era. The research employed the Delphi technique and focus group discussions as its methodological framework. Data were collected from 19 experts and qualified professionals through purposive sampling. The research instruments consisted of in-depth interviews in the first round and closed-ended questionnaires with a 5-point rating scale in the second and third rounds. The collected data were analyzed using median and interquartile range statistics.

The findings revealed a competency model for building managers in large office building management service business in the digital era, comprising three dimensions and eleven core components: 1. Knowledge Dimension, with four core components: K1) knowledge of building and facility management K2) knowledge of building safety and standards K3) knowledge of technology K4) knowledge of business and services management 2. Skills Dimension, with three core components: S1) organizational management skills S2) communication and interpersonal skills S3) technology literacy and utilization skills 3. Personal Attributes Dimension, with four core components: A1) visionary leadership A2) positive attitude and mindset A3) interpersonal relationship building A4) work ethic and integrity Each core component encompassed a total of 25 sub-components relevant to the context of the digital era. This work led to the development of the competency model and the guideline manual. The model received unanimous agreement on its suitability and applicability during the focus group discussions. Furthermore, the



evaluation of the developed guideline manual indicated that all experts agreed on its appropriateness and potential for practical application.

Keywords: Building Manager Competencies, Building Management Service Business, Digital Age

บทนำ

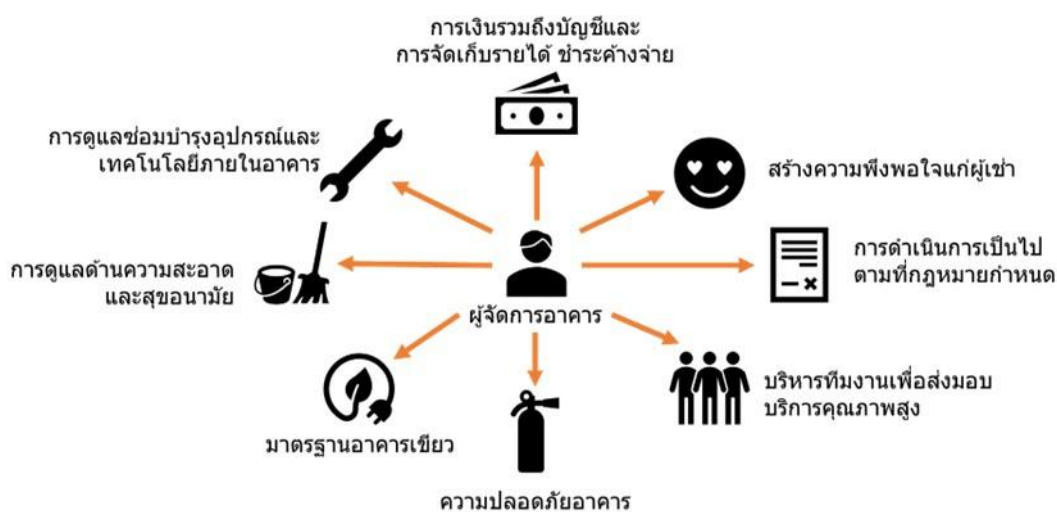
ท่ามกลางความท้าทายของเศรษฐกิจโลกปี 2566 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารสำนักงาน กำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญจากหลายปัจจัย ทั้งจากการพัฒนาเทคโนโลยีต่อเนื่องนับจากการก้าวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ในปี 2554 และผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 ตั้งแต่ปี 2562 ซึ่งเร่งให้เกิดรูปแบบการทำงานแบบผสมผสานและการทำงานจากที่บ้าน รวมถึงสถานะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ปรับกลยุทธ์การใช้พื้นที่สำนักงานเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อตลาดอสังหาริมทรัพย์ ทั้งในด้านรูปแบบการจ้างงาน พฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้ช่องทางดิจิทัลมากขึ้น และความต้องการพื้นที่สำนักงานที่เปลี่ยนไปทั้งในแง่ขนาด รูปแบบ และวิธีการใช้งาน ส่งผลให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ต้องเร่งปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการใหม่ในตลาดที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เช่าใช้อาคารสำนักงาน ส่งผลให้อัตราการเช่าพื้นที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลปรับตัวลดลงสู่ระดับต่ำสุดในรอบ 16 ปี (พัชรา กลิ่นชวนชื่น, 2566) ธุรกิจสำนักงานให้เช่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑลกำลังเผชิญการแข่งขันสูง เนื่องจากอุปทานพื้นที่สำนักงานใหม่มีมากกว่าอุปสงค์ที่เติบโตช้า อาคารเก่าได้รับแรงกดดันจากความต้องการสำนักงานสีเขียวและรูปแบบการทำงานแบบผสมผสานที่ลดความจำเป็นในการเช่าพื้นที่ขนาดใหญ่ สถานการณ์นี้ส่งผลให้เจ้าของอาคารใหม่ต้องแบกรับต้นทุนก่อสร้างที่สูงขึ้น ขณะที่เจ้าของอาคารเก่าจำเป็นต้องลงทุนปรับปรุงเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน (พัชรา กลิ่นชวนชื่น, 2567)

ทั้งนี้ธุรกิจสำนักงานให้เช่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งปัจจุบันมีสัดส่วนมากกว่า 70% ของประเทศ โดยเฉพาะในย่านศูนย์กลางธุรกิจหลัก มีความซับซ้อนและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ด้วยพื้นที่สำนักงานใหม่ที่มิเนอโน้มเข้าสู่ตลาดไม่น้อยกว่า 8.5 แสนตารางเมตร (พัชรา กลิ่นชวนชื่น, 2566)

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (Facility management) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจสำนักงานให้เช่า โดยผู้จัดการอาคาร (Facility manager) เป็นบุคคลสำคัญที่รับผิดชอบทั้งการบริหารระบบวิศวกรรมอาคาร (Hard FM) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Soft FM) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ระบบสาธารณูปโภค การวางแผนพื้นที่ ไปจนถึงการบริหารสัญญาเช่าและงบประมาณ (Wiggins, 2020) ผู้จัดการอาคารจำเป็นต้องมีทักษะหลากหลายทั้งการบริหาร เทคโนโลยี และการสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจ



การบริหารทรัพยากรอาคารมีวิวัฒนาการจากเดิมที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานภายในอย่างฝ่ายซ่อมบำรุงหรือทีมวิศวกร สู่การมีผู้จัดการอาคาร (Facility managers or building manager) ที่มีทักษะทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการแข่งขันทางธุรกิจ (Alexander, 1992) ในประเทศไทย แนวคิดนี้เริ่มปรากฏในปี 2540 โดยบริษัทข้ามชาติเป็นผู้นำมาใช้ก่อน และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในการจ้างบริการจากภายนอก เนื่องจากช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีความซับซ้อนทั้งด้านข้อกำหนดทางกฎหมาย ความปลอดภัย และเทคโนโลยีในการบริหารอาคาร (Chotipanich, 2006) ดังแสดงในภาพที่ 1 ด้านล่าง



ภาพที่ 1 กิจกรรมการบริหารงานของผู้จัดการอาคาร

ปัจจุบันผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานในประเทศไทยมีทั้งบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินการเปิดสาขาและจดทะเบียนในประเทศไทย และบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยซึ่งเป็นตลาดที่ได้รับความสนใจและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมีการเติบโตเฉลี่ยปีละ 22% ซึ่งสูงกว่าการเติบโตของตลาดธุรกิจบริการที่เติบโตเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 10 ในแต่ละปี (วิชชุดา จิตจันทร์, 2565)

ในสภาวะท้าทายของตลาดอาคารสำนักงานให้เช่า ผู้จัดการอาคารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการดำเนินงานและตอบสนองความคาดหวังของทั้งเจ้าของอาคารและผู้เช่า นอกจากการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว พวกเขายังต้องปรับตัวรับเทคโนโลยีใหม่และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้อาคาร การศึกษานี้มุ่งทำความเข้าใจบทบาทของผู้จัดการอาคารในธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่าขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งกำลังเผชิญการแข่งขันสูงและอุปทานล้นตลาด โดยพิจารณาหน้าที่อันซับซ้อนตั้งแต่การดูแลระบบสาธารณูปโภค การบริหารสัญญาเช่า จนถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการจัดการ



งบประมาณ การพัฒนาสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของผู้จัดการอาคารจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยรวม

โดยงานวิจัยนี้ อาคารสำนักงานขนาดใหญ่ หมายถึง อาคารที่ก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้พื้นที่อาคาร หรือ ส่วนใดของอาคารเป็นที่อยู่อาศัย หรือประกอบกิจการประเภทเดียวหรือ หลายประเภท โดยมีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในหลังเดียวกันตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป และมีความสูงตั้งแต่ 23 เมตรขึ้นไป อ้างอิงจาก “พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร” (ราชกิจจานุเบกษา, 2543) ที่ระบุบทนิยามว่า “อาคารสูง” หมายถึง อาคารที่บุคคลอาจเข้าอยู่ หรือเข้าใช้สอยได้ที่มีความสูงตั้งแต่ 23 เมตรขึ้นไป และ “อาคารขนาดใหญ่พิเศษ” หมายถึง อาคารที่ก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้พื้นที่อาคาร หรือส่วนใดของอาคารเป็นที่อยู่อาศัย หรือประกอบกิจการประเภทเดียวหรือ หลายประเภท โดยมีพื้นที่รวมกันทุก ชั้นในหลังเดียวกันตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป

บทความวิจัยนี้นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและคู่มือแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล
2. เพื่อพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล
3. เพื่อสร้างคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. ธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ พบว่า การบริหารทรัพยากรอาคาร (Facility management) คือกระบวนการบูรณาการคน สถานที่ และ กระบวนการเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้งาน และเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจหลักขององค์กร (International Organization for Standardization [ISO], 2024) เดิมทีหน่วยงานการบริหารทรัพยากรอาคาร มีบทบาทเพียงสนับสนุนงานซ่อมบำรุงหรือระบบวิศวกรรมของอาคาร แต่ด้วยแนวโน้มธุรกิจที่มุ่งเน้นการแข่งขันและประสิทธิภาพจึงมีการขยายขอบเขตสู่การบริหารแบบองค์รวม สนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และปรับตัวเป็นหน่วยสร้างกำไร (Profit center) จนเกิดบทบาทผู้จัดการอาคารแบบมืออาชีพ (Alexander, 1992) นอกจากนี้ อุตสาหกรรมการบริหารทรัพยากรอาคาร สมัยใหม่ยังมุ่งเน้นคุณภาพ

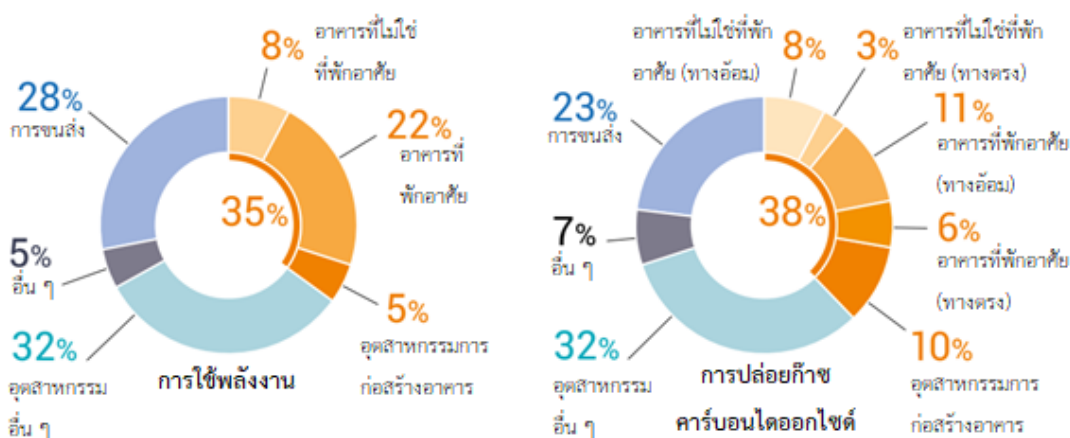


สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ความยั่งยืน และเริ่มนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตประสาทรพสิ่ง (IoT) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงมาตรฐานสากลต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารอาคาร (Atkin & Brooks, 2015) ทั้งนี้ในประเทศไทย การบริหารทรัพยากรอาคารเริ่มเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมในกลุ่มองค์กรขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในเขตเมืองหลักตั้งแต่ปี 2540 และยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยความต้องการประสิทธิภาพและความซับซ้อนที่สูงขึ้น (Chotipanich, 2006)

หน้าที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรอาคารประกอบด้วย การดูแลด้านการจัดการองค์การ การบริหารพื้นที่ การพยากรณ์และวางแผนทรัพยากร การบริหารสัญญาเช่า การเงิน การซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์ การดำเนินงานและบำรุงรักษา การจัดการเทคโนโลยี ความยั่งยืน ความปลอดภัย รวมถึงการบริหารโครงการ (Roper & Payant, 2014) บุคคลสำคัญในกระบวนการนี้คือผู้จัดการอาคาร (Building manager หรือ Facility manager) ที่เป็นผู้ซึ่งมีบทบาททั้งด้านกลยุทธ์ เช่น การวางแผนระยะยาวและกำหนดทิศทาง พร้อมกับการปฏิบัติงาน อาทิ การดำเนินการและซ่อมบำรุงในแต่วัน โดยต้องอาศัยทักษะด้านการบริหารบุคลากร การจัดการลูกค้า การวางแผนทางการเงิน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสม ทั้งนี้ทุกกิจกรรมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อสนับสนุนการเติบโต ความยั่งยืน และการสร้างคุณค่าอย่างต่อเนื่อง (Wiggins, 2020)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความยั่งยืนและการจัดการทรัพยากรอาคาร

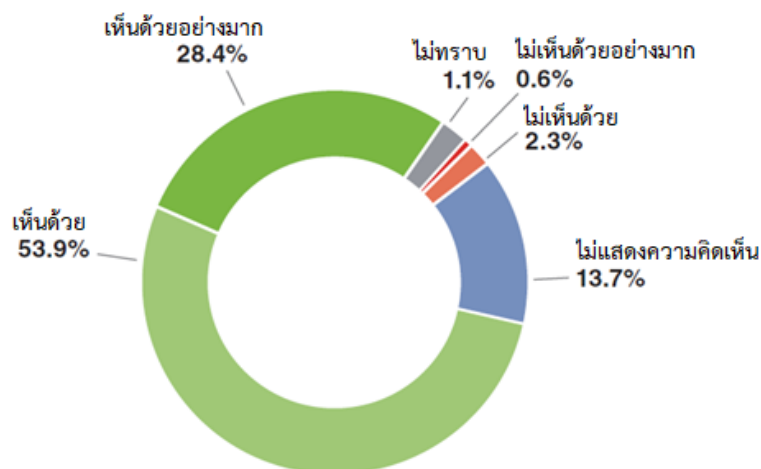
การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวความคิดเกี่ยวกับความยั่งยืนและการจัดการทรัพยากรอาคาร พบว่าแนวคิดด้านความยั่งยืน (Sustainability) และการจัดการทรัพยากรอาคารในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะการบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ากับเป้าหมายธุรกิจหลัก บริษัทที่มีวิสัยทัศน์และดำเนินการด้านความยั่งยืนอย่างจริงจังจะได้รับความได้เปรียบในการแข่งขัน ขณะที่บริษัทที่ละเลยประเด็นเหล่านี้จะตกเป็นกลุ่มผู้ตามหรือล่าหลัง (Lubin & Esty, 2010) แนวคิดความยั่งยืนในอสังหาริมทรัพย์หมายถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พัฒนาด้านสังคม และสร้างธรรมาภิบาล โดยอุตสาหกรรมนี้ถือเป็นภาคส่วนที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมค่อนข้างมาก ทั้งในด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงาน ตามรายงานของโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (Global Alliance for Buildings and Construction [GlobalABC], 2020) ระบุว่า ในปี 2562 ธุรกิจอาคารและการก่อสร้างมีส่วนรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกี่ยวข้องกับพลังงานทั่วโลกถึง 38% และมีการใช้พลังงานโดยรวมถึง 35% และการบริโภคไฟฟ้าในการดำเนินงานของอาคารคิดเป็นเกือบ 55% ของการบริโภคไฟฟ้าทั่วโลก



ภาพที่ 2 แสดงสัดส่วนการใช้พลังงานและการปล่อยมลพิษของอาคารและการก่อสร้างทั่วโลกในปี 2562

(Global Alliance for Buildings and Construction [GlobalABC] , 2020)

ปัจจุบันรัฐบาลทั่วโลกกำลังเพิ่มความเข้มงวดด้านกฎระเบียบสิ่งแวดล้อม สะท้อนจากรายงานเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก (NDCs) ตามความตกลงปารีส 2563 ที่มี 136 จาก 186 ประเทศ กล่าวถึงเป้าหมายเกี่ยวกับอาคาร โดย 53 ประเทศ เน้นประสิทธิภาพพลังงาน และ 38 ประเทศระบุถึงมาตรฐานการใช้พลังงานในอาคารโดยเฉพาะ (GlobalABC, 2020) อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ได้ปรับตัวรองรับความต้องการด้านความยั่งยืน ทั้งการออกแบบอาคารเขียว การใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และการนำเกณฑ์ ESG มาเป็นปัจจัยตัดสินใจลงทุน แนวโน้มเหล่านี้แสดงถึงความตระหนักในความรับผิดชอบต่อโลกและสังคม ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่การจัดการอาคารที่ยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (PricewaterhouseCoopers [PwC], 2021)



ภาพที่ 3 แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามแนวโน้มของวงการอสังหาริมทรัพย์ 2021 เกี่ยวกับปัจจัยด้าน
ความสำคัญของสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีที่กำลังมีความสำคัญมากขึ้นในทุกภาคส่วนของอสังหาริมทรัพย์
(PwC, 2021)

กล่าวโดยสรุป ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิดเรื่องความยั่งยืนและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ โดยบริษัทที่มีวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนที่ชัดเจนและการดำเนินงานที่แข็งแกร่งจะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์กำลังตื่นตัวและปรับตัว เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการนำเทคโนโลยีและแนวคิดการก่อสร้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้มากขึ้น รวมถึงการพิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในการตัดสินใจลงทุน และการให้ความสำคัญกับอาคารสุขภาพดี ซึ่งทั้งหมดนี้ มีส่วนช่วยในการเปลี่ยนแปลงวิธีการออกแบบ ก่อสร้าง และจัดการอาคารให้มีความยั่งยืนและมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานพบว่า แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการองค์กร โดยเริ่มจากงานของ McClelland (1973) ที่เน้นความสำคัญของคุณลักษณะเฉพาะ พฤติกรรม และแรงจูงใจ ในการคาดการณ์ประสิทธิภาพการทำงาน แทนการวัดความสามารถโดยอาศัยคะแนนไอคิวแต่เพียงอย่างเดียว แนวคิดนี้ได้รับการต่อยอดโดย Boyatzis (1982), Spencer and Spencer (1993) และนักวิชาการร่วมสมัยคนอื่น ๆ ซึ่งต่างเสนอโมเดลสมรรถนะในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) และกรอบสมรรถนะสากล (Universal competency framework) โดยสมรรถนะครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ



คุณลักษณะนิสัย ความสามารถทางอารมณ์ และจริยธรรม ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ทั้งที่สามารถสังเกตได้และซ่อนอยู่ใต้พื้นผิว (Spencer & Spencer, 1993; Bartram, 2012; Le Deist & Winterton, 2005)

การประยุกต์ใช้แนวคิดสมรรถนะในบริบทของงานทรัพยากรมนุษย์ มีบทบาทสำคัญตั้งแต่การออกแบบกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ผ่านการกำหนดสมรรถนะหลักที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งและใช้เป็นฐานในการพัฒนากลยุทธ์บุคลากรอย่างยั่งยืน (Dubois & Rothwell, 2004; Le Deist & Winterton, 2005) การจัดการตามกรอบสมรรถนะจึงช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับขีดความสามารถทั้งระดับบุคคลและองค์กร สร้างแรงขับเคลื่อนไปสู่ประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ และความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว

4. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้จัดการ

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้จัดการ พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่หลักและบทบาทของผู้จัดการได้วิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากแนวคิดพื้นฐานของ Fayol (1954) ซึ่งกำหนดองค์ประกอบของการจัดการไว้ 5 ประการได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม (POCCC) ซึ่งเป็นกรอบอ้างอิงให้กับการบริหารงานยุคใหม่อย่างแพร่หลาย ต่อมามีการขยายแนวคิดโดย Drucker (2007) ผ่านแนวทางการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objectives) ที่เน้นการกำหนดเป้าหมาย การจัดสรรทรัพยากร การสร้างแรงจูงใจ การวัดผล และการพัฒนากลยุทธ์ ในขณะที่ Kotter (2012) ชี้ชัดถึงความแตกต่างของบทบาท “ผู้นำ” ที่เน้นการวางทิศทางและสร้างการเปลี่ยนแปลง กับ “ผู้จัดการ” ที่เน้นการควบคุมและรับมือกับความซับซ้อน ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จขององค์กรต้องอาศัยทั้งทักษะในการจัดการและภาวะผู้นำ

ในมิติของบทบาทเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะผู้จัดการระดับกลาง แนวคิดของ Floyd and Wooldridge (1992) ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทมากกว่าเพียงการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้น แต่ยังเป็นผู้เสนอทางเลือกใหม่ รวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูล อำนาจความสวดกในการปรับตัว และนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ Burgelman (1983) ที่กล่าวถึงบทบาทเชิงรุกของผู้จัดการระดับกลางในการริเริ่มและผลักดันโครงการใหม่ ส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างความสอดคล้องในกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ดังนั้น ผู้จัดการระดับกลางจึงมีความสำคัญในฐานะผู้ขับเคลื่อนและเปิดโอกาสสำหรับนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

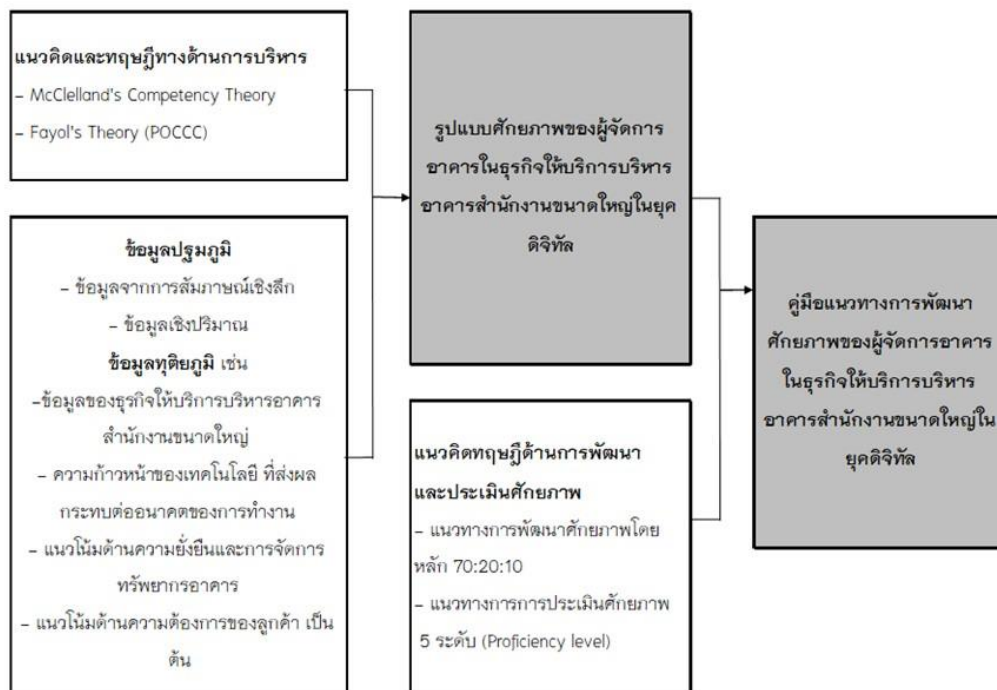
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการในภาคธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ และการจัดการอาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ เน้นย้ำถึงความหลากหลายของ

สมรรถนะที่จำเป็น ตั้งแต่ความรู้ทางเทคนิค การเงิน กฎหมาย ทักษะด้านการจัดการ บุคคล การสื่อสาร การคิดเชิงกลยุทธ์ การวางแผนปฏิบัติงาน การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี ไปจนถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เช่น ความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่น (Paramattho et al., 2013; วีระศักดิ์ วานิชวัฒน์ และคณะ, 2567; Chang & Ou, 2022; Cheong et al., 2017; Ab Wahab et al., 2020; ณพล หวังสุข และธนาสีร์ เพิ่มเพียร, 2566; ชิชญา ขุนจง, 2560) งานวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการอบรมและการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อให้สมรรถนะของผู้จัดการสอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนองค์กร

อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานวิจัยที่มุ่งเน้นเฉพาะด้านการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในธุรกิจบริหารอาคารสำนักงานยุคดิจิทัล ทั้งที่ยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและบริบทการแข่งขันอย่างรวดเร็ว ทำให้จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะใหม่ ๆ เช่น ด้านดิจิทัล นวัตกรรม และการจัดการข้อมูล เพื่อเป็นการสนับสนุนผู้จัดการอาคารในการเพิ่มขีดความสามารถ องค์กรจึงควรมีแนวทางส่งเสริมและพัฒนาอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนสำคัญต่อธุรกิจและเศรษฐกิจไทยในอนาคต

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้จัดการ รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ มาจัดทำกรอบแนวคิดการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ร่วมกับการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้จัดการอาคารในธุรกิจบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และแนวโน้มที่ส่งผลกระทบต่อโลกการทำงานในอนาคต รวมถึงศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สมรรถนะในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย 3 รอบ โดยรอบที่เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ 19 คนซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย 1) ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ เป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน 2) ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ เช่น วิศวกรระดับบริหาร นักวิชาการด้านที่เกี่ยวข้อง กับโครงการอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ จำนวน 3 คน และ 3) ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่เป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน จากนั้น นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในรอบแรกมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถามมาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับจากผลการสัมภาษณ์รอบที่ 1 ประเมินความสอดคล้อง (IOC: Index of Item-Objective Congruence) โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจำนวน 5 คน จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาประเมินความสอดคล้องไปใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 19 ท่านอีกครั้งในรอบที่ 2 การวิจัยรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วมาใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 19 ท่านอีกครั้ง พร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับในเชิงสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ผลรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักพิจารณาทบทวนคำตอบของตนเอง ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวใช้สถิติค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามรอบที่ 3 มาร่างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาและประเมินรูปแบบศักยภาพโดยนำผลวิเคราะห์จากเดลฟายรอบที่ 3 มาร่างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการอาคาร จากนั้นจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ 14 คน เพื่อประเมินและให้ข้อเสนอแนะต่อร่างรูปแบบ สุดท้ายปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะจากการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือจำนวน 5 คน



ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเดลฟายรอบที่ 2 และ 3 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะในระดับ "มาก" ถึง "มากที่สุด" และมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยเหล่านี้สำคัญต่อการพัฒนาความสามารถของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล ส่วนการพัฒนารูปแบบศักยภาพนั้น ใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อมูลที่มีความสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 4.0 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสำคัญและสอดคล้องกัน จากนั้นจึงจัดกลุ่มข้อมูลตามแนวคิดสมรรถนะของ McClelland ออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์บริบทการนำไปใช้ และการวิเคราะห์ลำดับขั้นของความสัมพันธ์ เพื่อให้ได้รูปแบบศักยภาพที่ครอบคลุมและเหมาะสมผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่

มิติด้านความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความรู้ด้านการบริหารจัดการอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ความรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานอาคาร ความรู้ด้านเทคโนโลยี และความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการบริการ

มิติด้านทักษะ (Skills) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการองค์กร ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ และทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี

มิติด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Attributes) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ มีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีทัศนคติและกรอบความคิดเชิงบวก การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน ดังข้อมูลปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

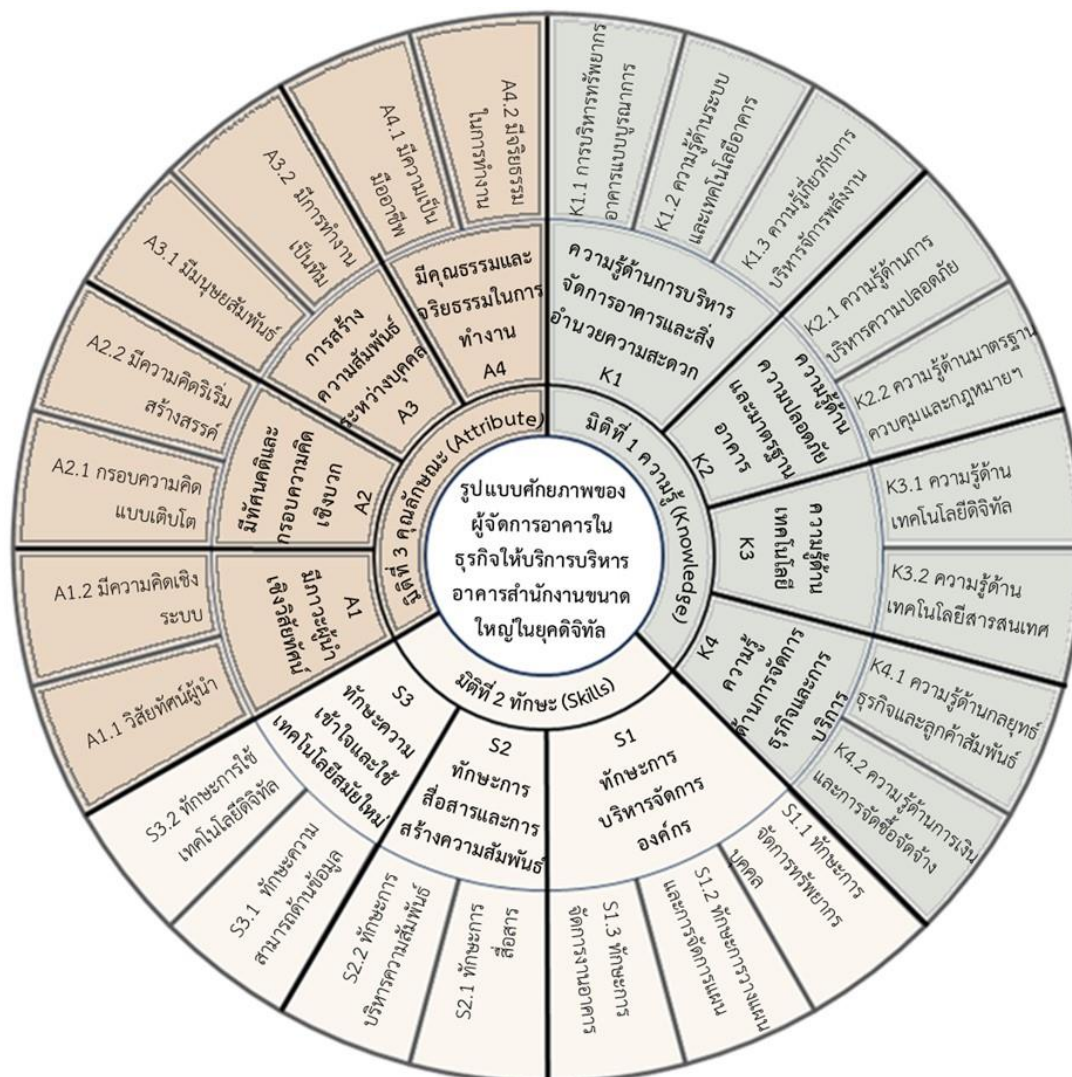
มิติ	องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
ด้านความรู้	K1 ความรู้ด้านการบริหารจัดการอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรอาคารแบบบูรณาการ
		2. ความรู้ด้านระบบและเทคโนโลยีอาคาร
		3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงาน
	K2 ความรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานอาคาร	4. ความรู้ด้านการบริหารความปลอดภัย
		5. ความรู้ด้านมาตรฐานควบคุมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ตารางที่ 1 องค์ประกอบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล (ต่อ)

มิติ	องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
ด้านทักษะ	K3 ความรู้ด้านเทคโนโลยี	6. ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 7. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	K4 ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการบริการ	8. ความรู้ด้านกลยุทธ์ธุรกิจและลูกค้าสัมพันธ์ 9. ความรู้ด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง
	S1 ทักษะการบริหารจัดการองค์กร	10. ทักษะการจัดการทรัพยากรบุคคล 11. ทักษะการวางแผนและการจัดการแผน 12. ทักษะการจัดการงานอาคาร
	S2 ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	13. ทักษะการสื่อสาร 14. ทักษะการบริหารความสัมพันธ์
	S3 ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี	15. ทักษะความสามารถด้านข้อมูล 16. ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
	คุณลักษณะเฉพาะบุคคล	17. วิสัยทัศน์ผู้นำ
		18. มีความคิดเชิงระบบ
		19. กรอบความคิดแบบเติบโต
		20. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
		21. มีมนุษยสัมพันธ์
		22. มีการทำงานเป็นทีม
		23. มีความเป็นมืออาชีพ
		24. มีจริยธรรมในการทำงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย มาเขียนเป็นแผนภาพรูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลที่แสดงรายการสมรรถนะทั้งสามมิติคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 11 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อยจำนวน 24 องค์ประกอบ โดยแสดงเป็นภาพวงกลมที่แสดงถึงความเชื่อมโยงกันของมิติและองค์ประกอบ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยนี้ได้นำไปสู่การพัฒนาแบบและคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคาร ซึ่งได้รับการประเมินว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริงจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้หลักการ 70:20:10 เป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยแบ่งสัดส่วนการเรียนรู้และพัฒนาออกเป็น 3 ส่วน คือ 70% เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง 20% เป็นการเรียนรู้จากผู้อื่นและการสร้างเครือข่าย และ 10% เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ แนวทางนี้ช่วยให้เกิดการพัฒนาที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



นอกจากนี้ คู่มือยังเสนอแนวทางการประเมินศักยภาพของผู้จัดการอาคารโดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง ไปจนถึงระดับที่ดีเยี่ยม การประเมินนี้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น โดยใช้ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรมในการประเมิน วิธีการนี้ช่วยให้สามารถระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาของผู้จัดการอาคารได้อย่างชัดเจน นำไปสู่การวางแผนพัฒนารายบุคคลที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล" มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. องค์ประกอบสำคัญของรูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล มีประเด็นในการอภิปรายแบ่งตามองค์ประกอบหลังทั้ง 3 มิติ ดังต่อไปนี้

1.1 มิติด้านความรู้ (Knowledge)

ผลการวิจัยพบว่า มิติด้านความรู้ที่สำคัญประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความรู้ด้านการบริหารจัดการอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ความรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานอาคาร ความรู้ด้านเทคโนโลยี และความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการบริการ

ซึ่งในส่วนของความรู้ด้านการบริหารจัดการอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก และความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการบริการนั้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baharum et al. (2016) ที่ศึกษากรอบสมรรถนะสำหรับอุตสาหกรรมการจัดการอสังหาริมทรัพย์ และพบว่าความรู้ที่จำเป็นครอบคลุมทั้งด้านการบริหาร การตลาด การเงิน และการจัดการทางกายภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชิษณุชา ขุนจง (2560) ที่ระบุว่าผู้จัดการอาคารควรมีความรู้ครอบคลุมทั้งความรู้เฉพาะทางในการบริหารจัดการอาคาร เช่น ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารทั่วไป ความรู้ด้านการบำรุงรักษาและการดำเนินงาน และความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจ เช่น ความรู้ด้านการเงินและการบัญชี ความรู้ด้านการบริหารโครงการ รวมถึงความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม

ส่วนความรู้ด้านเทคโนโลยีและความรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานอาคารนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ab Wahab et al. (2020) ที่ทำการศึกษากรอบสมรรถนะสำหรับผู้จัดการอาคารห้างสรรพสินค้าและระบุว่าองค์ประกอบที่สำคัญด้านความรู้สำหรับผู้จัดการอาคารคือ ด้านความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายและการปกครอง ความปลอดภัยและความมั่นคงสาธารณะ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chotipanich (2006) ที่กล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในด้าน



เทคโนโลยีไว้ว่า การบริหารทรัพยากรอาคารในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้นทั้งในด้านเทคโนโลยีและข้อกำหนดทางกฎหมาย

1.2 มิติด้านทักษะ (Skills)

ผลการวิจัยพบว่า มิติด้านทักษะที่สำคัญประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการองค์กร ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ และทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งในมุมมองของการเป็นผู้บริหารระดับกลางก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang and Ou (2022) ที่ศึกษาสมรรถนะหลักด้านการจัดการของผู้จัดการระดับกลาง และพบว่าทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการจัดการทีม และทักษะการใช้เทคโนโลยีเป็นทักษะที่สำคัญ

นอกจากนี้หากมองในมุมมองของการเป็นผู้บริหารในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผลการวิจัยก็ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระศักดิ์ วานิชวัฒน์ และคณะ (2567) ที่ศึกษาการพัฒนาารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการโครงการในอุตสาหกรรมก่อสร้างอาคารสูงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ที่ระบุถึงทักษะสำคัญ เช่น การวางแผนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยของยุทธ ภิธานวงศ์ และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษาผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้าง และพบว่าทักษะส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างคือ ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน ทักษะการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี

1.3 มิติด้านคุณลักษณะ (Attributes)

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านคุณลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การมีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ การมีทัศนคติและกรอบความคิดเชิงบวก การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน

ซึ่งหากมองในมุมมองของการเป็นผู้บริหารระดับกลางผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพันธ์ ขนานนิต และคณะ (2566) ซึ่งทำการศึกษาแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารระดับกลางในอุตสาหกรรมการผลิตแผ่นผลิตปิโตรเลียมในประเทศไทย ที่ระบุว่า องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับกลางด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคลคือ ภาวะผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมนุษยสัมพันธ์

นอกจากนี้หากมองในมุมมองของผู้จัดการที่บริหารทีมที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์ เช่นเดียวกับทีมบริหารอาคารที่มีหนึ่งในหน้าที่หลักที่ต้องให้บริการลูกค้าซึ่งเป็นผู้เช่า และผู้ใช้อาคาร ก็ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา มุขสมบัติ และคณะ (2565) ที่พบว่าผู้จัดการที่บริหารทีมที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในยุคดิจิทัล ควรมีความเป็นผู้นำ และเข้าใจตนเองและผู้อื่น ซึ่งเน้นความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน



นอกจากนี้ในมุมมองของผู้จัดการที่อยู่ในธุรกิจให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cheong et al. (2017) ที่พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความมุ่งมั่น มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการทรัพยากรอาคาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณพล หวังสุข และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2566) ที่ระบุว่าสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการหมู่บ้านประกอบด้วย การมุ่งเน้นการบริการที่ดี ความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยนี้ได้นำเสนอรูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ให้สามารถรับมือกับความท้าทายในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล มีประเด็นในการอภิปรายแบ่งตามองค์ประกอบหลังทั้ง 3 มิติ ดังต่อไปนี้

ผลจากการวิจัยนี้ได้นำไปสู่การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล โดยมีขั้นตอนหลักในการพัฒนา ได้แก่ การคัดเลือกข้อมูล การจัดกลุ่มข้อมูล การพัฒนารูปแบบ และการประเมินรูปแบบ

ในการคัดเลือกข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median) ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 4.0 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range: IQR) ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสำคัญและมีความสอดคล้องของความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

การจัดกลุ่มข้อมูลได้อาศัยแนวคิดสมรรถนะของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Competency Model) โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ข้อมูลที่ได้จะถูกวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อจัดกลุ่มตามความเกี่ยวข้องของเนื้อหา บริบทการนำไปใช้ และลำดับขั้นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ

การพัฒนารูปแบบใช้แผนภาพวงกลม (Circular diagram) เพื่อแสดงองค์ประกอบหลักและย่อยของศักยภาพในแต่ละมิติ ทำให้เห็นภาพรวมของศักยภาพที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการอาคาร

การประเมินรูปแบบได้นำเสนอรูปแบบต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินความเหมาะสม พบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมโดยภาพรวม ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิได้นำไปสู่การปรับปรุงรูปแบบในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความรู้ (การจัดการภาวะฉุกเฉิน กฎหมาย ความรู้เฉพาะด้าน ระบบควบคุมคุณภาพ) ด้านทักษะ (การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การรวมทักษะ Coaching และการสอนงาน) และด้านคุณลักษณะ (วิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการ ความคิดเชิงระบบ)



ผลจากการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ได้รูปแบบศักยภาพที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รูปแบบนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล

การจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลนี้ มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ โดยใช้หลัก 70:20:10 ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (70%), การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสร้างเครือข่าย (20%) และการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ (10%) ในการพัฒนาผู้จัดการอาคารให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ คู่มือยังใช้แนวทางการประเมินศักยภาพ 5 ระดับ โดยมีตัวชี้วัดของพฤติกรรม (Behavioral indicator) เป็นตัวชี้วัด เพื่อให้สามารถวัดและประเมินความสามารถของผู้จัดการอาคารได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

ร่างคู่มือนี้ได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ซึ่งทุกคนเห็นด้วยว่าเนื้อหา มีความชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง จำนวนหน่วยการพัฒนามีความเหมาะสม และคู่มือสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้เชี่ยวชาญที่ทำการประเมิน

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลสรุปในการวิจัยตามประเด็นของวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. องค์ประกอบสำคัญของรูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 11 องค์ประกอบหลัก และ 23 องค์ประกอบย่อย โดยแบ่งองค์ประกอบเป็น 3 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ด้านความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ องค์ประกอบหลักที่ 1 ความรู้ด้านการบริหารจัดการอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก มี 3 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 2 ความรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานอาคาร มี 2 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 3 ความรู้ด้านเทคโนโลยี มี 2 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและการบริการ มี 2 องค์ประกอบย่อย

มิติที่ 2 ด้านทักษะ (Skills) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ องค์ประกอบหลักที่ 1 ทักษะการบริหารจัดการองค์กร มี 3 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 2 ทักษะ



การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ มี 2 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 3 ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี มี 2 องค์ประกอบย่อย

มิติที่ 3 ด้านคุณลักษณะ (Attributes) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก 8 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ องค์ประกอบหลักที่ 1 มีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มี 2 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 2 มีทัศนคติและกรอบความคิดเชิงบวก มี 2 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 3 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มี 2 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 4 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มี 2 องค์ประกอบย่อย

2. ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย มาเขียนเป็นแผนภาพวงกลมรูปแบบศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลที่แสดงรายการสมรรถนะทั้งสามมิติคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีความองค์ประกอบหลักที่ด้านในของวงกลม และองค์ประกอบรองอยู่ขอบนอก โดยมีการแบ่งอย่างชัดเจนในแต่ละศักยภาพ ดังแสดงในภาพที่ 3

ผลการประเมินร่างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 14 ท่าน ให้ระดับความเหมาะสมโดยภาพรวมของร่างรูปแบบมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 100 ในเกือบทุกหัวข้อการประเมิน ยกเว้นหัวข้อ "ความเหมาะสมของรูปแบบศักยภาพผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้" ที่ได้รับการประเมินว่าเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.85

3. ผลการจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย บทนำ บทที่ 2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล โดยอธิบายรายละเอียดของแนวทางการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนา บทที่ 3 แนวทางการประเมินศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล บทที่ 4 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ บรรณานุกรม แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิง โดยมีผลการประเมินคู่มือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล พบว่าผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เห็นด้วยกับคู่มือการพัฒนาศักยภาพของของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ในยุคดิจิทัล ร้อยละ 100 ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ธุรกิจให้บริการบริหารอาคารขนาดใหญ่ของประเทศ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถานประกอบการควรนำรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมภายในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกผู้จัดการอาคาร โดยพิจารณาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ระบุในผลการวิจัย
3. สมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาปรับปรุงมาตรฐานวิชาชีพและแนวทางการพัฒนาสมาชิก เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการในอุตสาหกรรม
4. ควรมีการพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพผู้จัดการอาคารให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การบริหารผ่าน IoT, การจัดการ Big data ของอาคาร, และการใช้ระบบ Building Automation System (BAS)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอาคารในธุรกิจให้บริการบริหารอาคารประเภทต่างๆ เพิ่มเติม เช่น อาคารที่อยู่อาศัย (Residential) อาคารโรงพยาบาล (Healthcare facilities) อาคารโรงแรม (Hospitality facilities) เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและความเฉพาะเจาะจงของแต่ละประเภทธุรกิจ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเกิดขึ้นใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ต่อบทบาทและความรับผิดชอบของผู้จัดการอาคารในอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
3. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพผู้จัดการอาคารในระดับประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบริหารอาคารไทยในตลาดสากล

รายการอ้างอิง

- จิรพันธ์ ขนานนิต, สมนึก วิสุทธิแพทย์, อีรฉัตร บุญยโสภณ และสักรินทร์ อยู่ผ่อง. (2565). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารระดับกลางในอุตสาหกรรมการผลิตแท่นผลิตปิโตรเลียมในประเทศไทย. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 33(4), 1-10. <https://ojs.kmutnb.ac.th/index.php/kjournal/article/view/5505/4868>



- ชีษณูชา ขุนจง. (2560). การพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการอสังหาริมทรัพย์และทรัพยากรอาคาร. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(พิเศษ), 131-142. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/94375>
- พัชรา กลิ่นชวนชื่น. (2566). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2566-2568: สำนักงานให้เช่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วิจัยกรุงศรี*, <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/real-estate/commercial-buildings-in-bmr/io/office-building-in-bmr-2023-2025>
- พัชรา กลิ่นชวนชื่น. (2567). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2567-2569: สำนักงานให้เช่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วิจัยกรุงศรี*, <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/real-estate/commercial-buildings-in-bmr/io/office-building-2024-2026>
- ณพล หวังสุข และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2566). สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง. *วารสารสถาบันวิจัยพินลธรรม*, 3(10), 101-115. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/prij/article/view/266425>
- ภัทรทิตรา มุขสมบัติ, ชุติวรรณ โชติวงษ์ และปรีดา อัดวินิจตระการ. (2565). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 32(2), 496-505. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/kmutnb-journal/article/view/248005/168383>
- ยุทธ ปณิธานวงศ์, อีรวุฒิ บุญยโสภณ และสมนึก วิสุทธิแพทย์. (2563). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้าง ตามโมเดลประเทศไทย 4.0. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 30(2), 351-360. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/kmutnb-journal/article/view/240419/163779>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2543, 15 พฤษภาคม). *พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) เล่มที่ 117 ตอนที่ 42 ก : 2*. <https://www.tuda.or.th/wp-content/>
- วิชชุดา จิตจันทร์. (2565, 20 เมษายน). ตลาดบริหารจัดการอาคารฟุ้ง 4 หมื่นล. LPP วางรายได้ 3 ปี เข้าตลาดหุ้นไทย. *ฐานเศรษฐกิจ*. <https://www.thansettakij.com/real-estate/520054>
- วีระศักดิ์ วานิชวัฒน์, อีรวุฒิ บุญยโสภณ และสมนึก วิสุทธิแพทย์. (2567). การพัฒนารูปแบบศักยภาพของผู้จัดการโครงการในอุตสาหกรรมก่อสร้างอาคารสูงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 34(1), 1-9. <https://ojs.kmutnb.ac.th/index.php/kjournal/article/view/6830/4976>



- Ab Wahab, M., Awang, M., Moshin, A., Jiram, W. R. A., Adawiyah, S. R., & Abdul Rahman, M. S. (2020). Competencies Framework for The Property Manager of Shopping Malls. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(1), 2246-2249. <https://eprints.utm.my/93974/>
- Alexander, K. (1992). Facilities Management Practice. *Facilities*, 10(5), 11-18. <https://doi.org/10.1108/eum0000000002189>
- Atkin, B., & Brooks, A. (2015). *Total Facility Management* (4th ed.). Wiley- Blackwell.
- Baharum, Z. A., Ting, K. H., & Salleh, S. M. (2016). Competency Framework for the Property Management Industry. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 1(4), 3-12. <https://doi.org/10.21834/e-bpj.v1i4.114>
- Bartram, D. (2012). The SHL Universal Competency Framework. *SHL*, 1-11. https://www.researchgate.net/publication/238763080_The_SHL_Universal_Competency_Framework
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager : A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.
- Burgelman, R. A. (1983). A Process Model of Internal Corporate Venturing in The Diversified Major Firm. *Administrative Science Quarterly*, 28(2), 223-244. <https://doi.org/10.2307/2392619>
- Chang, J. C., & Ou, C. (2022). A Study on The Middle Manager Managerial Core Competencies and Training Requirements in Local Government. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 9(8), 315-328. <https://doi.org/10.14738/assrj.98.12904>
- Cheong P. A., Ali, A. S., & Ahmad, F. (2017). Competency and Commitment of Facilities Managers: Keys to Safeguard Maintenance Performance. *Malaysian Construction Research Journal*, 22(2), 35-46. https://www.researchgate.net/publication/320297439_Competency_and_Commitment_of_Facilities_Managers_Keys_to_Safeguard_Maintenance_Performance
- Chotipanich, S. (2006). *Positioning Facility Management: Informed by Case investigations in Thailand*. [Doctoral dissertation, University Collage London]. <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/1348983/>
- Drucker, P. (2007). *The Practice of Management*. (1st Ed.). Routledge.



- Dubois, D. D. & Rothwell, W. J. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. Davies-Black Publishing.
- Fayol, H. (1954). *General and Industrial Management*. Sir Isaac Pitman & sons.
- Floyd, S. W. & Wooldridge, B. (1992). Middle management involvement in strategy and its association with strategic type: A research note. *Strategic Management Journal*, 13, 153–167. https://www.researchgate.net/publication/256280384_Middle_management_involvement_in_strategy_and_its_association_with_strategic_type_A_research_note_Strategic_Management_Journal_13_153-167_Summer_1992
- Global Alliance for Buildings and Construction (GlobalABC). (2020). *2020 Global Status Report for Buildings and Construction*. https://globalabc.org/sites/default/files/inline-files/2020%20Buildings%20GSR_FULL%20REPORT.pdf
- International Organization for Standardization (ISO). (2024). *ISO 41011 : 2024 Facility management–Vocabulary*. <https://www.iso.org/standard/82405.html>
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Le Deist, F. D., & Winterton, J. (2005). What Is Competence?. *Human Resource Development International*, 8(1), 27–46. <https://doi.org/10.1080/1367886042000338227>
- Lubin, D. A. & Esty, D. C. (2010). The Sustainability Imperative. *Harvard Business Review*, 2-9. https://www.researchgate.net/publication/228641950_The_Sustainability_Imperative
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for “Intelligence.”. *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Paramattho, P., Vajanasoontorn, C. & Tubsree, C. (2013). Leadership Competencies Model for Middle Managers in Multinational Companies of the Eastern Seaboard Industrial Estate, Thailand. *HRD JOURNAL*, 4(2), 6–18. <https://opac1.lib.buu.ac.th/medias3/hrd4n2p6-18.pdf>
- PricewaterhouseCoopers (PwC). (2021). *Estate Emerging Trends in Real 2021*. <https://www.pwc.com/us/en/industries/asset-management/real-estate/emerging-trends-in-realestate.html>



- PricewaterhouseCoopers (PwC). (2024). *Asia Pacific Workforce Hopes and Fears Survey 2024 -Thailand Snapshot*. <https://www.pwc.com/th/en/research-and-insights/workforce-hopes-fears-thailand-2024-en.html>
- Roper, K. O. & Payant, R. P. (2014). *The Facility Management Handbook* (4th Ed.). AMACOM.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Wiggins, J. M. (2020). *Facilities manager's desk reference* (3rd Ed.). John Wiley & Sons.



**Strengthening Community Bonds through Cultural Activities:
A Case Study of Students in Thailand's Southern Border Provinces**
**การเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนผ่านกิจกรรมทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาเกี่ยวกับมุมมอง
ของนักเรียนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย**

คณาสิน ต้นสกุล^{1*} อาลี๊ส แนปีแน¹
Kanasin Tunsakul^{1*}, Aleeyas Naepeenae¹

(Received: November 23, 2024; Revised: February 18, 2025; Accepted: February 18, 2025)

Abstract

Cultural activities play a vital role in strengthening relationships within communities in the southern border provinces of Thailand. This study aims to explore the role of cultural activities in promoting unity among students in these areas. The objective is to understand the students' perspectives on cultural initiatives through an analysis of narrative essays from 10 participants, ranging from lower to upper secondary school levels, in the provinces of Songkhla, Pattani, Yala, and Narathiwat. In data collection, the researchers selected essays through a screening process based on relevance to the given topic, a narrative writing style, originality of content, appropriate length, and clear examples. Data analysis involved identifying key themes and content from each essay, which demonstrated how cultural activities could foster unity among diverse religious and ethnic groups, promote mutual respect, and support sustainable economic and environmental practices. The findings highlight the positive impacts of cultural participation, which encourages ongoing efforts to promote understanding and connectivity within these communities.

Keywords: Community Bonds, Cultural Activities, Case Study, Students; Southern Border Provinces

¹คณะศึกษาศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

¹Faculty of Education and Social Sciences, Southern College of Technology

*Corresponding author. E-mail: kanasin.t@sct.ac.th



บทคัดย่อ

กิจกรรมทางวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาบทบาทของกิจกรรมทางวัฒนธรรมในการส่งเสริมความสามัคคีในกลุ่มนักเรียนในพื้นที่ดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจความคิดเห็นของนักเรียนต่อการริเริ่มทางวัฒนธรรม ผ่านการวิเคราะห์เรียงความเชิงเล่าเรื่องจากผู้เข้าร่วม 10 คน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงตอนปลายในจังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้คัดเลือกเรียงความโดยผ่านกระบวนการคัดกรองที่พิจารณาจากความเกี่ยวข้องตามหัวข้อที่กำหนด รูปแบบการเขียนเล่าเรื่องความเป็นต้นฉบับของเนื้อหา ความยาวที่เหมาะสม และตัวอย่างประกอบที่ชัดเจน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการระบุแก่นสาระและเนื้อหาหลักจากเรียงความแต่ละชิ้นที่แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมทางวัฒนธรรมสามารถส่งเสริมความสามัคคีระหว่างกลุ่มศาสนาและเชื้อชาติที่แตกต่างกัน ส่งเสริมการเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงแนวปฏิบัติทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงผลดีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมทางวัฒนธรรมซึ่งกระตุ้นให้เกิดความพยายามอย่างต่อเนื่องในการส่งเสริมความเข้าใจและความเชื่อมโยงในชุมชนเหล่านี้

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ในชุมชน กิจกรรมทางวัฒนธรรม กรณีศึกษา นักเรียน จังหวัดชายแดนภาคใต้

Introduction

The provinces of Pattani, Yala, Narathiwat, and 4 districts of Songkhla (Chana, Thepa, Nathawi, and Saba Yoi) are known for their rich cultural diversity, formed by various ethnic groups and communities. Located along historic trade routes and surrounded by lush landscapes, these provinces serve as cultural melting pots where Malay, Thai, and other indigenous cultures coexist. However, the distinct identities of the region's inhabitants, particularly Malay Muslims and Buddhists, are culturally and religiously distinct. These differences stem from their respective historical backgrounds, traditions, religions, and languages, often leading to misunderstandings and conflicts between the two socio-religious groups (Nookua, 2011). Despite their vibrant cultural landscapes, these communities face challenges due to social and political tensions that sometimes disrupt communal harmony.

Given these complexities, it has become important to provide young students with a sense of belonging and pride; Goodenow and Grady (1993) note that a student's personal sense of belonging to their schools has a significant impact on their academic motivation, engagement, and participation. Involving youth in cultural activities not only helps them



learn about and gain a deeper understanding of their own heritage, but also fosters respect and appreciation for the diverse communities that surround them. Exposure to other cultures helps them learn about and respect the unique customs, traditions, languages, and beliefs of others, which in turn broadens their perspectives and challenges ethnocentrism (Eisenstadt, 2000). Research shows that individuals with cross-cultural experiences often have greater cultural empathy and lower levels of prejudice than those with limited cultural exposure (Ward et al., 2001). Furthermore, a study by Dovidio et al. (2019) shows that as exposure to diversity increases, attitudes toward members of different groups become more positive and prejudicial beliefs diminish. By celebrating and incorporating diverse traditions, languages, and customs, these activities are essential in promoting social cohesion and resilience.

The importance of cultural competence in education, as emphasized by local educational institutions (Eden et al., 2024), underscores the need for inclusive learning environments. This approach focuses on respecting and embracing the diverse cultural backgrounds, experiences, and identities of students, educators, and communities. Implementing strategies such as culturally responsive instructional practices, which are connected students' lived experiences, is essential for fostering inclusion and increasing awareness of diversity.

Narrative analysis is a valuable research method for exploring the experiences, perspectives, and voices of both students and faculty involved in curriculum development. This approach allows researchers to gain deeper insight into the impact of student participation, revealing the complexity and nuances of their experiences (Clandinin & Connelly, 2000). Through narrative essays, students have the opportunity to share their experiences and perspectives. These narratives allow them to explore their cultural identities and reflect on the importance of their communities in a personal way. This practice not only improves their writing skills, but also encourages critical thinking about their role in society. In addition, narrative writing can serve as a therapeutic tool, helping students process the emotions and experiences associated with living in a culturally diverse and often challenging environment. By sharing their stories, students can deepen their



understanding of the southern provinces, challenge stereotypes and provide a more nuanced view of their communities (Riessman, 2008).

In conclusion, Thailand's southern border provinces, often viewed primarily through the lens of conflict, are in fact vibrant centers of culture and community. By participating in cultural activities and engaging in story writing, students are not only preserving their cultural heritage, but also contributing to a more positive narrative of their communities. Sharing of their stories underscores the resilience and richness of their identities and paves the way for a future characterized by understanding, acceptance, and unity. Embracing this cultural diversity is crucial not only for the development of the region, but also fostering a harmonious society that respects multifaceted identities.

Research Objectives

- 1) To explore student perspectives on cultural activities and their contribution to community unity through narrative essays
- 2) To evaluate the influence of cultural activities on social cohesion among various groups, drawing from student narratives
- 3) To pinpoint significant themes in student essays regarding cultural activities and community cohesion through thematic analysis

Literature Review

Cultural activities play a central role in enhancing cohesion within communities, especially multicultural societies in the southern border region of Thailand. This literature review aims to identify the current literature on the impact of cultural participation on social inclusion from the perspective of students in this region.

Children and Youth Perceptions of Livelihoods in the Southern Border Region

Wanishsakpong et al. (2021) investigated the views of 2,669 high school students in Pattani, Yala, and Narathiwat provinces in Thailand about their lives and involvement in school, home, and community. Data collected through structured questionnaires were analyzed using both descriptive and inferential statistics. The majority of respondents were female Muslim students from Narathiwat, residing in single or nuclear family households with



at least one parent. Overall, they expressed positive views of the school environment, the effectiveness of education, freedom of expression, and family and community conditions. Students living with their parents tended to have more favorable views than students from different living arrangements. The study confirmed a significant relationship between gender, family characteristics, and perceptions of home and community situation. This study sheds light on how family structure and gender shape youth perspectives and indicate that further research could inform policies aimed at enhancing conditions and participation for children and youth in similar situations.

Multicultural Social Competence among Community College Students in Thailand's Southern Border Provinces

Multicultural social competence is increasingly recognized as essential for effective survival in the 21st century society, especially in the conflict-affected southern border provinces of Thailand. This competence is to engage respectfully with various cultures while avoiding stigma and discrimination. A study conducted by Thongaram et al. (2022) with community college students in these regions identified seven essential components of multicultural social competence: kindness, a multicultural attitude, acceptance of diversity, cultural knowledge, coexistence skills, cultural communication, and social equality. This study of 575 students aimed to develop these competencies to help students better understand and navigate multicultural environments. Such an educational framework can help ease social tensions and foster harmony by creating an environment that positively celebrates diversity.

Analysis of the Strategy for Development of the Southern Border Provinces Administrative Center

In her 2019 study, Nutrada Silp-udom examines the Southern Border Provincial Administrative Center (SBPAC) and its conflict reduction strategies from 2015 to 2017. The structure and operations of the SBPAC are evaluated using data from 412 questionnaires and interviews with key personnel. The study identifies six main sources of conflict: economic, social, religious, educational, security, and human rights issues, and points out challenges such as overloading internal departments. Silp-udom embraces His Majesty the King's



sufficiency economy philosophy by strengthening education, promoting true Islamic principles, engaging of religious leaders, and fostering unity and political inclusiveness through improved communication technology.

Social Cohesion in the Southern Border Provinces of Thailand

Anuwong et al. (2023) conducted a study on social cohesion in three southern border provinces of Thailand, focusing on measuring levels of cohesion and identifying factors that influence it amid regional social tensions. They employed a modified version of the questionnaire, originally developed by the European Foundation on Social Quality and adapted by the Asian Consortium of Social Quality, to survey 978 voters aged 18 and older using a multi-stage sampling method. The data analysis included both descriptive and inferential statistics, which revealed that participants generally had low levels of trust and they approached their interpersonal interactions with caution. Nevertheless, a strong sense of Thai national pride was evident. The study identified several significant factors affecting trust, such as age, religion, education, income, and experiences of discrimination. In addition, factors influencing national pride included age, religion, employment status, and experiences of religious discrimination. These findings underscore the complex nature of social cohesion in the region and suggest that individual experiences and socio-economic factors play a vital role in shaping community interactions, providing valuable insights for policy and community development aimed at fostering social harmony.

The Importance of Cultural Narratives in Society

Cultural narratives play a crucial role in shaping the values and identity of a community through the stories, myths, traditions, and symbols passed down through generations (Bruner, 1991). These narratives offer an important framework for individuals to interpret their experiences and help them understand their role in a larger social context (Schechtman, 1996). The importance of cultural narratives goes beyond personal understanding; they are crucial in fostering social cohesion by creating shared meaning and strengthening collective identity (Abu-Lughod, 1991). In an era of globalization, cultural narratives are increasingly influenced by the transnational exchange of ideas and media across borders (Appadurai, 1996). This interaction creates hybrid cultural narratives in which



societies reconstruct their identities and cultural practices, balancing local traditions and global influences (Bhabha, 1994). This ongoing process underscores the adaptability of cultural narratives and their ability to evolve in response to changing circumstances. The implications of cultural narratives are complex. While they can strengthen social cohesion and support identity formation, they also risk reinforcing existing inequalities and power dynamics. Therefore, it is crucial to acknowledge the diversity of narratives within a society in order to promote inclusivity and understanding. Future research should delve into how cultural narratives evolve in response to changing social, political, and technological conditions, as well as how they impact social justice and collective well-being.

The literature review highlights the role of cultural activities in strengthening social cohesion in Thailand's southern border provinces. Studies indicate that youth perspectives on community life are shaped by various factors including family structure and gender. Wanishsakpong et al. (2021) found that students generally have positive views of their school and community environments, with those living with parents expressing stronger social connections. Additionally, multicultural competence is essential for promoting harmony in diverse communities. Thongaram et al. (2022) identified key skills such as kindness, cultural communication, and acceptance of diversity, which help students engage in multicultural interactions. Governance and administrative strategies also play a role in conflict resolution and social cohesion. Silp-udom (2019) analyzed the Southern Border Provinces Administrative Center's effort to reduce conflict through education, religious engagement, and political inclusiveness. Meanwhile, Anuwong et al. (2023) found that while trust levels in the region are low, national pride remains strong, with social cohesion influenced by factors such as age, religion, education, and experiences of discrimination. Cultural narratives further contribute to collective identity by shaping societal values and traditions. Scholars such as Bruner (1991) and Abu-Lughod (1991) emphasize that these narratives promote unity while evolving through globalization, as discussed by Appadurai (1996) and Bhabha (1994).

This study builds on the existing literature by examining students' perspectives on cultural activities and their role in promoting community cohesion through narrative essays.



By analyzing student narratives, the study aims to understand how cultural participation influences social inclusion and unity, expanding on the findings of Wanishsakpong et al. (2021). Furthermore, it contributes to the discussion on multicultural competence by identifying how cultural activities help students develop the skills outlined by Thongaram et al. (2022). Thematic analysis of student essays will also shed light on how cultural narratives shape collective identity, reinforcing the work of Bruner (1991) and Abu-Lughod (1991). Additionally, insights from this research could inform policies and community development initiatives, aligning with recommendations of Silp-udom (2019) and Anuwong et al. (2023).

Conceptual Framework

This study explores the connection between cultural activities, community cohesion, and social capital development in Thailand's southern border provinces. It draws on several key theories to understand how engaging students in cultural activities can lead to personal growth and collective transformation.

Social Identity Theory

According to social identity theory, people define themselves through the groups they belong to (Tajfel & Turner, 1986). In Thailand's southern border provinces, students' cultural identities are shaped by their ethnic, religious, and community backgrounds. Cultural activities provide a space for students to engage with peers from different backgrounds, helping them recognize both their own culture and that of others. These interactions foster a sense of belonging, not just within one's own group but in a broader and more inclusive community. This shared experience helps break down cultural divides and builds a positive collective identity.

Cultural Capital

Bourdieu's (1986) concept of cultural capital refers to the knowledge, skills, and practices that help people navigate their social world. By participating in cultural activities, students enhance their cultural capital, learning about both their own traditions and those of others. This exposure allows them to develop the social skills needed to thrive in diverse communities, creating a more inclusive environment where different cultural identities are



celebrated. In this way, cultural activities help students connect with their community and each other.

Contact Hypothesis

The contact hypothesis suggests that positive interactions between people from different groups can reduce prejudice and promote understanding (Allport, 1954). In the southern border provinces, where there are often social and religious tensions, cultural activities provide opportunities for students from diverse backgrounds to collaborate and learn about one another. These interactions help dismantle stereotypes and build trust, fostering harmony in a region marked by diversity. When students work together, they build connections that can help bridge cultural divides.

Narrative Identity Theory

Narrative identity theory emphasizes the importance of personal stories in shaping who we are (McAdams, 2001). Through activities like narrative writing, students reflect on their cultural identities and experiences, gaining a deeper understanding of themselves and the multicultural society around them. Sharing these stories allows students to express their feelings and challenges, contributing to a more positive and inclusive view of their community. This process helps students explore their identities in relation to others, strengthening their sense of belonging.

Social Capital Theory

Social capital theory focuses on the importance of relationships, trust, and shared values in creating strong communities (Putnam, 2000). Cultural activities offer students a chance to build these relationships by bringing them together to collaborate and share experiences. As students form bonds with peers from diverse backgrounds, they contribute to the development of social capital in their community. These connections foster a sense of belonging and collective action, essential for building a cohesive society where people work toward common goals.

Critical Pedagogy

Critical pedagogy encourages students to reflect on and challenge the social structures around them (Freire, 1970). In regions like Thailand's southern border provinces,



where social and political tensions persist, cultural activities and narrative writing offer students an opportunity to explore their identities and the challenges they face. Through this process, students are empowered to think critically and engage in social change, promoting peace and social justice within their communities. By recognizing the value of all students' experiences, critical pedagogy fosters an inclusive learning environment where everyone's voice is heard.

The conceptual framework of this study explores the relationship between cultural activities, community cohesion, and social capital development in Thailand's southern border provinces. It integrates several perspectives to understand how student participation in cultural activities fosters personal growth and collective transformation. Social Identity Theory (Tajfel & Turner, 1986) explains that individuals define themselves through group membership, and cultural activities provide a space for students from diverse ethnic and religious backgrounds to interact, promoting a shared sense of belonging and reducing cultural divides. Bourdieu's (1986) concept of Cultural Capital highlights how engaging in cultural activities helps students develop the knowledge, skills, and social awareness needed to engage in a multicultural society, leading to a more inclusive environment. The Contact Hypothesis (Allport, 1954) suggests that meaningful interactions between different groups can reduce prejudice and build trust, which is particularly relevant in the southern border provinces, where cultural and religious tensions exist. Through cultural activities, students engage with peers from various backgrounds, breaking down stereotypes and promoting social harmony. Narrative Identity Theory (McAdams, 2001) emphasizes the role of personal storytelling in shaping identity. By writing narrative essays about their cultural experiences, students reflect on their identities and those of others, deepening their understanding of multiculturalism and fostering a more inclusive community. Social Capital Theory (Putnam, 2000) underscores the importance of relationships, trust, and shared values in community building. Cultural activities provide opportunities for students to form meaningful connections across different backgrounds, strengthening the social cohesion of their communities. Finally, Critical Pedagogy (Freire, 1970) encourages students to reflect on societal structures and challenges. By engaging in cultural activities and narrative writing,



students gain a deeper understanding of the society around them, which enables them to contribute to positive social change and community cohesion. This study applies these theories by analyzing student narratives to understand how cultural activities influence identity formation, trust-building, and social cohesion. By identifying recurring themes in students' essays, the findings may contribute to educational and community development initiatives, promoting cultural understanding and reducing social divisions in Thailand's southern border provinces.

Research Methodology

This qualitative research employs a case study approach, focusing on students from early secondary to upper secondary levels across four provinces in southern border regions of Thailand: Songkhla, Pattani, Yala, and Narathiwat. According to Stake (1995), case studies provide a deep understanding of phenomena within their real-life contexts, offering insights that might be overlooked in more generalized approaches. A total of 10 participants were selected using purposive sampling, ensuring anonymity of each student.

Participants

Requests for participation were sent to 50 schools in the four southern border provinces. Schools were asked to nominate students who were interested in writing essays on the topic "Promoting Our Community through Cultural Activities." Responses were collected electronically via email over a one-month period, including school names, provinces, and student grade levels.

Data Collection

A total of 20 essays were initially submitted for consideration and underwent a thorough screening process to ensure they aligned with the research focus. The selection criteria included relevance to the topic, a narrative writing style, originality of content, appropriate length, and clarity of examples. Ultimately, only 10 essays were chosen, while the rest were excluded due to a lack of narrative style, insufficient examples, or instances of direct plagiarism from online sources. The final selection featured contributions from a diverse group of students: 2 from Songkhla (1 male and 1 female, both in grade 12, aged 17-18), 5 from Pattani (all female, spanning grades 9-12, aged 14-17), 1 from Yala (female, grade



9, aged 14), and 2 from Narathiwat (both female, in grades 9, aged 15), reflecting a range of perspectives from the targeted regions. Selection was based primarily on qualitative factors rather than a strict provincial quota. The researchers acknowledge the uneven distribution of selected essays, such as Yala having only one, was due to variations in quality rather than an intentional imbalance in representation.

Data Analysis

The researchers pinpointed essential themes and key important content from each essay to organize and analyze the data. Using thematic analysis methods outlined by Braun and Clarke (2006), the study aims to reveal the deeper meanings and viewpoints that emerge from the students' narratives. The analysis focused on drawing conclusions based on the participants' perspectives in the case study.

Findings

This study presents findings drawn from narrative essays written by students, reflecting a variety of cultural activities promoted in their communities (refer to table 1). The research highlights how cultural activities play a significant role in fostering community unity and understanding, with events such sports festivals, health check-ups, and visits to religious sites contributing to building relationships among diverse groups.

Objective 1: To explore student perspectives on cultural activities and their contribution to community unity

The findings indicate that cultural activities in the communities play a crucial role in fostering unity and mutual understanding across different groups. Activities such as sports festivals provide a platform for students and community members to collaborate in a friendly and competitive environment that promote teamwork. Health checks-up event offers a space for individuals from different cultural backgrounds to come together with a shared concern for well-being. Additionally, visits to religious sites serve as an educational experience where students gain insight into different traditions, which leads to increased respect and appreciation for diverse cultural practices. Overall, students believe that these activities contribute to the development of a more cohesive and inclusive community.



Objective 2: To evaluate the influence of cultural activities on social cohesion among various groups

The analysis indicates that cultural activities positively influence social cohesion by encouraging interaction and collaboration among different groups. Cultural exchanges such as traditional dance performances and culinary showcases, allow participants to share their heritage, reduce cultural misunderstanding, and foster appreciation for diversity. Festivals celebrate multiple traditions, which provide opportunities for individuals from various backgrounds to participate in shared experiences and reinforce a sense of belonging. Furthermore, interfaith events facilitate dialogue and cooperation, which enable individuals to recognize common values and building trust. Students highlighted that these activities contribute to a peaceful coexistence, strengthening community ties, and promoting an environment where cultural diversity is embraced as a source of strength rather than division.

Objective 3: To pinpoint significant themes in student essays regarding cultural activities and community cohesion

The thematic analysis of student essays reveals key themes related to cultural activities and social cohesion. These themes include respect for diversity, the opportunity to learn from one another, the promotion of peaceful coexistence, and the importance of preserving cultural heritage. Activities like interfaith dialogues, multicultural festivals, and community engagement initiatives are highlighted as effective ways to enhance social cohesion and foster mutual respect.

Table 1 Summary of Research Findings on Cultural Activities and Community Interactions across Diverse Regions

Participant	Location	Key Findings
Participant 1	Pattani	Emphasized community unity across religious backgrounds, participating in events like sports festivals, health check-ups, and cultural visits (e.g., Krue Se Mosque).



Table 1 Summary of Research Findings on Cultural Activities and Community Interactions across Diverse Regions (Cont.)

Participant	Location	Key Findings
Participant 2	Songkhla	Highlighted cultural diversity activities that promote learning and respect through exchanges and training sessions among students.
Participant 3	Pattani	Discussed respectful coexistence of Buddhist Thais and Muslims, engaging in joint community activities and respecting each other's practices.
Participant 4	Pattani	Focused on unique community lifestyles (food, clothing, language, and customs) that attract tourists and are showcased through cultural performances.
Participant 5	Narathiwat	Reflected on multiculturalism's challenges and benefits, advocating for respect and understanding through cultural exchanges and activities.
Participant 6	Narathiwat	Emphasized acceptance of diverse cultures, viewing differences in beliefs and customs as opportunities for mutual learning and community strengthening.
Participant 7	Pattani	Discussed community-led initiatives like reforestation and crab farming aimed at boosting the local economy and preserving natural resources.
Participant 8	Pattani	Shared experiences of harmonious coexistence, participating in cultural festivities (Eid, Ashura) and highlighting shared celebrations and culinary traditions.
Participant 9	Yala	Stressed cultural preservation, noting local schools' respect for various religious practices and the importance of community events like the Yala Municipality Youth Orchestra.
Participant 10	Songkhla	Described a multicultural upbringing in school, acting as a guide for diverse religious communities and emphasizing solidarity during crises.



Table 1 presents a summary of key insights gathered from participants across various regions regarding cultural activities and community interactions. The findings show that cultural activities play a significant role in promoting unity and understanding across different religious and ethnic backgrounds. For example, participants from Pattani emphasized the importance of community unity regardless of religious beliefs, with activities like sports festivals, health check-ups, and visits to cultural sites such as mosques. Similarly, participants from Songkhla emphasized how cultural diversity activities, such as exchanges and training sessions, help students learn to respect and appreciate different cultures. In Narathiwat, participants discussed the value of multiculturalism, noting how cultural exchanges promote mutual understanding and respect, even amidst challenges.

The narratives also illustrate how communities engage in activities that celebrate cultural diversity. For instance, participants in Pattani shared experiences of Buddhist and Muslim communities working together in joint community activities, such as cultural performances and shared religious celebrations like Eid and Ashura. Additionally, community-driven projects like reforestation and crab farming in smaller communities in Pattani were seen as beneficial for local economic development and environmental conservation. The participants' insights reveal how cultural and community activities contribute to stronger, more inclusive, and respectful communities, promoting social harmony through shared experiences and mutual respect.

Table 2 Perspectives on Promoting Cultural Activities in Communities

Participant	Location	Perspective	Activities	Impact
Participant 1	Pattani	Stresses the importance of community unity despite religious or cultural differences.	Engages in regular communal activities such as sports festivals, health check-ups, and visits to cultural sites like mosques.	Promotes understanding among various religious backgrounds and encourages community involvement in cultural events.


Table 2 Perspectives on Promoting Cultural Activities in Communities (Cont.)

Participant	Location	Perspective	Activities	Impact
Participant 2	Songkhla	Believes that diverse cultural activities cultivate mutual respect and understanding.	Facilitates cultural exchanges among students to explore different lifestyles and traditions.	Helps to diminish conflicts and biases among culturally diverse groups through shared experiences.
Participant 3	Pattani	Argues that cultural diversity within a community fosters social harmony.	Organizes joint cultural events that celebrate both Buddhist and Muslim traditions.	Encourages peaceful coexistence and mutual respect among community members.
Participant 4	Pattani	Points out that each community has distinct cultural features that attract tourists.	Promotes culture through media and community events that highlight local traditions.	Enhances tourism and instills community pride in cultural heritage.
Participant 5	Narathiwat	Discusses the challenges and advantages of multiculturalism, especially in a religious context.	Hosts interfaith events such as religious ceremonies and community health initiatives.	Improves understanding and tolerance among different religious groups despite external misconceptions.


Table 2 Perspectives on Promoting Cultural Activities in Communities (Cont.)

Participant	Location	Perspective	Activities	Impact
Participant 6	Narathiwat	Advocates for embracing cultural diversity as a source of enrichment.	Participates in local festivals and community activities.	Fosters cultural exchange and mutual appreciation among diverse community members.
Participant 7	Pattani	Focuses on a small community dedicated to environmental and economic sustainability.	Initiates projects like reforestation and crab farming to enhance the local economy.	Aims to improve livelihoods and promote environmental conservation within the community.
Participant 8	Pattani	Highlights the importance of harmonious coexistence and cultural exchange among various backgrounds.	Actively engages in both Buddhist and Islamic cultural events.	Encourages mutual respect and understanding, helping to build strong interpersonal relationships across different cultures.
Participant 9	Yala	Advocates for the preservation and appreciation of cultural diversity as a vital aspect of social art.	Engages in educational activities that blend Buddhist and Islamic traditions in various settings.	Encourages cultural tolerance and mutual learning, enhancing social cohesion and respect for beliefs.


Table 2 Perspectives on Promoting Cultural Activities in Communities (Cont.)

Participant	Location	Perspective	Activities	Impact
Participant 10	Songkhla	Celebrates the rich cultural diversity of Thailand and encourages inclusivity among various religious communities.	Assists elderly Buddhists in visiting temples, explores important mosques, and enjoys a variety of local cuisines.	Exemplifies peaceful coexistence and mutual support during challenging times, nurturing a community spirit of unity and respect.

Table 2 provides an in-depth look at how participants perceive the promotion of cultural activities in their communities, emphasizing the positive impact these activities have in fostering unity, mutual respect, and understanding among diverse groups. The perspectives gathered reveal that cultural exchanges, community events, and educational activities are effective means of enhancing social cohesion. For instance, in Pattani, participants noted that community events, such as sports festivals and visits to cultural landmarks helped create an inclusive environment where people from different religious backgrounds could engage and build mutual respect. Similarly, in Songkhla, participants discussed how diverse cultural activities in schools encouraged students to learn about each other's traditions and practices, thus reducing bias and promoting solidarity. In Narathiwat, the focus was on embracing cultural diversity, with activities like interfaith events and local festivals contributing to mutual appreciation and respect. Additionally, participants highlighted the importance of cultural preservation, with some community initiatives aimed at showcasing local traditions and attracting tourism, thereby strengthening both local pride and economic development. Overall, the impact of these cultural activities is profound, with participants noting that they not only improve understanding among various religious groups but also enhance local economies and boost community participation.



Discussion

This study highlights the transformative role of cultural activities in promoting social cohesion and inclusivity within the communities of Thailand's southern border provinces. Through the stories shared by participants, several key themes emerged, emphasizing the significance of cultural engagement in fostering understanding, cooperation and community development. These findings are corroborated by existing literature, which underscores the profound impact of cultural participation on social inclusion and community cohesion in multicultural contexts.

Cultural Diversity and Community Cohesion

Participants across the provinces of Songkhla, Pattani, Yala, and Narathiwat consistently identified cultural activities as key in promoting unity and mutual respect among individuals from different religious and cultural backgrounds. Events such as sports festivals, health check-ups, and cultural tours to sites like the Krue Se Mosque not only celebrate local heritage but also foster a sense of shared identity and encourage collaboration. This aligns with the perspective that engaging in arts and culture can strengthen community ties and social cohesion (Lindström Sol et al., 2022). Similarly, cultural policies aimed at boosting engagement within specific neighborhoods can reinforce social communities (Eriksson & Sørensen, 2021).

In line with Social Identity Theory (Tajfel & Turner, 1986), these interactions allow individuals to define themselves not only through their own cultural group but also through connections with others, which promotes a broader and more inclusive collective identity. Additionally, the emphasis on multicultural social competence in the study by Thongaram et.al. (2022) highlights the importance of respecting and embracing diversity, which aligns with findings on the role of cultural activities in reducing stigma and building community solidarity.

Education and Intercultural Understanding

In Songkhla and Yala, participants emphasized the importance of cultural exchanges in schools for promoting intercultural understanding among students. Activities like visits to religious sites and participation in community events like the Yala Municipality Youth



Orchestra were particularly effective in nurturing tolerance and appreciation for diverse traditions. This supports the notion that intercultural understanding is essential for embracing cultural diversity, fighting racism, and addressing cross-cultural conflicts (Paradies et al., 2009). Furthermore, Ernalsteen (2002) suggests that cooperative learning strategies, which require prior knowledge of one another and teacher facilitation, can significantly improve intercultural education. These activities also align with Contact Hypothesis (Allport, 1954), which suggests that positive interactions between people from diverse backgrounds help reduce prejudice and promote understanding. Through cultural exchanges, students not only learn about each other's cultures but also dismantle stereotypes and build trust, which promotes social harmony in a diverse region. Moreover, the work of Wanishsakpong et al. (2021) reinforces these findings by demonstrating that favorable family and school environments contribute to students' positive views of their communities, supporting the role of education in fostering a sense of belonging and intercultural competence.

Economic and Environmental Sustainability

In smaller communities like those in Pattani, cultural activities play a vital role in supporting projects aimed at economic sustainability, including reforestation and crab farming. These initiatives contribute to both environmental conservation and the enhancement of local livelihoods, showcasing that cultural engagement can have tangible benefits beyond social cohesion. Participants highlighted the role of cultural practices in these initiatives, which underscore the interconnectedness of cultural vitality, economic health, and environmental sustainability. Hawkes (2001) emphasized the importance of integrating these dimensions into sustainability models, while Kaplan-Hallam & Bennett, (2018) stress the need for dialogue with affected communities to ensure the social impacts of sustainability strategies. This reflects Cultural Capital (Bourdieu, 1986), as participating in these activities provides individuals with the knowledge, skills, and social connections needed to manage complex socio-economic environments. The cultural capital gained through these experiences empowers individuals to contribute meaningfully to both community development and sustainability. Moreover, Silp-udom's (2019) study of the SBPAC's development strategies suggests that addressing local economic and social



concerns through community engagement can reduce conflicts and promote long-term prosperity, aligning with the broader objectives of this study.

Challenges and Benefits of Multiculturalism

Cultural sharing, which involves expressing one's own culture while embracing the traditions of others, emerged as a critical component of community cohesion. In Narathiwat, participants spoke about the challenges and benefits of living in a multicultural environment, stressing the significance of mutual respect and understanding through cultural interactions. Despite some external misconceptions, local initiatives like interfaith events and community health programs have been essential in bridging cultural divides and nurturing a harmonious atmosphere. These findings align with Social Capital Theory (Putnam, 2000), which emphasizes the role of relationships, trust, and shared values in creating strong communities. Cultural activities provide opportunities for students and community members to form bonds and develop the social capital necessary for collective action. As these bonds grow, they foster a sense of belonging and contribute to the development of a cohesive society, where individuals work together toward common goals. In relation to the findings of Anuwong et al. (2023), the strengthening of social trust and national pride through intercultural activities is a crucial factor in overcoming the region's social challenges.

Promotion of Cultural Heritage and Tourism

Cultural heritage plays a central role in global tourism, and local communities increasingly recognize its value as both an asset and a means of fostering pride in local traditions. Participants in Pattani highlighted the importance of showcasing cultural practices to attract tourists and strengthen community identity. By emphasizing unique cultural elements through local events and media, communities can both celebrate their heritage and utilize it as a driver for economic development through tourism (Timothy & Boyd, 2006). The practice of promoting cultural heritage is consistent with the concept of Narrative Identity Theory (McAdams, 2001), which emphasizes the importance of personal and collective stories in shaping identities. Through the telling of cultural stories, communities create a shared narrative that not only enhances social cohesion but also promotes a collective sense of pride and belonging. The integration of these cultural practices into the



broader economic and social framework can also be seen as part of the SBPAC's strategies for promoting unity and reducing conflicts, as discussed by Silp-udom (2019).

Empowerment and Critical Pedagogy

Cultural activities also offer a platform for students to engage in critical reflection on their identities and societal challenges. In regions like the southern border provinces, where social and political tensions persist, cultural initiatives encourage students to critically analyze their roles within a multicultural society. By engaging in activities like narrative writing, students are empowered to explore their personal and collective identities, contributing to social change and promoting peace and justice in their communities. This aligns with Critical Pedagogy (Freire, 1970), which encourages students to reflect on and challenge social structures, promoting a learning environment that is inclusive and supports social transformation. Furthermore, the work of Thongaram et al. (2022) demonstrates that education systems focused on promoting multicultural social competence are key to empowering students and equipping them with the tools to engage meaningfully in their communities, challenge discrimination, and contribute to social cohesion.

Conclusion

This study emphasizes the crucial role of cultural activities in promoting community unity and social cohesion, as seen through the perspectives of students from diverse regions. The research confirms that events like sports festivals, health check-ups, and visits to religious sites provide opportunities for individuals from different backgrounds to connect, share experiences, and strengthen relationships. These activities promote inclusivity, bridging community gaps, and strengthen mutual respect. The study also demonstrates that cultural events like interfaith dialogues and multicultural festivals, are vital for peaceful coexistence and reducing conflicts, and encouraging collaboration across ethnic and religious groups. By providing platforms for interaction, these activities help mitigate biases and cultivate unity. The thematic analysis of student essays reveals several key themes including respect for diversity, mutual learning, peaceful coexistence, and cultural preservation. These activities not only enhance social cohesion but also contribute to cultural heritage preservation and



local economic development. The students' narratives underscore the value of embracing cultural diversity in strengthening both the social bonds and local pride.

Recommendations

The findings from this research can be effectively utilized to inform policies and strategies that address the diverse perspectives from different regions. To ensure the results are comprehensive and reflective of the varied experiences and needs of different groups, it is essential to emphasize the inclusion of samples that represent a wide range of geographical and demographic factors such as age, gender, occupation, and ethnicity.

To enhance the effectiveness of future research, several steps should be taken. Expanding the sample size and ensuring balanced representation across regions are essential for capturing a broader range of perspectives. In addition, diversifying data collection methods such as interviews, focus groups, or community surveys would allow for broader participation, especially from individuals who may not express themselves effectively in writing. Strengthening recruitment strategies by utilizing local networks, schools, and community leaders can also encourage submissions from underrepresented groups. Finally, implementing selection criteria that prioritize both geographic and demographic diversity would further enrich the study's scope, which contributes to a more inclusive and comprehensive approach to data gathering and analysis.

References

- Abu-Lughod, L. (1991). Writing against culture. In R. G. Fox (Ed.), *Recapturing anthropology: Working in the present* (pp. 137-162). School of American Research Press.
- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley.
- Anuwong, K., Vajirakachorn, S., & Chaiaksornwet, A. (2023). Social cohesion in southern border provinces of Thailand. *Asia Social Issues*, 16(3), 1-17.
- Appadurai, A. (1996). *Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Bhabha, H. K. (1994). *The Location of Culture*. Routledge.



- Bourdieu, P. (1986). *Distinction: A social critique of the judgment of taste*. Harvard University Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Bruner, J. (1991). The narrative construction of reality. *Critical Inquiry*, 18(1), 1-21.
- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry: Experience and story in qualitative research*. Jossey-Bass.
- Dovidio, J. F., Gaertner, S. L., & Saguy, T. (2019). Commonality and the complexity of "we": Social attitudes and social change. *Personality and Social Psychology Review*, 23(4), 349-369.
- Eden, C. A., Chisom, O. N., & Adeniyi, I. S. (2024). Cultural competence in education: Strategies for fostering inclusivity and diversity awareness. *International Journal of Applied Research in Social Sciences*, 6(3), 383-392.
- Eisenstadt, S. N. (2000). Multiple modernities. *Daedalus*, 129(1), 1-29.
- Eriksson, B., & Sørensen, A. S. (2021). Public art projects in exposed social housing areas: Dilemmas and potentials. *Journal of Aesthetics & Culture*, 13(1), 1-15.
- Ernalsteen, V. (2002). Does complex instruction benefit intercultural education? *Intercultural Education*, 13(1), 69-80.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Herder and Herder.
- Goodenow, C., & Grady, K. E. (1993). The relationship of school belonging and friends' values to academic motivation among urban adolescent students. *The Journal of Experimental Education*, 62(1), 60-71.
- Hawkes, J. (2001). *The fourth pillar of sustainability: Culture's essential role in public planning*. Common Ground Press.
- Kaplan-Hallam, M., & Bennett, N. J. (2018). Adaptive social impact management for conservation and environmental management. *Conservation Biology*, 32(2), 304-314.
- Lindström Sol, S., Gustrén, C., Nelhans, G., Eklund, J., Johannisson, J., & Blomgren, R. (2022). Mapping research on the social impact of the arts: What characterizes the field? *Open Research Europe*, 1(124).



- McAdams, D. P. (2001). The psychology of life stories. *Review of General Psychology*, 5(2), 100-122.
- Nookua, S. (2011). *The patterns of language use in the southernmost provinces of Thailand. กระแสวัฒนธรรม (Cultural Approach)*, 12(22), 26-35.
- Paradies, Y., Chandrakumar, L., Klocker, N., Frere, M., Webster, K., Burrell, M., & McLean, P. (2009). *Building on our strengths: A framework to reduce race-based discrimination and support diversity in Victoria*. Victorian Health Promotion Foundation.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Riessman, C. J. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Sage Publications.
- Silp-udom, N. (2019). *A study of Southern Border Provinces Administrative Centre provinces development strategy 2015-2017* [Doctoral's dissertation]. National Institute of Development Administration.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage Publications.
- Schechtman, M. (1996). *The constitution of selves*. Cornell University Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Chicago: Nelson-Hall.
- Thongaram, N., Luangubol, J., & Glangkarn, S. (2022). The exploratory factor analysis: The multicultural social competence of the community college students in the three Southern Border Provinces of Thailand. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 57(3), 27-38.
- Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2006). Heritage tourism in the 21st century: Valued traditions and new perspectives. *Journal of Heritage Tourism*, 1(1), 1-16.
- Wanishsakpong, W., McNeil, R., Chinbuatong, N., & Eso, M. (2021). Opinions of children and youth in the three southern border provinces on their livelihoods in the current situation. *Journal of Mathematical and Computational Science*, 11(4), 4905-4916.
- Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock*. Routle



คำแนะนำการเตรียมและส่งต้นฉบับ

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับผิดชอบเผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการ สาขาหลักในด้านสังคมศาสตร์ ประกอบไปด้วยสาขาวิชาศิลปะและมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการและการบัญชี โดยมีสาขาวิชาย่อยดังนี้คือ ภาษาและภาษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ทั่วไป ศึกษาศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจทั่วไป การจัดการ และการบัญชี โดยบทความที่จะตีพิมพ์เผยแพร่ ถ้าเป็นผลงานวิจัยต้องดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน 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 วรรณอมร, แสงเดือน แท่งทองคำ, กชพร สิงห์หล้า, กติกา นวพันธุ์, กนกพร จิรัฐติกาลวงศ์, กนกพร จิวประสาท, กนกพร แจ่มสมบูรณ์, กนกพร อัสวเมธิกาพงศ์, กมลวรรณ จุติวรกุล, กมลวรรณ ตั้งชนกานนท์, กรรณิกา ชาธรรม, กรรณิการ์ มุรทำธร, กรองทอง วงศ์ศรีตรัง, กรวิฐ อัสวคุปตานนท์, กฤติน กุลเพ็ง, . . . พัฒนา นาคทอง. (2563). <i>ชุดความรู้การพัฒนาไกลและการพัฒนา ระบบสุขภาพชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน</i> . เดอะกราฟิโก ชิสเต็มส์.
	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 : การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลตามบริวัณวัฒนธรรมและประเภทขององค์การ [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) (ผู้ใช้อย่างไม่มี 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 เจ๊ะสาแม๊ะ)

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

- ❖ A study of Strategic Leadership and Guidelines to Strategic Leadership Development of Administrators of Vocational colleges in Central and Bangkok Region
- ❖ Factors Influencing Decision-Making in the Selection of Auditor Services in the Special Development Zone of Southern Border Provinces: A Case Study of Pattani
- ❖ Efficiency of Registration and Education Evaluation Services, Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University
- ❖ The Decision to Pursue Higher Education in Songkhla Province Among Upper Secondary School Students in the Lower Southern Region of Thailand
- ❖ The Influence of Leadership Styles and Work Motivation on Organizational Citizenship Behavior Among Personnel in the Private Health Care Business Sector
- ❖ Administrative Factors Influencing the Implementation of Internal Quality Assurance Systems in Opportunity Expansion Schools under the Narathiwat Primary Educational Service Area Office 3
- ❖ The Development of Analytical Thinking Skills in the al-Hadith Subject Using GPAS 5 Steps Process for Year 4 Primary Islamic Studies Students
- ❖ An Analysis of Slang Words Used in Song Lyrics on TikTok Billboard Chart

Research Article

- ❖ “Innovative Seedling” Needs Assessment for Curriculum Improvement at Yala Rajabhat University Demonstration School: Driving Towards Excellence with the "Innovative Seedling" Concept
- ❖ The Development of a Capability Model for Procurement Managers in Building Construction Companies in the Digital Era
- ❖ Competency Development of Family-Owned Industrial Business Successors in the Digital Era
- ❖ The Creative Decision-Making Model for School Administrators Under Narathiwas Primary Educational Service Area Office 3
- ❖ A Study of the Paradigm of Aisha (Radhiyallahu anha) in Juristic Rulings on Islamic Worship: The Case of Kissing One's Wife While in a State of Wudu
- ❖ A Competency Development Model of Building Managers in Large Commercial Office Building Management Service Business in the Digital Era

Review Article

- ❖ Strengthening Community Bonds through Cultural Activities: A Case Study of Students in Thailand's Southern Border Provinces



Princess of Naradhiwas University
Journal of Humanities and Social Sciences

วารสาร

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 : กรกฎาคม – ธันวาคม 2568

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