

# วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา

Journal of Multidisciplinary Academic Research and Development



ปีที่ 8 ฉบับที่ 1

มกราคม-มีนาคม 2569

Vol. 8 No. 1 January-March 2026

# สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หน่วยงานหลักในการให้บริการด้านการบริหารงานวิจัย  
และดำเนินการวิจัยในนาม “มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”



*Quality Matters, Always*

**TU-RAC** ขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา  
เลขทะเบียนที่ปรึกษา 668 ครอบคลุม 19 สาขา



SCAN  
ME

อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 7 เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง  
เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ : 0-2223-3757, 0-2221-6111-20 ต่อ 7500-2

E-mail : turac.project2022@gmail.com

ได้รับ  
มาตรฐานสากล



# สารบัญ

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2569

ก

บทบรรณาธิการ

นิตินา แสงสิงแก้ว

01

การเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการให้บริการของ  
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร  
ชารินทร์ เกษร และคชตรีย์ เจริญสุข

23

นวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อ  
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทผู้พิการ  
ตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บุญชาญ ผ่านสุวรรณ และคณะ

43

จรัญสนิทวงศ์ไตรรถไฟฟ้า: กระบวนการ  
เชิงพื้นที่ของทุนกับผลกระทบต่อชีวิต  
ทางสังคมของผู้คน

จันทน์ เจริญศรี

62

พลวัตและบทบาทเชิงการเมืองของ  
เครือข่ายภาคประชาสังคมในพื้นที่ความขัดแย้ง  
ชายแดนใต้ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่สันติภาพ

ขอชาลี อาแว และคณะ

78

การพัฒนาแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับ  
ตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ปิยบุตร เกตุวิริยะกุล และคณะ

103

Enhancing Incident Reporting  
Through the SULC Framework for  
Digital Transformation: A Case  
Study of Traffy Fondue Adoption in  
Chanthaburi Province

Solos Ponnbamroong et al.

# สารบัญ

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2569

124

การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการ  
แก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา แบบอัตโนมัติ  
ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

นวนิก จุลนพ

141

อิทธิพลของการตลาดบริการต่อความตั้งใจ  
เชิงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวโดย  
ชุมชนของนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่นแซด

กฤษณพัชญ์ บุญช่วย  
และพงศ์เสวก เอนกจําแนงศ์พร

154

การจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับ  
การสร้างแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์  
ของสิ่งมีชีวิต ในรายวิชาชีววิทยา เพื่อส่งเสริม  
ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม สำหรับนักเรียน  
ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

กิตติวัฒน์ ดิษฐประเสริฐ  
และวรศักดิ์ ประโรกิจจักร์

169

ผลของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค  
จิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชันที่มีต่อทักษะ  
การคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน  
วิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร  
ของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต

นัชพล คงพันธ์ และคณะ

189

บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา  
ในยุค Digital Disruption

กิตติ สมอุมจารย์ และพระสุริวัชรธรรม

## บทบรรณาธิการ

การจากไปของ Jürgen Habermas ในฐานะนักปรัชญาและนักสังคมศาสตร์คนสำคัญเมื่อไม่นานมานี้ นำพาให้วงวิชาการทั่วโลกได้กลับไปทบทวนคุณูปการสำคัญ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่อง “**พื้นที่สาธารณะ**” (public sphere) ซึ่งมีได้เป็นเพียงพื้นที่ทางกายภาพ หากเป็นพื้นที่ของการสื่อสารเชิงเหตุผล การแลกเปลี่ยนอย่างเสมอภาค และการก่อรูปของเจตจำนงร่วมในสังคมประชาธิปไตย หากพิจารณาในบริบทปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความเหลื่อมล้ำทางอำนาจในการสื่อสาร เสียงของบางกลุ่มยังคงถูกทำให้เงียบงันหรือถูกแทนที่ด้วยกลไกเชิงโครงสร้าง แนวคิดของ Habermas กลายเป็นคำถามเชิงจริยธรรมที่ท้าทายการพัฒนาของสังคมจากหลายมุมมอง โดยเฉพาะบทบาทของพื้นที่สาธารณะในฐานะพื้นที่กลางของการใช้เหตุผลร่วมกันของประชาชนผ่านการสื่อสารที่มีได้ถูกรัดรั้งครอบงำด้วยอำนาจ หากเปิดทางให้ความแตกต่างได้ปะทะสังสรรค์กันอย่างเสมอภาค แนวคิดของ Habermas ยังทำหน้าที่ได้ดีในฐานะเครื่องมือสำคัญเพื่อวิพากษ์สังคมร่วมสมัย ในห้วงเวลาที่เสียงของผู้คนบางกลุ่มยังคงถูกตัดขาด และการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะยังคงมีเงื่อนไข

เมื่อพิจารณาบทความในฉบับที่ 1 ของปี 2569 จะเห็นเส้นทางการคิดที่เป็น conceptual thread ร้อยเรียงค่อย ๆ พาผู้อ่านขยับองค์ความรู้จากระดับ “**พื้นที่ของระบบและองค์กร**” ไปทำความเข้าใจ “**การใช้ชีวิตของผู้คนในพื้นที่ชีวิตประจำวัน**” อย่างมีนัยยะสำคัญ

กลุ่มแรก “**องค์การ นวัตกรรม และโครงสร้างการให้บริการสาธารณะ**” สะท้อนคำถามพื้นฐานของพื้นที่สาธารณะในระดับสถาบัน **ชารินทร์ เกษร และคชตริย์ เจริญสุข** ชี้ให้เห็นในบทความว่า แม้องค์กรจะมีสมรรถนะสูง ก็ยังไม่สามารถกล่าวได้ว่าการใช้พื้นที่สาธารณะนั้นได้อย่างสมบูรณ์หากผู้รับบริการบางกลุ่ม โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติยังเข้าถึงได้จำกัด **Solos Ponnbamroong และคณะ** ขยายภาพการศึกษาสังคมไปสู่แพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งทำหน้าที่เป็นพื้นที่สาธารณะรูปแบบใหม่ที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสื่อสารกับรัฐในการจัดการปัญหาเมือง ขณะที่ **วนิก จุลนพ** แสดงให้เห็นว่าการออกแบบระบบบริการที่ลดขั้นตอน สามารถลด “**กำแพงที่มองไม่เห็น**” ในการเข้าถึงบริการได้ และ **กิตติ สมอุมจารย์ และพระสุริวัชรธรรม** ชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการสื่อสารภายใน คือรากฐานของการสร้างพื้นที่สาธารณะที่มีคุณภาพได้ งานในกลุ่มแรกจึงเหมือนกับจะร่วมกันตั้งคำถามภายใต้การตีความของเหตุผลว่า องค์กรไทยสามารถเป็น “**พื้นที่ของเหตุผล**” ตามอุดมคติของ Habermas ได้มากน้อยเพียงใด

## บทบรรณาธิการ

กลุ่ม “**นวัตกรรมทางสังคมและการพัฒนามนุษย์**” ได้อธิบายแนวคิดพื้นที่สาธารณะผ่านการทำความเข้าใจกลุ่มสังคมย่อยที่มีสิทธิ์ใช้พื้นที่และทวงคืนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ **บุญชาญ ผ่านสุวรรณ และคณะ** ศึกษาการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อคนพิการว่าเป็นกลไกสำคัญในการขยายพื้นที่สาธารณะให้ครอบคลุมผู้ที่เคยไม่ถูกนับรวม ขณะที่ **ปิยบุตร เกตุวิริยะกุล และคณะ** สะท้อนว่าการพัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการปรับตัวของผู้ป่วย คือ การคืน “เสียง” และ “บทบาท” ให้กับบุคคลในสังคม งานในกลุ่มนี้ส่งเสียงไปในทิศทางเดียวกันว่าพื้นที่สาธารณะที่ให้คุณค่าต่อความเท่ากัน มิได้เริ่มต้นจากโครงสร้าง หากต้องเริ่มต้นจากการมองเห็นคุณค่าและยอมรับความเป็นมนุษย์ของกันและกันในทุกสถานะ

กลุ่มที่สาม “**พื้นที่ ความเหลื่อมล้ำ และพลวัตทางสังคม**” ได้ชวนผู้อ่านร่วมตั้งคำถามเชิงโครงสร้างของพื้นที่สาธารณะ **จันทน์ เจริญศรี** ชี้ให้เห็นความย้อนแย้งของการพัฒนาเมืองที่แม้จะสร้างการเติบโต แต่ก็ทำให้บางพื้นที่และบางชีวิตถูกทำให้ไร้ตัวตนในเชิงสัญลักษณ์ **ขณะที่ ขอชาลี อาแว และคณะ** แสดงให้เห็นถึงบทบาทของภาคประชาสังคมในการสร้างพื้นที่กลางของการสื่อสารในบริบทความขัดแย้ง ซึ่งสะท้อนอุดมคติของ Habermas อย่างชัดเจนว่า พื้นที่สาธารณะต้องถูก “สร้าง” และ “ธำรงไว้” ผ่านการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง งานทั้งสองชิ้นกำลังบอกเล่าว่าการพัฒนาเกี่ยวพันกับอำนาจ การต่อรอง และความสามารถของผู้คนในการสร้างความหมายใหม่ให้กับพื้นที่ของตน ซึ่งขยายมิติความเข้าใจการพัฒนาสังคมให้พิจารณาทั้งข้อจำกัดและโอกาสในการสร้างพื้นที่สาธารณะที่เป็นธรรมได้อย่างแท้จริง

ต่อเนื่องมาสู่กลุ่มสุดท้าย “**การเรียนรู้ พลเมือง และวัฒนธรรมของคนรุ่นใหม่**” อธิบายแนวคิดพื้นที่สาธารณะไปสู่การก่อรูป “**ผู้มีส่วนร่วม**” ในอนาคต **กฤษณพัชร์ บุญช่วย และพงศ์เสวก เอนกจางค์พร** สะท้อนว่าคนรุ่นใหม่ให้คุณค่ากับประสบการณ์และความหมาย ซึ่งสามารถมองได้ว่าเป็นการสร้างพื้นที่สาธารณะทางวัฒนธรรมรูปแบบใหม่ในบริบทการท่องเที่ยง ขณะที่ **กิตติวัฒน์ ดิษฐประเสริฐ และวรงค์ดี ประโรกิจจักร์** รวมถึง **นัชพล คงพันธ์ และคณะ** ชี้ให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วม การสร้างสรรค์ และการคิดวิเคราะห์ผ่านนวัตกรรม ทั้งแอนิเมชันและเกมพีเคชัน คือ การฝึกฝน “**พลเมืองเชิงเหตุผล**” ได้เช่นกัน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นหัวใจสำคัญของ public sphere

## บทบรรณาธิการ

บทความทั้ง 11 เรื่องในวารสารฉบับนี้ แม้จะมีจุดตั้งต้นของคำถามที่ต้องการหาคำตอบจากศาสตร์ที่แตกต่าง แต่เมื่อพิจารณาร่วมกันภายใต้กรอบแห่งเหตุผลของ Habermas จะเห็นว่าวิธีคิดเรื่องพื้นที่สาธารณะนั้นมิได้ดำรงอยู่ในมิติใดมิติหนึ่ง หากผนวกควมรวมได้ในทุกระดับ ตั้งแต่โครงสร้างองค์กร ระบบบริการ นโยบายสาธารณะ ไปจนถึงการพิจารณารายละเอียดชีวิตประจำวัน โอกาสการเรียนรู้ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้คน วารสารสังคมวิจัยและการพัฒนาจึงมิได้เพียงนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นข้อค้นพบจากบทความ หากตั้งใจเป็นพื้นที่สาธารณะทางวิชาการที่เปิดทางให้ความรู้เหล่านั้นเข้ามา “สนทนาร่วมกัน” อย่างมีชีวิตเพื่อให้มุมมองการพัฒนาสังคมได้อย่างอิสระและมีความหมาย

ในความหลากหลายของบทความที่ถูกร้อยเรียงไว้ในฉบับนี้ จึงมิได้มีเพียงคำตอบ หากยังเต็มไปด้วยความเป็นไปได้ในการจ้องมองสังคมในมิติใหม่ การเชื่อมโยงสิ่งที่ดูแปลกแยกให้เข้ามาหากัน และการขยายขอบเขตของการพัฒนาให้ครอบคลุมทั้งโครงสร้างและรายละเอียดในคุณค่าของการมีชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างแท้จริง

**รองศาสตราจารย์ ดร.นิริตา แสงสิงแก้ว**  
**บรรณาธิการวารสาร**

การเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ  
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

Being a High Performing Organization Affecting Service Efficiencies of  
Samut Sakhon Provincial Employment Office

ชารินทร์ เกษร\* และคชตริย์ เจริญสุข\*\*

Charin Kesorn\* and Khotchatrai Charoensuk\*\*

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม\*

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University\*

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์\*\*

Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration\*\*

E-mail<sup>1</sup> : khotchatrai.cha@nida.ac.th

Date Received : 14 October 2025

Date Revised : 19 March 2026

Date Accepted : 19 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานจัดหางาน ซึ่งมีบทบาทในการให้บริการด้านแรงงานทั้งแก่แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติ บทความวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษา 1) ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร และ 2) วิเคราะห์ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้บริการชาวไทย และแรงงานข้ามชาติรวม 483 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 0.69-0.97) ตัวแปรต้น (Independent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.91 และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.87 ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.84, S.D = .320)

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D = .460) โดยกลุ่มแรงงานข้ามชาติ มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด สะท้อนถึงอุปสรรคด้านการเข้าถึงบริการ และ 2) ปัจจัยองค์การสมรรถนะสูง ได้แก่ รูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ( $\beta = .333, .298, .179$ , และ  $.178$  ตามลำดับ  $R^2 = .837$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้วยเหตุนี้ ควรพัฒนาระบบบริการแบบบูรณาการที่สอดคล้องกับความหลากหลายของผู้รับบริการ รวมถึงส่งเสริมการสร้างองค์การสมรรถนะสูงของหน่วยงานรัฐในระดับจังหวัด เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

**คำสำคัญ :** ผู้รับบริการ, แรงงานข้ามชาติ, องค์การสมรรถนะสูง, ประสิทธิภาพการให้บริการ

### Abstract

The development of high-performance organization (HPO) serves as a critical mechanism in enhancing both the efficiency and equity of access to public services particularly in the context of provincial employment offices, which play a pivotal role in delivering labor-related services to both Thai nationals and migrant workers. This study aims to (1) assess the level of high-performance organization at the Samut Sakhon Provincial Employment Office and (2) analyze factors influencing service efficiency. A quantitative approach was used with a convenience sample of 483 participants, including service providers, Thai service users, and migrant workers. Data were collected via a questionnaire with established content validity (IOC = 0.69–0.97) and high reliability ( $\alpha = 0.91$  for the independent variable;  $\alpha = 0.87$  for the dependent variable). The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings revealed that: (1) the overall level of high-performance organizational characteristics at the Samut Sakhon Provincial Employment Office was high ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D. = .320), as was the level of service efficiency ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D. = .460). Notably, migrant workers reported the lowest level of satisfaction, indicating barriers to service accessibility. (2) Key HPO factors including quality service delivery, effective management, technological utilization, and goal setting significantly influenced service efficiency ( $\beta = .333, .298, .179$ , &  $.178$ ,  $R^2 = .837$ ) at the 0.05 level of statistical significance. In light of these findings, it is recommended that an integrated service delivery system be developed to accommodate the diversity of service users. Furthermore, efforts should be made to promote the development of high-performance public organizations at the provincial level in order to improve service quality and reduce disparities in access to government services.

**Keywords:** Service Recipients, Migrant Workers, High Performance Organizations, Service Efficiencies

## บทนำ

ภายใต้บริบทของการบริหารจัดการภาครัฐยุคปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง (High-Performance Organization: HPO) ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับพลวัตของสังคมที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว องค์การที่พัฒนาไปสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง จึงสามารถสร้างคุณค่าทางสังคมและตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้ทันทั่วทั้งและมีคุณภาพ (Milakovich, 2006, pp. 6-8; De Waal, 2010b, pp. 590-591; Denhardt & Denhardt, 2015)

องค์การสมรรถนะสูงมิได้มุ่งเน้นเพียงการบรรลุผลลัพธ์เชิงปริมาณ เช่น จำนวนผู้รับบริการหรือผลผลิตที่สามารถวัดได้เท่านั้น หากแต่ให้ความสำคัญกับคุณค่าเชิงคุณภาพซึ่งสะท้อนถึงการสร้างความยั่งยืนและความไว้วางใจของสังคม อาทิ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของนโยบายการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามา มีบทบาทในการตัดสินใจ (Osborne, 2006; De Waal, 2018; Elalaoui & Machrouhi, 2024, pp. 598-599) คุณค่าเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึง “คุณภาพการบริหารปกครองที่ดี” (Good Governance) อันเป็นรากฐานในการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างรัฐกับประชาชน และยังทำให้องค์การมีศักยภาพในการปรับตัวต่อพลวัตทางเศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง

ในบริบทการปฏิรูประบบราชการไทยที่ผ่านมา รัฐบาลให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการพัฒนาองค์การภาครัฐให้มีสมรรถนะสูง ผ่านการนำแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ เช่น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวคุณค่า (New Public Service) ซึ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากกว่าการมุ่งผลิตเชิงปริมาณ (ไพโรจน์ ภัทธนากรกุล, 2564, น. 80-81, 98) อย่างไรก็ตาม การทำให้องค์การภาครัฐไทยก้าวสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงยังคงเป็นโจทย์ท้าทาย เนื่องจากต้องเผชิญข้อจำกัดเชิงโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การ และสมรรถนะบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565, น. 4-5)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดในฐานะหน่วยงานระดับพื้นที่ มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการตลาดแรงงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การส่งเสริมการจ้างงาน การจับคู่แรงงานกับนายจ้าง การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิแรงงานตามกฎหมาย การดำเนินงานเหล่านี้มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับคุณภาพชีวิตของแรงงานและความสามารถในการแข่งขันของสถานประกอบการ (กรมการจัดหางาน, 2567, น. 7-9; International Labour Organization, 2022, p. 42-43) จังหวัดสมุทรสาครถือเป็นกรณีศึกษาที่มีนัยสำคัญ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีบทบาทโดดเด่นในฐานะศูนย์กลางอุตสาหกรรมอาหารทะเลและการประมง มีแรงงานข้ามชาติจำนวนมากเข้ามาทำงานในภาคการผลิตและการแปรรูปอาหารทะเล ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายด้านการกำกับดูแลตลาดแรงงานที่ซับซ้อน ทั้งในแง่การจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย การป้องกันการละเมิดสิทธิแรงงาน และการสร้างระบบบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มแรงงานอย่างเท่าเทียม (สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร, 2567, น. 3-4)

สำหรับทางวิชาการมีการศึกษาการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) อย่างต่อเนื่องทั้งในบริบทองค์การภาคเอกชนและภาครัฐ De Waal (2010a, pp. 85–86, 93) ได้ทำการสังเคราะห์หลักฐานจากงานศึกษาจำนวนมากและทดสอบกรอบ HPO ในหลายประเทศ นอกจากนี้ Arshad et al. (2019, pp. 88–89) ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย HPO กับสมรรถนะขององค์การภาครัฐในปากีสถาน โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อยืนยันอิทธิพลของมิติ HPO ต่อผลลัพธ์ด้านสมรรถนะอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาบริบทประเทศไทย โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ด้านแรงงาน งานศึกษาที่ระบุหน่วยงานเป้าหมายชัดเจนยังพบในลักษณะรายพื้นที่หรือกรณีศึกษาเป็นหลัก สุพรรณษา เศษแสงศรี (2559, น. 197–198) ที่ได้ศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือการศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา (ชลิดา กันหาธิลา และคณะ, 2567, น. 47–50) ดังนั้น จึงยังมีโอกาสทางวิชาการในการต่อยอดองค์ความรู้ให้ลึกและเป็นระบบมากขึ้น โดยศึกษาปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานแรงงานระดับพื้นที่

การยกระดับสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครให้เป็น “องค์กรสมรรถนะสูง” จึงเป็นโจทย์วิจัยที่มีความสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ งานศึกษาค้นคว้านี้จะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการบริหารรัฐกิจและการจัดการองค์การ โดยเชื่อมโยงแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงกับมิติการให้บริการภาครัฐ ซึ่งงานวิจัยนี้กำหนดปัจจัย HPO ที่เป็นตัวแปรทำนาย 6 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาบุคลากร 3) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน 4) วัฒนธรรมองค์การที่ดี 5) การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และ 6) การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (De Waal, 2010a, p. 83; Arshad et al. 2019, p. 78) สำหรับการศึกษาเพื่อให้ผลจากงานวิจัยนี้ช่วยเสนอแนวทางและกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรมสำหรับการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวมถึงสามารถต่อยอดเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในการปรับใช้แนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

## การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมตามตารางที่ 1 เป็นการสังเคราะห์เชิงระบบ โดยผู้วิจัยรวบรวมแนวคิด HPO เพื่อสกัดปัจจัยร่วมที่ปรากฏซ้ำในหลายแหล่ง จากนั้นคัดเลือกเฉพาะมิติที่สอดคล้องกับภารกิจงานบริการของสำนักงานจัดหางาน ซึ่งเน้นกลยุทธ์ กระบวนการ เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ การบริหารทุนมนุษย์ และการวัดผล ทำให้ได้ชุดปัจจัยสำหรับนำไปกำหนดตัวแปรเชิงปฏิบัติการในงานวิจัยนี้

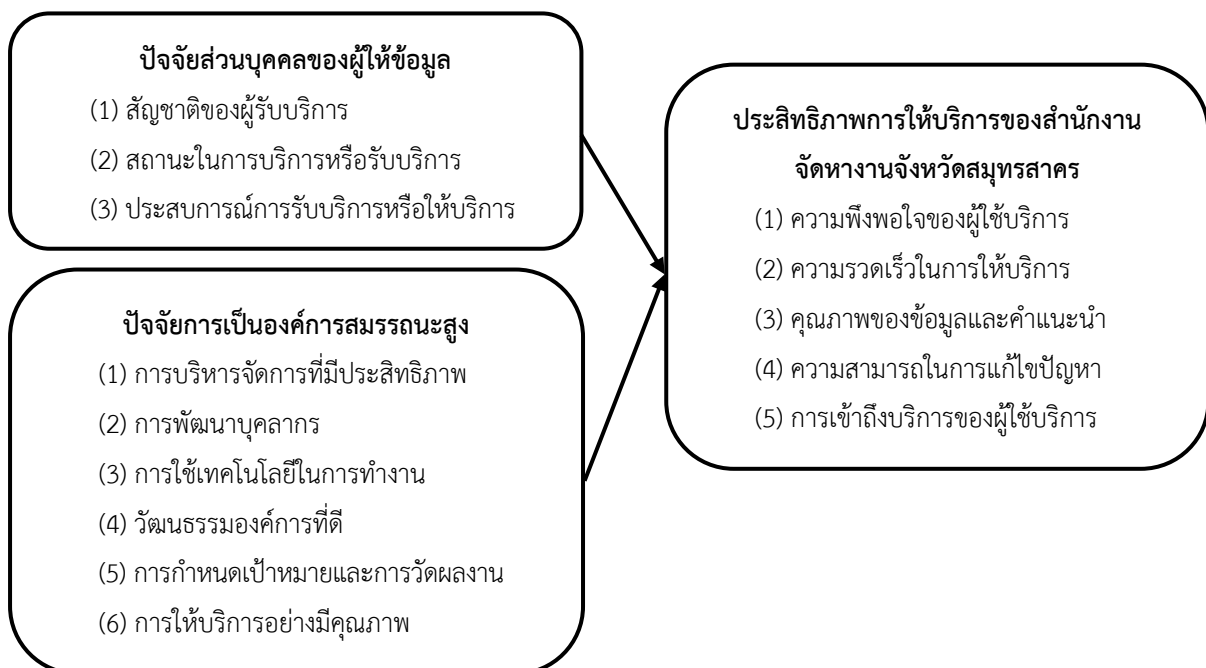
ตารางที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ประเด็นและผู้เขียน	สาระสำคัญ	การนำมาใช้ในงานวิจัย
องค์การสมรรถนะสูง De Waal (2005, pp. 12-13; 2007, pp. 5-9)	รูปแบบขององค์การสมรรถนะสูง ประกอบด้วย กลยุทธ์องค์การ กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ และบทบาทของแต่ละบุคคลในองค์การ	กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ
องค์การสมรรถนะสูง นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2554, น. 61-62) นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2559, น. 444-447)	การบริหารแบบองค์การสมรรถนะสูงที่นำไปสู่ยั่งยืน ประกอบด้วย การบริหารทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง การสร้างวัฒนธรรมองค์การร่วมกัน การสร้างและสะสมองค์ความรู้ การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานและโครงสร้างที่ยืดหยุ่น การบูรณาการวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และทุนมนุษย์ และการบริหารงานที่สร้างคุณค่าที่ดีให้แก่สังคม	การบริหารทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง การสร้างวัฒนธรรมองค์การร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน การบูรณาการวิสัยทัศน์/กลยุทธ์/และทุนมนุษย์ การบริหารงานที่สร้างคุณค่าที่ดีให้แก่สังคม
องค์การสมรรถนะสูง ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557, น. 198)	สาระสำคัญของการจัดการเชิงคุณภาพเพื่อการเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ ประกอบด้วย พันธะผูกพันกับคุณภาพ การปรับตัวอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมทั้งหมด การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี และวิธีการทางวิทยาศาสตร์เน้นที่ลูกค้า เน้นกระบวนการ การให้คำปรึกษาและฝึกอบรม การเคารพความเป็นมนุษย์ และวัฒนธรรมองค์การ นอกจากนี้ ปัจจัยทั้งหมดล้วนมีผลต่อการเรียนรู้องค์การและยังปรากฏในกรอบแนวคิดผลการดำเนินงานองค์การด้วย	การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี เน้นที่ลูกค้า เน้นกระบวนการ การให้คำปรึกษาและฝึกอบรม วัฒนธรรมองค์การ
องค์การสมรรถนะสูง อัมพร ชำรงลักษณ์ (2556, น. 330-332)	ปัจจุบันองค์การเน้นการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเพื่อประสิทธิภาพ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยง สร้างวัฒนธรรมที่มีฐานค่านิยมอย่างแข็งแกร่ง และมุ่งเน้นการบรรลุผลงานจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	การบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเพื่อประสิทธิภาพ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยง สร้างวัฒนธรรมที่มีฐานค่านิยมอย่างแข็งแกร่ง การบรรลุผลงานจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประเด็นและผู้เขียน	สาระสำคัญ	การนำมาใช้ในงานวิจัย
องค์การสมรรถนะสูง ศิริภัตสรศร์ วงศ์ทองดี (2561, น. 130-136)	องค์การสมรรถนะสูงให้ความสำคัญกับการสร้างระบบการบริหารภายใน องค์การ โดยมีหลักการที่ประกอบด้วย กลยุทธ์ที่ชัดเจนต่อเนื่อง การส่งมอบบริการที่มี มาตรฐานให้กับผู้รับบริการ มุ่งเน้นการวัดและประเมินผลงาน การพัฒนาและฝึกอบรม บุคลากร และการใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน	การส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานให้ผู้รับบริการ มุ่งเน้นการวัดและประเมินผลงาน การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร การใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน
องค์การสมรรถนะสูง พลอย สืบวิเศษ (2562, น. 445-454)	ลักษณะขององค์การสมรรถนะสูง ประกอบด้วย คือ การนำองค์การ การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงาน	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์การดำเนินงาน
ประสิทธิภาพ Peterson and Plowman (1953)	ประสิทธิภาพการบริการเกิดจากคุณภาพงาน ปริมาณงาน ความเหมาะสมด้าน เวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมผลลัพธ์ที่มี มาตรฐานและตอบสนองเป้าหมายขององค์กร	คุณภาพงาน ปริมาณงาน ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย
ประสิทธิภาพ Virtanen and Jalonen (2023)	ประสิทธิภาพของการให้บริการในบริบทสาธารณสุขไม่ควรวัดด้วยตัวเลขเพียง อย่างเดียว (เช่น จำนวนคนเข้ารับบริการ) แต่ควรมองผ่าน “คุณค่าที่ประชาชนได้รับ” และความสามารถของบริการในการส่งเสริมความเป็นธรรม ความยั่งยืน และความ ไว้วางใจต่อรัฐ ซึ่งทั้งหมดนี้คือรากฐานของ “ประสิทธิภาพในเชิงคุณค่า” ของบริการ สาธารณสุข	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของข้อมูลและคำแนะนำ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ
ประสิทธิภาพ Saputra, et al. (2024)	ประสิทธิภาพการให้บริการสะท้อนความสามารถขององค์การในการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตอบสนองผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยสำคัญคือ นวัตกรรม ทรัพยากรมนุษย์ ความรู้ ความยั่งยืน และเทคโนโลยี	คุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็ว การจัดการความรู้ การใช้เทคโนโลยีให้ทุกคนเข้าถึงบริการ
ประสิทธิภาพ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2561, น. 164-165)	ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดที่เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า วัดได้ด้วยอัตราส่วน ผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า มีรากฐานจากการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ในยุคอุตสาหกรรม โดยมุ่งวัดผลผ่านเวลาและปริมาณการผลิต	ประสิทธิภาพด้านเวลา คุณภาพของผลลัพธ์ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จากการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมในประเด็นองค์การสมรรถนะสูง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะองค์การเกิดจากการบูรณาการปัจจัยด้านการบริหารจัดการ กระบวนการบริการ เทคโนโลยี และการกำกับผลการดำเนินงานผ่านเป้าหมายและตัวชี้วัด ซึ่งล้วนเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยจึงคัดเลือกปัจจัย HPO ที่สอดคล้องกับบริบทสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร และสามารถแปลงเป็นตัวชี้วัดเชิงปฏิบัติได้ เพื่อนำไปสร้างสมการทำนาย โดยกำหนดตัวแปรต้น 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาบุคลากร 3) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน 4) วัฒนธรรมองค์การที่ดี 5) การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และ 6) การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตัวแปรตามด้านประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) คุณภาพของข้อมูลและคำแนะนำ 4) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 5) การเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง และศึกษาปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร โดยตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ไว้ 3 สมมติฐาน

### 1. สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานที่ 3 สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 103 คน และผู้รับบริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยแบ่งผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการชาวไทย และผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) เนื่องจากประชากรผู้รับบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีความหลากหลายและมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงการเก็บข้อมูล โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานข้ามชาติซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลา ภาษา และความพร้อมในการให้ข้อมูล รวมถึงข้อจำกัดเชิงปฏิบัติการของหน่วยงานในช่วงเวลาการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่เข้าถึงได้จริง ณ จุดบริการในช่วงเวลาศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนสถานการณ์บริการจริง ทั้งนี้ เพื่อลดอคติจากการสุ่มแบบบังเอิญ ผู้วิจัยกำหนดแนวทางเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหลัก (ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการคนไทย และแรงงานข้ามชาติ) และกระจายการเก็บข้อมูลตามวัน ช่วงเวลา จุดบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 83 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกแบบสะดวกโดยมุ่งให้ครอบคลุมหน่วยงานย่อยและระดับตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความครอบคลุมของมุมมองผู้ให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้งชาวไทย และแรงงานข้ามชาติใช้ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งทางสังคมศาสตร์กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมของคณะผู้วิจัย นำไปสู่การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อความที่แบ่งระดับความคิดเห็นตาม (Likert Scale) 5 ระดับ ที่กำหนดเกณฑ์คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้ (1 มีค่าเท่ากับน้อยที่สุด) (2 มีค่าเท่ากับน้อย) (3 มีค่าเท่ากับปานกลาง) (4 มีค่าเท่ากับมาก) และ (5 มีค่าเท่ากับมากที่สุด) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567, น. 75)

การตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยการหาความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งกำหนดการพิจารณาให้คะแนน +1 คะแนน หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 0 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (วรรณิ แกมเกตุ, 2555, น. 219-221) จากนั้นนำคะแนนผลการพิจารณามาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์ โดยเลือกใช้ข้อความที่ผ่านเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 0.50 ซึ่งข้อความในแบบสอบถามในครั้งนี้มีค่า IOC ระหว่าง 0.69-0.97 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบนำร่อง (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567, น. 92-96) แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความเชื่อมั่นสูง Cronbach (1990, pp. 202-204) ซึ่งข้อความในแบบสอบถามที่ตัวแปรต้น (Independent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.91 และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.87 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นถึงเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และทำการปรับปรุงและจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่มีทั้งฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาต่างประเทศ เพื่อทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการควบคุมความเอนเอียงจากการตอบแบบเข้าข้างตนเอง (Social Desirability Bias) ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยวิธีการดังนี้ 1) จัดทำแบบสอบถามที่ไม่มีการเก็บข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคล หรือตำแหน่งเฉพาะได้ 2) ชี้แจงกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการวิจัยที่ไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้ตอบสามารถปฏิเสธ หรือยุติการตอบได้ทุกเมื่อ 3) ให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งคืนในซองปิดผนึก เพื่อลดแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา 4) ใช้คำถามที่เป็นกลางและมีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบเพื่อช่วยลดการตอบตามความคาดหวัง โดยเจ้าหน้าที่ประเมินปัจจัย HPO ที่เป็นการจัดการภายใน ส่วนผู้รับบริการประเมินเฉพาะผลลัพธ์และประสบการณ์ ณ จุดบริการ

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณคณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่ม (T-test) และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าสัมพัทธ์การถดถอยพหุคูณสำหรับศึกษาปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567, น. 204-210)

#### 5. แนวทางการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามแนวทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ด้านพฤติกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์อย่างเคร่งครัด โดยผู้วิจัยได้ผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หนังสือรับรองเลขที่ 2567018 และ 2567009 ก่อนเริ่มเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับขั้น พร้อมชี้แจงข้อมูลการวิจัยแก่ผู้เข้าร่วมอย่างชัดเจน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขั้นตอน ระยะเวลา ประโยชน์และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น สิทธิในการปฏิเสธหรือถอนตัวโดยไม่เสียสิทธิใด ๆ และแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (informed consent) ผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลโดยสมัครใจ และสามารถยุติการตอบแบบสอบถาม หรือการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบต่อสถานะหรือสิทธิของตน

ด้านการคุ้มครองข้อมูลและความลับ ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไม่ระบุตัวตน (anonymization) โดยงดการบันทึกชื่อ ข้อมูลที่ระบุตัวบุคคล หรือรายละเอียดที่สามารถเชื่อมโยงกลับไปยังผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เฉพาะข้อมูลที่ตอบครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด และผลการวิจัยนำเสนอในลักษณะภาพรวม (aggregate) เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายบุคคล หรือข้อมูลอ่อนไหว ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้เข้าร่วม หน่วยงาน หรือองค์การ

เมื่อสิ้นสุดการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำลายแบบสอบถามและเอกสารการวิจัยตามแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเก็บรักษาหลักฐานการดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นในแต่ละช่วง เพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest) ที่อาจมีอิทธิพลต่อการออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ หรือการนำเสนอผลการวิจัย และดำเนินการวิจัยด้วยความซื่อสัตย์ทางวิชาการและความรับผิดชอบต่อผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างเหมาะสม

## ผลการศึกษา

## 1. ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และทดสอบสมมติฐานที่ 1 การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงในมุมมองผู้รับบริการ

ความคิดเห็นต่อปัจจัย การเป็นองค์การสมรรถนะสูง	ผู้รับบริการคนไทย			ผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	4.15	.674	มาก	3.71	.601	มาก
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.35	.655	มากที่สุด	3.70	.587	มาก
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	4.01	.771	มาก	2.65	.617	น้อย
4. ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี	4.30	.711	มากที่สุด	3.57	.632	มาก
5. ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	4.19	.677	มาก	3.37	.583	ปานกลาง
6. ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.26	.682	มากที่สุด	3.48	.626	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.21</b>	<b>.602</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.42</b>	<b>.445</b>	<b>มาก</b>

$\bar{x} = 3.82$  ระดับความคิดเห็น มาก

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการคนไทยในการศึกษาคั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D = .602) เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการคนไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D = .655) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D = .711) ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D = .682) ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D = .677) ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D = .674) และด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D = .771) ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติในการศึกษาคั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D = .445) เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.71$ , S.D = .601) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{x} = 3.70$ , S.D = .587) ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี ( $\bar{x} = 3.57$ , S.D = .632) ด้านรูปแบบการให้บริการ

อย่างมีคุณภาพ ( $\bar{x} = 3.48$ , S.D = .626) ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ( $\bar{x} = 3.37$ , S.D = .583) และด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ( $\bar{x} = 2.65$ , S.D = .617) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 2

จากข้อมูลสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงระหว่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยและกลุ่มผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติได้ว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการคนไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D = .602) กลุ่มผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ มีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D = .445) และระดับความคิดเห็นของทั้ง 2 กลุ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.82$  S.D = .320) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 3** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในมุมมองผู้ให้บริการ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	4.04	.699	มาก
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.69	.817	มาก
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	3.63	.715	มาก
4. ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ดี	3.89	.798	มาก
5. ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	3.89	.798	มาก
6. ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.03	.682	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>	<b>.653</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการในการศึกษาคั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D = .653) เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D = .699) ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D = .682) ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D = .798) ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D = .798) ด้านการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D = .817) และด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D = .715) ตามลำดับ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดในการเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กร ในขณะที่การพัฒนาบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ควรได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติม เพื่อให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครสามารถปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

## 2. การศึกษาปัจจัยองค์การสมรรถนะสูงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

### ตารางที่ 4 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของตัวแปรต้นในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ปัจจัยของตัวแปรต้น	Tolerance	VIF	สรุปผล
การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	0.230	4.339	ผ่าน
รูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	0.241	4.145	ผ่าน
วัฒนธรรมองค์การที่ดี	0.296	3.376	ผ่าน
การพัฒนาบุคลากร	0.317	3.156	ผ่าน
การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	0.377	2.651	ผ่าน
การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	0.577	1.733	ผ่าน

หมายเหตุ : ใช้เกณฑ์พิจารณา Tolerance > .10 และ VIF < 10 (หรือเข้มงวดขึ้น VIF < 5)

ตารางที่ 4 จากผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของตัวแปรต้นในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณก่อนดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Tolerance) ของตัวแปรต้นอยู่ในช่วง 0.23-0.58 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ (.10) สะท้อนว่าตัวแปรต้นแต่ละตัวมีความแปรปรวนเฉพาะของตนเองเหลืออยู่ในระดับเพียงพอและไม่ได้ถูกอธิบายซ้ำด้วยตัวแปรอื่นมากเกินไป ขณะเดียวกันค่าสัมประสิทธิ์การเพิ่มความแปรปรวน (VIF) อยู่ในช่วง 1.72 – 4.34 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับเกณฑ์เข้มงวดที่นิยมใช้ VIF < 5 แสดงว่าไม่มีตัวแปรใดมีความสัมพันธ์ทับซ้อนกับตัวแปรอื่นในระดับที่จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณไม่เสถียรหรือทำให้ค่า (Beta  $\beta$ ) เกิดการบิดเบือน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมในด้านสมมติฐานเรื่องความเป็นอิสระเชิงสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้น กล่าวคือ ตัวแปรทำนายทั้ง 6 ด้านสามารถถูกนำเข้ามาสมการถดถอยพร้อมกันได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันสูงเกินไป ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยจึงมีความน่าเชื่อถือในเชิงการตีความอิทธิพลของแต่ละตัวแปรต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่ออธิบายตัวแปรตามได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 5 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	B	$\beta$	t	P
<b>ตัวทำนายปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง</b>				
1. ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	.248	.298	11.497	.000*
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร	.028	.027	1.090	.276
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	.164	.179	8.453	.000*
4. ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี	.000	.000	-.007	.995
5. ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	.178	.178	6.474	.000*
6. ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	.310	.333	11.401	.000*
Multiple R = .915      Std.Error = .298				
Multiple R <sup>2</sup> = .837				
Adjusted R <sup>2</sup> = .836				

หมายเหตุ : \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การคัดเลือกตัวแปรทุกตัวคำนวณด้วยสมการพร้อมกัน (Enter Regression) ผลปรากฏว่า จากตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ( $R^2 = .837$ ) จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ (Beta  $\beta$ ) เพื่อพิจารณาตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร โดยพบว่า ตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน สามารถอธิบายได้ดี ซึ่งมีค่า  $\beta$  เท่ากับ .333, .298, .179, และ .178 ตามลำดับ

จึงอธิบายได้ว่า จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการทั้งคนไทยและแรงงานข้ามชาติ ในตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ดังนั้น สำนักงานฯ ควรเน้นการพัฒนาทั้งในด้านการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการให้บริการที่จะสามารถ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

### 3. ความแตกต่างระหว่างสถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ทดสอบสมมติฐานที่ 3 สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตัวแปรตาม	ผู้รับบริการ	n (400)	$\bar{x}$	S.D.	T	P-Value
ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	คนไทย	215	4.12	.602	15.05	.001
	แรงงานข้ามชาติ	185	3.14	.445		
		46.25				

หมายเหตุ : \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ผลการทดสอบความแตกต่างด้วย T-test พบว่า ระหว่างผู้รับบริการคนไทย (n=215 ร้อยละ 53.75) และแรงงานข้ามชาติ (n=185 ร้อยละ 46.25) โดยผู้รับบริการคนไทยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าแรงงานข้ามชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มคนไทย  $\bar{x} = 4.12$ , S.D.= .602 ขณะที่แรงงานข้ามชาติ  $\bar{x} = 3.14$ , S.D.= .445 ผลการทดสอบให้ค่า T=15.05 และมีค่า  $p < .001$  สะท้อนว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวมแตกต่างกันระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการคนไทยประเมินการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ในภาพรวมสูงกว่าแรงงานข้ามชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่า ความแตกต่างของการรับรู้สมรรถนะที่เกิดจากเงื่อนไขการเข้าถึงบริการและทรัพยากรของผู้รับบริการไม่เท่ากัน จึงสะท้อนความแตกต่างของมาตรฐานการให้บริการเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ผู้รับบริการคนไทยมักมีความคุ้นชินกับขั้นตอนและภาษาราชการ รวมทั้งมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและเอกสารที่ต้องใช้มากกว่า ทำให้การติดต่อบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและรับรู้ประสิทธิภาพสูงกว่า ขณะที่แรงงานข้ามชาติอาจเผชิญข้อจำกัดด้านภาษา การทำความเข้าใจเอกสาร และการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลาและความพร้อมของเอกสารประกอบ จึงมีแนวโน้มรับรู้ความล่าช้า ความซับซ้อน และความยากในการเข้าถึงบริการมากกว่า ส่งผลให้การประเมินสมรรถนะองค์การในภาพรวมต่ำลง นอกจากนี้ หากกระบวนการบริการพึ่งพาช่องทางดิจิทัลหรือระบบข้อมูลเป็นสำคัญ ช่องว่าง

ด้านทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงข้อมูลของแรงงานข้ามชาติยิ่งทำให้การใช้บริการไม่ต่อเนื่อง ซึ่งลดทอนการรับรู้ความมีประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม ดังนั้น ผลต่างคะแนนระหว่างสองกลุ่มจึงชี้ให้เห็นประเด็นเชิงนโยบายด้านความเสมอภาคในการเข้าถึง และความจำเป็นของการออกแบบบริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการหลากหลายภาษาและสถานะ เพื่อให้สมรรถนะองค์การสะท้อนในประสบการณ์ของทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

## สรุปผลการศึกษา

โดยภาพรวมสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D. = .320) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ รูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ( $\beta = .333$ ) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ( $\beta = .298$ ) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ( $\beta = .179$ ) การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ( $\beta = .178$ ) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยสามารถอธิบายประสิทธิภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 91.5 ของความแปรปรวน ( $R^2 = .837$ ) ดังนั้น การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงในด้านดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างการบริหาร การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และการออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อกลุ่มผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างสถานะผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ ผลการเปรียบเทียบด้วยการทดสอบทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่ม (T-test) พบว่า ผู้รับบริการคนไทย ( $n=215$ ) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงกว่าแรงงานข้ามชาติ ( $n=185$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ผู้รับบริการคนไทย  $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = .602; แรงงานข้ามชาติ  $\bar{x} = 3.14$ , S.D. = .445;  $T = 15.05$ ;  $p = .001$ ) ความแตกต่างในระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมสะท้อนถึงความคาดหวังและประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้บริการ โดยกลุ่มผู้รับบริการคนไทยอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่า เนื่องจากความคุ้นเคยกับระบบและบริบทของการให้บริการในประเทศไทย ขณะที่กลุ่มแรงงานข้ามชาติอาจมีการปรับตัวต่อระบบที่แตกต่างจากบ้านเกิดของตนเอง ทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ลดลง นอกจากนี้ ความแตกต่างที่ชัดเจน คือ กลุ่มแรงงานข้ามชาติมีความคิดเห็นในด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เนื่องจากการขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีหรือการปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ในบริบทของการทำงานในประเทศไทย ความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายในด้านความคาดหวังและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งควรนำมาพิจารณาในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาศาสามารถทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก ส่วนสมมติฐานที่ 2 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยองค์การสมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมาย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสมมติฐานที่ 3 พบว่า สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การอภิปรายผลการวิจัย

การจัดการองค์การและการบริหารงานบริการสาธารณะ อธิบายว่า องค์การสมรรถนะสูง เกิดจากการบูรณาการขีดความสามารถด้านการบริหาร กระบวนการส่งมอบบริการ เทคโนโลยี และการกำกับผลการดำเนินงานผ่านเป้าหมายตามตัวชี้วัด ซึ่งเป็นกลไกที่เชื่อมโยงไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการโดยตรง ดังนั้น ผลการศึกษาค้นคว้าจึงสอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าว เนื่องจากผลถดถอยยืนยันว่ารูปแบบบริการ คุณภาพ การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และเป้าหมายหรือการวัดผลงานเป็นตัวทำนายประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์การสมรรถนะสูง ของทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557, น. 198) และอัมพร อารังลักษณ์ (2556, น. 330-332) ที่เน้นลูกค้า กระบวนการ เทคโนโลยี ความยืดหยุ่น และความคุ้มค่า รวมถึงแนวคิดของ ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2561, น. 130-136) และ พลอย สืบวิเศษ (2562, น. 445-454) ที่เน้นมาตรฐานการส่งมอบบริการ การวัดและประเมินผลงาน และการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี

ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยและกลุ่มผู้ให้บริการ ขณะที่กลุ่มแรงงานข้ามชาติมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่า ซึ่งสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำในการรับรู้และเข้าถึงบริการภาครัฐในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายทั้งในด้านภาษา วัฒนธรรม และความเข้าใจต่อระบบราชการไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มยุรี คำภีร์มย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2566, น. 11) ที่พบว่า องค์การสมรรถนะสูงด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์การ วินุลาศ เจริญชัย และคณะ (2565, น. 440-444) ซึ่งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต เป้าหมายผลลัพธ์ และรูปแบบขององค์การ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผลักดันให้องค์การก้าวสู่ความเป็นองค์การสมรรถนะสูง อัศมาฮัล เบ็ญวาเต็ง (2562, น. 148) แนวทางเชิงนโยบายและปฏิบัติ การปรับโครงสร้าง การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการบริหารที่มีความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นุชนาฏ จิตตสะอาด และคณะ (2566, น. 737-738) ความสำเร็จขององค์การสมรรถนะสูงไม่ได้ขึ้นกับเพียงการวางแผนหรือผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงระบบการจัดการความรู้ การสร้างวัฒนธรรมองค์การ การมีเกณฑ์ประเมินผลที่ชัดเจน และการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในทุกๆระดับ การเรียนรู้จากรูปแบบองค์การต่าง ๆ ดังนั้น ความสำเร็จของสำนักงานจัดหางานฯ ส่วนหนึ่งมาจากความสามารถในการพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็สะท้อนถึงข้อจำกัด

ในการเข้าถึงของกลุ่มแรงงานข้ามชาติ ซึ่งอาจเกิดจากการออกแบบระบบที่ยังไม่ตอบโจทย์การเข้าถึงของกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการชาวไทยและแรงงานข้ามชาติ ยังสะท้อนจุดอ่อนที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และการออกแบบบริการที่มีความยืดหยุ่นและหลากหลายทางวัฒนธรรม

ปัจจัยองค์การสมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมายและการวัดผล มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 91.5 ซึ่งแสดงถึงอิทธิพลระหว่างปัจจัยภายในองค์การกับผลลัพธ์การให้บริการ โดยเฉพาะในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจด้านบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pham et al. (2023, pp. 827-828) ที่พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลกับความพึงพอใจของผู้ใช้และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร มยุรี คำภิรมย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2566, น. 9-11) เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ Fioretto et al. (2024, pp. 522-523) การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เพื่อทำการระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพขององค์กร มยุรี คำภิรมย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2566, น. 9-11) เพราะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการในบริบทของประเทศไทย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้นำกรอบแนวคิดองค์การสมรรถนะสูง (High-Performance Organization: HPO) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐในระดับจังหวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเลือกศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีความท้าทายเฉพาะด้านจากการเป็นพื้นที่ศูนย์กลางแรงงานข้ามชาติ ผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยสำคัญทั้งสิ้นด้านขององค์การสมรรถนะสูง ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในบริบทดังกล่าว จึงไม่เพียงยืนยันความสอดคล้องของกรอบทฤษฎีกับการปฏิบัติจริง แต่ยังสะท้อนการขยายขอบเขตของแนวคิดองค์การสมรรถนะสูงมาสู่ภาครัฐที่ต้องจัดการกับความหลากหลายทางสังคมและแรงงาน จนในท้ายที่สุดของงานนี้ในการมุ่งเสนอแนวทางเชิงปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นต้นแบบในการออกแบบองค์การสาธารณะให้มีสมรรถนะสูงภายใต้เงื่อนไขที่ซับซ้อนและเฉพาะเจาะจงของสังคมไทย

สำหรับหน่วยงานแรงงานระดับจังหวัดยังคงเผชิญปัญหาเชิงความเป็นธรรมของบริการอย่างเป็นรูปธรรม แม้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงและประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลลัพธ์เชิงประสบการณ์บริการไม่เท่ากันตามสถานะผู้รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการชาวไทยและแรงงานข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งทำให้ประเด็นความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการของแรงงานข้ามชาติถูกทำให้

เห็นเป็นหลักฐานเชิงปริมาณ ไม่ใช่เพียงข้อสังเกตทั่วไป นอกจากนี้ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงต่อบริบทสำนักงานจัดหางานระดับจังหวัด โดยพัฒนาแบบจำลองปัจจัยองค์การสมรรถนะสูงซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้สูง ซึ่งหน่วยงานสามารถจัดลำดับการปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานรองรับ ทั้งในมิติการยกระดับคุณภาพบริการและการลดช่องว่างการเข้าถึงของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย

จากการศึกษาที่สะท้อนสำนักงานจัดหางานเห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ควรเร่งพัฒนา ได้แก่ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และการออกแบบบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกลุ่มเปราะบางอย่างแรงงานข้ามชาติ อันก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Leave No One Behind) พร้อมทั้งเสริมสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ สำหรับการกำหนดนโยบายด้านแรงงานและการปฏิรูประบบราชการเชิงพื้นที่ เพื่อผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการพัฒนาระบบราชการ 4.0

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมการจัดหางานควรมุ่งลดอุปสรรคด้านภาษาและขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการยื่นเรื่องด้วยการจัดทำคู่มือ แบบฟอร์ม และป้ายแสดงขั้นตอนอย่างน้อย 2-3 ภาษา พร้อมใช้สัญลักษณ์มาตรฐานเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจได้รวดเร็ว จัดตั้งจุดช่วยเหลือ (Assisted Service Desk) สำหรับให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารและการตรวจความครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ เพื่อลดการกลับมาดำเนินการซ้ำ รวมถึงพัฒนาระบบคิว นัดหมาย ติดตามสถานะที่รองรับการสื่อสารหลายภาษา เช่น การติดตามเรื่องผ่าน QR และการแจ้งเตือนสถานะ เพื่อเพิ่มความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ

1.2 กรมการจัดหางานควรยกระดับการวัดผลจากเชิงเอกสารสู่เชิงผลลัพธ์บริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ติดตามได้จริง เช่น เวลาเฉลี่ยรอคิว เวลาเฉลี่ยปิดเรื่อง อัตรากลับมาซ้ำเพราะเอกสารไม่ครบ และระดับการเข้าถึงของแรงงานข้ามชาติ พร้อมจัดทำระบบแสดงผล “Dashboard” รายเดือนแยกกลุ่มคนไทยและแรงงานข้ามชาติ เพื่อสะท้อนให้เห็นและลดช่องว่างการเข้าถึงอย่างเป็นระบบ และขับเคลื่อนการปรับปรุงตามวงจร PDCA ให้เป็นมาตรฐาน

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

2.1 ดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มแรงงานข้ามชาติ เพื่อเข้าใจถึงอุปสรรคเชิงโครงสร้าง วัฒนธรรม และภาษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ จะช่วยเติมเต็มข้อจำกัดของการวิจัยเชิงปริมาณในการสะท้อนประสบการณ์ที่หลากหลายและลึกซึ้งของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความเปราะบาง

2.2 ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบขององค์การสมรรถนะสูงกับผลลัพธ์ทางสังคมในระยะยาว เช่น การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ การสร้างความไว้วางใจต่อภาครัฐในกลุ่มแรงงานข้ามชาติ เป็นต้น เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมมิติสังคม และสามารถนำไปออกแบบนโยบายเชิงกลยุทธ์

## เอกสารอ้างอิง

กรมการจัดหางาน. (2567). รายงานประจำปี 2567 กรมการจัดหางาน. กรมการจัดหางาน.

ชลิดา กันหาลีลา, วิไลลักษณ์ เซาว์พลกรัง และจักรีวัชรระ กันบุรมย์. (2567). การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 43-56.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2557). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 14). แชนโพร พรินติ้ง.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2561). *ทฤษฎีองค์การ มุมมองต่างกระบวนทัศน์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ดี.เค.ปริ้นติ้งเวิลด์.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2567). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 20). เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.

นิสตาร์ก เวชยานนท์. (2554). *มิติใหม่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.

นิสตาร์ก เวชยานนท์. (2559). *การบริหารทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มมูลค่า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.

นุชนาฏ จิตต์สะอาด, ปิยะนุช เงินคล้าย และสมาน งามสนิท. (2566). การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การสมรรถนะสูง. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 13(3), 728-739.

พลอย สืบวิเศษ. (2562). *การวิเคราะห์องค์การและการจัดการวิถีสู่การปฏิบัติสำหรับผู้บริหารทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในศตวรรษที่ 21*. รัตนไตร.

ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2564). *ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). รัตนไตร.

มยุรี คำภิรมย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2566). ผลกระทบขององค์การสมรรถนะสูงที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 16(2), 1-14.

วรรณิ แกมเกตุ. (2555). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วินุลาศ เจริญชัย, นพคุณ คุณาชีวะ, บุศรา นิยมเวช และสัญญา เคนาภูมิ. (2565). การสังเคราะห์องค์ประกอบองค์การสมรรถนะสูง. *Journal of Modern Learning Development*, 7(2), 438-454.

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2561). *ผู้นำนักบริหารกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ 4.0*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร. (2567). *รายงานประจำปี 2567 สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร*. สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร.
- สุพรรณฯ เศษแสงศรี. (2559). การพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 13(61), 197–208.
- อัมพร ชำรงลักษณ์. (2556). *องค์การ : ทฤษฎี โครงสร้าง และการออกแบบ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศมาอีล เบ็ญวาเต็ง. (2562). *การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมทางหลวง [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Arshad, M. A., Khan, Q., & Khan, S. (2019). Empirical analysis of HPO framework in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Public Leadership*, 15(2), 78-93.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5<sup>th</sup> ed.). Harper Collins.
- De Waal, A. A. (2005). *The foundations of Nirvana, the characteristics of a High Performance Organization*. Hyperion.
- De Waal, A. A. (2007). The Characteristics of a High Performance Organization. *Business Strategy Series*, 8(3), 1-10.
- De Waal, A. A. (2010a). Achieving high performance in the public sector. *Public Performance & Management Review*, 34(1), 83-106.
- De Waal, A. A. (2010b). Achieving high performance in the public sector: A study of the applicability of the high-performance organization framework. *Public Management Review*, 12(4), 581–599.
- De Waal, A. A. (2018). *High performance managers: Creating and leading high-performance organizations*. Praeger.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Elalaoui, A., & Machrouhi, M. (2024). Literature review: Public governance in service of sustainable development in the era of new public management. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 5(9), 589–603.
- Fioretto, S., Masciari, E., & Napolitano, E. V. (2024). A Brief Discussion on KPI Development in Public Administration. *A Print-December*, 13, 1-8.
- International Labour Organization. (2022). *ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work and its Follow-up*. International Labour Organization.

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Milakovich, M. E. (2006). *Improving service quality in the global economy: Achieving high performance in public and private sectors*. Routledge.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review, 8*(3), 377–387.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3<sup>rd</sup> ed). Irwin.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy, 43*(4), 812–833.
- Saputra, N., Putera, R. E., Zetra, A., Azwar, Valentina, T. R., & Mulia, R. A. (2024). Capacity building for organizational performance: a systematic review, conceptual framework, and future research directions. *Cogent Business & Management, 11*(1), 1-39.
- Virtanen, P., & Jalonen, H. (2023). Public value creation mechanisms in the context of public service logic: an integrated conceptual framework. *Public Management Review, 26*(8), 2331–2354.

นวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทผู้พิการตาม  
แนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Social Innovation That Affects The Management of Human Resources  
for People with Disabilities According to The Guidelines of Private  
Enterprise Entrepreneurs in Bangkok

บุญชาญ ผ่านสุวรรณ, ปัญญา จันทกิจ, ชุมพล รอดแจ่ม, ธวัชชัย สู่เพื่อน และเอกโอฬาร โชติอนุสรณ์  
Boonchan Phansuwan, Panyada Chantakit, Chumpon Rodjaem, Thawatchai Supuean,  
and Ekkolarn Chotanusorn

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

E-mail<sup>1</sup> : s65567810012@ssru.ac.th

Date Received : 23 April 2025

Date Revised : 22 October 2025

Date Accepted : 8 December 2025

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมและปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ และ (2) ศึกษานวัตกรรมทางสังคมที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จาก 333 องค์กร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและแนวคำถามในการสัมภาษณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ (IOC = 0.67–1.00, Cronbach's Alpha = 0.783) สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า (1) องค์กรให้ความสำคัญกับระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมและปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการในองค์กรเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก และ (2) นวัตกรรมทางสังคม ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะและความรู้ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม การสร้างเครือข่ายและ

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

พันธมิตร และการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นสามารถทำนายตัวแปร Y ได้ร้อยละ 77.5 ทั้งนี้ ควรมีแนวทางนวัตกรรมทางสังคมมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความเท่าเทียมและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานคนพิการได้ อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการจ้างงานคนพิการนั้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาทักษะและความรู้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง และการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

**คำสำคัญ :** นวัตกรรมทางสังคม, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, คนพิการ, ผู้ประกอบการองค์กรเอกชน

### Abstract

This research aimed to (1) investigate the levels of social innovation factors and human resource management (HRM) factors for employees with disabilities, and (2) identify social innovation factors influencing the HRM of employees with disabilities according to the approaches implemented by private sector organizations in Bangkok. The study employed a mixed-methods approach. The samples comprised 333 executives and HR officers, along with 5 key informants. The research instruments included questionnaires and in-depth interview guidelines that passed content validity (IOC = 0.67–1.00) and reliability testing (Cronbach's Alpha = 0.783). Data analysis utilized descriptive statistics, stepwise multiple regression analysis, and content analysis. The results indicated that (1) private organizations in Bangkok highly emphasized the importance of both social innovation factors and HRM factors for disabled employees, and (2) the social innovation factors significantly influencing HRM approaches for employees with disabilities at a statistical significance level of 0.01 included skill and knowledge development, creation of an open organizational culture, adaptation of the work environment, building networks and partnerships, and technology application. The stepwise multiple regression analysis revealed that these factors could predict the dependent variable at 77.5%. Implementing social innovation strategies in HRM enables organizations to foster equality and enhance the performance of employees with disabilities. However, successful disability employment relies on systematic skill and knowledge development, cultivating an open organizational culture, and creating a supportive and accessible work environment.

**Keywords:** Social Innovation, Human Resource Management, Disabilities, Private Sector Enterprises

## บทนำ

นวัตกรรมทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการรวมกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะในบริบทของ คนพิการ องค์การระหว่างประเทศ เช่น องค์การอนามัยโลกและธนาคารโลก ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาแนวทางที่ช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของคนพิการในสังคมผ่านรายงานที่นำเสนอกรอบแนวคิด และแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ในระดับโลก (World Health Organization & World Bank, 2011) ขณะเดียวกัน ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสิทธิของคนพิการผ่านกฎหมายและนโยบายต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งเน้นการจ้างงานและการพัฒนาศักยภาพของคนพิการให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2560) อย่างไรก็ตาม อัตราการจ้างงานของคนพิการในประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับต่ำ โดยมีคนพิการที่ขึ้นทะเบียนกว่า 2 ล้านคน แต่มีเพียงร้อยละ 2.5 เท่านั้นที่สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2565) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนถึงช่องว่างระหว่างนโยบายและการปฏิบัติจริง รวมถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวทางที่สามารถสนับสนุนให้คนพิการเข้าถึงโอกาสทางอาชีพได้อย่างเท่าเทียม

แนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างสังคมที่ครอบคลุมและยั่งยืน งานวิจัยของ Heinze and Naegele (2022) ศึกษากระบวนการดูแลผู้สูงอายุที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นตัวอย่างของนวัตกรรมทางสังคมที่ช่วยให้ประชากรกลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง นวัตกรรมทางสังคมไม่เพียงช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริง Mulgan (2019) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วมของสังคมและการพัฒนาแนวคิดเชิงนวัตกรรมสามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับโลก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cajiaba-Santana (2014) ที่เน้นถึงบทบาทของนวัตกรรมทางสังคมในการปรับตัวให้เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมทางสังคมเป็นกลไกที่สามารถช่วยลดช่องว่างทางโอกาส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มประชากรที่อยู่ชายขอบของสังคม ในบริบทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ Nachmias and Caven (2019) ศึกษาแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมการจ้างงานของคนพิการ โดยชี้ให้เห็นว่าการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตรและครอบคลุมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คนพิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Noe et al. (2021) ยังเน้นถึงความสำคัญของการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความหลากหลายของบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเท่าเทียมและการพัฒนาที่ยั่งยืน

การศึกษาเกี่ยวกับการรวมกลุ่มเปราะบางเข้าสู่ตลาดแรงงานยังเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจในระดับนานาชาติ Zhou et al. (2020) ได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการแทรกแซงในสถานที่ทำงานเพื่อสนับสนุนแรงงานคนพิการ โดยเน้นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับความหลากหลายของพนักงาน นอกจากนี้ Kulkarni and Lengnick-Hall (2013) ยังศึกษาถึงอุปสรรคที่คนพิการต้องเผชิญในการทำงาน และเสนอแนวทางในการปรับเปลี่ยนนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อให้สามารถรองรับแรงงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นวัตกรรมทางสังคมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหานี้ โดยการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมในการเข้าถึงงานและพัฒนาอาชีพ กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อนทั้งในเชิงสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้เป็นพื้นที่ศึกษาที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมทางสังคม Marome and Shaw (2021) ได้ศึกษาความยืดหยุ่นของเมืองและการเสริมพลังให้ชุมชนในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของเมืองมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของนวัตกรรมทางสังคม ในขณะเดียวกัน Praditphet and Kamnuansilpa (2018) ได้เน้นย้ำถึงบทบาทของการมีส่วนร่วมของประชาชนและความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในการพัฒนาเมืองที่ยั่งยืน การศึกษาในบริบทของกรุงเทพมหานครจึงสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมทางสังคมมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม

โดยสรุป การส่งเสริมนวัตกรรมทางสังคมในบริบทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางสำคัญในการสร้างสังคมที่เท่าเทียมและครอบคลุม นโยบายที่ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ในขณะเดียวกัน การศึกษาในบริบทของกรุงเทพมหานครสามารถให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับบริบทของเมืองที่มีความหลากหลายและซับซ้อน ผลการศึกษานี้จะช่วยให้เกิดแนวทางที่สามารถนำไปใช้จริงในระดับนโยบายและปฏิบัติ ซึ่งจะส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคมโดยรวม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่บูรณาการแนวคิดนวัตกรรมทางสังคม แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และทฤษฎีเกี่ยวกับการจ้างงานคนพิการในองค์กรเอกชน ซึ่งถือเป็นชุดความรู้สำคัญที่นำมาใช้เป็นฐานในการวิจัยครั้งนี้

## วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีการวิจัย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมและปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษานวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยนวัตกรรมทางสังคม ประกอบด้วย 1) การพัฒนาทักษะและความรู้ 2) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง 3) การปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน 4) การสร้างเครือข่ายและพันธมิตร 5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ประกอบด้วยผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาคเอกชนที่มีการจ้างงานคนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการดูแลพนักงานที่เป็นคนพิการ ข้อมูลจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2567) ระบุว่า มีองค์กรภาคเอกชนที่จ้างงานคนพิการตามมาตรา 33 และมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน 1,247 แห่ง ซึ่งสะท้อนถึงขอบเขตของประชากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษานี้

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรตามขนาดและประเภทขององค์กร เช่น อุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกและส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการ วิธีการดังกล่าวช่วยให้การสุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและสะท้อนสัดส่วนของประชากรได้อย่างแม่นยำ (Singh, 2019) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (Israel, 1992) ผลลัพธ์ที่ได้คือจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 303 องค์กร อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา ขนาดกลุ่มตัวอย่างถูกขยายขึ้นอีกร้อยละ 10 เท่ากับ 30 องค์กร ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 333 องค์กร

สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์โดยตรงในการบริหารจัดการคนพิการในองค์กร การเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาองค์กรที่ได้รับรางวัลด้านการจ้างงานคนพิการ หรือมีแนวปฏิบัติที่โดดเด่นในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมกลุ่มคนพิการ (Patton, 2015) กระบวนการคัดเลือกดังกล่าวช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามและแนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามได้รับการพัฒนาโดยอ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมทางสังคมและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีการแบ่งออกเป็นสี่ส่วน ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ ระดับของนวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ส่วนที่สองและสามใช้มาตราส่วนลิเคิร์ตแบบ 5 ระดับ ซึ่งช่วยให้สามารถวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบได้อย่างแม่นยำ (Best & Kahn, 1993)

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยกระบวนการประเมินใช้ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ซึ่งเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปเพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามสะท้อนวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้อย่างครบถ้วน หลังจากนั้น แบบสอบถามได้รับการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนักร้อง 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามและดำเนินการปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบโดยใช้สถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783 ซึ่งเป็นระดับที่น่าเชื่อถือสำหรับการเก็บข้อมูล (Cronbach, 1990)

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกได้รับการพัฒนาโดยอ้างอิงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทางสังคมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการจ้างงานคนพิการ ปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรค และแนวทางที่องค์กรใช้ในการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ แนวคำถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความครอบคลุมและความชัดเจน (Patton, 2015)

ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน โดยข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรทำนาย ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ถูกนำมาใช้เพื่อขยายผลให้เข้าใจบริบทและความหมายเชิงลึกของแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ ซึ่งช่วยสนับสนุนผลการวิเคราะห์ทางสถิติ และเสริมความสมบูรณ์ของข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิเคราะห์เชิงอนุมานใช้การสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรและสร้างแบบจำลองการพยากรณ์ โดยมีการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ด้วยค่า VIF และ Tolerance ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ( $VIF < 5$ ,  $Tolerance > 0.2$ ) และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.948 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ของค่าคงเหลือ (Hair et al., 2019)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาระ (thematic analysis) ซึ่งเริ่มจากการถอดเทปสัมภาษณ์และการกำหนดรหัสข้อมูล (coding) ก่อนนำมาจัดกลุ่มและสร้างหัวข้อ (themes) จากนั้นทำการตีความข้อมูลเพื่อระบุความหมายและความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงลึก (Nowell et al., 2017) วิธีการวิเคราะห์ทั้งสองนี้ช่วยให้สามารถสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

## ผลการศึกษา

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมและปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 องค์กร ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาคเอกชนที่มีการจ้างงานคนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทที่สำคัญของผู้หญิงในสายงานทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มอายุที่พบมากที่สุดอยู่ระหว่าง 31-50 ปี โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ซึ่งมักมีอำนาจในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งบ่งชี้ถึงความสำคัญของความรู้และทักษะเชิงวิชาชีพในการบริหารองค์กรที่มีการจ้างงานคนพิการ นอกจากนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 11 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจ้างงานคนพิการต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการจัดการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในองค์กร

### ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคม

ปัจจัยนวัตกรรมทางสังคม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
1) ด้านการพัฒนาทักษะและความรู้	3.85	0.488	มาก
2) ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง	4.13	0.482	มาก
3) ด้านการปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.06	0.476	มาก
4) ด้านการสร้างเครือข่ายและพันธมิตร	4.08	0.467	มาก
5) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	4.09	0.476	มาก
รวม	4.04	0.478	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับนวัตกรรมทางสังคมในองค์กรภาคเอกชนที่จ้างงานคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.04, SD = 0.478) สะท้อนถึงแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพและ

ครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนานวัตกรรมทางสังคม ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ( $\bar{X} = 4.13$ ) ซึ่งสะท้อนถึงการสนับสนุนความหลากหลายและการทำงานร่วมกันภายในองค์กร รองลงมาคือ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.09$ ) และด้านการสร้างเครือข่ายและพันธมิตร ( $\bar{X} = 4.08$ ) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ด้านการปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) มีแนวโน้มไปในทิศทางที่ส่งเสริมความสะดวกสบายและความปลอดภัยของพนักงาน ขณะที่ด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ( $\bar{X} = 3.85$ ) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร โดยสรุป องค์กรมีการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมทางสังคมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1) ด้านการสรรหาและคัดเลือก	4.17	0.479	มาก
2) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	4.15	0.482	มาก
3) ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	4.14	0.479	มาก
4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.12	0.482	มาก
5) ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม	4.18	0.484	มาก
6) ด้านแนวปฏิบัติที่ดี	4.16	0.481	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.481</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางขององค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , SD = 0.481) สะท้อนถึงแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกด้าน ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสนับสนุนการทำงานของพนักงานคนพิการ รองลงมาคือ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และแนวปฏิบัติที่ดี ( $\bar{X} = 4.16$ ) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการคัดเลือกบุคลากรและการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงาน นอกจากนี้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ยังเน้นถึงความสำคัญของการดูแลพนักงานผ่านระบบผลตอบแทนที่เหมาะสม ผลการวิเคราะห์โดยรวมชี้ให้เห็นว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการสรรหา ฝึกอบรม และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมศักยภาพของพนักงานคนพิการให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเท่าเทียมในองค์กร

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์นวัตกรรมการทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยเรื่องนวัตกรรมการทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวิจัยมีความเหมาะสมในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีค่า  $F = 225.463$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.01$  ( $p < 0.001$ ) ซึ่งยืนยันว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการ

### ตารางที่ 3 การวิเคราะห์นวัตกรรมการทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

นวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการ	B	S.E.	Beta	T	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.078	0.091		0.850	0.396		
ด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ (X1)	0.286	0.014	0.547	20.779	0.000**	0.991	1.009
ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง (X2)	0.217	0.013	0.424	16.107	0.000**	0.991	1.009
ด้านการปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน (X3)	0.190	0.014	0.354	13.493	0.000**	0.997	1.003
ด้านการสร้างเครือข่ายและพันธมิตร (X4)	0.156	0.013	0.306	11.581	0.000**	0.985	1.016
ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (X5)	0.120	0.014	0.225	8.570	0.000**	0.999	1.001

$R = 0.880$ ,  $R^2 = 0.775$ ,  $Adj R^2 = 0.772$ ,  $SE = 0.292$ ,  $D.W. = 1.948$ ,  $F = 225.463$ ,  $p\text{-value} = 0.000$

หมายเหตุ. ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า 0.20

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นวัตกรรมทางสังคมทั้งห้าด้าน ได้แก่ การพัฒนาทักษะและความรู้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง การปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน การสร้างเครือข่ายและพันธมิตร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ค่า  $R^2$  เท่ากับ 0.775 แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ 77.5% ค่า Adjusted  $R^2$  เท่ากับ 0.772 บ่งชี้ว่าโมเดลไม่มีปัญหา overfitting นอกจากนี้ ไม่มีปัญหา Multicollinearity และค่า Durbin-Watson อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ การศึกษานี้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง นวัตกรรมทางสังคม และการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการในองค์กรภาคเอกชน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าสมการถดถอยที่ได้มีลักษณะดังนี้

$$Y = 0.078 + 0.286X_1 + 0.217X_2 + 0.190X_3 + 0.156X_4 + 0.120X_5$$

ซึ่ง Y แทน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กร  
เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

$X_1$  แทน ด้านการพัฒนาทักษะและความรู้

$X_2$  แทน ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง

$X_3$  แทน ด้านการปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน

$X_4$  แทน ด้านการสร้างเครือข่ายและพันธมิตร

$X_5$  แทน ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น สมการมาตรฐานของการวิเคราะห์มีลักษณะดังนี้

$$Z = 0.547Z_1 + 0.424Z_2 + 0.354Z_3 + 0.306Z_4 + 0.225Z_5$$

โดยที่ Z และ  $Z_1 - Z_5$  เป็นค่ามาตรฐานของตัวแปรในสมการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมทางสังคมในทุกด้านมีผลเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ โดยเฉพาะ ด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ( $\beta_1 = 0.547$ ) และ ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ( $\beta_2 = 0.424$ ) ซึ่งมีอิทธิพลสูงกว่าด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ การปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $\beta_3 = 0.354$ ) และการสร้างเครือข่ายและพันธมิตร ( $\beta_4 = 0.306$ ) ก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการทำงานของคนพิการภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ เนื่องจาก โมเดลนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้เพียงบางส่วน การค้นคว้าเพิ่มเติมอาจช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และนโยบายที่อาจมีผลต่อการบริหารจัดการบุคลากรคนพิการได้มากขึ้น ผลการศึกษานี้ มีนัยสำคัญในทางปฏิบัติ โดยชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผ่านการพัฒนาทักษะและความรู้ รวมถึง การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ การส่งเสริมความหลากหลายและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมจะช่วยสร้างองค์กรที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานที่มีพลวัตและให้โอกาสที่เท่าเทียมสำหรับทุกคน

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกของปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์กลยุทธ์และแนวทางขององค์กรเอกชนในการบริหารจัดการแรงงานคนพิการ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและพัฒนาแรงงานคนพิการ ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีมุมมองที่หลากหลายและบางครั้งมีความแตกต่างกันในแต่ละประเด็น เช่น บางรายให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะเชิงเทคนิค ขณะที่บางรายเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง หรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดข้อจำกัดของคนพิการ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเหล่านี้สะท้อนถึงการปะทะสังสรรค์ทางความคิดซึ่งช่วยขยายมุมมองและทางเลือกเชิงกลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่สามารถจ้างงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักมีแนวทางการบริหารที่เป็นระบบและปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มแรงงานนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังกล่าวได้ถูกนำมาสังเคราะห์ร่วมกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อใช้เป็นที่มาของแนวทางนวัตกรรมทางสังคมที่นำเสนอในงานวิจัยนี้

#### 1) ความหมายและบทบาทของนวัตกรรมทางสังคม

นวัตกรรมทางสังคมถูกมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสในการจ้างงานสำหรับคนพิการ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า นวัตกรรมทางสังคมไม่ใช่เพียงการปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐ แต่เป็นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรในระยะยาว “การจ้างงานคนพิการเป็นมากกว่าการทำตามข้อกำหนด หากออกแบบให้เหมาะสม องค์กรสามารถได้รับประโยชน์จากศักยภาพของกลุ่มแรงงานนี้” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2, 12 กุมภาพันธ์ 2568)

#### 2) กลยุทธ์การบริหารจัดการแรงงานคนพิการ

องค์กรที่จ้างงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมักมีแนวทางเชิงรุก ได้แก่ (1) การสรรหาผ่านเครือข่ายเฉพาะทาง เช่น องค์กรสนับสนุนคนพิการและศูนย์ฝึกอาชีพ (2) การพัฒนาทักษะผ่านโปรแกรมฝึกอบรมเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และ (3) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานทั่วไปมีความเข้าใจเกี่ยวกับศักยภาพของแรงงานคนพิการ “องค์กรของเรามุ่งเน้นการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนพิการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและลดอคติ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 4, 14 กุมภาพันธ์ 2568)

#### 3) อุปสรรคและความท้าทาย

แม้จะมีแนวทางสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ แต่อุปสรรคที่พบ ได้แก่ (1) โครงสร้างพื้นฐานที่ไม่เอื้ออำนวย ทำให้คนพิการบางกลุ่มทำงานได้ไม่เต็มที่ (2) อคติของพนักงานทั่วไป ที่มองว่าคนพิการมีข้อจำกัด

และ (3) ข้อจำกัดด้านทักษะของคนพิการเอง โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัล “ถึงแม้องค์กรมีนโยบายชัดเจน แต่ยังคงมีปัญหาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่ต้องได้รับการปรับเปลี่ยน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3, 13 กุมภาพันธ์ 2568)

#### 4) ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การจ้างงานคนพิการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น มาตรการจูงใจทางภาษี (3) การใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ เช่น ซอฟต์แวร์แปลงเสียงเป็นข้อความ “องค์กรควรมีแผนงานระยะยาวสำหรับการจ้างงานคนพิการ เช่น การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 1, 11 กุมภาพันธ์ 2568)

#### 5) ข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางที่ยั่งยืน

เพื่อให้การจ้างงานคนพิการเกิดความยั่งยืน องค์กรควรดำเนินการใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับนโยบาย ภาครัฐ ควรมีแพลตฟอร์มจับคู่ตำแหน่งงานและมาตรการลดหย่อนภาษี ระดับองค์กร ควรมีแผนการจ้างงานที่ยืดหยุ่นและการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนพิการ และระดับปฏิบัติการ ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานและใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ “สิ่งสำคัญคือทำให้การจ้างงานคนพิการเป็นเรื่องปกติในองค์กร ไม่ใช่เพียงการปฏิบัติตามกฎหมาย” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5, 15 กุมภาพันธ์ 2568)

แม้ว่าการจ้างงานคนพิการในองค์กรเอกชนจะเผชิญข้อจำกัดหลายประการ แต่หากองค์กรสามารถออกแบบ กลยุทธ์การบริหารจัดการแรงงานคนพิการที่เป็นระบบ และได้รับ การสนับสนุนจากภาครัฐ เทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ก็จะช่วยให้งานคนพิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมในระยะยาว

### ตอนที่ 4 ผลการสร้างแนวทางนวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

นวัตกรรมทางสังคมเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเท่าเทียมทางสังคม และเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าถึงการจ้างงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่จ้างงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมักมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการและองค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง การปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน การสร้างเครือข่ายและพันธมิตร และการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานคนพิการ

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการจ้างงานคนพิการ พบว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมทางสังคมสามารถจ้างงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากอุปสรรคภายในองค์กร

## 1) ความสำคัญของนวัตกรรมทางสังคมในบริบทของการจ้างงานคนพิการ

นวัตกรรมทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสให้กับคนพิการในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน จากการศึกษา พบว่าองค์กรที่สามารถจ้างงานคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมักมีแนวทางที่เน้นการสร้างสังคมที่เปิดกว้างและสนับสนุนการพัฒนาทักษะของคนพิการเพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพ

องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจ้างงานคนพิการมีลักษณะร่วมกัน คือ การปรับแนวคิดการจ้างงานจากการทำตามข้อกำหนดของกฎหมาย ไปสู่การสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและสังคม ซึ่งช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการองค์กร

## 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับการจ้างงานคนพิการ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการจ้างงานคนพิการ ได้แก่

2.1) การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานคนพิการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดในการจ้างงานคนพิการ โดยมีค่า Beta ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.547 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะผ่านการฝึกอบรมและการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของพนักงานคนพิการ ช่วยเพิ่มโอกาสให้พวกเขาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเติบโตในสายอาชีพได้

2.2) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น โดยมีค่า Beta ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.424 องค์กรที่ไม่มีทางเลือกปฏิบัติและสนับสนุนการทำงานของคนพิการ ช่วยลดอคติที่มีต่อพนักงานคนพิการ และทำให้พวกเขาสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2.3) การปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน สถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับพนักงานคนพิการสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยมีค่า Beta ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.354 ปัจจัยนี้รวมถึงการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เข้าถึงได้ง่าย การจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือ และการออกแบบระบบการทำงานที่รองรับความต้องการของคนพิการ

2.4) การสร้างเครือข่ายและพันธมิตร การมีเครือข่ายและพันธมิตรที่แข็งแกร่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการจ้างงานคนพิการ โดยมีค่า Beta ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.306 การร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชน รวมถึงสมาคมคนพิการ สามารถช่วยให้พนักงานคนพิการได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสม และช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาอาชีพ

2.5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แม้ว่าจะมีค่า Beta ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.225 ซึ่งต่ำกว่าปัจจัยอื่น ๆ แต่ก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ เทคโนโลยีช่วยลดช่องว่างในการทำงานของคนพิการ เช่น การใช้ระบบช่วยอ่านหน้าจอ ซอฟต์แวร์การสื่อสาร และเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### 3) อุปสรรคในการจ้างงานคนพิการ

แม้ว่าการจ้างงานคนพิการจะได้รับการส่งเสริมมากขึ้น แต่ยังคงมีอุปสรรคสำคัญที่องค์กรต้องเผชิญ ได้แก่ ทัศนคติของพนักงานทั่วไปที่มองว่าการจ้างงานคนพิการเป็นภาระ โครงสร้างพื้นฐานของสถานที่ทำงานที่ไม่รองรับการทำงานของคนพิการ และข้อจำกัดด้านทักษะของคนพิการ เช่น ทักษะทางดิจิทัลหรือความสามารถเฉพาะทางที่จำเป็นต่อการทำงาน

### 4) แนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ

เพื่อให้การจ้างงานคนพิการมีความยั่งยืน องค์กรและภาครัฐควรมีการพัฒนาแนวทางใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกฎหมายและมาตรการจูงใจ เช่น การลดภาษีสำหรับองค์กรที่จ้างงานคนพิการ รวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มจับคู่ตำแหน่งงานเพื่อช่วยให้คนพิการสามารถหางานที่เหมาะสมได้ง่ายขึ้น ระดับองค์กรที่เน้นการส่งเสริมแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนพิการให้มีศักยภาพในการทำงาน และการสนับสนุนการอบรมพนักงานทั่วไปให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนพิการ ระดับปฏิบัติการที่องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้รองรับการทำงานของคนพิการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคนพิการ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การนำแนวคิด นวัตกรรมทางสังคม มาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความเท่าเทียมและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานคนพิการได้ อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการจ้างงานคนพิการนั้นขึ้นอยู่กับ การพัฒนาทักษะและความรู้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง และการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### อภิปรายผลการวิจัย

**ผลการศึกษาระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมและปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมและปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.15, SD = 0.481) แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการสร้างโอกาสให้กับพนักงานคนพิการผ่านกลยุทธ์ที่ครอบคลุมทั้งในด้านนโยบาย นวัตกรรม และสภาพแวดล้อมการทำงาน องค์กรประกอบที่ได้รับการประเมินสูงสุดคือ “การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม” (ค่าเฉลี่ย 4.18) ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับการออกแบบสถานที่ทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนพนักงานคนพิการ โดยแนวทางนี้มีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก

พนักงานคนพิการได้รับการประเมินในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง “การไม่มีอคติในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความพิการ” (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามขององค์กรในการลดการเลือกปฏิบัติและเพิ่มโอกาสทางอาชีพให้กับกลุ่มคนพิการ อย่างไรก็ตาม การเพิ่มโอกาสในการได้รับการจ้างงานยังคงเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในแง่ของแนวปฏิบัติที่ดี องค์กรที่นำแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพมาใช้ได้รับการประเมินในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยเฉพาะ “การนำกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการพนักงานคนพิการ” (ค่าเฉลี่ย 4.27) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินนโยบายที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมและการสนับสนุนพนักงานทุกกลุ่ม

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาแนวทางส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานคนพิการและพนักงานทั่วไปยังเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการปรับปรุงต่อไป แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงานคนพิการได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ Schur et al. (2020) ซึ่งระบุว่าองค์กรที่มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานการออกแบบพื้นที่ทำงานที่เข้าถึงได้ และการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน มีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและลดอัตราการลาออกของพนักงานคนพิการ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ Bonaccio et al. (2020) ศึกษากระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานคนพิการ และพบว่าองค์กรที่มีแนวทางการคัดเลือกที่ปราศจากอคติและมีมาตรฐานที่ชัดเจนสามารถเพิ่มอัตราการจ้างงานของพนักงานกลุ่มนี้ได้ อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้สนับสนุนผลการศึกษาที่พบว่ากระบวนการคัดเลือกที่เป็นธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมโอกาสของพนักงานคนพิการ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Suwanaketsa et al. (2023) ศึกษาการนำแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการในองค์กรเอกชนไทย และพบว่าการมีโครงการพี่เลี้ยง (Mentorship Programs) และการออกแบบนโยบายที่ยืดหยุ่นเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้พนักงานคนพิการสามารถปรับตัวและพัฒนาทักษะได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ระบุว่า การสนับสนุนและการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานคนพิการ จากผลการศึกษา องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นไปที่การออกแบบพื้นที่ทำงานที่เข้าถึงได้ การปรับใช้เทคโนโลยี และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีอย่างเป็นระบบ เช่น การสร้างโครงการพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา และการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานทุกระดับ ในด้านการสรรหาและคัดเลือก ควรมีการออกแบบกระบวนการที่โปร่งใสและปราศจากอคติ เช่น การใช้แบบประเมินที่คำนึงถึงความสามารถที่แท้จริงของผู้สมัคร มากกว่าการพิจารณาจากข้อจำกัดทางร่างกายเพียงอย่างเดียว และควรมีการกำหนดเป้าหมายเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มอัตราการจ้างงานของพนักงานคนพิการอย่างชัดเจน สุดท้าย องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานทุกกลุ่ม ผ่านการจัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างความเข้าใจและลดอคติทางสังคม การดำเนินมาตรการดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนพนักงานคนพิการให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

## ผลการศึกษาวัฒนธรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประเภทคนพิการตามแนวทางของผู้ประกอบการองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการในองค์กรเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม (Workplace Adaptation) การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุน (Assistive Technology) และการกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการในองค์กร (Inclusive HR Policies) ซึ่งล้วนเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสทางอาชีพและลดอุปสรรคที่คนพิการต้องเผชิญในสถานที่ทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ โดยองค์กรที่มีการปรับโครงสร้างสถานที่ทำงานให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การติดตั้งทางลาด การปรับปรุงห้องน้ำ และการกำหนดโซนทำงานที่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถเพิ่มโอกาสให้คนพิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดข้อจำกัดในการทำงาน นอกจากนี้ การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่มีความยืดหยุ่น เช่น การอนุญาตให้ทำงานจากที่บ้าน หรือการจัดตารางงานที่ปรับได้ เป็นแนวทางที่ช่วยให้พนักงานคนพิการสามารถทำงานได้อย่างเท่าเทียมกับพนักงานทั่วไปอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่พบจากการศึกษา คือ การนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงานของคนพิการ โดยเฉพาะการใช้ซอฟต์แวร์ช่วยอ่านหน้าจอสำหรับคนพิการทางสายตา เทคโนโลยีการสื่อสารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน และระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานสำหรับพนักงานที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า องค์กรที่ลงทุนในเทคโนโลยีเพื่อรองรับการทำงานของคนพิการมีแนวโน้มที่จะสามารถเพิ่มอัตราการจ้างงานและลดอุปสรรคในการทำงานได้มากกว่าองค์กรที่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายภายในองค์กรที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการ เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยให้พนักงานคนพิการสามารถปรับตัวเข้าสู่ระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรที่มีการจัดโปรแกรมฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนพิการ และการสร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentorship Program) เพื่อให้พนักงานทั่วไปสามารถเข้าใจและให้การสนับสนุนคนพิการ สามารถลดอคติที่มีต่อคนพิการในที่ทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวม ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพร กัลยาณมิตร และ จิรประภา อัครบรร (2565) ซึ่งระบุว่า วัฒนธรรมทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการจ้างงานที่เท่าเทียมสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้สามารถรองรับพนักงานที่มีข้อจำกัดทางกายภาพและการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความหลากหลาย นอกจากนี้ งานของ Cajiiba-Santana and Luu (2022) ได้เน้นย้ำว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของคนพิการสามารถช่วยลดข้อจำกัดในการจ้างงานและเพิ่มโอกาสทางอาชีพสำหรับกลุ่มแรงงานเปราะบาง จากผลการศึกษา องค์กรควรให้ความสำคัญกับ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานคนพิการ โดยเน้นไปที่การออกแบบสถานที่ทำงานที่สามารถรองรับการทำงานของคนพิการได้ทุกประเภท นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในที่ทำงานเพื่อช่วยลดข้อจำกัดในการทำงานของ

คนพิการ เช่น การใช้ระบบ AI หรือซอฟต์แวร์ช่วยอ่านหน้าจอ เพื่อให้คนพิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของการพัฒนาโยบายองค์กร ควรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานทั่วไปและพนักงานคนพิการ โดยอาจจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนพิการ รวมถึงการจัดตั้งโครงการพี่เลี้ยงที่ช่วยให้พนักงานทั่วไปสามารถเข้าใจและให้การสนับสนุนพนักงานคนพิการได้ดียิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าว ไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงานคนพิการสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างองค์กรที่มีความครอบคลุมและสนับสนุนความหลากหลาย ซึ่งเป็นแนวโน้มสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันการบูรณาการแนวทางเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มโอกาสทางอาชีพให้กับพนักงานคนพิการ แต่ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในระยะยาว การพัฒนาโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นการลดข้อจำกัดและเพิ่มศักยภาพของพนักงานคนพิการจะช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานที่มีความหลากหลายและมีพลวัตสูงขึ้น

### บทสรุป

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สองประการชี้ว่า องค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมี “ระดับปัจจัยนวัตกรรมทางสังคม” และ “ระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ” อยู่ในระดับมากโดยสม่ำเสมอ สะท้อนโครงสร้างการบริหารที่เปิดรับความหลากหลายและขับเคลื่อนด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์ องค์กรประกอบที่โดดเด่นของนวัตกรรมทางสังคม ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การสร้างเครือข่าย การปรับสภาพแวดล้อมทำงาน และการพัฒนาทักษะและความรู้ ขณะเดียวกัน ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความเข้มแข็งทั้งการสรรหา ฝึกอบรม ประเมินผล ค่าตอบแทน และการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สำหรับวัตถุประสงค์ที่สอง การวิเคราะห์เชิงสาเหตุด้วยการถดถอยพหุคูณยืนยันว่า ปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมทั้งห้าด้านส่งผลเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญ โดย “การพัฒนาทักษะและความรู้” และ “วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง” มีอิทธิพลสูงสุด ชี้แนะนโยบายว่า การลงทุนกับทักษะ การปรับค่านิยมองค์กร และการออกแบบงาน-สภาพแวดล้อมที่เข้าถึงได้ คือคัมภีร์หลักในการยกระดับความเท่าเทียมและประสิทธิภาพการจ้างงานคนพิการอย่างยั่งยืน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการ

- 1) ควรพัฒนาแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของคนพิการให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน โดยใช้แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงง่ายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของคนพิการ ซึ่งการพัฒนาทักษะถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคนพิการ
- 2) องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมที่เปิดกว้างและไม่เลือกปฏิบัติ โดยจัดการฝึกอบรมให้พนักงานทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางการทำงานร่วมกับคนพิการ รวมถึงออกแบบโครงสร้างองค์กรที่รองรับการทำงานของคนพิการ เช่น การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาภายในองค์กร
- 3) ควรปรับปรุงโครงสร้างสถานที่ทำงานให้รองรับคนพิการ โดยติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและออกแบบพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม เพื่อลดข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาการจ้างงานคนพิการในองค์กรภาครัฐและธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการจ้างงานและข้อจำกัดในแต่ละบริบท ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการจ้างงานขององค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน
- 2) ควรศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนคนพิการในสถานที่ทำงาน โดยมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบช่วยอ่านหน้าจอสำหรับคนพิการทางสายตา หรือซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้คนพิการทำงานร่วมกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงศึกษาความคุ้มค่าของการลงทุนในเทคโนโลยี

การศึกษานี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ในรูปของสมการทำนายปัจจัยนวัตกรรมทางสังคมที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับคนพิการในองค์กรเอกชน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถต่อยอดเชิงปฏิบัติได้จริง เช่น การออกแบบโปรแกรมพัฒนาทักษะ การสร้างระบบสนับสนุนภายในองค์กร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสการจ้างงานคนพิการ

## เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร และจิระประภา อัครบวร. (2565). การส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในองค์กรเอกชน. *วารสารการบริหารทรัพยากรมนุษย์*, 10(2), 55–72.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2565). *สถิติคนพิการในประเทศไทย*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2567). รายงานสถานการณ์การจ้างงานคนพิการในประเทศไทย  
ไทย พ.ศ. 2567. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560). แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับ  
ที่ 5 (พ.ศ. 2560-2564). กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). *Research in education* (7<sup>th</sup> ed.). Allyn & Bacon.
- Bonaccio, S., Connelly, C. E., Gellatly, I. R., Jetha, A., & Ginis, K. A. M. (2020). The participation  
of people with disabilities in the workplace across the employment cycle: Employer  
concerns and research evidence. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 135-158.
- Cajaiba-Santana, G. (2014). Social innovation: Moving the field forward. *Technological  
Forecasting and Social Change*, 82, 42-51.
- Cajaiba-Santana, G., & Luu, H. M. (2022). Social innovation and employment opportunities for  
persons with disabilities. *Journal of Business Ethics*, 178(3), 451-468.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper & Row.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th  
ed.). Cengage Learning.
- Heinze, R. G., & Naegele, G. (2022). Flexible care systems for the elderly: Social innovation in  
action. *Ageing International*, 47(1), 101-120.
- Israel, G. D. (1992). *Determining sample size*. University of Florida Cooperative Extension  
Service, Institute of Food and Agriculture Sciences, EDIS.
- Kulkarni, M., & Lengnick-Hall, M. L. (2013). Obstacles to success in the workplace for people  
with disabilities: A review and research agenda. *Human Resource Development  
Review*, 13(2), 158-180. <https://doi.org/10.1177/1534484313485229>
- Marome, W., & Shaw, R. (2021). Urban resilience and community empowerment: A case  
study of social innovation in Bangkok. In R. Shaw, A. Danier, & S. Chatterjee (Eds.),  
*Urban disasters and resilience in Asia* (pp. 47-60). Butterworth-Heinemann.
- Mulgan, G. (2019). *Social innovation: How societies find the power to change*. Policy Press.
- Nachmias, S., & Caven, V. (Eds.). (2019). *Inequality and organisational practice: Employment  
relations*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-11647-7>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Fundamentals of human  
resource management*. McGraw-Hill Education.

- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Praditphet, N., & Kamnuansilpa, P. (2018). Innovating social innovation: A case study of urban development in Bangkok. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(2), 230-235.
- Schur, L., Nishii, L., Adya, M., Kruse, D., Bruyère, S. M., & Blanck, P. (2020). Accommodating employees with and without disabilities. *Human Resource Management*, 59(2), 139-153.
- Singh, K. (2019). *Quantitative social research methods*. SAGE Publications.
- Suwanaketsa, N., Rungreangkulkij, S., & Yimyam, S. (2023). Inclusive employment practices for persons with disabilities in Thailand. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 33(1), 56-74.
- World Health Organization & World Bank. (2011). *Social innovation for disability inclusion: A global perspective*. World Health Organization.  
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>
- Zhou, Y., Wu, C.-H., Zou, M., & Williams, M. (2020). When is the grass greener on the other side? A longitudinal study of the joint effect of occupational mobility and personality on the honeymoon–hangover experience during job change. *Journal of Organizational Behavior*, 42(4), 41–61. <https://doi.org/10.1002/job.2491>

# จรัญสนิทวงศ์ใต้รถไฟฟ้า: กระบวนการเชิงพื้นที่ของทุนกับผลกระทบต่อชีวิตทาง สังคมของผู้คน

## Charan Sanitwong under the MRT Blue Line: The Spatial Process of Capital and Its Impact on Social Life

จันทน์ เจริญศรี

Chantane Charoensri

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
Faculty of Sociology and Anthropology, Thammasat University

E-mail<sup>1</sup> : chantane@tu.ac.th

Date Received : 1 October 2025

Date Revised : 18 March 2026

Date Accepted : 19 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

งานศึกษานี้สนใจความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาเมืองผ่านโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม คือ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินกับผลกระทบต่อทางสังคมที่มีต่อผู้คนในย่าน ผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาแบบผสม โดยใช้การเดิน สัมภาษณ์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้พักอาศัยในที่อยู่อาศัยรูปแบบต่าง ๆ ทั้งคอนโดมิเนียม ตึกแถว บ้านเช่า และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่โดยการใช้ข้อมูลทุติยภูมิมาสร้างแผนที่และแผนภาพการใช้ที่ดินและ ราคาประเมินที่ดิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดกระบวนการเชิงพื้นที่ของทุนร่วมกับแนวคิดพื้นที่เชิงสังคม ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาเมืองมีความยั่งยืนใน 3 ด้าน คือ (1) กระบวนการพัฒนาต้องการ โครงการขนาดใหญ่เพื่อกระตุ้นการบริโภค ซึ่งในกรณีของถนนจรัญสนิทวงศ์ การสร้างคอนโดมิเนียมทำให้เกิด การหมุนเวียนทางเศรษฐกิจทั้งจากการลงทุนซื้อห้องพักในคอนโดและการบริโภคที่เพิ่มขึ้นจากการมี ที่อยู่อาศัยใหม่ แต่ในเวลาเดียวกันการสร้างรถไฟฟ้าก็ทำให้ตึกแถวเป็นสิ่งก่อสร้างที่สูญเสียมูลค่าก่อนที่จะ หมดยุคการใช้งาน ทำให้เกิดภาพความรกร้างบนที่ดินที่มีราคาประเมินสูงขึ้น (2) ด้านการใช้พื้นที่และการรับรู้ ต่อย่าน พบว่าผู้พักอาศัยในย่านจรัญสนิทวงศ์ไม่ได้รู้สึกว่าการเชื่อมต่อการขนส่งระบบรางจะทำให้ย่าน ดึงดูดคนกลุ่มใหม่ ๆ เข้ามาในย่าน หรือทำให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดด แต่กลับยังคงย้ำ ความเป็นย่านที่อยู่อาศัยของจรัญสนิทวงศ์ (3) ชุมชนในตรอกซอยกลายเป็นที่มาของแรงงานราคาถูก พ่อค้า

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

แม่ค้า อาหาร และหาบเร่แผงลอย ที่แม้ว่าถูกทอดทิ้งจากการพัฒนา แต่กลับต้องสร้างสรรค์เพื่อความอยู่รอด โดยอิงอาศัยความเป็นชุมชนผ่านการไปร่วมกันเช่าตึกเพื่ออยู่ในเมือง และใกล้แหล่งงานส่งผลให้การอยู่อาศัยในย่านมีต้นทุนไม่สูงจนเกินไป แต่ผลจากความสร้างสรรค์นี้กลับไปหล่อเลี้ยงการพัฒนาที่ไม่เท่าเทียม

**คำสำคัญ :** กระบวนการเชิงพื้นที่ของทุน, โครงสร้างพื้นฐาน, รถไฟฟ้าในกรุงเทพ, อัตลักษณ์ย่าน, พลวัตเมือง

### Abstract

This study examines the relationship between urban development through transportation infrastructure—specifically the MRT Blue Line—and its social impacts on residents of the Charan Sanitwong area. A multimodal method was employed, combining walking interviews and in-depth interviews with residents across diverse housing types—including condominiums, shophouses, and rental houses—with spatial analysis of secondary data used to construct maps and diagrams of land use and appraised land values. Guided by the conceptual framework of the spatial process of capital, the findings reveal three contradictory dynamics. First, large-scale projects are necessary to stimulate consumption: in Charan Sanitwong, condominium construction has generated economic circulation through investment and intensified consumption, while simultaneously devaluing shophouses before the end of their functional lifespan, producing visible traces of abandonment on increasingly valuable land. Second, residents' spatial practices and perceptions suggest that the MRT project has neither attracted new populations nor triggered rapid economic growth, but rather reinforced Charan Sanitwong's identity as a residential district. Third, alleyway communities, though marginalized by development, continue to provide cheap labor, food vendors, and street stalls. Their creative strategies of collective renting sustain affordable living costs and proximity to workplaces, yet paradoxically feed into uneven development. Taken together, these processes demonstrate how infrastructural expansion both reshapes and entrenches socio-spatial inequalities in the urban fabric.

**Keywords:** Spatialization of Capital, Infrastructure, Bangkok Skytrain, Neighborhood Identity, Urban Dynamism

## บทนำ

รถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงินช่วงจรัญสนิทวงศ์เป็นส่วนหนึ่งของโครงการขยายเส้นทางจากหัวลำโพง-บางแค เริ่มก่อสร้างในปี 2554 ก่อนที่จะเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 รวมเวลาก่อสร้างกว่า 8 ปี เป็นรถไฟฟ้ารางยกระดับที่ครอบคลุมตลอดความยาว 9.2 กิโลเมตรของถนน มีสถานีกระจายอยู่ตามแยกและชุมชนสำคัญทั้งสิ้น 9 สถานี สองฟากถนนขนานไปด้วยตึกแถวทำให้ภูมิทัศน์ของถนนในแนวเหนือใต้เส้นนี้คล้ายอุโมงค์ โดยเฉพาะในย่านใกล้เคียงกับสถานีจะค่อนข้างมืดจากพื้นที่ด้านบนที่ขยายออกมาเกือบติดตึกแถวเพื่อสร้างบันไดลงมายังทางเดินเท้า และยังมีเสาขนาดใหญ่เพื่อรับน้ำหนักหนาแน่นกว่าในส่วนที่เป็นรางเดินรถอย่างเดียว จรัญสนิทวงศ์ยังประกอบด้วยตรอกซอยและชุมชนจำนวนมาก คือมีซอยรวมทั้งสิ้น 97 ซอย บางซอยยังแตกออกเป็นซอยย่อย ๆ เช่น ซอย 13/1 ซอย 13/2 ภายในซอยเหล่านี้ประกอบด้วยชุมชนอีกเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยเลือกรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินช่วงจรัญสนิทวงศ์เป็นพื้นที่ศึกษาเพื่อสำรวจผลกระทบจากการพัฒนาขนส่งมวลชนระบบรางต่อย่าน ที่อยู่อาศัย อัตลักษณ์ของย่าน และชีวิตทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้คนในย่านด้วยสองเหตุผล ข้อแรก เนื่องจากจรัญสนิทวงศ์มีรถไฟฟ้าผ่านตลอดทั้งเส้น และข้อที่สอง เนื่องจากจรัญสนิทวงศ์ไม่ใช่ทั้งพื้นที่ใจกลางเมืองและชานเมือง แต่เป็นพื้นที่ตรงกลางระหว่างย่านธุรกิจและแหล่งงานใจกลางเมืองกรุง กับย่านที่อยู่อาศัยแบบชานเมืองที่เต็มไปด้วยโครงการบ้านจัดสรร เช่น ถนนราชพฤกษ์ และถนนพุทธมณฑลสายหนึ่ง จรัญสนิทวงศ์จึงเป็นพื้นที่ค่อนข้างเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าย่านใจกลางเมืองและชานเมืองดังกล่าว นอกจากนี้จรัญสนิทวงศ์ยังเป็นถนนสายหลักของย่านฝั่งธนบุรีและเป็นส่วนหนึ่งของถนนวงแหวนรอบในสุดของกรุงเทพฯ (ปฏิญญาพันธุ์ พจนานุกรม, 2566, น. 143-144) ก่อนที่การพัฒนาเมืองอย่างไร้ทิศทางจะทำให้ถนนวงแหวนกลับกลายเป็นย่านที่อยู่อาศัย ที่ส่งผลให้ต่อ ๆ มามีการสร้างถนนวงแหวนเพิ่มขึ้นอีกหลายชั้น จรัญสนิทวงศ์ยังมีลักษณะร่วมของถนนในกรุงเทพฯ คือ ประกอบด้วยตรอกซอยจำนวนมากอันเป็นที่ตั้งของชุมชนและบ้านเช่าที่คอยหล่อเลี้ยงกรุงเทพฯ ด้วยแรงงานและพ่อค้าแม่ค้าที่ขายอาหารข้างทางราคาถูก

ด้วยความเป็นพื้นที่ระหว่างกลางของความเป็นชานเมืองและใจกลางเมืองดังกล่าวประกอบกับการมีรถไฟฟ้าตัดผ่านตลอดทั้งสาย จรัญสนิทวงศ์จึงมีความเหมาะสมที่จะเป็นพื้นที่ศึกษาความเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมระบบราง โดยผู้วิจัยจะนำเสนอประวัติความเป็นมาเชิงพื้นที่ของย่านโดยย่อ ตามด้วยแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีศึกษา ก่อนจะนำเสนอผลการศึกษาต่อไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ข้อต่อไปนี้

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการพัฒนาการคมนาคมระบบรางในระดับย่าน ทั้งต่อการพัฒนาที่อยู่อาศัย การค้า และเศรษฐกิจของย่าน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการพัฒนาการคมนาคมระบบรางต่ออัตลักษณ์เชิงพื้นที่ และผลกระทบต่อชีวิตทางสังคมของผู้คนกลุ่มต่าง ๆ ในย่าน โดยสนใจทั้งผู้อยู่อาศัยในตึกแถว ผู้ที่ย้ายเข้าพื้นที่ใหม่จากการซื้อ คอนโดมิเนียม และพ่อค้าแม่ค้าริมทางเท้าที่อาศัยอยู่ในตรอกซอยของถนนจรัญสนิทวงศ์

### พัฒนาการเชิงพื้นที่ของย่านจรัญสนิทวงศ์

จรัญสนิทวงศ์ได้ชื่อตามหม่อมหลวง จรัญ สนิทวงศ์ อดีตรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคมในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม ผู้ได้รับการศึกษาด้านวิศวกรรมโยธาจากประเทศอังกฤษ และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนา ถนนจรัญสนิทวงศ์จากเดิมที่เป็นเพียงถนนลูกรังแคบ ๆ และไม่ต่อเนื่อง (ศิลปวัฒนธรรม, 2567) จากการสอบถาม ผู้สูงอายุในย่านพบว่า เดิมทีจรัญสนิทวงศ์ เป็นย่านเรือสวนที่ผู้คนมีอาชีพหลัก ๆ คือปลูกผักและทำสวนเล็ก ๆ ส่งขายในกรุงเทพฯ (วารสาร มนต์ไตรเวศย์, 2562, น. 178-179) ต่อมาย่านเริ่มพัฒนามากขึ้นจากการเป็นที่ตั้ง ของอุตสาหกรรมเบา เช่น โรงงานกระดาษและโรงงานเฟอร์นิเจอร์ ดึงดูดให้ผู้คนเริ่มเข้ามาทำงานทำในโรงงาน เหล่านี้จนมีความหนาแน่นเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการที่อยู่อาศัยตามมา จึงเริ่มมีการปลูกสร้างบ้านเรือน เพื่อตั้งถิ่นฐานตามตรอกซอยของจรัญสนิทวงศ์ โดยรูปแบบบ้านในช่วงแรกยังเป็นบ้านเดี่ยวขนาดหนึ่งถึงสองชั้น และเริ่มมีการสร้างตึกแถวที่มีความสูงไม่มากนักบ้างประปราย เกิดเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ ที่มีความสมดุลระหว่าง แหล่งงานและที่อยู่อาศัย โดยผู้คนทั้งพักอาศัยและประกอบอาชีพอยู่ในย่าน

ความเปลี่ยนแปลงของย่านในช่วงเวลาต่อมาผันแปรไปตามการพัฒนาของเมือง เมื่อกรุงเทพฯ มีการพัฒนาการคมนาคมให้เชื่อมต่อถึงกันมากขึ้นผ่านการสร้างถนนและสะพาน ตลอดจนการพัฒนาขนส่ง สาธารณะที่ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น ส่งผลให้เกิดการรับรู้ต่อความเป็นย่านที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ย่านอาหารคือ ย่านเยาวราช ย่านสังฆภัณฑ์คือ ย่านเสาชิงช้า ย่านวัยรุ่นที่มีที่เรียนพิเศษและทำกิจกรรมกับ เพื่อนร่วมวัยคือ สยามสแควร์ ย่านธุรกิจคือ สาทร-สุขุมวิท เป็นต้น การเกิดของย่านที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ ในความสัมพันธ์เชิงแตกต่างกันกับย่านอื่น ๆ ทำให้จรัญสนิทวงศ์ซึ่งไม่มีจุดเด่นเริ่มถูกมองว่าเป็นย่านที่อยู่อาศัย ที่ไม่มีแหล่งงานของตัวเอง แต่เป็นย่านที่อยู่อาศัยที่คอยป้อนคนเข้าแหล่งงานราชการในอีกฟากของแม่น้ำ เจ้าพระยาและย่านธุรกิจที่อยู่ไกลออกไป หรือกล่าวอีกอย่างว่า การเชื่อมต่อผ่านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน และสะพานกลับกลายเป็นการทำให้จรัญสนิทวงศ์กลายเป็นย่านที่ต้องอิงอาศัยกับย่านอื่น ๆ ในการใช้ชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสะพานพระปิ่นเกล้าในปี พ.ศ. 2516 (สำนักบำรุงรักษาและอำนวยความสะดวก งานทาง, ม.ป.ป.) ยิ่งทำให้การเชื่อมต่อง่ายขึ้น ความเป็นย่านที่อยู่อาศัยนี้ส่งผลให้ธุรกิจภายในย่านมักเป็นธุรกิจ ขนาดเล็กที่ตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวัน อย่างร้านอาหาร ร้านเสริมสวย หรือร้านขายยา ผู้พักอาศัยในย่าน มองว่าย่านชบเซาหลงจากการพัฒนาการเชื่อมต่อโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล

คนหนึ่งที่ว่า “รู้สึกได้เลยว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจช่วงกลางวันมันน้อยมาก คนที่จะเข้ามาในพื้นที่มันน้อยมาก ส่วนใหญ่ก็ออกไปทำงานข้างนอกกันหมด”

จากข้างต้น จะเห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมในย่านจรัญสนิทวงศ์ส่งผลหลากหลายมากกว่าจะส่งผลให้ย่านเจริญขึ้นเพียงอย่างเดียว ในกรณีของถนนจรัญสนิทวงศ์ การสร้างถนนและสะพานเชื่อมต่อกลับทำให้ย่านโดยรวมซบเซาลง จากการเชื่อมต่อเข้าไปทำงานและจับจ่ายในย่านอื่นได้ง่ายขึ้น กรณีที่ให้ภาพของความย้อนแย้งนี้ได้ชัดเจนที่สุดคือ การสร้างอุโมงค์ลอดใต้แยกพาด้าปิ่นเกล้าเพื่อเชื่อมต่อถนนจรัญสนิทวงศ์และสะพานข้ามแยกเดียวกันรวมถึงทางยกระดับบรมราชชนนีเพื่อเชื่อมย่านเมืองเก่าเข้าสู่ย่านที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวแถบชานเมือง (พุ่มพัฒนิน คำวชิระพิทักษ์ และไอยวริทธิ์ วีระรักษ์, 2562, น. 2) ส่งผลให้ห้างพาด้าที่เคยเป็นศูนย์กลางการค้าของย่านจรัญสนิทวงศ์ซบเซาอย่างมาก ส่วนการค้ารอบ ๆ ห้างสรรพสินค้าก็ซบเซาตามไปด้วย แยกพาด้าปิ่นเกล้ากลายเป็นทางผ่านพร้อม ๆ กับการจราจรติดขัดขนานใหญ่ที่บังคับโดยอ้อมให้ต้องพัฒนาการคมนาคมระบบรางเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว วงจรของการพัฒนาทางกายภาพและการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจที่สัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของย่านมักมีจุดเปลี่ยนสำคัญ ๆ อยู่ ที่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เช่น ถนน อุโมงค์ สะพาน หรือรถไฟฟ้าอันเป็นจุดเน้นของการศึกษาขึ้นนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมักตามมาด้วยการลงทุนในโครงการที่อยู่อาศัยรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนทั้งรูปแบบธุรกิจและวิถีชีวิตของผู้คนในย่าน โดยงานศึกษานี้จะบันทึกการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ช่วงการเริ่มก่อสร้างรางรถไฟฟ้า ผลกระทบของการก่อสร้าง การมีส่วนร่วมของผู้คนในย่าน การเปลี่ยนแปลงของสิ่งก่อสร้างบนถนนเส้นนี้ หลังจากมีการเดินรถไฟฟ้า และผลกระทบที่มีต่อชีวิตของผู้คนในย่านทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและการรับรู้ต่อย่าน (representational space)

## กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการที่การพัฒนาก่อให้เกิดความซบเซาในย่าน และการลดมูลค่าทรัพย์สินก่อนหมดอายุการใช้สอยได้รับการวิเคราะห์โดยนักภูมิศาสตร์สายมาร์กซิสต์ โดยเฉพาะในงานของ David Harvey ที่เสนอว่าเมืองภายใต้ระบบทุนนิยมมีกระบวนการในการพัฒนาเมืองแตกต่างจากเมืองภายใต้ระบบเศรษฐกิจแบบอื่น (Harvey, 1985) กล่าวคือ ทุนนิยมเป็นระบบที่มุ่งแสวงหากำไรโดยมีกำไรเป็นเป้าหมายในตัวเอง ไม่ใช่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนในย่าน กระบวนการแสวงหากำไรที่ไม่สิ้นสุดนี้ก่อให้เกิดปัญหาการสะสมล้นเกิน (overaccumulation) ทำให้ต้องมีการลงทุนในวงจรทุติยภูมิ (secondary circuit) อันได้แก่ การลงทุนในการพัฒนาเมือง ที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมสรรค์สร้าง (built environment) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการบริโภคในวงจรต่อ ๆ ไป และเมื่อวงจรทุติยภูมิล้นเกินอีก จึงจะมีการลงทุนในวงจรตติยภูมิ (tertiary circuit) คือ บริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น สวัสดิการและการสาธารณสุข แต่ความย้อนแย้งเชิงโครงสร้างที่แยกไม่ออกจากการพัฒนาเมืองที่ขับเคลื่อนด้วยกลไกตลาดภายใต้ระบบทุนนิยมคือ การลงทุนในวงจรใหม่มักเกิดขึ้นก่อนที่ทรัพย์สินเดิมจะหมดมูลค่าใช้สอย แต่หมดศักยภาพที่จะทำกำไรแล้ว อาจกล่าวอีกอย่างได้ว่างานของ Harvey คือ การอ่านมาร์กซ์ในเชิงพื้นที่ โดยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการคมนาคมจำเป็นต้องทำลายสิ่งเก่าเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิด

การเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่ที่จะกระตุ้นการบริโภคเพื่อสร้างกำไรต่อไป กรณีตัวอย่างของปรากฏการณ์นี้ เช่น การพัฒนาย่านที่อยู่อาศัยชานเมือง (suburbanization) ที่เป็นการนำกำไรไปลงทุนเพื่อสร้างกำไรต่อไปในพื้นที่รอบนอก ทิ้งให้เกิดย่านที่อยู่อาศัยเสื่อมโทรมหรือสลัมในย่านใจกลางเมือง เป็นปัญหาวิกฤตของการลดมูลค่า (devalue) อันเป็นลักษณะของสิ่งก่อสร้างที่มีความมั่นคงถาวร

ผู้วิจัยสังเคราะห์แนวคิดดังกล่าวของ Harvey เข้ากับอีกสองแนวคิดหลักคือ ลักษณะเชิงประกอบสร้างผ่านกระบวนการทางสังคมของพื้นที่ตามที่ Henri Lefebvre เสนอไว้กับข้อเสนอของ Sennett (2019) ที่ให้ความสำคัญกับทั้งสิ่งก่อสร้าง (building) และการอยู่อาศัย (dwelling) ดังที่ริเริ่มโดยนักสังคมวิทยาสำนักชิคาโก แต่ Sennett เห็นว่าการมองเมืองโดยสนใจเฉพาะนิเวศวิทยาสังคมคือ การแทนที่และช่วงชิงพื้นที่ของผู้คนกลุ่มต่าง ๆ ในเมือง หรือการบันทึกชีวิตทางสังคมในเมือง (the Cité) โดยไม่สนใจสิ่งก่อสร้าง (เมืองของนักสังคมวิทยา) อาจเป็นการมองด้านเดียว ในการศึกษาเมือง การให้ความสนใจกับทั้งเมืองของนักสังคมวิทยาพร้อมกับเมืองของสถาปนิกและนักการผังเมือง (the Ville) ที่สนใจการออกแบบ สิ่งก่อสร้าง ความเคลื่อนไหวของการเดินทางเคลื่อนย้ายมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ประสบการณ์ของผู้คนในเมืองไม่สามารถเข้าใจได้จากประสบการณ์ทางสังคมล้วน ๆ ทว่าถนนหนทาง ทางเดินเท้า แสง ดึก และขนส่งสาธารณะล้วนมีส่วนในการกล่อมเกลาปฏิสัมพันธ์ของคนในเมือง แนวคิดของ Sennett สะท้อนงานคลาสสิกของ Lefebvre (1974/1991) ที่มองพื้นที่เมืองว่าเป็นทั้งพื้นที่กายภาพ (physical space) พื้นที่จากการออกแบบและจินตนาการ (conceived space) ไปจนถึงพื้นที่ทางสังคมที่คนร่วมกันก่อรูปความสัมพันธ์ขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับพื้นที่กายภาพดังกล่าว (lived space) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทุนทางสังคมที่แตกต่างกันของผู้ใช้พื้นที่ด้วย แนวความคิดเหล่านี้เกี่ยวข้องกับจริยศาสตร์และความเป็นธรรมเชิงพื้นที่ในแง่ที่พื้นที่จากการวางแผนพัฒนาโดยผู้มีอำนาจทั้งรัฐและทุนอาจไม่ได้ถูกใช้ในทางเดียวกับที่จินตนาการไว้ เกิดเป็นพื้นที่ที่ให้บริการในการอยู่อาศัยแตกต่างออกไปสำหรับผู้คนที่มีความหลากหลายทางสังคมแตกต่างกัน

งานวิจัยเรื่องถนนจรัญสนิทวงศ์หลังการมาถึงของรถไฟฟ้าใช้แนวคิดเหล่านี้ในการเล่าเรื่องกระบวนการเชิงพื้นที่ของเมืองภายใต้ระบบทุนนิยม เพื่อแสดงให้เห็นพลวัตในการพัฒนาที่ไม่สมเหตุสมผลในแง่ประโยชน์ใช้สอย โครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม ที่อยู่อาศัย ร้านค้าลดมูลค่าไปก่อนที่ตัวตึกจะหมดอายุ เกิดเป็นภาพอาคารรกร้างจำนวนมากในพื้นที่ที่ราคาที่ดินพุ่งสูงเกินกว่าที่คนส่วนใหญ่จะจับต้องได้ แต่ก็ยังปรากฏว่ามีการลงทุนในโครงการอสังหาริมทรัพย์จนเกิดภาวะเกินความต้องการของตลาด (oversupply) ไปพร้อมกัน วงจรทุนเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากกลไกตลาดและการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่เป็นธรรม และมีลักษณะการเอื้อประโยชน์โดยรัฐและระบบราชการ อย่างไรก็ตาม กระบวนการนี้ไม่ได้นำไปสู่ความขัดแย้งที่โจ่งแจ้งในกรณีของกรุงเทพฯ ซึ่งส่วนหนึ่งอธิบายได้จากลักษณะเชิงพื้นที่ของกรุงเทพฯ เอง ที่เต็มไปด้วยตรอกซอยจำนวนมาก ที่แม้จะมีทางเข้าขนาดเล็กแต่ภายในสามารถรองรับการอยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยจำนวนมาก ส่งผลให้ชีวิตในเมืองมีต้นทุนต่ำจากการมีผู้ค้ารายย่อย ผู้ทำงานหล่อเลี้ยงเมืองโดยอาศัยความยืดหยุ่นในการปรับตัวจากการมีทุนทางสังคม (social capital) เช่น การรวมตัวกันเพื่อไปเช่าตึกแถวอยู่ทำให้สามารถประกอบอาชีพในเมืองที่ใกล้แหล่งงานได้ อาจกล่าวได้ว่า แม้จะถูกทอดทิ้งจากการพัฒนาและมีทุนทางเศรษฐกิจน้อย แต่คนกลุ่มนี้อาศัยทุนทางสังคมในรูป

ของเครือข่ายเพื่อต่อรองที่จะอยู่ในเมือง ตรอกซอยและการหล่อเลี้ยงเมืองจึงไม่ใช่ทั้งเมืองกายภาพ (the ville) และเมืองเชิงสังคม (the cité) แต่เป็นส่วนผสมของทั้งสองสิ่ง ผู้เขียนเสนอว่าจรรยาบรรณวิชาชีพคือ ภาพจำลองของลักษณะเฉพาะของเมืองกรุงเทพฯ ที่ว่านี้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการขนส่งระบบราง พบว่า เมืองหลัก ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ถูกกดดันจากปัญหาจราจรและการขยายตัวของเมืองโตเดี่ยวจนต้องหันมาพัฒนาการขนส่งมวลชนระบบราง (Mass Rapid Transit: MRT) ในเวลาใกล้เคียงกัน โดยมีมะนิลาเป็นเมืองแรกที่เปิดใช้ขนส่งระบบราง (พ.ศ. 2547) ตามมาด้วยสิงคโปร์ในอีก 5 ปีต่อมา ซึ่งแม้จะเปิดใช้ภายหลังแต่ก็มีระบบที่ครอบคลุมมากกว่า นอกจากนี้ 2 ประเทศดังกล่าวยังมีกรุงเทพฯ และจาการ์ตาที่มีการขนส่งระบบราง โดยเมืองล่าสุดที่เปิดใช้คือ ฮานอย ในปี 2564 การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางราง เป็นกลไกสำคัญในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมือง โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัดและส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจในศูนย์กลางเมืองใหญ่ (Man et al., 2024) ระบบรางไม่เพียงแต่เปลี่ยนวิธีการเดินทางของผู้คน แต่ยังส่งผลกระทบต่อความหนาแน่นของประชากร รูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ดิน และมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่โดยรอบสถานี (Shimizutani et al., 2025) ระบบรางเป็นตัวเร่งการเติบโตของเมืองในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังเช่นกรณีของย่านดามันซารา (Damansara) ในกัวลาลัมเปอร์ ซึ่งพบว่าการเข้าถึงที่สะดวกขึ้นผ่านระบบ MRT นำไปสู่การเพิ่มความหนาแน่นประชากรรอบสถานีอย่างมีนัยสำคัญ (Man et al., 2024) อย่างไรก็ตาม ผลกระทบต่อมูลค่าที่ดินในบางพื้นที่อาจมีความซับซ้อน เช่น ในจาการ์ตา ที่พบว่าการเปิดใช้ MRT ส่งผลกระทบต่อค่าเช่าอาคารสำนักงานในบริเวณใกล้สถานีในช่วงแรก ซึ่งอาจเกิดจากสถานะอุปทานล้นตลาด (oversupply) และผลกระทบจากโรคระบาดที่ทำให้ความต้องการพื้นที่สำนักงานลดลง (Shimizutani et al., 2025) แต่ในทางกลับกัน ระบบรางกลับส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในมิติด้านสิ่งแวดล้อม โดยช่วยลดมลพิษทางอากาศในพื้นที่ใกล้สถานีได้ถึงร้อยละ 27 (Shimizutani et al., 2025)

สำหรับการพัฒนาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประสิทธิภาพของการใช้ประโยชน์ที่ดินมักถูกประเมินผ่านแนวคิดการพัฒนาพื้นที่รอบสถานีขนส่งมวลชน (Transit-Oriented Development: TOD) (กฤษฎา แสสนสมบูรณ์ และธนาพันธ์ ทับทิมหิน, 2566) งานศึกษาส่วนใหญ่เน้นไปที่พื้นที่ชานเมือง เช่น บางนา หรือนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า สถานีที่มีการใช้ที่ดินแบบผสมผสาน (Mixed Land Use) ระหว่างแหล่งงาน พาณิชยกรรม และที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปริมาณผู้โดยสารและความคุ้มค่าในการลงทุน (สฤชัย ลบแยม, 2553) โครงข่ายรถไฟฟ้าสายใหม่ ๆ ได้เปลี่ยนโฉมหน้าพื้นที่ชานเมืองอย่างชัดเจน เช่น รถไฟฟ้าสายสีม่วงที่ดึงดูดประชากรจากกรุงเทพฯ ให้ย้ายถิ่นฐานเข้าสู่จังหวัดนนทบุรีมากขึ้นเนื่องจากราคาที่ดินที่ยังไม่สูงนักและความสะดวกในการเดินทาง (สุทธิพันธุ์ พุฒิเลทองค์, 2554) ขณะที่รถไฟฟ้าสายสีชมพูทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านจากที่อยู่อาศัยแนวราบไปสู่ที่อยู่อาศัยแนวสูง (คอนโดมิเนียม) โดยเฉพาะในบริเวณจุดตัดของโครงข่ายถนนสายหลักและจุดเชื่อมต่อระหว่างสายรถไฟฟ้า (นพกฤษฎี ฐานพิริยากรณ์ และ ยุวดี ศิริ, 2567)

ส่วนงานศึกษาย่านธนบุรีมีงานศึกษาที่เน้นไปที่ผลกระทบจากการขยายตัวของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง ต่อ “ชุมชนชาวสวน” โดยผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการคมนาคมเป็น “ตัวเร่งสำคัญ” ที่ทำให้พื้นที่เกษตรกรรมสูญหายไป (วารสาร มนต์ไตรเวศย์, 2562) การขนส่งระบบรางทำให้ผู้คนมองข้ามลำคลองซึ่งเคยเป็นเส้นทางหลัก และหันไปพึ่งพาการคมนาคมทางบกและทางรางแทน ส่งผลให้สวนผลไม้ในเขตภาษีเจริญ ตลิ่งชัน และบางแค ถูกแทนที่ด้วยหมู่บ้านจัดสรรและอาคารพาณิชย์อย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ยังส่งผลต่อมูลค่าที่ดินและการเก็งกำไร โดยราคาที่ดินที่สูงขึ้นจูงใจให้ชาวสวนขายที่ดินแก่นักลงทุน ประกอบกับนโยบายผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครยังมีแนวโน้มเปลี่ยนประเภทการใช้ที่ดินจากพื้นที่อนุรักษ์เกษตรกรรมเป็นพื้นที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลางถึงมากเพื่อรองรับความเป็นเมือง (วารสาร มนต์ไตรเวศย์, 2562) ในภาพรวมแม้ว่างานศึกษานี้จะประเมินว่าระบบขนส่งทางรางสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อการเข้าถึงและความคุ้มค่าในการใช้ที่ดินในภาพรวม แต่ในขณะเดียวกันก็นำมาซึ่งความท้าทายในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะการสูญเสียพื้นที่สีเขียวดั้งเดิมและความย้อนแย้งระหว่างการพัฒนาเมืองกับวิถีชีวิตดั้งเดิม

จากงานศึกษาเหล่านี้จะเห็นว่า มักเป็นงานศึกษาผลกระทบของการคมนาคมต่อการพัฒนาเมืองโดยรวม โดยสนใจการเปลี่ยนแปลงในเชิงกายภาพ เช่น จำนวนบ้านจัดสรรที่เพิ่มขึ้น การหายไปของพื้นที่สีเขียว แต่ยังขาดงานที่เชื่อมโยงผลกระทบของการพัฒนาการคมนาคมระบบรางต่อชีวิตทางสังคมของผู้คนกลุ่มต่าง ๆ ในย่าน อัตลักษณ์ของย่าน และประสบการณ์การอยู่อาศัย หรือกล่าวโดยใช้นิทัศน์ของ Sennett คือ ไม่มีการศึกษาเชื่อมโยงระหว่าง the ville และ the cité

## วิธีศึกษา

เพื่อศึกษาพลวัตของย่านจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้คน งานศึกษานี้ใช้วิธีศึกษาหลายรูปแบบ (multimodal method) ประกอบกัน ได้แก่

1. การใช้ข้อมูลในเชิงพื้นที่เพื่อเปรียบเทียบมูลค่าที่ดินก่อนและหลังรถไฟฟ้า การเปลี่ยนสีผังเมืองที่กำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดิน การเพิ่มขึ้นของที่อยู่อาศัยแนวตั้ง โดยใช้ข้อมูลจากภาพถ่ายดาวเทียม Sentinel-2 Land Cover Explorer ที่เข้าถึงได้ทางออนไลน์ ข้อมูลผังเมืองกรุงเทพมหานคร จากสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานครและข้อมูลตำแหน่งสถานที่โดยรอบพื้นที่ศึกษาจาก Google Map และ Google Earth ที่แสดงจำนวนตลาด ซุปเปอร์มาร์เก็ต และห้างสรรพสินค้า โดยนำข้อมูลมาสร้างแผนที่เพื่อให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงในบริเวณแยกหลัก ๆ ของถนนคือ แยกบางยี่ขัน แยกบางพลัด และแยกไฟฉาย เนื่องจากพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมในกรุงเทพฯ มักทำซ้อนทับกันตามแนวถนน เนื่องจากปัญหาความยุ่งยากในการเวนคืนที่ดิน

2. การใช้วิธีเดินสำรวจและพูดคุยกับผู้ค้ารายย่อยในตึกแถว พ่อค้าแม่ค้าที่ค้าขายริมทางเท้า วินมอเตอร์ไซด์ โดยใช้ผู้ช่วยวิจัยเดินสัมภาษณ์ (walking interview) ตลอดทั้งเส้นทางถนน เพื่อให้เห็นผลกระทบต่อชีวิตของผู้คน รวมถึงการสัญจรผ่านย่านด้วยวิธีต่าง ๆ ได้แก่ รถยนต์ รถประจำทาง รถไฟฟ้า ซึ่งเป็นวิธีศึกษาแบบเคลื่อนที่

(mobile method) อันเป็นการสังเกตการณ์จากมุมมองที่ไม่ได้หยุดนิ่ง และยังสะท้อนวิธีที่ผู้คนในโลกปัจจุบันสัมพันธ์กับพื้นที่ผ่านการเดินทางในชีวิตประจำวัน โดยมีช่วงเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่ปี 2564-2566

3. การใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ผู้พักอาศัยในพื้นที่ได้ไตร่ตรองถึงความเปลี่ยนแปลงในพื้นที่จากการรับรู้ของพวกเขา โดยในงานศึกษานี้สัมภาษณ์ทั้งผู้พักอาศัยในคอนโด เจ้าของกิจการในตึกแถวริมถนน ผู้อาศัยในบ้านเดี่ยวที่ติดจากถนนไม่เกิน 50 เมตร และผู้เช่าบ้านในชุมชนตามตรอกซอยของถนนจรัญสนิทวงศ์ รวมกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์จำนวน 10 คน ดำเนินการในปี 2567 ระยะเวลาสัมภาษณ์คนละ 1-1.5 ชั่วโมง ประกอบไปด้วยผู้พักอาศัยในคอนโด 3 คน อะพาร์ตเมนต์ 1 คน บ้านเช่าในซอย 2 คน บ้านเดี่ยว 3 คน ทาวน์เฮาส์ 1 คน พื้นที่ศึกษากำหนดไว้ตลอดแนวถนนจรัญสนิทวงศ์ และพื้นที่ในซอยสองฝั่งถนน ไม่เกิน 50 เมตร

กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลประมาณค่าความสูงอาคารในงานศึกษานี้ อาศัยระเบียบวิธีการประเมินความสอดคล้องเชิงทัศน (Visual Accuracy Assessment) โดยการเปรียบเทียบข้อมูลที่สกัดจากดาวเทียมร่วมกับฐานข้อมูลภาพถ่ายทางอากาศ 3 มิติ และการสำรวจพื้นที่ตัวแทน (Site Validation) บริเวณแยกพาดำปิ่นเกล้า เพื่อยืนยันความถูกต้องเชิงตำแหน่งและความสมเหตุสมผลของค่าความสูงเฉลี่ยในเชิงพื้นที่ แม้ไม่ได้ใช้การคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนทางสถิติในระดับหน่วยวัด แต่กระบวนการสำรวจตรวจสอบเปรียบเทียบ (Cross-verification) นี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสามารถสะท้อนภาพรวมของโครงสร้างกายภาพและการใช้ประโยชน์ที่ดินเชิงตั้งได้อย่างมีนัยสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลทั้งสามส่วนว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร ประสพการณ์ของผู้คนในย่านที่ได้จากการเดินสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้คนกลุ่มต่าง ๆ เมื่อเทียบกับมูลค่าที่ดิน จำนวนผู้อยู่อาศัยที่สวนทางกันแสดงถึงประสพการณ์ต่อพื้นที่ การพัฒนาเมือง และอัตลักษณ์ของย่านที่ไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการวิเคราะห์โดยใช้กรอบทฤษฎีชี้แนะ (theoretically informed data analysis)

### จริยธรรมการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมจากอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 สาขาสังคมศาสตร์ (หนังสือรับรองเลขที่ 036/2562)

### คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณกองทุนสนับสนุนการวิจัยคณะสังคมวิทยา (สัญญาเลขที่ SOCANTH 6/2562) ที่สนับสนุนการวิจัย และขอขอบคุณ ผู้ช่วยวิจัยภาคสนาม ผู้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้ข้อมูลทุกคนที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์

## ผลการศึกษา

### ในระหว่างการก่อสร้าง

วัตถุประสงค์หลักประการหนึ่งของงานศึกษานี้คือ การบันทึกการมีส่วนร่วม ผลกระทบของผู้คนที่พักอาศัยในย่านจรัลสนิทวงศ์ในระหว่างที่มีการก่อสร้าง จากการเดินสำรวจและพูดคุยพบว่า ชาวจรัลสนิทวงศ์รับรู้การมาถึงของรถไฟฟ้าจากการเข้ามาขุดเจาะบริเวณหน้าบ้านเพื่อนำสายไฟฟ้าลงดิน ร่วมกับการเข้ามาวางฐานที่ดินที่มีแปลงขนาดใหญ่ของกลุ่มทุนอสังหาริมทรัพย์เพื่อสร้างคอนโดมิเนียม เท่ากับว่าโครงการรถไฟฟ้ามาถึงพวกเขาแบบไม่รู้เนื้อรู้ตัวมากนัก ยิ่งไปกว่านั้น การสร้างรถไฟฟ้ายังไม่ได้นำไปสู่การเพิ่มมูลค่าที่ดินเสมอไป แม้แต่ในบริเวณรอบ ๆ สถานีที่โครงการพัฒนาพื้นที่มักนำเสนอแนวคิดการพัฒนาโดยมีจุดเปลี่ยนถ้ายการขนส่งเป็นศูนย์กลาง (Transit-Oriented Development หรือ TOD) (พีระพงศ์ เวชสังเสริม, 2568; สุทธิพันธุ์ พุฒิเลอพงศ์, 2554) ก็ไม่ปรากฏว่าเกิดขึ้นจริงในกรณีของย่านจรัลสนิทวงศ์ มีเพียงบางสถานีเท่านั้นที่การค้าขายคึกคักขึ้น ในขณะที่สถานีอื่น ๆ ยังเงียบเชียบ ประกอบกับบริเวณสถานีมีเสาดอม่อขนาดใหญ่ลงมาปิดหน้าตึกแถวทั้งคูหา ทำให้ตึกแถวมืดและอับชื้น เปิดประตูมาก็พบกับเสาดอม่อบังหน้าร้านอยู่ นอกจากนี้ นโยบายการเวนคืนที่ไม่ได้เวนคืนคูหานั้น ๆ ทุกห้อง แต่ตัดเฉพาะห้องที่อยู่หน้าสุดของคูหาออกไป ในขณะที่การจ่ายค่าชดเชยจะนับจากเสาดอม่อไปข้างละ 2 คูหา รวมได้ค่าชดเชยทั้งสิ้น 5 คูหา ส่วนคูหาอื่น ๆ นอกจากจะไม่ได้ค่าเวนคืนแล้ว การขายตึกแถวพร้อมที่ดินให้กับทุนอสังหาริมทรัพย์เพื่อสร้างคอนโดก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากคอนโดต้องการที่แปลงขนาดใหญ่ที่ทางเข้าไม่ได้ตรงกับเสาดอม่อหรือบันไดสะพานลอย ภูมิทัศน์ในพื้นที่จึงกลายเป็นมืดทึบและมีตึกแถวที่ดูขบเซาอยู่ตลอดแนวถนน (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 เสาดอม่อที่เข้ามาบังหน้าบ้าน ทำให้ต้องมีการติดบ้านเพื่อเว้นพื้นที่ไว้สำหรับการก่อสร้าง

ช่วงเวลาของการก่อสร้าง นับจากเริ่มโครงการก่อสร้างในปี 2554 จนแล้วเสร็จและเปิดให้บริการในปี 2563 นอกจากจะพ้องกับการเกิดเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 ในช่วงเริ่มก่อสร้างแล้ว ยังเป็นช่วงเวลา

ประจวบเหมาะกับการระบาดของโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในพื้นที่อย่างหนัก เมื่อรวมเข้ากับการก่อสร้างที่ทำให้รถติดอย่างรุนแรง และการไม่สามารถจอดรถได้ทำให้กิจการในพื้นที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก ผู้ค้าหลายรายเลือกย้ายเข้าไปเช่าตึกแถวในซอย แต่กิจการก็ไม่ได้ดีนัก เนื่องจากลูกค้าเดิมไม่ได้ตามเข้าไป ในขณะที่เจ้าของตึกที่ทำกิจการในอาคารของตัวเองต้องสูญเสียรายได้จากฝุ่นละออง ความสั่นสะเทือน และการที่ลูกค้าเข้าร้านไม่ได้เนื่องจากมีการก่อสร้างบนบาทวิถีหน้าร้าน ประกอบกับช่วงเวลาก่อสร้างที่ยาวนาน ทำให้หลายกิจการที่สายป่านไม่ได้ยาวนานจากการเป็นผู้ค้ารายย่อยที่ต้องแบกรับผลกระทบตลอดระยะเวลาก่อสร้าง 10 ปีก็ทำให้พวกเขา ร่วงโรยไปตามวัยจนยอมรับสภาพความเป็นย่านชบเขาไปในที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น คนในพื้นที่หลายคนยังพูดถึงผลกระทบด้านสุขภาพที่ค่อนข้างรุนแรง เช่น นอนไม่หลับเนื่องจากรถบรรทุกใหญ่วิ่งตลอดคืน จนต้องไปเช่าโรงแรมนอน ไปจนถึงภูมิแพ้และโรคทางเดินหายใจจากฝุ่นละออง หรือแม้แต่การแตกร้างของตัวบ้าน จนเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จ คนกลุ่มนี้ก็ไม่ได้รู้สึกว่าได้ประโยชน์จากการพัฒนามากนัก เนื่องจาก

“ไม่ได้ใช้รถไฟฟ้าเพราะทำการค้าเล็ก (ตัดผม ขายยา) อยู่ที่บ้าน” และ “ผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ใหม่ก็ไม่ใช้ กลุ่มคนที่จะอุดหนุน (สินค้าและบริการ) ของเรา”

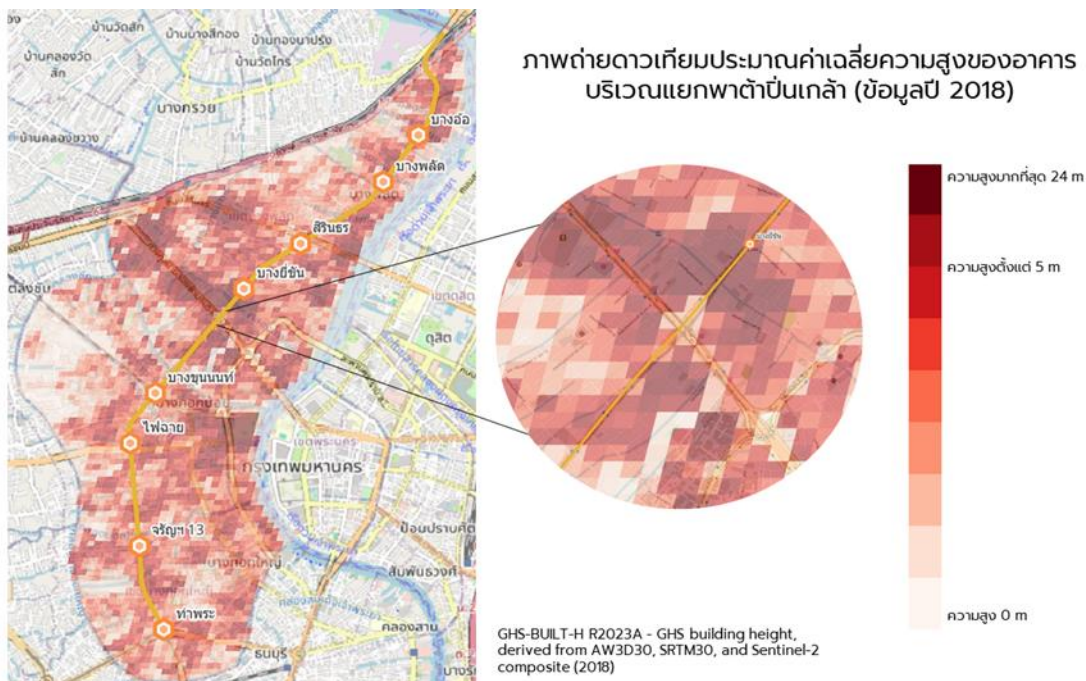
จึงกลับกลายเป็นว่าช่วงของการพัฒนาขนส่งมวลชนนี้เป็นเวลาที่สูญเสียไปเปล่า ๆ กับความร่วงโรยของร่างกายและทรัพย์สิน พร้อมเสาคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่หน้าบ้าน ยังมีความมืดมิดและเสื่อมโทรมให้ทั้งเจ้าของและสินทรัพย์

### ติดกับในตึกแถว ติดหนี้ในคอนโด

ผลจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมดังที่กล่าวไป ทำให้เห็นว่าราคาประเมินที่ดินที่สูงขึ้นอาจไม่ได้แปลงเป็นมูลค่าแลกเปลี่ยนที่เป็นตัวเงินได้ พร้อม ๆ กับการลดมูลค่าใช้สอยของตัวตึกเองที่เดิมเคยเป็นที่ตั้งของกิจการร้านค้าที่ทำรายได้ แต่เมื่อมีรถไฟฟ้าแล้วกลับซบเซาลง ในขณะที่ภูมิทัศน์แบบอูโมงค์ของถนนเส้นยาวก็ทำให้อาคารที่มีการใช้ประโยชน์ร่วมทั้งในด้านเศรษฐกิจและที่อยู่อาศัย เริ่มไม่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ในทั้งสองรูปแบบ ในอีกทางหนึ่ง พวกเขา也不能แปลงสินทรัพย์ที่ว่าเป็นทุนที่เคลื่อนย้ายได้ เพื่อย้ายออกไปอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมกว่า ไม่ว่าจะเลือกใช้ชีวิตในวัยเกษียณโดยไม่ทำงาน หรือจะลงทุนกับกิจการที่ได้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ภาวะที่วุ่นวายจะไม่ต่างอะไรกับการติดกับอยู่กับทุนตายตัว (fixed capital) ที่ลดมูลค่าลงในขณะที่สิ่งก่อสร้างยังไม่หมดอายุการใช้งาน

ปรากฏการณ์ที่เกิดกับตึกแถวนี้สอดคล้องกับกระบวนการเชิงพื้นที่ของทุน ที่เรียกร่องการพัฒนาทำลายล้างสิ่งเก่าเพื่อสร้างวงจรการบริโภคใหม่ แต่ในเวลาเดียวกันก็มีคนติดกับอยู่ในระบบ เพราะมีเพียงบางพื้นที่เท่านั้นที่ถูกทุบทิ้งเพื่อสร้างคอนโดมิเนียม ซึ่งจะนำไปสู่การบริโภคที่ค่อนข้างเข้มข้นในช่วงเวลาของการแรกเริ่มของการเข้าพัก จึงอาจมองได้ว่า คอนโดมิเนียมคือโครงสร้างพื้นฐานของการบริโภคอีกรูปแบบหนึ่ง ผู้ครอบครองจะลงทุนมากในช่วงแรกเพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า รวมถึงการถูกผนวกอยู่ในวงจรหนี้ในช่วงที่ยังผ่อนไม่หมด นักสังคมวิทยาเมืองสายวิพากษ์มองว่ากระบวนการทางการเงินเช่นนี้ได้ประโยชน์ใน

สองทางคือ นอกจากจะทำให้เกิดวงรอบการบริโภคใหม่แล้ว ยังเป็นการผูกชนชั้นกลาง โดยเฉพาะกลุ่มมนุษย์เงินเดือนไว้กับวงจรหนี้ ซึ่งจะส่งผลโดยอ้อมให้พวกเขาเคลื่อนไหวเรียก้องน้อยลง (Harvey, 2008) เป็นการจัดการกับปัญหาความเป็นปฏิปักษ์ระหว่างชนชั้น (class struggle) โดยเมืองถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมประชาชนผ่านกลไกหนี้สินและการแปรรูปพื้นที่สาธารณะ ในงานศึกษานี้ยังพบว่า ผู้ที่พักอาศัยในคอนโดมิเนียมส่วนใหญ่ไม่ใช่คนจากนอกพื้นที่ แต่เป็นชาวรัฐธนบุรีเองที่แยกจากครอบครัวมาซื้อคอนโดมิเนียมเป็นของตัวเอง แต่ยังคงต้องการอยู่ในพื้นที่ที่คุ้นเคยและไม่ไกลจากเครือญาติ ในขณะที่คอนโดมิเนียมส่วนใหญ่ก็มีจุดขายคล้ายกันคือมักกล่าวถึงระยะทางที่เข้าถึงสถานีรถไฟฟ้าได้ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างการพัฒนาโดยรัฐกับทุนอสังหาริมทรัพย์



ภาพที่ 3 แสดงภาพถ่ายดาวเทียมประมาณค่าเฉลี่ยความสูงของอาคารบริเวณแยกพาต้าปิ่นเกล้า (ข้อมูลปี 2561)

การพัฒนาด้านขนส่งสาธารณะระบบรางยังมักมาพร้อมกับการเปลี่ยนสีผังเมืองซึ่งเป็นข้อมูลที่กลุ่มทุนมักเข้าถึงได้ก่อนอื่นเช่นกัน ในกรณีของถนนเจริญสุขนิทวงศ์ นอกจากจะมีการปรับสีของผังเมืองตามการใช้ประโยชน์แล้ว ใน พ.ร.บ. ผังเมืองฉบับใหม่ ที่ผ่านการเห็นชอบจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หรือ สนช. เมื่อปี 2556 ยังกำหนดให้ไม่มีวันหมดอายุการใช้งาน มีเพียงการกำหนดให้ต้องมีการประเมินผังเมืองใหม่อย่างน้อยทุก 5 ปี การไม่กำหนดวันหมดอายุของผังเมืองครั้งนี้ ย่อมหมายถึงการเอื้อให้นักลงทุนมั่นใจได้ว่าจะสามารถลงทุนก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ได้โดยสะดวกและไม่ต้องกังวลว่าในอนาคตจะมี พ.ร.บ. ผังเมืองใหม่ออกมาค้านกับประเภทที่ดินเก่าไม่เพียงเท่านั้น การปรับสีของประเภทที่ดินยังเกิดขึ้นอย่างกระจุกตัวอยู่ในบริเวณที่จะเกิดการก่อสร้างรถไฟฟ้า ต่างจากผังเมืองเดิมที่กำหนดเขตสีตามแนวถนน (ภาพที่ 2) โดยปกติแล้วผังเมืองจะถูกแบ่งออกเป็นสี ตามลักษณะการใช้งานของที่ดินบริเวณนั้น ๆ โดยมีการแบ่งสีเช่น สีเหลือง คือ ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อย

สีส้ม คือ ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลาง สีแดง คือ ที่ดินประเภทพาณิชยกรรม เป็นต้น ความสำคัญของการกำหนดสีเหล่านี้คือแต่ละสีจะเป็นตัวกำหนดว่าที่ดินบริเวณไหนสร้างอะไรได้หรือไม่ได้บ้าง และมีการก่อสร้างหรือเพิ่มกิจกรรมนั้น ๆ ในพื้นที่ได้ในสัดส่วนเท่าไร



ภาพที่ 2 แสดงผังเมืองในย่านจรัญสนิทวงศ์ตามสีที่กำหนดการใช้งาน

หมายเหตุ. <https://map.nostramap.com/NostraMap/?layer/cityplan>

สำหรับผู้อยู่อาศัยในท้องที่เอง ส่วนใหญ่พวกเขาเริ่มรู้ข่าวการมาถึงของรถไฟฟ้าผ่านโครงการนำสายไฟฟ้าลงใต้ดินที่ทำให้มีการขุดเจาะถนนบริเวณหน้าบ้านของพวกเขาตามที่กล่าวไปในข้างต้น ซึ่งการจะเข้ามาของรถไฟฟ้านี้ได้นอกจากจะทำให้เกิดการเก็งกำไรที่ดินแล้ว ยังทำให้นักลงทุนเริ่มสนใจความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ในการก่อสร้างในพื้นที่มากขึ้น โดยผู้อยู่อาศัยท่านหนึ่งเล่าว่า

“เริ่มรู้ข่าวกันตั้งแต่ปี 2540 กว่า ๆ รถไฟฟ้ายังไม่มา แต่คอนโดเริ่มมา เหมือนเขารู้กันก่อนแล้วว่ารถไฟฟ้าจะมาสายนี้แน่ ๆ ตรงไหนที่เป็นแปลงที่ดินขนาดใหญ่ก็ขายง่ายหน่อย คอนโดจะขึ้นง่ายมาก เพราะซื้อที่ดินขนาดใหญ่แล้วพัฒนาต่อได้เลย แต่แถวโซนบ้านตัวเอง (ไม่ไกลจากแยกท่าพระ) จรัญช่วงต้น การพัฒนามันแทบจะไม่เห็นคอนโดขึ้นตามถนนใหญ่เท่าไร เพราะอย่างที่บอกว่าพอมันเป็นที่อยู่อาศัยแบบเก่า เป็นชุมชนที่อยู่อาศัย มันเป็นที่ดินแปลงย่อยขนาดเล็กค่อนข้างมาก บ้านไหนไม่ยอมขายก็จบแล้ว ส่วนใหญ่เราจะเห็นพวกโครงการบ้านเดี่ยว ทาวน์โฮม หรือโครงการแบบ low rise มากขึ้นตามซอยย่อย ๆ”

การมาถึงของคอนโดมิเนียม หมายถึง การเข้ามาแทนที่พื้นที่หรือบ้านเรือนเก่า ซึ่งส่วนมากมักอยู่ไม่ไกลจากทำเลที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้า จากการสอบถามผู้ที่ขายที่ดินบริเวณติดถนนจรัญสนิทวงศ์ให้กับโครงการอสังหาริมทรัพย์แล้วย้ายไปอยู่ในซอยย่อยแทน พบว่า พวกเขาได้รับค่าตอบแทนจากการขายที่ดินให้แก่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รายละเอียดไม่ต่ำกว่า 20 ล้านบาท ทำให้พอมิทุนทรัพย์ไปซื้อบ้านใหม่หรือออกไปอยู่อาศัยที่อื่น

ส่วนเจ้าของที่ดินแปลงเล็กหรือตึกแถวติดถนนจะไม่ได้ประโยชน์จากความเปลี่ยนแปลงนี้ แต่ต้องติดอยู่กับทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายไม่ได้และรับผลจากการพัฒนา

### พื้นที่ทดแทน และจรัญ DIY

แม้ในภาพรวม การพัฒนาการคมนาคมและการกำหนดสีของผังเมืองในย่านดูจะเป็นประโยชน์กับกลุ่มทุนอสังหาริมทรัพย์เป็นหลัก แต่ในทางปฏิบัติ แผนที่ใช้พื้นที่จากมุมสูงเหล่านี้มักไม่ได้สอดคล้องกับการใช้ประโยชน์พื้นที่ของผู้คนและเป็นผลจากความตึงเครียดระหว่างการมองพื้นที่เชิงนามธรรมและภูมิศาสตร์มนุษย์ (Rugkhan, 2015, pp. 6-7) ในกรณีของถนนจรัญสนิทวงศ์ รถไฟฟ้าเพิ่มมูลค่าที่ดินในย่านจากการทำหน้าที่เชื่อมต่อผู้คนเข้าไปทำงานในเขตเมืองแต่มาพร้อมกับความขบเซาในย่าน อย่างไรก็ตาม ดูเหมือนว่าผู้คนในย่านยังปรับตัวกับการใช้ชีวิตในย่านได้ค่อนข้างดี ผู้วิจัยเสนอว่า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้มาจากความเป็นผู้กระทำการของผู้คนในย่านเองที่สามารถ 1) สร้าง “พื้นที่ทดแทน” (compensation space) ขึ้นมาแทนที่การพัฒนาที่ไม่ตอบสนองการใช้ชีวิตของพวกเขา และ 2) การสร้างชีวิตด้วยตัวเองแบบ DIY (do it yourself) โดยอาจจะไม่ได้เป็นการแก้ปัญหาโดยตรงแต่ก็ตอบสนองการใช้ชีวิตและหาเลี้ยงชีพในย่านที่ในที่สุดมีส่วนหล่อเลี้ยงชีวิตที่ไม่เท่าเทียมในย่านให้ดำเนินต่อไปได้ โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสร้างพื้นที่ทดแทนของกลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้ค้ารายย่อยในชุมชนและตรอกซอยจำนวนมากของจรัญสนิทวงศ์ที่ทำให้ค่าครองชีพในย่านยังคงมีราคาถูก

สำหรับวัยรุ่นวัยเรียน นอกจากความต้องการโรงเรียนและบ้านพักอาศัยแล้ว พวกเขายังต้องการ “พื้นที่แองเจต์” ที่นอกจากจะตอบสนองการใช้ชีวิตทางสังคมแล้วยังต้องเป็นพื้นที่ที่สอดคล้องกับการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนของพวกเขาด้วย วัยรุ่นในย่านจรัญสนิทวงศ์หลายคนพูดถึงจรัญสนิทวงศ์ว่า “แฉังมากพี ไม่มีอะไรเลย” สอดคล้องกับช่วงวัยที่สูงกว่าซึ่งมองว่าย่านจรัญสนิทวงศ์พัฒนาไม่ได้มาก เนื่องจาก “มันเป็นย่านที่อยู่อาศัยไม่ได้มีอะไรดึงดูดให้ยกระดับขึ้นมาได้” สำหรับวัยรุ่นที่พอมีฐานะ การมีรถไฟฟ้าคือ การเชื่อมต่อที่อำนวยความสะดวกในการออกไปแองเจต์นอกพื้นที่ในย่านศูนย์กลางของวัยรุ่นอย่างสยามสแควร์ ที่พวกเขา มองว่าครบครัน “มีที่เรียนพิเศษ ดูหนังฟังเพลง ซอปปิ้ง แต่งตัว” แต่สำหรับวัยรุ่นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีฐานะด้อยกว่ากลับมองว่า

“ก็จรัญมันมีแค่นี้ แม็คโคร โลตัสก็ไกลนะ (หมายถึงห้างเทสโก้ โลตัส ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จรัญสนิทวงศ์ตอนล่าง) เลยไปหน่อยก็ออกไปเซ็นปีนดิกว่า ไปเดินเล่น ดากแอร์ เจอเพื่อน แต่ไม่ค่อยไปเดินช้อปปิ้งเซ็นปีน ไม่งั้นวัดแถวนี้ก็มียานวัดบอย เนี่ย ไปกันแบบนี้... พี่จะให้พวกหนูไปเดินสยามเนี่ยนะ ‘เสลดตาย’ อยู่ที่นี่กับเพื่อนดิกว่า”

คำพูดเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการเชื่อมต่อไม่ได้เป็นเรื่องทางกายภาพเพียงอย่างเดียว และไม่ได้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอในทุกกลุ่มฐานะ แต่เป็นเรื่องของความสอดคล้องกันระหว่างอัตลักษณ์เชิงพื้นที่กับอัตลักษณ์ของบุคคล ทำให้เห็นว่าเมื่อจากมุมมองการพัฒนาอาจไม่ได้สอดคล้องกับการใช้พื้นที่จริง ๆ เด็กวัยรุ่นในย่านที่ไม่ได้มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจึงเลือกใช้พื้นที่ที่พวกเขา รู้สึกเป็นเจ้าของและมีความสอดคล้องกับตัวตนมากกว่า

แสดงถึงความลึกลับไม่ไปด้วยกันของการประกอบสร้างพื้นที่จากการออกแบบและพัฒนาเมืองกับผู้ใช้พื้นที่จริง (Lefebvre, 1974/1991)

นอกจากกลุ่มวัยรุ่น คนอีกกลุ่มที่จำยอมต้องสร้างชีวิตขึ้นตามทรัพยากรที่มีคือ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ที่ทำงานรับจ้าง หรือค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ พวกเขาได้รับผลกระทบจากการที่เจ้าของที่ใกล้เคียงขายที่ให้กลุ่มทุน อสังหาริมทรัพย์สร้างคอนโดมิเนียม ผลกระทบมีทั้งต่อกลุ่มที่ต้องย้ายออกไปไกลจากที่ทำกินหรือยังอยู่ในพื้นที่ ได้รับผลกระทบจากเสียง และสิ่งของจากการก่อสร้างหล่นใส่อาคารบ้านเรือน อย่างไรก็ตาม พวกเขาอาศัยความเป็นชุมชนเป็นเครื่องมือในการต่อสู้เพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ในเมือง ดังกรณีของชาวชุมชนสงวนทรัพย์ที่เมื่อถูกไล่ที่ กลุ่มที่ยังไม่ตัดสินใจกลับบ้านต่างจังหวัดได้หันมาเข้าบ้านร่วมกัน กว่าสิบครอบครัวอาศัยอยู่ในอาคารพาณิชย์ แห่งเดียวที่ไม่ไกลจากโรงพยาบาลยันฮีมากนัก เนื่องจากพื้นที่รอบโรงพยาบาลสามารถประกอบอาชีพได้ หลายอย่าง ทั้งรับจ้าง ขายอาหารรถเข็น ขับวินมอเตอร์ไซด์ และอื่น ๆ ในขณะที่ชาวชุมชนอีกบางส่วนย้ายออกไป อยู่ย่านบางกรวยที่ไกลออกไป และต้องยอมเดินทางเข้ามาค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ ในจุดเดิม ชาวบ้านท่านหนึ่งที่ยัง เลือกเช่าที่พักอยู่ไม่ไกลจากชุมชนมากเล่าว่า มีการขอเวนคืนที่ดินมาตั้งแต่ราวปี 2550 เพื่อเตรียมพื้นที่เข้าสู่การ ก่อสร้างรางรถไฟฟ้าที่จะต้องมีส่วนผ่านพื้นที่ของชุมชน ในช่วงแรกมีชาวบ้านบางส่วนที่รวมตัวกันประท้วง เรียกร้องไม่ให้มีการเวนคืนที่ดิน แต่ท้ายที่สุดแล้วก็ทำอะไรไม่ได้มากเนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ของรัฐและ พวกเขาไม่มีโฉนดยืนยันความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน

“ตอนโดนไล่ที่ บางคนก็บอกจะกลับต่างจังหวัด บางคนก็ออกไปอยู่ที่อื่น บางคนก็เข้าบ้านใกล้ ๆ กัน ต่อ เพราะอยู่ที่นี้มันทำกินได้ มันใกล้โรงพยาบาล (ยันฮี) มีหอพักมีนักศึกษา (จากมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ดังกล่าวมากนัก) คนมันก็เยอะ ของมันขายได้ เขาก็ไม่อยากย้ายกันหรอก ก็อยู่กันมาสิบปีสิบปี จะให้ย้ายไปไหน”

การต่อสู้ที่จะไม่ย้ายออกไปจากชุมชน แม้ว่าดูเผิน ๆ จะเป็นการต่อต้านการพัฒนา แต่ในอีกด้านหนึ่ง การดำรงอยู่ในเมืองของคนกลุ่มนี้ก็กลับมีส่วนอุ้มชูความไม่เท่าเทียมของเมืองโดยอ้อม กล่าวคือ เพราะพวกเขา ยังคงรวมตัวกันไปเช่าตึกอยู่ หรือยอมเดินทางไกลขึ้นเพื่อมาขายอาหารและประกอบอาชีพอื่น ๆ ในเศรษฐกิจ นอกระบบที่หล่อเลี้ยงเมือง จึงทำให้ผู้ที่อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมยังสามารถเข้าถึงแหล่งอาหารราคาถูก มีแม่บ้านและรถ.คอยให้บริการในอาคาร มีวินมอเตอร์ไซด์เชื่อมต่อจากรถไฟฟ้าถึงแหล่งที่อยู่ ไปจนถึง มีไรเดอร์คอยบริการส่งอาหารและพัสดุ ทั้งหมดนี้ทำให้กระบวนการเชิงพื้นที่ของทุนแบบเมืองโตเดี่ยวใน ประเทศกำลังพัฒนาอย่างกรุงเทพฯ แม้อิทธิพลจะถ่างความเหลื่อมล้ำให้กว้างขึ้น แต่มักไม่เกิดความขัดแย้ง อย่างชัดเจน เนื่องจากทุนทางสังคมของคนจนเมืองกลายเป็นกลไกซึมซับความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ว่าชีวิต ในตรอกซอยที่เป็นผู้จัดสรรแรงงานราคาถูก อาหารและบริการที่เข้าถึงง่ายในราคาย่อมเยา ทำให้ชีวิตภายใต้ ทุนผูกขาดและการพัฒนาที่ไม่ได้เอื้อประโยชน์ให้คนทุกกลุ่มโดยเท่าเทียมกันสืบเนื่องไปได้

## บทสรุปและการอภิปรายผล

บทความวิจัยชิ้นนี้ต้องการเสนอภาพการเปลี่ยนแปลงของถนนสายหนึ่งผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมระบบรางอย่างรถไฟฟ้า โดยชี้ให้เห็นผลกระทบที่มีต่อชีวิตของผู้คนกลุ่มต่าง ๆ ที่มีรูปแบบที่อยู่อาศัยต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าผลกระทบจากการพัฒนามีความยั่งยืนใน 3 ด้าน ได้แก่ **ประการแรก เกิดตึกแถวร้างในที่ดินที่มีราคาประเมินสูงขึ้น** เจ้าของตึกแถวริมสองฝั่งถนนแทบไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการมีรถไฟฟ้า ในเวลาเดียวกับที่สิ่งก่อสร้างที่พวกเขาครอบครองก็ถูกทำให้หมดประโยชน์ใช้สอยไปพร้อมกัน ไม่ว่าจะในแง่การเป็นอาคารพาณิชย์หรือที่อยู่อาศัย เกิดเป็นภูมิทัศน์ของความขบเซาะสองฝั่งถนนสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาเมืองในระบบทุนนิยมที่ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการพัฒนาต้องการโครงการขนาดใหญ่เพื่อกระตุ้นการบริโภคซึ่งในกรณีของถนนเจริญสุขวิภาวดี เห็นได้ชัดว่าเป็นการสร้างคอนโดมิเนียมซึ่งจะทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจทั้งจากการลงทุนซื้อห้องพักในคอนโดมิเนียมและการบริโภคที่เข้มข้นขึ้นจากการมีที่อยู่อาศัยใหม่ แต่ในเวลาเดียวกันการสร้างรถไฟฟ้าก็ทำให้ตึกแถวเป็นสิ่งก่อสร้างที่สูญเสียมูลค่าก่อนที่จะหมดอายุการใช้งาน ทำให้เกิดภาพความรกร้างบนที่ดินที่มีราคาประเมินสูงขึ้น

ภาพรวมของการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยรูปแบบคอนโดมิเนียมยังมีความยั่งยืนด้วยเช่นกันคือ ทำให้ที่อยู่อาศัยมีทั้งอุปทานส่วนขาด (under supply) และส่วนเกิน (over supply) ไปพร้อมกัน คือ มีโครงการก่อสร้างจำนวนมากที่ขายไม่หมดแต่ก็ยังมีปัญหาคนไร้บ้าน หรืออยู่ในที่อยู่อาศัยไม่มีคุณภาพภายในย่าน ทั้งนี้เนื่องจากอสังหาริมทรัพย์ในโลกปัจจุบันได้เปลี่ยนหน้าที่จากการที่เป็นที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินไปสู่การเป็นที่เก็บรักษาเงินทุน (store capital) (Sassen, 2017)

**ประการที่สอง ในด้านการใช้พื้นที่และการรับรู้ต่อย่าน** ผู้พักอาศัยในย่านเจริญสุขวิภาวดีไม่ได้รู้สึกว่าการขนส่งระบบรางขนาดใหญ่จะทำให้ย่านดึงดูดคนกลุ่มใหม่ ๆ เข้ามาในย่าน หรือทำให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดด แต่กลับยิ่งตอกย้ำความเป็นย่านที่อยู่อาศัยของย่านเจริญ เนื่องจาก การเชื่อมต่อที่ดีขึ้นทำให้จรัญเป็นย่านที่อยู่อาศัยใกล้ใจกลางเมืองสามารถขนคนเข้าไปทำงานได้ด้วยเวลาการเดินทางที่แน่นอน ความรู้สึกนี้สะท้อนในระดับชีวิตประจำวันที่คนในย่านพูดว่า “กลางวันมันเจ็บบมาก” และเศรษฐกิจของย่านที่เน้นสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน เช่น ร้านอาหาร ร้านชำ และร้านตัดผม

ทุนอสังหาริมทรัพย์ยังเป็นกลุ่มแรก ๆ ที่รับรู้การมาถึงของโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าผ่านการเข้ามากว้านซื้อที่ดินที่มีแปลงขนาดใหญ่ และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำให้พื้นที่สาธารณะเป็นของเอกชน (privatization of public space) ไม่ใช่พื้นที่สาธารณะที่เป็นเจ้าของโดยเอกชน (privately-own public space) เช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าและการเชื่อมต่อต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดการใช้พื้นที่ที่แบ่งแยกกลุ่มชนชั้นในกรณีของย่านจรัญได้แก่กลุ่มวัยรุ่นที่ใช้เวลาวันหยุดในย่านสยามสแควร์ “เด็กเซ่นปั้น” และกลุ่มวัยรุ่นที่ใช้เคเอฟซีในห้างค้าส่งเป็นที่แสวงหา เพราะพบว่าตัวเองมีอัตลักษณ์สอดคล้องกับพื้นที่ที่แตกต่างกัน

**ประการที่สาม กลุ่มคนจนเมืองที่ถูกทอดทิ้งจากการพัฒนาใช้ทุนทางสังคม** เพื่อต้อนรับที่จะอยู่ในเมืองทำให้ต้นทุนชีวิตในย่านมีราคาไม่สูงจนเกินไป ปรากฏการณ์นี้เกิดจากเอกลักษณ์ของจรัญวิภาวดีและ

กรุงเทพฯ ที่มีตรอกซอยคอกซอยจำนวนมาก ผู้คนในพื้นที่เหล่านี้แม้จะได้รับผลกระทบเชิงลบจากการพัฒนาคือ ทำให้การใช้ชีวิตในย่านมีต้นทุนสูงขึ้นจนแม่บ้านคนหนึ่งสะท้อนความเปลี่ยนแปลงออกมาว่า “การมีรถไฟฟ้าทำให้ชีวิตสะดวกสบายขึ้นสำหรับคนมีเงิน” แต่มักไม่ก่อตัวเป็นความขัดแย้งที่รุนแรง ทั้งนี้เนื่องจากย่านเจริญ-สนิทวงศ์ประกอบด้วยตรอกซอยและชุมชนจำนวนมากที่มีทางเข้าแคบเกินกว่าที่รถจะเข้าได้ จึงแทบไม่ได้เป็นเป้าหมายของการลงทุน ทำให้บ้านเรือนในซอยเหล่านี้แทบไม่มีการขึ้นราคาเช่ามากกว่า 20 ปี ผลคือ ชุมชนในตรอกซอยเหล่านี้ก็กลายเป็นที่มาของแรงงานราคาถูก พ่อค้าแม่ค้าอาหารและหาบเร่แผงลอย ที่แม้ว่าจะถูกทอดทิ้งจากการพัฒนาแต่กลับทำให้ชีวิตของผู้คนในย่านมีต้นทุนไม่สูงจนเกินไป ยิ่งไปกว่านั้นงานศึกษานี้ยังพบว่าชีวิตในตรอกซอยกลับมีศักยภาพของความเป็นผู้ประกอบการที่ถูกบีบจากโครงสร้างให้ต้องสร้างสรรค์เพื่อความอยู่รอด ทั้งโดยอิงอาศัยความเป็นชุมชนหรือทุนทางสังคมผ่านการไปร่วมกันเช่าตึกเพื่ออยู่ในเมือง และใกล้แหล่งงาน เช่น โรงพยาบาลขนาดใหญ่ หรือมหาวิทยาลัย และโดยอาศัยพื้นที่ที่ถูกทอดทิ้งจากการพัฒนา เช่น ตรอกซอย พวกเขาไม่ได้ประโยชน์จากการ “ลบล้างพื้นที่ด้วยเวลา” (annihilation of space by time) และการเชื่อมต่อไปยังย่านใจกลางเมืองที่ควบคุมเวลาได้ด้วยขนส่งระบบราง เพราะต้องทำงานใกล้ที่พักและทำงานในพื้นที่ ยิ่งไปกว่านั้นด้วยมูลค่าของการคมนาคมที่มีราคาแพงในกรุงเทพฯ คนกลุ่มนี้จึงเลือกเดินทางด้วยรถประจำทางที่มีราคาถูกกว่าเป็นหลัก และยอมสละเวลาพักผ่อนด้วยการตื่นให้เช้ากว่าเดิม เนื่องจากไม่มีต้นทุนที่จะบริโภคการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าได้ โดยรวมแล้วจึงอาจกล่าวได้ว่าสำหรับคนกลุ่มนี้ สภาพชีวิตหลังการคมนาคมจึงเป็นดังที่แม่บ้านท่านหนึ่งกล่าวไว้ว่า “สะดวกสบายขึ้น ถ้ามีเงิน”

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่พบว่าคนจนเมืองเป็นกลุ่มสำคัญที่ทำให้ค่าครองชีพในเมืองไม่สูง และทำให้กลุ่มคนที่เปลี่ยนไปอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมสามารถเข้าถึงแหล่งอาหารราคาไม่แพง และสินค้าอุปโภคอื่นในชีวิตประจำวันได้ ในขณะที่ตลอดแนวนโยบายรัฐสวัสดิการมีติดแกวถูกทิ้งร้างจำนวนมาก จึงควรมีนโยบายในการปรับการใช้งานของอาคารเหล่านี้ร่วมกับการสนับสนุนการดำรงอยู่ในเมืองของผู้คนในชุมชนและตรอกซอย

ในส่วนของรัฐ ควรจัดให้มีนโยบายการปรับเปลี่ยนการใช้งาน (Adaptive Reuse Policy) เช่นผ่อนปรนกฎหมายผังเมืองหรือข้อกำหนดอาคาร เพื่อให้ตึกแถวเก่าสามารถจดทะเบียนเป็นโฮสเทล คาเฟ่ หรือ Co-working space ได้ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องทุบโครงสร้างเดิมทิ้ง แต่เจ้าของเดิมมักไม่มีเงินลงทุนจึงเสนอให้จัดตั้งกองทุนอุดหนุนการบูรณะ โดยรัฐอาจให้เงินอุดหนุนหรือดอกเบี้ยต่ำสำหรับเจ้าของที่ต้องการ “อนุรักษ์” หน้ากากอาคาร (Facade) เดิมไว้ แต่ปรับปรุงใส่ในให้ทันสมัย การสนับสนุนในลักษณะนี้มีต้นแบบในระดับภูมิภาค เช่น จอร์จทาวน์ (ปีนัง) ที่รัฐเข้าแทรกแซง (Lee et al., 2008) โดยการซื้อตึกเก่ามาให้เช่าในราคาถูกในกรณีย่านเจริญสนิทวงศ์ รัฐอาจสนับสนุนพ่อค้าแม่ค้า วินมอเตอร์ไซด์ แม่บ้าน ให้สามารถประกอบอาชีพหล่อเลี้ยงเมืองต่อไปได้ และยังช่วยป้องกันไม่ให้ค่าครองชีพพุ่งสูงจนคนเดิมอยู่ไม่ได้

ในส่วนของเคลื่อนไหวโดยชุมชน (Bottom-Up Movement) การร่วมกันปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้กลับมามีชีวิตอีกครั้งอาจใช้โมเดล “ทรงวาด” (District Branding) คือมีการรวมตัวของเจ้าของที่ดินเดิมและผู้ประกอบการ

หน้าใหม่สร้างอัตลักษณ์ให้ย่าน จนกลายเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว ผ่านการเปลี่ยนตึกแถวร้างให้เป็นออฟฟิศขนาดเล็กหรือสตูดิโอศิลปะ ซึ่งเหมาะกับธุรกิจ SME ยุคใหม่ที่ไม่ต้องการเช่าตึกสูงราคาแพง หรือหากยังไม่มั่งคั่งในเวทกาาร ชุมชนสามารถจัดเทศกาลศิลปะหรือตลาดนัดชั่วคราวในตึกร้าง เพื่อ “เซ็คเรตติ้ง” ย่านนั้นก่อนจะลงทุนจริง (Pop-up Activations) (ศิวาพร กลิ่นมาลัย, 2568)

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาที่ผลักดันโดยกลไกตลาดอย่างเดียว จะสร้างคอนโดมิเนียมที่ค่าครองชีพแพงขึ้น และแห้งแล้งในเรื่องอาหารการกินเพราะคนจนเมืองถูกผลักไสออกไปโดยอ้อมจากค่าครองชีพ และเกิดตึกแถวร้างเนื่องจากขาดศักยภาพในการทำกำไร การแทรกแซงจึงควรมุ่งสนับสนุนผู้ถูกทอดทิ้งจากการพัฒนา พร้อม ๆ กับเปลี่ยนจาก “การทุบแล้วสร้างใหม่” มาเป็นการ “รักษาของเดิมและเติมฟังก์ชันใหม่” ซึ่งจะรักษาทั้งอัตลักษณ์ของย่านไปพร้อมกับลดความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ไปพร้อมกัน

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา แสนสมบูรณ์ และธนาพันธ์ ทับทิมหิน. (2566). การวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาพื้นที่รอบสถานีรถไฟฟ้าในเมืองกรุงเทพมหานครและปริมณฑล: กรณีศึกษา สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม. *Eng. & Technol. Horiz*, 40(3), 1-19. <https://doi.org/10.55003/ETH.400310>
- นพกฤษฎี ฐานพิริยากรณ์ และยุวดี ศิริ. (2567). การขยายตัวของที่อยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครตอนเหนือก่อนและหลังการพัฒนา รถไฟฟ้าสายสีชมพู. *สารศาสตร์: วารสารสถาปัตยกรรมและการออกแบบ*, 7(3), 697-712.
- พิระพงศ์ เวชสงเสริม (2568). การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ถนนจากการพัฒนาพื้นที่รอบสถานีรถไฟฟ้า (ทีโอที) ต่อเกาะรัตนโกสินทร์ : กรณีศึกษาสถานีรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน. *วารสารวิชาการศิลปะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 1(16). 1-16. <https://doi.org/10.71185/ajnu.2025.263395>
- พุ่มพัฒน์ คำวชิระพิทักษ์ และไวยวิญญู วีระรักษ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน บริเวณย่านถนนจรัญสนิทวงศ์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. *Asian Creative Architecture, Art and Design*, 29(2), 1-18. <https://so04.tcithaijo.org/index.php/archkmitl/article/view/199197>
- ภิญญาพันธ์ พจนะลาวัลย์. (2566). ไฮเวย์ชิปโต้: อำนาจของถนนกับพลวัตการคมนาคมขนส่งของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 29(1), 125-162. <https://so04.tcithaijo.org/index.php/jssnu/article/view/255479>
- วารภรณ์ มนต์ไทรเวศย์. (2562). การดิ้นรนของสวนเกษตรในเมือง กรณีศึกษาชาวสวนฝั่งธนบุรี. *วารสารมานุษยวิทยา*, 2(1), 171-226. <https://so06.tcithaijo.org/index.php/jasac/article/view/227255/154934>
- ศิลปวัฒนธรรม. (18 กุมภาพันธ์ 2567). ถนนจรัญสนิทวงศ์ จากถนนลูกรังสู่เส้นเลือดใหญ่ฝั่งธนบุรี. LINE TODAY. <https://today.line.me/th/v3/article/Qw7DXX3>

- ศิวาพร กลิ่นมาลัย. (2568). ผลกระทบจากการฟื้นฟูย่านประวัติศาสตร์สู่ย่านสร้างสรรค์: กรณีศึกษาย่านทรงวาด กรุงเทพมหานคร. *วารสารอักษรศาสตร์และไทยศึกษา*, 47(3), 1–18.  
<https://doi.org/10.69598/artssu.2025.5015>.
- ชญชัย ลบแยม. (2553). ลักษณะการใช้ที่ดินที่ส่งเสริมอุปสงค์การเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้าใต้ดิน. *สิ่งแวดลอมสรรค์สร้างวิจัย*, 9(1), 35–44. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/arch-kku/article/view/45311>
- สำนักบำรุงรักษาและอำนวยความสะดวกยานทาง. (ม.ป.ป.). *สะพานสมเด็จพระปิ่นเกล้า*.  
[https://web.archive.org/web/20080528064544/http://www.roadmaintenance.thaigov.net/bridge\\_eng\\_pinklao.html](https://web.archive.org/web/20080528064544/http://www.roadmaintenance.thaigov.net/bridge_eng_pinklao.html)
- สุทธิพันธุ์ พุฒิเลอพงศ์. (2554). แนวทางการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับระบบรถไฟฟ้าสายสีม่วง. *RMUTP Research Journal Sciences and Technology*, 5(2), 52–64.  
<https://doi.org/10.14456/jrmutp.2011.6>
- Harvey, D. (1985). *The urbanization of capital: Studies in the history and theory of capitalist urbanization*. Johns Hopkins University Press.
- Harvey, D. (2008). The right to the city. *New Left Review*, 53, 23–40.
- Lee, L. M., Lim, Y. M., & Nor'Aini, Y. (2008). Strategies for urban conservation: A case example of George Town, Penang. *Habitat International*, 32(3), 293–304.  
<https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2007.09.001>
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space* (D. Nicholson-Smith, Trans.). Blackwell. (Original work published 1974).
- Man, N. I., Majid, N. A., Rainis, R., & Ahmed, M. F. (2024). Mass rapid transit (MRT) and urban transformation: A case study of Kuala Lumpur's Damansara. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(4), 1759–1769.
- Rugkhanan, N. T. (2015). Mapping the historic city: Mapmaking, preservation zoning, and violence. *Environment and Planning D: Society and Space*, 33(5), 869–888.
- Sassen, S. (2017). The city: A collective good?. *The Brown Journal of World Affairs*, 23(2), 119–126. <https://doi.org/10.26300/22x0-8m36>
- Sennett, R. (2019). *Building and dwelling: Ethics for the city*. Penguin Books.
- Shimizutani, S., Suzuki, T., & Yamada, E. (2025). The impact of urban transportation investment on property values: Evidence from the Jakarta Mass Rapid Transit. *Asian Development Review*, 43(1), 77–114. <https://doi.org/10.1142/S0116110525500234>

พลวัตและบทบาทเชิงการเมืองของเครือข่ายภาคประชาสังคมในพื้นที่ความขัดแย้ง  
ชายแดนใต้ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่สันติภาพ

Dynamics and Political Roles of Civil Society Networks in the Southern  
Border Provinces' Conflict under the Transition to Peace

ขอชาลี อาแว, ชาริต้า ประสิทธิ์หิมะ, พลธรรม์ จันทร์คำ และสุภาสเมต ยุนยะสิทธิ์

Ghazalee Awae, Charita Prasithima, Poldham Chancome, and Suphatmet Yunyasit

สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

Institute of Human Rights and Peace Studies, Mahidol University

E-mail<sup>1</sup> : charita.pra@mahidol.ac.th

Date Received : 20 October 2025

Date Revised : 20 March 2025

Date Accepted : 23 March 2025

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์พลวัตการทำงานและบทบาทเชิงการเมืองของเครือข่ายภาคประชาสังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วงเปลี่ยนผ่านของสถานการณ์ความไม่สงบ ผ่านการถอดบทเรียนและการพัฒนาแผนที่นำทางสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ภาคประชาสังคมในพื้นที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ จากการเคลื่อนไหวเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรเบื้องต้นสู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวกหลักในกระบวนการสันติภาพ โดยใช้บทบาท “ความเป็นตัวแทนของท้องถิ่น” ในฐานะตัวแสดงที่เป็นกลางและอิสระ ผลการวิเคราะห์ SWOT ชี้ให้เห็นว่า จุดแข็งภายในองค์กรโดยเฉพาะความไว้วางใจจากชุมชนและความยืดหยุ่นของเครือข่ายเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนความสำเร็จ ในขณะที่ความไม่มั่นคงทางการเงินและการแทรกแซงจากอำนาจรัฐเป็นอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่สำคัญ บทความนี้ได้สังเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายและโมเดลการพัฒนาศักยภาพสำหรับเครือข่ายคนรุ่นใหม่ เพื่อเป็นกรอบยุทธศาสตร์ในการยกระดับภาคประชาสังคมให้สามารถขับเคลื่อนสันติภาพและการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

**คำสำคัญ:** เครือข่ายภาคประชาสังคม, จังหวัดชายแดนภาคใต้, กระบวนการสันติภาพ, พลวัตเชิงยุทธศาสตร์, การพัฒนาที่ยั่งยืน

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

## Abstract

This research analyzes the operational dynamics and roles of civil society networks in Thailand's Southern Border Provinces (SBPs) during the transition of the insurgency. Utilizing a qualitative research methodology to extract lessons learned and develop a roadmap for sustainable development, the findings reveal a significant strategic shift in the roles of local civil society organizations (CSOs). These actors have evolved from resource-based movements to key facilitators of the peace process, exercising “local agency” as neutral and independent actors. The SWOT analysis indicates that internal strengths particularly community trust and network resilience are fundamental drivers of success. Conversely, financial instability and state interference emerge as critical structural barriers. This article synthesizes policy recommendations and a capacity-building model for youth networks, providing a strategic framework to elevate the civil society sector in driving concrete and sustainable peace and development.

**Keywords:** Civil Society Networks, Southern Border Provinces, Peace Process, Strategic Dynamics, Sustainable Development

## บทนำ

งานวิจัยเรื่อง การถอดบทเรียนเครือข่ายภาคประชาสังคม เพื่อสันติภาพ ความมั่นคง และการพัฒนาที่ยั่งยืนในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและถอดบทเรียนการทำงานขององค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เข้าใจพลวัตและการปรับตัวขององค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา) ท่ามกลางสถานการณ์ความขัดแย้งที่ยืดเยื้อ ภาคประชาสังคม (Civil Society) ในมิตินี้ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่หน่วยงานสงเคราะห์หรือผู้ช่วยงานพัฒนาในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ได้สั่งสมสถานะจนกลายเป็น “ตัวแสดงเชิงการเมืองในพื้นที่ทางสังคม” (Political Actors in Social Space) (Paffenholz, 2010) ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความยั่งยืนของกระบวนการสันติภาพ การเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคมคือภาพสะท้อนของการต่อรองและการจัดความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างรัฐกับประชาชน (Richmond, 2011) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะตัดสินว่าสันติภาพและการพัฒนาในอนาคตจะดำเนินไปได้อย่างมั่นคงเพียงใด

สถานการณ์ในภาพรวมเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระลอกใหม่ที่เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2547 ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 ถึง 31 สิงหาคม 2568 มีเหตุการณ์เกิดขึ้น 23,361 ครั้ง ส่งผลให้มีผู้บาดเจ็บ 14,731 ราย และเสียชีวิต 7,755 ราย การสูญเสียนี้ยังทำให้เกิดเด็กกำพร้าและหญิงหม้าย

จำนวนมาก (ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้, 2568) ทั้งนี้ องค์กรภาคประชาสังคมได้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่อดีต ทั้งการเคลื่อนไหวเพื่อการพัฒนาและเพื่อสังคมการเมือง เช่น การประท้วงกรณีเหตุการณ์สะพานกอตอ (2518) การประท้วงเรื่องฮิญาบ (2530-2531) การเรียกร้องการจัดการทรัพยากรที่เป็นธรรม เช่น เชื้อนสายบุรี และการถอนทะเบียนมัสยิดกรือเซะ (พินธกร นามดี, 2564; รอมฎอน ปันจอร์, 2555; ดวงยิหาว อุตริสินธุ์, 2559)

หลังปี 2547 ภาคประชาสังคมเดิมได้หันมาทำงานด้านสิทธิมนุษยชน การเยียวยา และการสร้างสันติภาพมากขึ้น พร้อมกับการก่อตัวขององค์กรใหม่ ๆ จนปัจจุบันมีถึง 517 องค์กร (มุฮัมมัดอายุบ ปาทาน และคณะ, 2555) องค์กรเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเป็นกระบอกเสียงและตัวกลางเชื่อมประสานระหว่างประชาชนกับภาครัฐ ทั้งในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย เช่น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนของรัฐบาล สอ.บต. และ กอ.รมน.

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานศึกษาวิจัยในอดีตจำนวนมาก แต่พบว่าองค์ความรู้ส่วนใหญ่มักเน้นการอธิบายบทบาทของภาคประชาสังคมในลักษณะ “แยกส่วน” ตามภารกิจเฉพาะด้าน ส่งผลให้เกิดช่องว่างความรู้ในการทำความเข้าใจมิติ “พลวัตความสัมพันธ์เชิงเครือข่ายองค์กรรวม” (Holistic Network Dynamics) ซึ่งเป็นภาพรวมของการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานร่วมกันท่ามกลางสถานการณ์เปลี่ยนแปลง (Boonpunth & Rolls, 2016) งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวเพื่อให้เห็นปฏิสัมพันธ์เชิงระบบที่มีความลึกซึ้งกว่าการศึกษาที่ผ่านมา จึงมุ่งวิเคราะห์ไปที่ “พลวัตเชิงยุทธศาสตร์และการปรับตัวของเครือข่ายภาคประชาสังคม” โดยบูรณาการแนวคิดบทบาทภาคประชาสังคมของ Paffenholz (2010) และแนวคิดตัวแสดงสันติภาพที่เป็นกลางของ Svensson (2014) มาเป็นฐานในการวิเคราะห์สถานภาพผ่านกรอบ SWOT เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ที่จะพัฒนาแผนงานในอนาคตในการส่งเสริมสันติภาพ ความมั่นคง และการพัฒนาที่ยั่งยืน

## คำถามวิจัย

1. พลวัตเชิงยุทธศาสตร์และการปรับตัวเชิงโครงสร้างของเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ภายใต้สภาวะเปลี่ยนแปลงผ่านมีลักษณะอย่างไร
2. เครือข่ายภาคประชาสังคมในฐานะตัวแสดงเชิงการเมืองมีแนวทางการพัฒนาแผนงานเชิงบูรณาการ (Roadmap) อย่างไร เพื่อส่งเสริมสันติภาพ ความมั่นคง และการพัฒนาที่ยั่งยืน

## วัตถุประสงค์วิจัย

- เพื่อวิเคราะห์พลวัตผ่านการถอดบทเรียนสถานภาพเชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้
- เพื่อพัฒนาแผนงานเชิงบูรณาการ (Roadmap) สำหรับเครือข่ายภาคประชาสังคมในการหนุนเสริมสันติภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืน

## วรรณกรรมและกรอบแนวคิด: พลวัตและบทบาทภาคประชาสังคมชายแดนใต้

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศ สามารถสังเคราะห์ภาพรวมและความท้าทายของภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

### 1. โครงสร้างและบทบาทของภาคประชาสังคมในมิติ “ตัวแสดงเชิงการเมือง”

ภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงการเยียวยาหรือพัฒนาในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่มีสถานะเป็น “ตัวแสดงเชิงการเมืองในพื้นที่ทางสังคม” (Political Actors in Social Space) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Paffenholz (2010) ที่ระบุถึงบทบาทหน้าที่สำคัญของภาคประชาสังคมในการสร้างสันติภาพ โดยเฉพาะการทำหน้าที่เป็นผู้คุ้มครอง (Protection) การตรวจสอบ (Monitoring) และการสนับสนุนวาระสันติภาพ (Advocacy) ซึ่งบทบาทเหล่านี้ปรากฏชัดในกลุ่มองค์กรเครือข่ายทำงานศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์ งานศึกษานี้จึงมองนิยามภาคประชาสังคมผ่านมุมมองของมุฮัมมัดอายูบ ปาทาน และคณะ (2555) ซึ่งเป็นการนำเสนอทัศนะจากผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ (Insider) ที่ชี้ให้เห็นว่าภาคประชาสังคมคือกลุ่มองค์กรที่ดำรงสถานะเป็นอิสระจากรัฐ มีความซับซ้อนหลากหลาย (Boonpunth & Rolls, 2016) แต่สามารถทำหน้าที่ชี้แนะกำกับ และต่อรองอำนาจกับภาครัฐเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของสาธารณะและสร้างความสมดุลทางอำนาจในพื้นที่ความขัดแย้ง

### 2. แนวคิดเครือข่ายความร่วมมือ (Collaborative Network) และตัวแสดงที่เป็นกลาง (Neutral Actors)

หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนภาคประชาสังคมในพื้นที่คือการทำงานผ่าน “เครือข่ายความร่วมมือ” เพื่อสร้างอำนาจต่อรองระหว่างรัฐและประชาชน (เอกรินทร์ ต่วนศิริ, 2556) การรวมกลุ่มยุทธศาสตร์งานที่หลากหลาย (มุฮัมมัดอายูบ ปาทาน และคณะ, 2555) สะท้อนให้เห็นถึงการจัดโครงสร้างเชิงระบบเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะบทบาทของกลุ่มองค์กรที่วางตัวเป็นกลางในความขัดแย้ง ซึ่ง Svensson (2014) ชี้ให้เห็นว่า ตัวแสดงที่เป็นกลางและไม่ใช้ความรุนแรง (Non-biased/Non-violent actors) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นกลไกเชื่อมประสานและสร้างความไว้วางใจ (Trust-building) ท่ามกลางคู่ขัดแย้งที่มีอุดมการณ์ต่างกัน

นอกจากนี้ พลวัตดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับแนวคิด “สันติภาพในชีวิตประจำวัน” (Everyday Peacebuilding) (Richmond, 2011; Ginty, 2014) ในแง่ที่ภาคประชาสังคมทำหน้าที่เป็นกลไกกลางในการลดความตึงเครียดและสร้างพื้นที่ปลอดภัยผ่านการปฏิบัติงานจริงในระดับพื้นที่ ซึ่งถือเป็นฐานรากสำคัญที่ช่วยประคับประคองกระบวนการสันติภาพจากระดับล่างขึ้นสู่บน (Bottom-up) การเคลื่อนไหวในมิตินี้แสดงออกผ่าน “ตัวแทน” (Agency) หรือบทบาทของคนตัวเล็ก ๆ และองค์กรท้องถิ่นในการสร้างพื้นที่ปลอดภัยและการสร้างความเข้าใจข้ามวัฒนธรรมผ่านกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ซึ่งถือเป็น “โครงสร้างพื้นฐานของสันติภาพ” (Peace Infrastructure) ที่เข้ามาเติมเต็มช่องว่างในจุดที่กลไกกระแสหลักของรัฐไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ Richmond (2011) ให้ความสำคัญกับความต้องการพื้นฐานและการใช้ชีวิตของคนในพื้นที่ มากกว่าแค่การเซ็นสัญญาบนกระดาษ

### 3. ความท้าทาย ข้อจำกัด และการบริหารความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

แม้ภาคประชาสังคมจะมีศักยภาพในการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของพื้นที่และความสามัคคี แต่ต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงโครงสร้างที่สำคัญ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องความไว้วางใจ (Trust) ทั้งระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์และระหว่างภาคประชาสังคมกับรัฐ (Anuwong et al., 2023) ความสัมพันธ์กับรัฐจึงมีลักษณะย้อนแย้งในตัวเองคือ ในด้านหนึ่งต้องการการสนับสนุนด้านทรัพยากรและนโยบาย แต่อีกด้านหนึ่งกลับมองว่าการแทรกแซงของรัฐเป็นภัยคุกคามต่อความเป็นอิสระ (Boonpunth & Rolls, 2016) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ Boonpunth and Saheem (2025) ที่ประเมินความยั่งยืนของภาคประชาสังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า มิติทางด้านการเงิน (Financial Viability) และการขับเคลื่อนนโยบาย (Advocacy) มีค่าคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแม้เครือข่ายจะมีศักยภาพในการทำงานพื้นที่ แต่ยังคงกลไกสนับสนุนที่เอื้อต่อการสร้างผลกระทบเชิงนโยบายในระยะยาว ปัญหาความไม่มั่นคงทางการเงินและการพึ่งพางบประมาณภายนอกเป็นอุปสรรคสำคัญที่ภาคประชาสังคมในพื้นที่ความขัดแย้งต้องเผชิญ (Paffenholz, 2010)

### 4. ช่องว่างทางความรู้และจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่าแม้จะมีงานศึกษาเกี่ยวกับบทบาทภาคประชาสังคมชายแดนใต้จำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่มักเป็นการนำเสนอแบบแยกส่วนตามภารกิจเฉพาะด้าน หรือเป็นการสรุปบทเรียนเชิงโครงการเป็นครั้งคราว ยังขาดการสังเคราะห์ “พลวัตเชิงยุทธศาสตร์องค์รวม” ของเครือข่ายภาคประชาสังคมในช่วงเปลี่ยนผ่านของกระบวนการสันติภาพกับ “สถานะตัวแสดงเชิงการเมือง” อย่างเป็นระบบ งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยการวิเคราะห์สถานภาพผ่านกรอบ SWOT และการจัดการความร่วมมือเชิงเครือข่ายของ 20 องค์กร เพื่อจัดการความรู้จากงานเชิงปฏิบัติการไปสู่ข้อถกเถียงเชิงแนวคิดว่าด้วยการปรับตัวของภาคประชาสังคมในพื้นที่ขัดแย้ง เพื่อให้เห็นศักยภาพที่แท้จริงและจัดทำแผนงาน (Roadmap) ที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง มากกว่าเพียงการถกเถียงเชิงทฤษฎีในระดับมหภาค

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นการวิเคราะห์พลวัตเชิงยุทธศาสตร์ของภาคประชาสังคมผ่านกระบวนการถอดบทเรียนเชิงลึก โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ องค์กรภาคประชาสังคมที่เคยเข้าร่วมโครงการของสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากตัวแทนภาคประชาสังคมจำนวน 20 องค์กร องค์กรละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion Criteria) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมความหลากหลายของภารกิจและประสบการณ์ในช่วงเปลี่ยนผ่านปี 2547 ได้แก่ 1. เป็นคณะกรรมการขององค์กรในตำแหน่งระดับบริหารหรือปฏิบัติการหลัก เช่น ประธาน กรรมการ หรือเลขานุการ 2. มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรของตนเองไม่ต่ำกว่า 3 ปี เพื่อให้เข้าใจพัฒนาการขององค์กรอย่างลึกซึ้ง 3. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษาอย่างน้อย 3 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเข้าใจในบริบทการขับเคลื่อนงานร่วมกันเป็นอย่างดี

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กึ่งโครงสร้าง มีคำถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ สิ่งที่ต้องทำต่อไปเพื่อส่งเสริมสันติภาพ และมุมมองต่อการทำงานของภาคประชาสังคมในพื้นที่ ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมงต่อคน
2. แบบการสนทนากลุ่ม กึ่งโครงสร้าง ใช้สำหรับตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีแนวคำถามเช่นเดียวกับแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมงต่อกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มละ 10 คน
3. แบบบันทึกการแสดงความคิดเห็น ใช้บันทึกความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและผู้วิจัยในระหว่างกระบวนการ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ
2. การสนทนากลุ่ม เชิญผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์เชิงลึกมาเข้าร่วม เพื่อตรวจสอบข้อมูลร่วมกันอีกครั้ง ด้วยแนวคำถามเดิม
3. การสานเสวนาเวทีสาธารณะ เชิญผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดมาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ โดยผู้วิจัยจะบันทึกความคิดเห็นผ่านการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม จัดขึ้น 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 5-6 ชั่วโมง

**การวิเคราะห์ข้อมูลและตีความ** ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) อย่างเป็นระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเชิงคุณภาพไปสู่การจัดหมวดหมู่ SWOT ดังนี้

1. การจัดกลุ่มและพิจารณาข้อมูล นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มมาคัดแยกความเหมือนและความแตกต่าง เพื่อระบุปัจจัยภายใน (จุดแข็ง/จุดอ่อน) และปัจจัยภายนอก (โอกาส/อุปสรรค)
2. การตีความเชิงยุทธศาสตร์ สังเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อเข้าใจพลวัตการปรับตัวของเครือข่าย โดยมีการแทรกบทสัมภาษณ์หรือคำพูดโดยตรง ในส่วนการนำเสนอผลการศึกษา

### การตรวจสอบข้อมูล 3 วิธี ได้แก่

1. ใช้การเก็บข้อมูลที่ต่างกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสนทนาเวทีสาธารณะ
2. ใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกัน ได้แก่ ตัวแทนจากองค์กรภาคประชาสังคมต่าง ๆ
3. ใช้ผู้เก็บข้อมูลที่ต่างกัน ได้แก่ นักวิจัยหลักและนักวิจัยร่วม

**จริยธรรมการวิจัย** โครงการวิจัยผ่านการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการวิจัยในคน ชุมกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-CIRB 2025/172.0404 โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยบนพื้นฐาน 4 ข้อ ได้แก่ 1. การให้ความเคารพบุคคล ให้ข้อมูลโครงการวิจัยอย่างครบถ้วน 2. ผลประโยชน์ หลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้เข้าร่วม 3. ความยุติธรรม ให้ความสำคัญต่อทุกความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม และ 4. การจัดการความเสี่ยง ยึดถือความสะอาดและความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมวิจัยและนักวิจัยเป็นหลัก

### ผลการศึกษา

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และเวทีสาธารณะ เพื่อศึกษาพลวัตเชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคม 20 องค์กร ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนหลัก เพื่อให้เห็นพัฒนาการและสถานภาพเชิงระบบ ได้แก่ 1. พลวัตและพัฒนาการของภาคประชาสังคมชายแดนใต้ 2. การวิเคราะห์สถานภาพเชิงยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis) 3. โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคม ดังนี้

#### 1. พลวัตและพัฒนาการของภาคประชาสังคมชายแดนใต้

จากการสนทนากลุ่ม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ภาคประชาสังคมในพื้นที่ไม่ได้หยุดนิ่ง แต่มีพัฒนาการที่สิ้นไหลและปรับตัวตามสถานการณ์ความขัดแย้งและการเมืองไทย โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ยุคสมัยสำคัญ ดังนี้

**1.1 ยุคการต่อสู้เชิงอัตลักษณ์และการเมือง (ช่วงก่อนปี 2547)** เป็นยุคที่ภาคประชาสังคมเน้นการเคลื่อนไหวผ่านประเด็นทางศาสนาและวัฒนธรรม รวมถึงการเรียกร้องความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจรัฐ เช่น เหตุการณ์สะพานกอตอ การประท้วงเรื่องการแต่งกายตามหลักศาสนา ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

สุขภาพ การกุศล และองค์กรเยาวชน/นักศึกษา การทำงานในระยะแรกนี้เป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในระดับชุมชน

**1.2 ยุคเผชิญหน้าและจัดการผลกระทบ (ช่วงปี 2547 - 2553)** หลังเหตุการณ์ปล้นปืนปี 2547 ภาคประชาสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อภัยการเหยียดผู้ได้รับผลกระทบ การเฝ้าระวังสิทธิมนุษยชน และการลดความรุนแรงในพื้นที่ ซึ่งเป็นช่วงที่องค์กรใหม่ ๆ เริ่มก่อตัวขึ้นจำนวนมาก

**1.3 ยุคแสวงหาทางออกและพื้นที่กลาง (ช่วงปี 2554 - 2560)** เป็นช่วงที่เริ่มมีกระบวนการพูดคุยสันติภาพอย่างเป็นทางการ ภาคประชาสังคมเริ่มปรับบทบาทจากการทำงานเฉพาะหน้า สู่อการสร้าง “พื้นที่กลาง” (Common Space) เพื่อสื่อสารกับคู่ขัดแย้งและสร้างความเข้าใจกับสาธารณะ ช่วงนี้เป็นหมุดหมายสำคัญที่ทำให้เกิดการรวมตัวเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในประเด็นรูปแบบการปกครอง ภาคประชาสังคมได้ทำงานร่วมกันอย่างเข้มแข็ง เพื่อรวบรวมข้อเสนอการกระจายอำนาจ ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและตอบสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่น

**1.4 ยุคยกระดับยุทธศาสตร์เครือข่ายและความยั่งยืน (ช่วงปี 2561 - ปัจจุบัน)** ภาคประชาสังคมเข้าสู่ช่วงการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นการทำงานเชิง “โครงสร้างเครือข่ายองค์กรรวม” (เช่น สภาประชาสังคมฯ และ CAP) เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองเชิงนโยบาย และแสวงหาความยั่งยืนทางการเงินเพื่อรักษาความเป็นอิสระทางการเมือง (Insider Perspective)

## 2. การวิเคราะห์สถานภาพเชิงยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis)

จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มของ 20 องค์กรเครือข่าย ผู้วิจัยได้จำแนกสถานะแวดล้อมเชิงยุทธศาสตร์เพื่อให้เห็นพลวัตของภาคประชาสังคม ดังนี้

### 2.1 จุดแข็ง (Strengths): ทูตทางสังคมและการนิยามตนเอง

จุดแข็งที่สำคัญที่สุดคือ “ความไว้วางใจ” และ “ความเชี่ยวชาญในพื้นที่” ซึ่งทำให้ภาคประชาสังคมมีสถานะเป็นตัวกลางที่รัฐเข้าไม่ถึง ดังที่ตัวแทนองค์กรระบุว่า

“ความสำเร็จของเราไม่ใช่แค่การทำกิจกรรมจบ แต่คือการที่ชาวบ้านกล้าเดินมาหาเราเมื่อเขาเดือดร้อน เพราะเขามั่นใจว่าเราเป็นคนในพื้นที่ที่เข้าใจเขาจริง ๆ ไม่ใช่แค่หน่วยงานที่มาแล้วก็ไป” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 สิงหาคม 2568)

นอกจากนี้ การมีทักษะในการประสานงาน (Collaborative Skill) ยังเป็นจุดแข็งที่ช่วยให้เกิดการรวมตัวเป็นเครือข่ายที่เข้มแข็ง

“เราไม่ได้ทำงานคนเดียวอีกต่อไป การมีเครือข่ายทำให้เรามีอำนาจต่อรองมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อต้องสะท้อนปัญหาเชิงนโยบายต่อรัฐ” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 สิงหาคม 2568)

## 2.2 จุดอ่อน (Weaknesses): ความยั่งยืนและช่องว่างระหว่างวัย

ในมิติปัจจัยภายใน ภาคประชาสังคมยอมรับถึงข้อจำกัดเรื่องงบประมาณที่ส่งผลต่อความเป็นอิสระ (Autonomy) และความท้าทายในการส่งต่องานสู่คนรุ่นใหม่

“ความไม่ต่อเนื่องของงบประมาณส่งผลต่ออิสระในการดำเนินงาน... และอีกประเด็นคือการสร้างคนรุ่นใหม่มาสืบทอดงานสิทธิหรือสันติภาพมันยาก เพราะอุดมการณ์อย่างเดียวอาจไม่พอต่อความมั่นคงในชีวิตของเขาในยุคนี” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 สิงหาคม 2568)

## 2.3 โอกาส (Opportunities): พื้นที่กลางในกระบวนการสันติภาพ

กระแสการเปิดพื้นที่พูดคุยสันติภาพในระดับนโยบาย เป็น “หน้าต่างแห่งโอกาส” ที่สำคัญที่ทำให้บทบาท “ตัวแสดงที่เป็นกลาง” (Neutral Actors) ทรงพลังขึ้น

“การที่กระบวนการสันติภาพเริ่มเปิดรับเสียงจากภาคประชาสังคมมากขึ้น ถือเป็นโอกาสทองที่เราจะนำข้อเสนอจากฐานรากขึ้นไปวางบนโต๊ะพูดคุยอย่างเป็นทางการ” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 24 สิงหาคม 2568)

## 2.4 อุปสรรค (Threats): มาตรการรัฐและความหวาดระแวง

อุปสรรคภายนอกที่แหลมคมที่สุดคือ มาตรการด้านความมั่นคงและทัศนคติเชิงลบจากรัฐที่มองว่า CSOs เป็นฝ่ายตรงข้าม ดังที่แกนนำเครือข่ายท่านหนึ่งสะท้อนความย้อนแย้งว่า

“บางครั้งเราต้องการให้รัฐหนุนเสริมเรื่องงบประมาณหรือกฎหมายเพื่อความยั่งยืน แต่พอรัฐเข้ามาเรากลับรู้สึกว่าเป็นพื้นที่อิสระของเราถูกรบกวบ หรือถูกมองด้วยสายตาความมั่นคง ทำให้การทำงานเชิงลึกกับชุมชนทำได้ยากขึ้น” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 24 สิงหาคม 2568)

ความย้อนแย้งนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ภาคประชาสังคมจะต้องการการยอมรับเชิงนโยบายจากรัฐ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามรักษา “ระยะห่าง” เพื่อคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจากฐานรากตามแนวทาง Everyday Peacebuilding

เพื่อให้เห็นภาพรวมของศักยภาพและข้อจำกัดของเครือข่ายภาคประชาสังคม 20 องค์กร ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ลงสู่ตารางวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมเชิงยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 1 (SWOT Matrix)

ตารางที่ 1 SWOT Matrix ของเครือข่ายภาคประชาสังคมชายแดนใต้ยุคเปลี่ยนผ่าน

ปัจจัยภายใน (Internal)	ปัจจัยภายนอก (External)
<b>จุดแข็ง (Strengths)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>ทุนทางสังคมและความไว้วางใจสูง</li><li>ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (สิทธิ/เยียวยา)</li><li>พลังการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Policy Advocacy)</li></ol>	<b>โอกาส (Opportunities)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>พื้นที่กลางในกระบวนการพูดคุยสันติภาพ</li><li>การยอมรับจากประชาคมระหว่างประเทศ</li><li>กระแสการเรียกร้อง “สันติภาพจากฐานราก”</li></ol>
<b>จุดอ่อน (Weaknesses)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>การขาดความต่อเนื่องของงบประมาณ</li><li>ช่องว่างระหว่างคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่</li><li>ระบบการจัดการข้อมูลที่ยังไม่เป็นเอกภาพ</li></ol>	<b>อุปสรรค (Threats)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>ข้อจำกัดจากกฎหมายพิเศษและฝ่ายความมั่นคง</li><li>การแทรกแซง/ความพยายามควบคุมจากภาครัฐ</li><li>ความแปรปรวนของสถานการณ์ความรุนแรง</li></ol>

### 3. โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคม

จากการวิเคราะห์พลวัตความร่วมมือของเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ 20 องค์กร ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และเวทีสาธารณะ พบว่าความสัมพันธ์ไม่ได้จำกัดอยู่เพียง การทำกิจกรรมรายโครงการ แต่มีลักษณะเป็น “เครือข่ายยุทธศาสตร์แบบแนวนอน” (Horizontal Strategic Network) ที่ก้าวข้ามขีดจำกัดเดิมของการทำงานแบบแยกส่วนสู่การสร้างแนวร่วมที่มีทิศทางร่วมกัน โดยมี กลไกการทำงานร่วมกัน 3 มิติหลัก ดังนี้

#### 3.1 การประสานพลังระหว่างแพลตฟอร์มหลัก

หัวใจสำคัญของเครือข่ายคือการหลอมรวมการทำงานระหว่าง สภาประชาสังคมชายแดนใต้ และ สมัชชาประชาสังคมเพื่อสันติภาพ (CAP) เพื่อสร้าง “พลังอำนาจต่อรองร่วม” (Collective Power) ซึ่งเปรียบเสมือน “แกนกลางการประสานพลัง” (Core Strategic Synergy) หรือวงกลมศูนย์กลางในแผนภาพที่ 1 ที่ทำหน้าที่เป็น “กองบัญชาการยุทธศาสตร์” (Strategic Hub) ในการรวบรวมข้อมูลและเสียงจากเครือข่ายย่อยเพื่อแปลงเป็นท่าทีทางการเมืองที่แข็งแกร่ง ดังที่ตัวแทนเครือข่ายสะท้อนว่า

“เราต้องเชื่อมสภาประชาสังคมฯ กับ CAP ให้ติดกัน เพื่อให้เวลาขับเคลื่อนประเด็นใหญ่ระดับนโยบาย มันมีพลังและเป็นเอกภาพมากขึ้น ไม่ใช่ต่างคนต่างทำอย่างในอดีต” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 กรกฎาคม 2568)

### 3.2 การขับเคลื่อนเชิงนโยบายผ่านบทบาท “ตัวกลาง” (Strategic Mediation)

โครงสร้างเครือข่ายมุ่งเน้นการยกระดับสถานะสู่การเป็น “Party C” หรือผู้สังเกตการณ์ในกระบวนการสันติภาพอย่างเป็นทางการ โดยเปลี่ยนผ่านจากสถานะ “ผู้ได้รับผลกระทบ” มาสู่การเป็น “ผู้เสนอทางออกเชิงนโยบาย” (Policy Proposer) ซึ่งสะท้อนผ่าน “เป้าหมายยุทธศาสตร์” (Strategic Path to Party C) ในแผนภาพ ที่มีลูกศรชี้พุ่งออกจากวงกลางไปยัง Policy Advocacy Goal เพื่อนำเสียงจากพื้นที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสันติภาพระดับสากลอย่างเป็นรูปธรรม ดังตัวแทนเครือข่ายระบุว่า

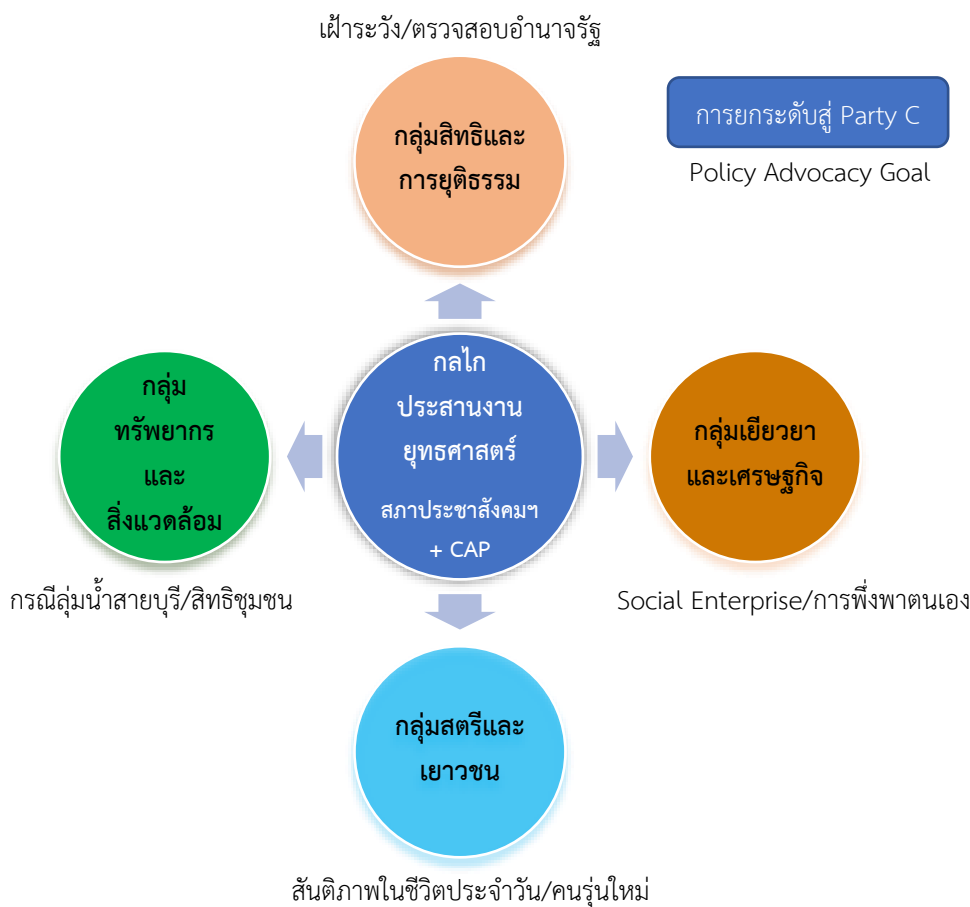
“เป้าหมายของเราไม่ใช่แค่การจัดเวทีไปวัน ๆ แต่เราต้องยกระดับงานวิจัยและข้อเสนอให้คมพอที่จะวางบนโต๊ะพูดคุยได้ เราอยากเห็นภาคประชาสังคมเข้าไปอยู่ในฐานะ Party C หรือผู้สังเกตการณ์ที่มีสิทธิมีเสียงจริง ๆ เพื่อยืนยันว่าสันติภาพต้องกินได้และตอบโจทย์คนในพื้นที่” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 กรกฎาคม 2568)

### 3.3 การสร้างความยั่งยืนและพลังของคนรุ่นใหม่

เพื่อให้สามารถดำรงสถานะเป็น “ตัวแสดงเชิงการเมือง” ที่เป็นอิสระ เครือข่ายได้ปรับโครงสร้างสู่ความยั่งยืนผ่านการทำงานของ “เครือข่ายเชิงประเด็นและการขับเคลื่อนฐานราก” (Thematic Clusters) ซึ่งเป็นวงกลมรอบนอกในแผนภาพที่ทำหน้าที่เป็น “ตัวรับสัญญาณ” จากปัญหาจริงในพื้นที่ ทั้งในมิติสิทธิชุมชน การตรวจสอบเผด็จการ โดยเฉพาะกลุ่มมิติ “สันติภาพในชีวิตประจำวัน/คนรุ่นใหม่” ที่มุ่งเน้นการสร้างสันติภาพจากระดับล่าง และงานเฝ้าระวังเศรษฐกิจผ่านโมเดลธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) ดังที่แกนนำเครือข่ายระบุว่า

“เราจะรอเงินทุนจากภายนอกอย่างเดียวไม่ได้แล้ว ยุทธศาสตร์ใหม่ของเราคือการทำ Social Enterprise เพื่อให้องค์กรอยู่ได้ด้วยตัวเอง และที่สำคัญคือต้องเปิดพื้นที่ให้เด็กสมัยใหม่เขาได้ลองผิดลองถูก มีวาระของเขาเอง เพื่อให้ไฟของอุดมการณ์มันส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างไม่สะดุด” (การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 กรกฎาคม 2568)

จากข้อมูลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคม แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างเครือข่ายแนวราบที่เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างแพลตฟอร์มหลัก (สภาประชาสังคมชายแดนใต้ และ CAP) เพื่อเปลี่ยนพลังจากกลุ่มประเด็นระดับฐานรากให้กลายเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย (Policy Advocacy) และมุ่งสู่บทบาท Party C ในอนาคต ตามแนวทาง Peace Infrastructure โดยสรุปเป็นภาพที่ 1 โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคม



ภาพที่ 1 โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ของเครือข่ายภาคประชาสังคม

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์พลวัตเชิงยุทธศาสตร์และการปรับตัวของเครือข่ายภาคประชาสังคม 20 องค์กรในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ผู้วิจัยมีประเด็นอภิปรายผลที่สำคัญ ดังนี้

#### 1. บทบาทตัวแสดงเชิงการเมืองภายใต้ภารกิจสร้างสันติภาพ

ข้อค้นพบที่ชี้ว่าภาคประชาสังคมในพื้นที่ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงงานสงเคราะห์หรือการเยียวยา แต่มีพลวัตสู่การเป็น “ตัวแสดงเชิงการเมืองในพื้นที่ทางสังคม” (Political Actors in Social Space) โดยเฉพาะการเคลื่อนไหวเชิงนโยบายในกรณีผู้นำสายบุรี หรือ การรวมตัวผลักดันข้อเสนอเชิงนโยบายผ่านสภาประชาสังคมชายแดนใต้ ภาคประชาสังคมพยายามสร้าง “พื้นที่สาธารณะ” (Public Sphere) ในสภาพแวดล้อมที่ยากลำบาก สภาประชาสังคมฯ และ CAP นั้น คือ “พื้นที่กลาง” เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านจากความขัดแย้งไปสู่การเมืองเชิงสร้างสรรค์ พลวัตเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Paffenholz (2010) ที่ระบุว่าภาคประชาสังคมทำหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนวาระสันติภาพ (Advocacy) ตรวจสอบอำนาจรัฐ ภาคประชาสังคมมีบทบาทเป็น “ตัวกลาง” (Strategic Mediation) ที่การศึกษานี้ค้นพบ สอดคล้องกับหน้าที่หลักของภาคประชาสังคมในพื้นที่ความขัดแย้ง

ระดับสากลตามที่ Paffenholz ได้รวบรวมไว้ โดยเฉพาะการทำหน้าที่เชื่อมประสานความสัมพันธ์ในสังคมที่แตกแยก อย่างไรก็ตาม พลวัตในชายแดนได้แสดงให้เห็นความแหลมคมกว่าทฤษฎีสากลในมิติของการ “ต่อรองเชิงอำนาจ” (Power Negotiation) ซึ่งภาคประชาสังคมใช้อำนาจการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความชอบธรรมทางการเมืองและปกป้องสิทธิของชุมชนท่ามกลางการบังคับใช้กฎหมายพิเศษ และการที่สภาประชาสังคมฯ และ CAP พยายามยกระดับเป็น Party C คือรูปแบบหนึ่งของ “ตัวแทนระดับท้องถิ่น” (Local Agency) ตามแนวคิดของ Richmond (2011) ที่พยายามสร้างอำนาจต่อรองเพื่อไม่ให้สันติภาพถูกกำหนดโดยคู่ขัดแย้งหลักเพียงอย่างเดียว

## 2. ความย้อนแย้งในจุดยืนและความสัมพันธ์ (Strategic Positioning)

ผลการศึกษาพบความย้อนแย้งที่น่าสนใจในเรื่องความสัมพันธ์กับภาครัฐ ซึ่งสามารถอภิปรายผ่านการแบ่งกลุ่มจุดยืนทางการเมืองได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอิงรัฐ (State-oriented) ที่เน้นความยั่งยืนผ่านงบประมาณสนับสนุน กลุ่มสนับสนุนขบวนการ/อุดมการณ์ (Movement-oriented) ที่รักษาพื้นที่อิสระอย่างเข้มข้น กลุ่มตัวกลางที่เป็นกลาง (Neutral Actors) มุ่งสร้างพื้นที่ปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับมุฮัมมัดอายุบ ปาทาน และคณะ (2555) ตามบริบทพื้นที่ สอดคล้องกับข้อสังเกตของ Paffenholz (2010) ที่ชี้ให้เห็นว่าภาคประชาสังคมในพื้นที่ขัดแย้งมักมีการวางตัวที่สัมพันธ์กับขั้วอำนาจที่แตกต่างกัน ขณะที่บทบาทของกลุ่มตัวกลาง (Neutral Actors) ที่มุ่งสร้างพื้นที่ปลอดภัยนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Svensson (2014) ในเรื่องการรักษาความไว้วางใจผ่านความเป็นกลางเชิงยุทธศาสตร์ในกระบวนการสันติภาพ แต่ในขณะเดียวกันก็นำไปสู่ความย้อนแย้งเชิงระบบ (Paradox) โดยกลุ่มที่ต้องการสนับสนุนจากรัฐมักถูกมองด้วยความระแวงจากกลุ่มอุดมการณ์ ความย้อนแย้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า “ความเป็นกลาง” ในพื้นที่ความขัดแย้งไม่ใช่สถานะที่คงที่ แต่คือยุทธศาสตร์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและการรักษาความไว้วางใจ (Trust) จากคนในพื้นที่ซึ่งถือเป็นต้นทุนทางสังคมที่สำคัญที่สุด

ความย้อนแย้งที่พบนี้สะท้อนถึง “ความหวาดระแวงเชิงโครงสร้าง” ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับภาครัฐเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเชื่อมั่นระหว่างเครือข่ายด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Anuwong et al. (2023) ที่ระบุถึงความท้าทายสำคัญในเรื่องความไว้วางใจ (Trust) ระหว่างกลุ่มคนต่างชาติพันธุ์และศาสนาในพื้นที่ขัดแย้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนงานสันติภาพในระยะยาว

## 3. การสร้างโครงสร้างพื้นฐานสันติภาพจากฐานราก (Peace Infrastructure)

บทบาทของเครือข่ายเป็นการสร้าง “สันติภาพในชีวิตประจำวัน” (Everyday Peacebuilding) ผ่านกิจกรรมของกลุ่มทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม กลุ่มสตรี เยาวชน ของคนรุ่นใหม่กลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น และการสร้างความเข้าใจข้ามวัฒนธรรม สอดคล้องอย่างยิ่งกับแนวคิดของ Richmond (2011) และ Ginty (2014) ที่มองว่าสันติภาพไม่ได้ถูกสร้างจากโครงสร้างระดับบน (Top-down) เพียงอย่างเดียว แต่มีรากฐานมาจาก “ตัวแทน” (Agency) ของคนท้องถิ่น การนำเสียงจากฐานรากไปสู่โต๊ะเจรจา สอดคล้องกับแนวคิด “สันติภาพหลังเสรีนิยม” (Post-Liberal Peace) ของ Richmond (2011) ที่มองว่าสันติภาพที่แท้จริงต้องเกิดจากการที่ภาคประชาสังคมท้องถิ่นเข้าไป “เจรจา” หรือ “ต่อรอง” (Renegotiate) กับโครงสร้างอำนาจรัฐ เพื่อให้เกิด

สันติภาพที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตจริง (Everyday Peace) ข้อค้นพบนี้ยืนยันว่าโครงสร้างเครือข่ายภาคประชาสังคมในชายแดนใต้ทำหน้าที่เป็น “โครงสร้างพื้นฐานสันติภาพ” (Peace Infrastructure) ที่ช่วยค้ำยันสถานการณ์ไม่ให้เลวร้ายลงในช่วงที่กระบวนการพูดคุยสันติภาพระดับนโยบายเกิดการชะงักงัน ดังนั้น กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ขับเคลื่อนสันติภาพในชีวิตประจำวัน จึงสอดคล้องกับข้อเสนอของ Richmond (2011) ที่ว่าสันติภาพที่ยั่งยืนต้องยึดโยงกับ “The Everyday” และความต้องการที่แท้จริงของชุมชน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกระบวนการสันติภาพกลายเป็นเรื่องไกลตัวประชาชน

#### 4. การยกระดับสู่ Party C และความยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอเรื่องการเป็น “Party C” หรือผู้สังเกตการณ์ที่เป็นทางการในกระบวนการพูดคุย และการพัฒนาโมเดล “ธุรกิจเพื่อสังคม” (Social Enterprise) เพื่อพึ่งพาตนเอง สอดคล้องกับงานของ Boonpunth and Rolls (2016) ที่ชี้ว่าความยั่งยืนทางการเงินและความเป็นอิสระเชิงนโยบายคือ ปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของภาคประชาสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ การปรับตัวสู่ความเป็นมืออาชีพไม่ได้หมายถึงการละทิ้งอุดมการณ์ แต่คือยุทธศาสตร์การปรับตัวเพื่อเป็นตัวแสดงที่ทรงพลังและมีศักยภาพในการขับเคลื่อนสันติภาพในระยะยาวอย่างแท้จริง ขณะเดียวกัน ยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Boonpunth and Saheem (2025) ที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่าง (Disparities) ของระดับความยั่งยืนตามแหล่งที่มาของเงินทุนและประวัติขององค์กร โดยเฉพาะกลุ่มที่เน้นการขับเคลื่อนสันติภาพมักเผชิญความเปราะบางทางการเงินมากกว่ากลุ่มงานพัฒนาทั่วไป ส่งผลให้มีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนที่ตรงเป้าหมาย (Targeted Support) เพื่อรักษาบทบาทในการเป็นตัวกลางที่เป็นกลาง

#### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

**สรุปผลการวิจัย** การศึกษาพบว่าภาคประชาสังคม 20 องค์กรในชายแดนใต้มีพลวัตการปรับตัวที่โดดเด่นจากการเป็นผู้บรรเทาทุกข์สู่การเป็น “ตัวแสดงเชิงการเมือง” ที่ใช้เครือข่ายแนวราบ (สภาประชาสังคมฯ และ CAP) เป็นฐานในการต่อรอง แม้จะเผชิญความอ่อนแอในความสัมพันธ์กับรัฐและความท้าทายเรื่องความยั่งยืนของแหล่งทุน แต่ภาคประชาสังคมยังคงเป็น “โครงสร้างพื้นฐานสันติภาพ” ที่สำคัญในการเชื่อมโยงเสียงจากฐานรากสู่ระดับนโยบาย

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางในอนาคต (Roadmap)

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการพัฒนาเครือข่ายภาคประชาสังคมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ดังนี้

1. **ยกระดับสถานะสู่ “Party C”** ผลักดันให้เครือข่ายภาคประชาสังคมมีสถานะเป็นผู้สังเกตการณ์หรือตัวแทนภาคประชาชนที่เป็นทางการในโต๊ะพูดคุยสันติภาพ เพื่อให้ข้อเสนอเชิงนโยบายที่กลั่นกรองจากพื้นที่ถูกนำไปพิจารณาอย่างเป็นระบบ

2. การสร้างความยั่งยืนทางการเงิน (Social Enterprise) สนับสนุนให้องค์กรภาคประชาสังคมพัฒนาโมเดลธุรกิจเพื่อสังคม เพื่อลดการพึ่งพางบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะช่วยรักษา “ความเป็นอิสระทางการเงิน” ในการทำงานขับเคลื่อนประเด็นที่อ่อนไหว

3. การสร้างและส่งเสริมคนรุ่นใหม่ จัดทำหลักสูตรและพื้นที่การเรียนรู้ (Peace Innovation) เพื่อขัดเกลาและสร้างพื้นที่ให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมในวาระของตนเอง ป้องกันช่องว่างระหว่างวัยที่จะส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของอุดมการณ์สันติภาพ

4. การบูรณาการข้อมูลและงานวิจัย พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลที่เป็นเอกภาพระหว่างเครือข่าย เพื่อเปลี่ยนข้อมูลดิบจากการทำงานในพื้นที่ให้กลายเป็นงานวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ที่สามารถใช้ได้แย่งหรือนำเสนอนโยบายต่อภาครัฐได้อย่างมีน้ำหนัก

## เอกสารอ้างอิง

- ดวงยิหวา อุตระสินธุ์. (2559). บันทึกความทรงจำของการต่อสู้ที่ถูกลืม: การประท้วงใหญ่ที่ปัตตานีปี 2518. มติชนสุดสัปดาห์. [https://www.matichon.co.th/weekly/deep/article\\_17453](https://www.matichon.co.th/weekly/deep/article_17453)
- พิณธกร นามดี. (2564). การประท้วงใหญ่ปัตตานี พ.ศ. 2518: บทเรียนที่ถูกลืม. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (มสป.), 23(2), 50-61.
- มุฮัมมัดอาบูบ ปาทาน และคณะ. (2555). โครงการสำรวจและจัดทำแผนผังองค์กรประชาสังคม/องค์กรชุมชนที่ทำงานในภาคใต้. ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (Deep South Watch). <http://deepsouthwatch.org/th/node/3201>
- รอมฎอน ปันจอร์. (12 พฤษภาคม 2555). ฮีญาบและกรือเซะ: ประวัติศาสตร์ปาตานีระยะใกล้และการต่อรongsทางการเมืองที่หายไป. ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. <https://deepsouthwatch.org/node/1831>
- ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. (2568). Conflict Incident Database. <https://deepsouthwatch.org>
- เอกรินทร์ ต่วนศิริ. (2556). เครือข่ายประชาสังคม: พลวัต และบทเรียนการพัฒนาสู่สันติภาพชายแดนใต้. สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- Anuwong, K., Vajirakachorn, S., & Chaiksornwet, A. (2023). Social Cohesion in Southern Border Provinces of Thailand. *Asia Social Issue*, 16(3), 1-17. <https://doi.org/10.48048/asi.2023.259187>
- Boonpunth, K., & Rolls, M. (2016). The role of civil society in peacebuilding in southern Thailand. *Journal of Public Affairs*, 16(4), 376-383. <https://doi.org/10.1002/PA.1598>
- Boonpunth, K. C., & Saheem, N. (2025). Building bridges to sustainable peace: assessing civil society's sustainability index in Thailand's Deep South<sup>1</sup>. *Asian Affairs: An American Review*, 53(1), 15-35. <https://doi.org/10.1080/00927678.2025.2604451>

- Ginty, R. M. (2014). Everyday Peace: Bottom-up and Local Agency in Conflict-Affected Societies. *Security Dialogue*, 45(6), 548–564. <https://doi.org/10.1177/0967010614550899>
- Paffenholz, T. (Ed.). (2010). *Civil society and peacebuilding: A critical assessment*. Lynne Rienner Publishers.
- Richmond, O. P. (2011). *A post-liberal peace*. Routledge.
- Svensson, I. (2014). *International mediation bias and peacemaking: Taking sides in civil wars*. Routledge.

# การพัฒนาแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

## The Development of Adaptive Behavior Scales for Stroke Patient

ปิยบุตร เกตุวิริยะกุล, อาดัม นีละไพจิตร และวรางคณา รัชตะวรรณ

Piyabud Ketwiriyakul, Adam Neelapaijit, and Warangkana Ratchatawan

สถาบันราชสุดา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

Ratchasuda Institute, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University

E-mail<sup>1</sup> : piyabudpingpong@gmail.com

Date Received : 20 November 2025

Date Revised : 14 March 2026

Date Accepted : 19 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินและศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำนวน 107 คน ที่เข้ารับบริการ ณ สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบประเมินความสามารถในการทำกิจกรรม แบบประเมินการสนับสนุนทางสังคม แบบประเมินภาวะซึมเศร้า และแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นมีคำถาม 46 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการปรับตัว 4 ด้าน มีค่าความตรงตามเนื้อหา 0.95 ค่าความเชื่อมั่น 0.91 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 0.21–0.49 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวในระดับดี ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัว ได้แก่ ครั้งที่เกิดโรค ความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม และรายด้านในด้านข้อมูลข่าวสาร การประเมิน และวัตถุประสงค์ของ และภาวะซึมเศร้า ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพดีถึงดีมาก ข้อคำถามชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมิน สามารถใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและครอบครัวตระหนักถึงความสำคัญของการคัดกรองภาวะซึมเศร้า การฟื้นฟูความสามารถในการทำกิจกรรม และการส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารและการประเมินค่า เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวที่ดีขึ้น

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

**คำสำคัญ :** แบบประเมินพฤติกรรมการปรับตัว, โรคหลอดเลือดสมอง, ความสามารถในการทำกิจกรรม, การสนับสนุนทางสังคม, ภาวะซึมเศร้า

### Abstract

This study is research and development project aimed at developing and validating Adaptive Behavior Scales for stroke patients and studying factors related to adaptive behavior. The sample consisted of 107 stroke patients who received rehabilitation services at SNMRI. Research instruments included the Personal Data Questionnaire, the Barthel Index of Activities of Daily Living, a Social Support Assessment Scale, the PHQ-9 Thai version, and an Adaptive Behavior Scale for stroke patients developed by the researcher. Data were analyzed using descriptive statistics, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient. The results showed that the development of Adaptive Behavior Scales for stroke patients consisted of 46 items covering four domains of adaptive behavior, with a content validity index of 0.95, a reliability coefficient of 0.91, and item discrimination power ranging from 0.21 to 0.49. Stroke patients demonstrated good overall adaptive behavior. Factors related to adaptive behavior included the occurrence of stroke, level of ADLs, overall social support, and its specific domains such as informational, appraisal, and tangible support, as well as depression. The findings indicate that the developed assessment scale demonstrated good to very good quality. The items were clear, easy to understand, and consistent with the objectives of the assessment. The scale can be effectively utilized to assess adaptive behaviors among stroke patients. Moreover, the findings provide valuable information for healthcare professionals working with stroke patients and their families, emphasizing that screening for depression, enhancing ADLs, and promoting informational and appraisal support can effectively enhance patients' adaptive behavior.

**Keywords:** Adaptive Behavior Scale, Stroke, Activities of Daily Living (ADLs), Social support, Depression

## บทนำ

โรคหลอดเลือดสมองจัดเป็นภาวะผิดปกติของระบบประสาทที่พบได้บ่อยที่สุด มีสาเหตุจากความผิดปกติของหลอดเลือดในสมอง และนับเป็นปัญหาสุขภาพที่สำคัญในระดับโลก โดยผู้ป่วยมักหลงเหลือความบกพร่องหรือเกิดความพิการเกิดเป็นผลกระทบต่อผู้ป่วยในด้านร่างกาย ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินกิจวัตรประจำวัน มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวร่างกาย หรือเกิดภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ (Singhpoo et al., 2009; รุ่งนภา จันทรา และคณะ, 2560) กระทบเชื่อมโยงไปยังด้านจิตใจและอารมณ์ เกิดความรู้สึกลดลงเสียทั้งร่างกายและความสามารถ เครียด วิตกกังวล หงุดหงิด อารมณ์แปรปรวน ยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเองไม่ได้ (Gum et al., 2006; ท้ายชนก บัวเจริญ และคณะ, 2552) ขณะที่ผลกระทบทางด้านสังคมจะทำให้ผู้ป่วยแยกตัว มีปฏิสัมพันธ์กับสังคมลดลง บทบาทหน้าที่ทางครอบครัวและสังคมเปลี่ยนไป (กวิรินทร์นาฏ บุญชู และคณะ, 2554) และกระทบต่อเนื่องไปถึงภาวะเศรษฐกิจของครอบครัวที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาฟื้นฟู และขาดรายได้หากกรณีผู้ป่วยเป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านรายได้ครอบครัว (Singhpoo et al., 2009)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องพยายามปรับตัวต่อความเจ็บป่วยพิการที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามศักยภาพที่มีอยู่อย่างมีคุณภาพสูงสุด (สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์, 2556) โดยลักษณะการปรับตัวที่ดีของผู้ป่วยจะแสดงออกถึงการยอมรับการเจ็บป่วย ผู้ป่วยจะพยายามดูแลสุขภาพ ทำกิจกรรมด้วยตนเอง มีการปรับเปลี่ยนบทบาทในการดำรงชีวิต (วรลักษณ์ ทองใบปราสาท และคณะ, 2550) แต่หากผู้ป่วยไม่สามารถปรับตัวได้จะนำไปสู่ความบกพร่องด้านร่างกายที่รุนแรงและเรื้อรัง รวมถึงปัญหาทางจิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อฟื้นฟูสมรรถภาพ (รจน์ เฟิงแก้ว, 2551) นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยปัจจัยด้านอายุจะเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงความแตกต่างด้านประสบการณ์ชีวิตและวุฒิภาวะ ซึ่งส่งผลต่อแนวคิด บทบาทหน้าที่ และกระบวนการปรับตัวในสังคม ระดับการศึกษามีผลต่อความสามารถในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับโรค การรักษา และการดูแลตนเอง ซึ่งเอื้อต่อการเผชิญปัญหาและจัดการปัญหาจนนำไปสู่การปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ครั้งที่เกิดโรคสัมพันธ์กับการปรับตัว เนื่องจากผู้ป่วยที่เกิดโรคซ้ำมักมีความพิการและภาวะพึ่งพิงเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการปรับตัวลดลง ขณะที่ระยะเวลาการเจ็บป่วยมีผลต่อการปรับตัว เนื่องจากการปรับตัวต้องอาศัยเวลาในการยอมรับความพิการและพัฒนาความสามารถในการดำเนินชีวิต (Chiu et al., 2013) นอกจากนี้ระดับความสามารถในการทำกิจกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความสามารถในการปรับตัว เนื่องจากสะท้อนถึงความสามารถในการดูแลตนเอง ความเป็นอิสระ และภาคภูมิใจในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะจากครอบครัวมีส่วนช่วยเสริมแรงทางอารมณ์ ลดผลกระทบทางจิตใจ และเพิ่มความสามารถในการยอมรับความพิการ และปรับตัวต่อการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม (Chai et al., 2016; Zhang et al., 2018) ขณะที่ภาวะซึมเศร้ามีผลต่อการยอมรับความเจ็บป่วย เนื่องจาก ภาวะซึมเศร้าทำให้บุคคลขาดแรงจูงใจในการเผชิญปัญหา ดำเนินชีวิต และมีความสามารถในการปรับตัวลดลง (Guzek & Kowalska, 2020; Zhang et al., 2018; Chai et al., 2016)

โดยปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งเร้าตามทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy) ที่ส่งผลต่อกระบวนการปรับตัวและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมปรับตัวของแต่ละบุคคล

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงจำเป็นต้องทราบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญสำหรับช่วยส่งเสริมให้ผู้ป่วยปรับตัวได้ดี และมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมในประเทศไทย พบว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปรับตัวยังมีปรากฏไม่มาก โดยส่วนหนึ่งเป็นการศึกษาเชิงทดลอง (ยุพาพร โอฬาริกพันธุ์, 2541) การศึกษาเฉพาะบางปัจจัยที่ยังไม่ครอบคลุมกับความสัมพันธ์กับการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง (กาญจนา ศิริวรราชย์, 2536) ยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ครอบคลุมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง นอกจากนี้ยังพบว่าแบบประเมินที่ถูกพัฒนาขึ้นสำหรับประเมินพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองยังมีปรากฏไม่มาก ซึ่งแบบประเมินถูกพัฒนาโดยอ้างอิงแนวคิดที่หลากหลาย และส่วนใหญ่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการปรับตัวของรอย (Roy) ที่เป็นแนวคิดที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมปรับตัวสำหรับผู้ป่วย (กาญจนา ศิริวรราชย์, 2536; ยุพาพร โอฬาริกพันธุ์, 2541) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาแบบประเมินเพื่อศึกษาการปรับตัวด้านจิตสังคม เช่น แบบสอบถามการปรับตัวทางจิตสังคม (Psychosocial Adjustment to Illness Scale: PAIS) (พิมพ์ภัทร ต้นดิทวิวัฒน์, 2559; Guzek & Kowalska, 2020) ขณะที่งานวิจัยในต่างประเทศ มีการใช้แบบวัดการปรับตัวต่อความเจ็บป่วยพิการ (Adaptation of Disability Scale-Revised: ADS-R) หรือแบบวัดการยอมรับความพิการ (Acceptance of Disability Scale-Revised: AODS-R) (Groomes & Linkowski, 2007; Chiu et al., 2013; Chai et al., 2016; Zhang et al., 2018) เพื่อศึกษาการประเมินการยอมรับความพิการ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวต่อภาวะความเจ็บป่วยและดำรงชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพ

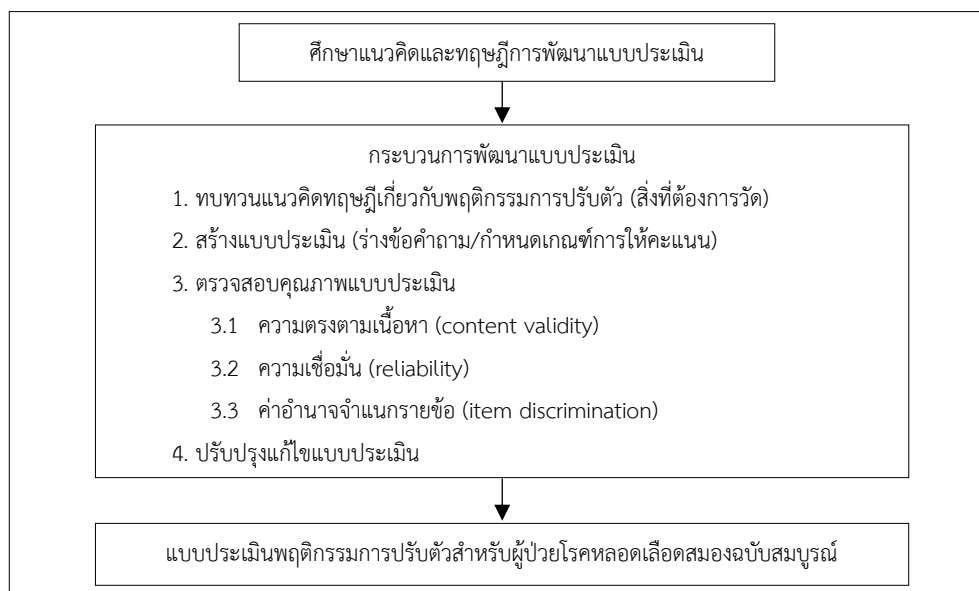
จากที่กล่าวมาการศึกษาด้านพฤติกรรมปรับตัว ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปรับตัว และการพัฒนาเครื่องมือประเมินพฤติกรรมปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองยังมีปรากฏจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินพฤติกรรมปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองโดยใช้ทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy, 2009) พร้อมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เพื่อให้สามารถอธิบายและทำความเข้าใจพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่เป็นปัจจุบัน และนำผลการศึกษาที่ได้ไปสู่กระบวนการให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

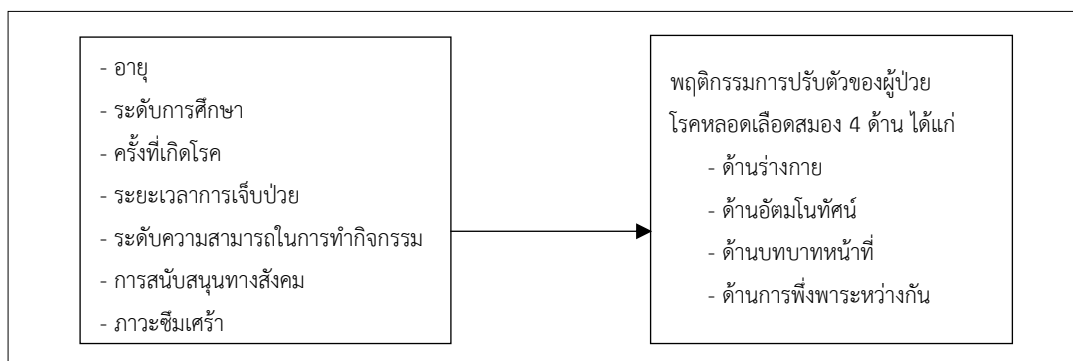
1. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินพฤติกรรมปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดการพัฒนาแบบประเมินสำหรับนำมาพัฒนาแบบประเมินพฤติกรรม การปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ร่วมกับประยุกต์ใช้ทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy, 2009) เพื่อใช้ เป็นกรอบแนวคิดสำหรับศึกษาพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยทฤษฎีดังกล่าวมองว่า บุคคลเป็นระบบเปิดมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมผ่านกระบวนการรับสิ่งนำเข้า (input) ทำให้เกิดกระบวนการเผชิญ ปัญหา (coping process) และส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ (output) เป็นพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือด- สมองครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ซึ่งจัดเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้ป่วยเกิดกระบวนการปรับตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ครั้งที่เกิดโรค ระยะเวลา การเจ็บป่วย ระดับความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม และภาวะซึมเศร้ามาใช้สำหรับศึกษา ความสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาแบบประเมินพฤติกรรมปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็นโรคหลอดเลือดสมองที่มารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ณ สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 8 และใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ( $\sigma = 0.401$ ) (อรรถพล ศรีชีษณุวรานนท์, 2560) คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลระหว่างการวิจัย ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 107 คน กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้ 1) เป็นผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ ทั้งเพศชายและหญิง มีอายุ 18 - 65 ปี 2) ไม่มีปัญหาการรับรู้และความคิดความเข้าใจ 3) ไม่มีความผิดปกติด้านจิตประสาท และไม่มีภาวะสมองเสื่อมหลังเกิดโรคหลอดเลือดสมอง 4) สามารถอ่านและเขียนหรือพูดคุยสื่อสารถาม-ตอบได้เข้าใจด้วยภาษาไทย 5) สนใจเข้าร่วมการวิจัย สำหรับเกณฑ์การคัดออก คือ ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเกณฑ์การถอนตัว คือ ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความอึดอัดใจ หรือไม่สะดวกที่จะให้ประเมินหรือสัมภาษณ์ ในระหว่างการทำวิจัยสามารถถอนตัวได้ทันที

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีทั้งหมด 5 ส่วน ประกอบด้วย

2.1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของโรคหลอดเลือดสมอง ลักษณะการเจ็บป่วย ครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมอง ระยะเวลาการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมอง

2.2 แบบประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน (The Barthel Index of Activities of Daily Living) (สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์, 2559) ประกอบด้วย 10 หัวข้อ คะแนนรวมอยู่ในช่วง 0 - 100 คะแนน แปลผลเป็นการแบ่งระดับความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน 5 ระดับ ได้แก่ 0 - 20 คะแนน คือ ไม่สามารถประกอบกิจวัตรประจำวันได้เลย 25 - 45 คะแนน คือ ประกอบกิจวัตรประจำวันได้เล็กน้อย 50 - 70 คะแนน คือ ประกอบกิจวัตรประจำวันได้ปานกลาง 75 - 95 คือ ประกอบกิจวัตรประจำวันได้มาก และ 100 คะแนน คือ ประกอบกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเองทั้งหมด

2.3 แบบประเมินการสนับสนุนทางสังคมของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมของ House (1981) ข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อแบ่งเป็นการสนับสนุนทางสังคม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการประเมินค่า

เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ และการแปลผลแบ่งเป็นการได้รับการสนับสนุนทางสังคม 3 ระดับ ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับมาก

2.4 แบบสอบถามสุขภาพผู้ป่วย (PHQ-9) ฉบับภาษาไทย โดยมาโนช หล่อตระกูล และคณะ (Lotrakul et al., 2008) ใช้คัดกรองภาวะซึมเศร้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ คะแนนรวมตั้งแต่ 0 ถึง 27 คะแนน แบ่งระดับความรุนแรงได้เป็น 5 ระดับ ได้แก่ คะแนนรวม 0 - 4 คือ ไม่มีภาวะซึมเศร้าเลย คะแนนรวม 5 - 9 คือ มีภาวะซึมเศร้าเล็กน้อย คะแนนรวม 10 - 14 คือ มีภาวะซึมเศร้าปานกลาง คะแนนรวม 15 - 19 คือ มีภาวะซึมเศร้าค่อนข้างรุนแรง และคะแนนรวม 20 - 27 คือ มีภาวะซึมเศร้ารุนแรง

2.5 แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจาก ทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy, 2009) ข้อคำถามทั้งหมด 46 ข้อ แบ่งเป็นการวัดพฤติกรรมกรรมการปรับตัว 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย 16 ข้อ ด้านอัตมโนทัศน์ 14 ข้อ ด้านบทบาทหน้าที่ 10 ข้อ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน 6 ข้อ เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ และการแปลผลเป็นระดับพฤติกรรมกรรมการปรับตัว 3 ระดับ

### 3. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาแบบประเมินตามหลักการสร้างเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์ โดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การนิยามตัวแปร (Define construct) นิยามพฤติกรรมกรรมการปรับตัวโดยอาศัยทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model) เป็นกรอบแนวคิดหลัก ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการปรับตัว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

3.2 การสร้างข้อคำถาม (Generate the potential items) พัฒนาข้อคำถามเบื้องต้นจำนวน 48 ข้อ ให้สอดคล้องกับนิยามการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน และการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.95

3.3 การออกแบบมาตรวัด (Design the scale) กำหนดรูปแบบการตอบเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (5 = เป็นประจำ ถึง 1 = ไม่เคยเลย) และกำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการปรับตัว เป็น 3 ระดับ ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ปรับตัวอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ปรับตัวอยู่ในระดับดี

3.4 การทดลองใช้ก่อนเก็บข้อมูลจริง (Pretesting) นำแบบประเมินไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของสำนวนภาษาและความเข้าใจต่อข้อคำถาม ก่อนนำมาปรับปรุงถ้อยคำให้เหมาะสม

3.5 การวิเคราะห์รายข้อและการปรับปรุงเครื่องมือ (Item analysis) ดำเนินการเป็น 2 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การคัดเลือกข้อคำถาม (Item selection) โดยวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation (CITC) จากกลุ่มผู้ป่วยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน พบว่าค่าระหว่าง 0.21 – 0.69 ( $>0.20$ ) ทั้งนี้ได้พิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่า CITC ต่ำและซ้ำซ้อนเชิงเนื้อหาออก 2 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 46 ข้อ

ระยะที่ 2 นำแบบประเมินไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน พบค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนรายด้านอยู่ระหว่าง 0.37 – 0.63 และโดยรวมเท่ากับ 0.55 แสดงถึงการกระจายตัวของคะแนนที่เหมาะสม

3.6 คุณสมบัติทางจิตมิติ (Psychometric properties) การตรวจสอบคุณภาพด้านโครงสร้างภายในของเครื่องมือพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (CITC) ร่วมกับความสอดคล้องของข้อคำถามภายในแต่ละมิติ ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model) พบว่าค่า CITC อยู่ระหว่าง 0.21 - 0.69 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ( $>0.20$ ) แสดงถึงความเหมาะสมของข้อคำถามตามโครงสร้างเชิงแนวคิดของเครื่องมือในระดับเบื้องต้น ในด้านความเชื่อมั่นแบบประเมินมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 และรายด้านพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงในทุกด้าน (ด้านร่างกาย = 0.78, ด้านอัตมโนทัศน์ = 0.81, ด้านบทบาทหน้าที่ = 0.76 และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน = 0.71) โดยพบว่า สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกองค์ประกอบ แสดงถึงความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) และความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ในระดับที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในงานวิจัย

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.1 ดำเนินการขอเอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยโครงการวิจัยได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ตามหนังสืออนุมัติเลขที่ MURA2024/569/ปี2567 และจากสถาบันสิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามหนังสืออนุมัติเลขที่ 67021/ปี2567

4.2 ดำเนินการขอเอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนสถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล โดยโครงการวิจัยได้รับการอนุมัติ ตามหนังสืออนุมัติเลขที่ 67021/ปี2567

4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ณ สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ จังหวัดนนทบุรี

4.4 เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบถ้วน ผู้วิจัยจึงดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผล และอภิปรายผลต่อไป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ตอน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ระดับความสามารถในการทำกิจกรรม ภาวะซึมเศร้า การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเบ้ และค่าโด่ง

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

## ผลการศึกษา

### 1. ผลการศึกษาการพัฒนาแบบประเมินพฤติกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

1.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า แบบประเมินทั้งฉบับมีค่า IOC เท่ากับ 0.95 และค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (0.50)

1.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบประเมินพฤติกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

พฤติกรรมการปรับตัว	ค่าความเชื่อมั่น	ค่าอำนาจจำแนก	
	Cronbach's Alpha	ต่ำสุด	สูงสุด
พฤติกรรมการปรับตัวด้านร่างกาย	0.78	0.21	0.49
พฤติกรรมการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์	0.81	0.22	0.69
พฤติกรรมการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่	0.76	0.24	0.57
พฤติกรรมการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	0.71	0.30	0.64
รวมทั้งฉบับ	0.91	0.21	0.69

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ด้านที่มีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านอัตมโนทัศน์ (0.81) รองลงมาคือ ด้านร่างกาย (0.78) ด้านบทบาทหน้าที่ (0.76) และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (0.71) ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก พบว่า ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบประเมินทั้งฉบับมีค่าอยู่ระหว่าง 0.21 – 0.69

## 2. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	Sk	Ku
<b>เพศ</b>						
ชาย	75	70.09				
หญิง	32	29.91				
<b>อายุ</b>						
			51.32	9.62	-0.48	-0.17
18-29 ปี	3	2.80				
30-39 ปี	9	8.41				
40-49 ปี	32	29.91				
50-59 ปี	38	35.51				
60-65 ปี	25	23.37				
<b>ระดับการศึกษา</b>						
					-0.66	-0.00
ประถมศึกษา	9	8.41				
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	12.15				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	24	22.43				
ปริญญาตรี	52	48.60				
สูงกว่าปริญญาตรี	9	8.41				
<b>ประเภทของโรคหลอดเลือดสมอง</b>						
หลอดเลือดสมองแตก	53	49.53				
หลอดเลือดสมองตีบ/ตัน	54	50.47				
<b>ลักษณะการเจ็บป่วย</b>						
อ่อนแรงซีกขวา	44	41.12				
อ่อนแรงซีกซ้าย	57	53.27				
อ่อนแรงทั้งสองข้าง	6	5.61				
<b>ครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมอง</b>						
					3.39	11.88
ครั้งแรก	97	90.65				
ครั้งที่ 2	9	8.41				
มากกว่า 2 ครั้ง	1	0.94				
<b>ระยะเวลาการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมอง</b>						
น้อยกว่า 1 ปี	55	51.40				
1 - 3 ปี	40	37.38				
มากกว่า 3 ปี	12	11.22				

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำนวน 107 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.09 และเพศหญิง ร้อยละ 29.91 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 35.51 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 29.91 อายุเฉลี่ย คือ 51.32 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.60 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 22.43 ประเภทของโรคหลอดเลือดสมอง ส่วนใหญ่เป็นประเภทตีบ/ตัน ร้อยละ 50.47 โดยส่วนใหญ่มีอาการอ่อนแรงซีกซ้าย ร้อยละ 53.27 รองลงมา คือ อ่อนแรงซีกขวา ร้อยละ 41.12 สำหรับครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมอง ส่วนใหญ่เป็นการเกิดครั้งแรก ร้อยละ 90.65 เกิดครั้งที่ 2 ร้อยละ 8.41 ระยะเวลาการเจ็บป่วยส่วนใหญ่น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 51.40 รองลงมา คือ 1 - 3 ปี ร้อยละ 37.38

### 3. ผลการศึกษาระดับความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม ภาวะซึมเศร้า และ พฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม ภาวะซึมเศร้า และพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ตัวแปรที่ศึกษา (จำนวน = 107 คน)	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>ความสามารถในการทำกิจกรรม</b>					
ไม่สามารถประกอบกิจวัตรประจำวันได้เลย (0 - 20 คะแนน)	3	2.80			
ประกอบกิจวัตรประจำวันได้เล็กน้อย (25 - 45 คะแนน)	13	12.15			
ประกอบกิจวัตรประจำวันได้ปานกลาง (50 - 70 คะแนน)	37	34.58			
ประกอบกิจวัตรประจำวันได้มาก (75 - 95 คะแนน)	21	19.63			
ประกอบกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเองทั้งหมด (100 คะแนน)	33	30.84			
<b>การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม</b>			<b>4.08</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>
- ด้านอารมณ์			4.24	0.58	มาก
- ด้านวัตถุสิ่งของ			4.19	0.68	มาก
- ด้านข้อมูลข่าวสาร			3.95	0.59	มาก
- ด้านการประเมินค่า			3.91	0.59	มาก
<b>ระดับภาวะซึมเศร้า</b>					
ไม่มีภาวะซึมเศร้า (0 - 4 คะแนน)	60	56.07			
ภาวะซึมเศร้าเล็กน้อย (5 - 9 คะแนน)	42	39.25			
ภาวะซึมเศร้าปานกลาง (10 - 14 คะแนน)	4	3.74			
ภาวะซึมเศร้าค่อนข้างรุนแรง (15 - 19 คะแนน)	1	0.94			
มีภาวะซึมเศร้ารุนแรง (20 - 27 คะแนน)	0	0.00			

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม ภาวะซึมเศร้า และพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา (จำนวน = 107 คน)	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
พฤติกรรมการปรับตัวโดยรวม			3.96	0.55	ดี
- ด้านร่างกาย			4.20	0.37	ดี
- ด้านอัตมโนทัศน์			3.90	0.61	ดี
- ด้านบทบาทหน้าที่			3.85	0.63	ดี
- ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน			3.89	0.60	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความสามารถในการทำกิจกรรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ประกอบกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเองทั้งหมด การสนับสนุนทางสังคม พบว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและทุกด้านอยู่ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านอารมณ์ รองลงมา คือ ด้านวัตถุประสงค์ของส่วนภาวะซึมเศร้า พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่มีภาวะซึมเศร้า รองลงมา คือ มีภาวะซึมเศร้าเล็กน้อย สำหรับพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านร่างกาย รองลงมา คือ ด้านอัตมโนทัศน์

#### 4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA แสดงผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการปรับตัว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.99	4	0.25	1.89	0.12
	ภายในกลุ่ม	13.51	102	0.13		
	รวม	14.50	106			
ด้านอัตมโนทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.72	4	0.18	0.48	0.75
	ภายในกลุ่ม	38.12	102	0.37		
	รวม	38.84	106			
ด้านบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.16	4	0.29	0.736	0.57
	ภายในกลุ่ม	40.30	102	0.39		
	รวม	41.46	106			

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำแนกตามอายุ (ต่อ)

พฤติกรรมการปรับตัว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการพึ่งพา	ระหว่างกลุ่ม	0.15	4	0.04	0.10	0.98
	ภายในกลุ่ม	37.55	102	0.37		
	รวม	37.70	106			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.13	4	0.03	0.16	0.96
	ภายในกลุ่ม	21.86	102	0.21		
	รวม	21.99	106			

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA แสดงผลดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการปรับตัว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.70	5	0.14	1.03	0.41
	ภายในกลุ่ม	13.80	101	0.14		
	รวม	14.50	106			
ด้านอัตมโนทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	1.17	5	0.23	0.63	0.68
	ภายในกลุ่ม	37.67	101	0.37		
	รวม	38.84	106			
ด้านบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.04	5	0.4	1.05	0.39
	ภายในกลุ่ม	39.42	101	0.39		
	รวม	41.46	106			
ด้านการพึ่งพา	ระหว่างกลุ่ม	1.31	5	0.26	0.73	0.61
	ภายในกลุ่ม	36.39	101	0.36		
	รวม	37.70	106			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.77	5	0.15	0.73	0.60
	ภายในกลุ่ม	21.22	101	0.21		
	รวม	21.99	106			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมองกับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA แสดงผลดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำแนกตามครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมอง

พฤติกรรมการปรับตัว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	1.10	2	0.55	4.27	0.02*
	ภายในกลุ่ม	13.40	104	0.13		
	รวม	14.50	106			
ด้านอัตมโนทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.63	2	0.31	0.85	0.43
	ภายในกลุ่ม	38.21	104	0.37		
	รวม	38.84	106			
ด้านบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.33	2	0.16	0.41	0.66
	ภายในกลุ่ม	41.14	104	0.40		
	รวม	41.47	106			
ด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.40	2	0.20	0.56	0.57
	ภายในกลุ่ม	37.30	104	0.36		
	รวม	37.70	106			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.19	2	0.10	0.47	0.63
	ภายในกลุ่ม	21.79	104	0.21		
	รวม	21.98	106			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มีครั้งที่เกิดโรคต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ส่วนพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวม และรายด้านในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมองกับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA แสดงผลดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 7** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จำแนกตามระยะเวลาการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมอง

พฤติกรรมการปรับตัว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.08	0.59	0.56
	ภายในกลุ่ม	14.34	104	0.14		
	รวม	14.50	106			
ด้านอัตมโนทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	38.64	104	0.37		
	รวม	38.84	106			
ด้านบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	41.25	104	0.40		
	รวม	41.47	106			
ด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.36	2	0.68	1.95	0.15
	ภายในกลุ่ม	36.34	104	0.35		
	รวม	37.70	106			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.23	2	0.11	0.54	0.58
	ภายในกลุ่ม	21.76	104	0.21		
	รวม	21.99	106			

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มีระยะเวลาการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมองต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.5$ )

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม ภาวะซึมเศร้า กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง แสดงผลดังตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม ภาวะซึมเศร้า กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ตัวแปรที่ศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)				
	พฤติกรรมการปรับตัว				
	ด้านร่างกาย	ด้าน อัตมโนทัศน์	ด้านบทบาท หน้าที่	ด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน	โดยรวม
ความสามารถ	0.24*	0.40**	0.51**	0.54**	0.53**
ในการทำกิจกรรม	(0.02)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสามารถในการทำกิจกรรม การสนับสนุนทางสังคม ภาวะซึมเศร้า กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)				
	พฤติกรรมกรรมการปรับตัว				
	ด้านร่างกาย	ด้าน อัตมโนทัศน์	ด้านบทบาท หน้าที่	ด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน	โดยรวม
<b>การสนับสนุนทางสังคม</b>					
- ด้านอารมณ์	0.03 (0.79)	0.08 (0.44)	0.18 (0.06)	0.02 (0.88)	0.09 (0.32)
- ด้านวัตถุสิ่งของ	-0.13 (0.17)	-0.15 (0.13)	-0.15 (0.13)	-0.21* (0.03)	-0.19* (0.04)
- ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.31** (0.00)	0.31** (0.00)	0.37** (0.00)	0.17 (0.08)	0.35** (0.00)
- ด้านการประเมินค่า	0.22* (0.02)	0.24* (0.01)	0.35** (0.00)	0.17 (0.08)	0.30** (0.00)
- โดยรวม	0.12 (0.22)	0.14 (0.16)	0.22* (0.02)	0.04 (0.71)	0.16 (0.11)
<b>ภาวะซึมเศร้า</b>	-0.45** (0.00)	-0.48** (0.00)	-0.15 (0.13)	-0.27** (0.00)	-0.39** (0.00)

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความสามารถในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวโดยรวม และรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวโดยรวม ทั้งด้านบทบาทหน้าที่ ด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวโดยรวม และการปรับตัวรายด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ และด้านบทบาทหน้าที่ แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับด้านการพึ่งพาระหว่างกัน นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุสิ่งของมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวโดยรวม และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน และยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวโดยรวมและรายด้านในทุกด้าน ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่

ภาวะซึมเศร้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวโดยรวม และรายด้านในด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์ รวมทั้งสัมพันธ์ทางลบกับด้านการพึ่งพาระหว่างกัน แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับด้านบทบาทหน้าที่

## สรุปผลการศึกษา

### 1. สรุปผลการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 46 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการปรับตัว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย 16 ข้อ ด้านอัตมโนทัศน์ 14 ข้อ ด้านบทบาทหน้าที่ 10 ข้อ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน 6 ข้อ ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินพบว่า มีความตรงตามเนื้อหาในระดับสูง แสดงว่าข้อคำถามมีความตรงและสามารถนำไปใช้ได้ ด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบประเมินทั้งฉบับและรายด้านในทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นระดับสูง นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก แสดงให้เห็นว่า ข้อคำถามมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัด ดังนั้น แบบประเมินนี้สามารถนำไปใช้ในการประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองได้

### 2. สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมอง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง และปัจจัยด้านครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวด้านร่างกาย แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยที่มีครั้งที่เกิดโรคต่างกันจะมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวด้านร่างกายแตกต่างกัน สำหรับระดับความสามารถในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยที่มีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันได้ดีจะสามารถปรับตัวต่อการเจ็บป่วยได้ดีในทุกด้าน ในขณะที่ภาวะซึมเศร้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ป่วยมีภาวะซึมเศร้ามากขึ้นจะส่งผลเสียต่อการปรับตัวโดยเฉพาะการรับรู้คุณค่าในตนเอง การตอบสนอง และการรักษาความต้องการพื้นฐานของร่างกาย และปฏิสัมพันธ์กับบุคคลใกล้ชิด สำหรับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการประเมินค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ และด้านบทบาทหน้าที่ และการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุประสงค์ของมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวโดยรวม และรายด้านในด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ซึ่งอาจบ่งชี้ได้ว่าการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนสิ่งของหรือวัตถุที่จับต้องได้มากเกินไปอาจส่งผลให้ผู้ป่วยพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้นขาดความเชื่อมั่นในการจัดการดูแลตนเอง ลดทอนศักยภาพและแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในบริบททางสังคมรอบข้าง

## การอภิปรายผลการวิจัย

### 1. อภิปรายผลการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินพฤติกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าข้อคำถามมีความตรงตามเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ได้

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า แบบประเมินมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และรายด้านทุกด้านมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านอัตมโนทัศน์ อาจเนื่องมาจากข้อคำถามสามารถสะท้อนความรู้สึกและการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับตนเองได้อย่างชัดเจน เช่น การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมักประสบและสามารถบอกเล่าได้อย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับการศึกษาของ Ellis-Hill and Horn (2000) ที่พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมักมีการเปลี่ยนแปลงของอัตมโนทัศน์อย่างชัดเจนหลังการเจ็บป่วย และสามารถรายงานการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นได้ ขณะที่การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกันมีค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากมีจำนวนข้อคำถามน้อยที่สุด (6 ข้อ) ซึ่งตามหลักการวัดผลทางจิตวิทยา จำนวนข้อคำถามมีผลต่อค่าความเชื่อมั่นโดยแบบประเมินที่มีจำนวนข้อคำถามมากมักมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่าแบบประเมินที่มีข้อคำถามน้อย (Streiner, 2003) นอกจากนี้ข้อคำถามด้านการพึ่งพาระหว่างกันอาจขึ้นอยู่กับบริบทของความสัมพันธ์ของผู้ป่วยกับบุคคลรอบข้าง จึงทำให้การตอบสนองของผู้ป่วยมีความแปรปรวนมากกว่า

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.20 แต่การที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงต่ำแตกต่างกัน เนื่องจากธรรมชาติของการปรับตัวที่มีความหลากหลายในผู้ป่วยแต่ละราย ตามที่รอย อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมการปรับตัวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย ทำให้ผู้ป่วยแต่ละรายมีรูปแบบการปรับตัวที่แตกต่าง แม้จะเผชิญสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (Roy, 2009)

โดยสรุปแบบประเมินพฤติกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองนี้ มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก ทั้งในด้านความตรงตามเนื้อหาและความเชื่อมั่น จึงสามารถนำไปใช้ในการประเมินพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมีพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวมอยู่ในระดับดี และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านร่างกาย รองลงมาคือ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน และด้านบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ

โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของพิมพ์ภัทร ดันติทวีวัฒน์ (2559) ที่พบว่า การปรับตัวของผู้รอดชีวิตจากโรคหลอดเลือดสมองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี แต่แตกต่างจากผลการศึกษาของ Zhang et al. (2018) ที่พบว่าคะแนนเฉลี่ยของการปรับตัวต่อความพิการของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบอยู่ในระดับต่ำ

และการศึกษาของ Chiu et al. (2013) ที่พบว่าผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมีการยอมรับต่อความพิการในระดับต่ำ ความแตกต่างนี้อาจเนื่องมาจากพื้นฐานทฤษฎีของแบบประเมินระดับการยอมรับความพิการหรือพฤติกรรมกรรมการปรับตัวแตกต่างกันทำให้รูปแบบของข้อคำถาม การให้คะแนน และการแปลผลแตกต่างกันตามไปด้วย รวมทั้งบริบทของการศึกษาที่แตกต่างกันในด้านของสถานที่เก็บข้อมูล วัฒนธรรมของแต่ละประเทศ นอกจากนี้ระยะเวลาและความรุนแรงของการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง ส่งผลให้ผลการศึกษากการปรับตัวที่ได้มีความแตกต่างกัน และการที่ผู้ป่วยมีการปรับตัวด้านร่างกายที่สูงที่สุด อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเจ็บป่วยน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งเป็นระยะที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากความเจ็บป่วยมากกว่าการปรับตัวในด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ การที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันในระดับปานกลาง และบางส่วนประกอบกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเองทั้งหมด ทำให้ผู้ป่วยสามารถมีพฤติกรรมดูแลตนเองด้านร่างกายได้ดี

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง มีดังนี้

## 2.1 ครั้งที่เกิดโรคหลอดเลือดสมอง

มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านร่างกาย สอดคล้องกับการศึกษาของ Chiu et al. (2013) ที่พบว่า ผู้ป่วยที่มีประวัติการเกิดโรคซ้ำจะมีระดับยอมรับความพิการต่ำกว่าการเจ็บป่วยครั้งแรก ผู้ป่วยที่เกิดโรคซ้ำอาจได้รับการดูแลที่ซับซ้อนและต่อเนื่อง หรือบางกรณีได้รับการดูแลไม่สม่ำเสมอหรือไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลต่อการปรับตัวที่ถดถอยลง หรือผู้ป่วยที่เกิดโรคซ้ำบางรายอาจประสบกับภาวะซึมเศร้า หรือความรู้สึกสิ้นหวัง นำไปสู่การลดทอนแรงจูงใจในการฟื้นฟูสมรรถภาพและการปรับตัวทางกายภาพ (Ellis-Hill & Horn, 2000)

## 2.2 ความสามารถในการทำกิจกรรมของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวโดยรวมและรายด้านในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ Chai et al. (2016) ที่พบว่า ระดับความสามารถในการทำกิจกรรม หรือความสามารถในการดำรงชีวิตอิสระของผู้ป่วยในครอบครัวและชุมชน เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับความพิการของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสามารถในการทำกิจกรรมกับการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกันมีค่าสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยที่สามารถช่วยเหลือตนเองในการทำกิจวัตรประจำวันได้ดี จะสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chiu et al. (2013) ที่พบว่า ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันในระดับต่ำ จะมีระดับการยอมรับความพิการในระดับที่ต่ำไปด้วย และจากการศึกษาของ Guzek and Kowalska (2020) ที่พบว่า ระดับการยอมรับการเจ็บป่วยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกาย

ความสามารถในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยที่สามารถทำกิจกรรมได้ดีจะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ได้ดีเช่นกัน เนื่องจากการที่ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้มากจะทำให้สามารถคงหน้าที่ตามบทบาทเดิมได้บางส่วน หรือสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ให้เหมาะสมกับความสามารถของตนได้ดีกว่าผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองได้น้อย

นอกจากนี้ ความสามารถในการทำกิจกรรมยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตน และมีมุมมองที่ดีต่อตนเอง ซึ่งส่งผลต่อการปรับตัวทางด้านจิตใจที่ดีตามไปด้วย

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกิจกรรมกับพฤติกรรมการปรับตัวด้านร่างกาย ที่มีค่าต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากการประเมินความสามารถในการทำกิจกรรมและการปรับตัวด้านร่างกาย มีความคล้ายคลึงกันแต่วัดในมิติที่แตกต่างกัน โดยการประเมินความสามารถในการทำกิจกรรมจะเน้นที่ความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน ส่วนพฤติกรรมการปรับตัวด้านร่างกายจะเน้นที่การปฏิบัติตนเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพ การดูแลส่งเสริมสุขภาพ และการลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อน ดังนั้น ผู้ป่วยที่มีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันได้ดี อาจมีหรือไม่มีพฤติกรรมการปรับตัวด้านร่างกายที่ดีก็ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความรู้ ความตระหนัก และแรงจูงใจในการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยเอง เป็นต้น

โดยสรุป การส่งเสริมให้ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันที่ดีขึ้น จะช่วยให้ผู้ป่วยมีการปรับตัวต่อความเจ็บป่วยที่ดีขึ้นในทุกด้าน ดังนั้น การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมพฤติกรรมการปรับตัวของผู้ป่วย

### 2.3 การสนับสนุนทางสังคมของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม และรายด้านในทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านอารมณ์ รองลงมาคือ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการประเมินค่าตามลำดับ

การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นการเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมองครั้งแรก และมีระยะเวลาการเจ็บป่วยน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งระยะแรกครอบครัวและคนใกล้ชิดมักจะทำให้การสนับสนุนด้านอารมณ์ ความรัก ความเอาใจใส่เป็นอย่างมาก เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลังการเจ็บป่วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Cobb (1976) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนด้านอารมณ์เป็นการให้ความรัก ความจริงใจ เอาใจใส่ และให้ความสนใจ ซึ่งมักจะได้รับจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดอย่างลึกซึ้ง

การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุประสงค์ของมีค่าเฉลี่ยรองลงมา สอดคล้องกับสาเหตุที่ว่า การเจ็บป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมองทำให้ผู้ป่วยมีข้อจำกัดในการทำกิจวัตรประจำวัน การได้รับความช่วยเหลือด้านวัตถุประสงค์ของ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือหรืออุปกรณ์เสริมสำหรับการฟื้นฟูสมรรถภาพ อุปกรณ์ทางการแพทย์ หรือสิ่งของที่จำเป็นในการดำรงชีวิต จึงเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้ผู้ป่วยสามารถดำเนินชีวิตได้สะดวกมากขึ้น

การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการประเมินค่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยได้รับข้อมูล คำแนะนำในการฟื้นฟูสมรรถภาพ และการให้ข้อมูลย้อนกลับเมื่อเข้ารับการฟื้นฟูที่เป็นประโยชน์ในการดูแลตนเองเป็นอย่างดี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่เพียงด้านเดียว แสดงให้เห็นว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีจะช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chai et al. (2016) ที่พบว่าการสนับสนุนจากครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ป่วยมีการปรับตัวต่อความพิการที่ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนทางสังคมรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปรับตัวโดยรวม และรายด้านในด้านร่างกายด้านอัตมโนทัศน์ และด้านบทบาทหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ House (1981) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารเป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ ความชี้แจง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในการดูแลตนเอง จะช่วยให้สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม มีการฟื้นฟูสภาพร่างกายที่ดี มีมุมมองต่อตนเองในทางบวก และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทได้

นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวโดยรวม และรายด้านในด้านบทบาทหน้าที่ ด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์ แสดงให้เห็นว่า การได้รับข้อมูลย้อนกลับและการยอมรับจากผู้อื่น จะช่วยให้ผู้ป่วยสามารถประเมินตนเองได้อย่างเหมาะสม มีแรงจูงใจในการฟื้นฟูสภาพร่างกาย มีความภาคภูมิใจในตนเอง และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ได้ดีขึ้น

ผลการศึกษาที่น่าสนใจ คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุสิ่งของมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปรับตัวแบบภาพรวม และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน แสดงให้เห็นว่าการได้รับการสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของมากเกินไปอาจทำให้ผู้ป่วยเกิดภาวะพึ่งพามากเกินไป ขาดความพยายามในการช่วยเหลือตนเอง และนำไปสู่การปรับตัวที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ Dudas (1986) ที่พบว่า ผู้ป่วยบางรายพึ่งพาผู้อื่นมากเกินไปทำให้ความสัมพันธ์กับผู้ดูแลไม่ดี เกิดความรู้สึกถูกทอดทิ้ง และมีปัญหาในการปรับตัว

## 2.4 ภาวะซึมเศร้าของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง

ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมีค่าเฉลี่ยของระดับภาวะซึมเศร้าอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวันได้ในระดับปานกลางถึงดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Guzek and Kowalska (2020) ที่พบว่าผู้ป่วยที่มีความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกายได้ดีจะมีภาวะซึมเศร้าในระดับต่ำ และมีการยอมรับความเจ็บป่วยในระดับที่ดีกว่า นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับมาก ซึ่งการได้รับการสนับสนุนที่ดีจากครอบครัวและสังคมจะช่วยลดภาวะซึมเศร้าในผู้ป่วยได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Liu et al. (2007) ที่พบว่าการสนับสนุนด้านอารมณ์จากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับอาการทางจิต ได้แก่ ภาวะซึมเศร้าและความวิตกกังวล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ภาวะซึมเศร้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวโดยรวม และด้านร่างกาย อत्मโนทัศน์ และการพึ่งพาระหว่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Chai et al. (2016), Zhang et al. (2018) และกัญจน์ฉนิชา เยียดโธสงค์ และคณะ (2558) ที่พบว่าภาวะซึมเศร้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยเฉพาะการปรับตัวด้านร่างกาย

ความสัมพันธ์ที่มีค่าสูงที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะซึมเศร้ากับการปรับตัวด้านอत्मโนทัศน์ เนื่องจากภาวะซึมเศร้าทำให้ผู้ป่วยมีความคิด ความรู้สึก และการมองตนเองในทางลบ (Beck, 1967) ส่งผลให้ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง มองภาพลักษณ์ตนเองบิดเบือนไป จึงทำให้พฤติกรรมการปรับตัวด้านอत्मโนทัศน์ลดลง รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านร่างกาย โดยผู้ป่วยที่มีภาวะซึมเศร้าจะขาดความกระตือรือร้น ไม่อยากทำกิจกรรม ส่งผลให้ความสามารถในการดูแลตนเอง และการทำกิจวัตรประจำวันลดลง ส่วนความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกันมีค่าต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากภาวะซึมเศร้าส่งผลให้ผู้ป่วยแยกตัวจากสังคม มีกิจกรรมทางสังคม และความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวลดลง จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Matsuzaki et al., 2015; กัญจน์ฉนิชา เยียดโธสงค์ และคณะ, 2558)

อย่างไรก็ตาม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะซึมเศร้ากับการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะซึมเศร้าระดับต่ำ จึงไม่กระทบต่อการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่มากนัก หรืออาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่ของผู้ป่วยได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง ทำให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทได้ แม้จะมีภาวะซึมเศร้า

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญกับการประเมินภาวะซึมเศร้าในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยเฉพาะในช่วงปีแรกของการเจ็บป่วยระยะแรกจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ป่วยปรับตัวได้ดี
2. ควรส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการประเมินค่าแก่ผู้ป่วย โดยให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการฟื้นฟู เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และการปรับตัวต่อบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไป
3. ควรให้การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุสิ่งของอย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้ผู้ป่วยช่วยเหลือตนเองตามศักยภาพ เพื่อป้องกันภาวะพึ่งพิงมากเกินไป และส่งเสริมการพึ่งพาผู้อื่นอย่างเหมาะสม
4. ควรส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสังคมตามความเหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกันและด้านบทบาทหน้าที่ได้ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่มีอาการหลากหลาย เช่น มีความรุนแรงของโรคมาก หรือพิการรุนแรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการดูแลผู้ป่วย
2. ควรทำการศึกษาแบบติดตามไปข้างหน้า เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมกรรมการปรับตัวในระยะยาว และปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง เช่น ความเข้าใจเกี่ยวกับโรค การรับรู้ภาวะสุขภาพ และกลวิธีการเผชิญปัญหา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้ป่วยอย่างครอบคลุม
4. ควรมีการพัฒนาแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปรับตัวสำหรับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองฉบับสั้น เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ในทางคลินิก
5. ควรมีการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติการวัดทางจิตวิทยาของแบบประเมินเพิ่มเติม เช่น ความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ความตรงตามสภาพ (criterion validity) และความไวต่อการเปลี่ยนแปลง (responsiveness) เพื่อให้ได้แบบประเมินมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กวิทร์นาถ บุญชู, วัลภา คุณทรงเกียรติ และสุภาภรณ์ ดั่งแพง. (2554). ประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองรายใหม่ระยะเฉียบพลัน. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 19(5), 62-72.
- กัญจน์ณิชา เยียดไธสงค์, สุรชาติ สิทธิปกรณ์ และสุพัตรา บัวที. (2558). ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ต่อการปรับตัวด้านร่างกายของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองในระยะฟื้นฟูสภาพ. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 30(5), 491-497.
- กาญจนา ศิริวรราชัย. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัว ความหวังกับการปรับตัวในผู้ป่วยอัมพาตครึ่งซีก* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิมพ์ภัทร ดันดิทวิวัฒน์. (2559). *ปัจจัยทำนายการปรับตัวของผู้รอดชีวิตจากโรคหลอดเลือดสมอง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาพร โอพาริกพันธุ์. (2541). *ผลของกลุ่มประคับประคองต่อการปรับตัวของผู้ป่วยสโตรค* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รจน์ เพ็งแก้ว. (2551). *การปรับตัวในการฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- รุ่งนภา จันทรา, เรณู แสงสุวรรณ และชุลีพร หิตอักษร. (2560). การดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองอดตันด้วยทีมสหวิชาชีพ. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 18(ฉบับพิเศษ), 49-55.

- วรลักษณ์ ทองใบปราสาท, ชมนาด วรรณพรศิริ, จรรยา สันตยากร และทวีศักดิ์ ศิริพรไพบูลย์. (2550). ประสบการณ์การปรับตัวต่อการเจ็บป่วยของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่อาศัยในตำบลแสนตอ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 1(1), 72–84.
- สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์. (2556). *แนวทางเวชปฏิบัติโรคหลอดเลือดสมองแตก สำหรับแพทย์ (Clinical Practice Guidelines for Hemorrhagic Stroke)*. สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์. (2559). *แนวทางการพยาบาลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองสำหรับพยาบาลทั่วไป (Clinical Nursing Practice Guidelines for Stroke)*. สถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- หทัยชนก บัวเจริญ, รัชณี นามจันทรา และอ้อมใจ แก้วประหลาด. (2552). การศึกษาการดูแลต่อเรื่องที่เน้นครอบครัวเป็นศูนย์กลางในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองครั้งแรก [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- อรรถพล ศรีวิชฌวรรานนท์. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของคนพิการบาดเจ็บไขสันหลังในจังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Beck, A. T. (1967). *Depression: Clinical, experimental and theoretical aspects*. Harper and Row.
- Chai, Q., Yuan, Z., Jin, Y., & Zhang, Q. (2016). Factors influencing acceptance of disability among stroke patients in Tianjin, China: A cross-sectional study. *NeuroRehabilitation*, 38(1), 37–44.
- Chiu, S. Y., Livneh, H., Tsao, L. L., & Tsai, T. Y. (2013). Acceptance of disability and its predictors among stroke patients in Taiwan. *BMC Neurology*, 13(1), 175.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314.
- Dudas, S. (1986). Nursing diagnoses and interventions for the rehabilitation of the stroke patient. *Nursing Clinics of North America*, 21(2), 345–357.
- Ellis-Hill, C. S., & Horn, S. (2000). Change in identity and self-concept: a new theoretical approach to recovery following a stroke. *Clinical Rehabilitation*, 14(3), 279–287.
- Groomes, D. A. G., & Linkowski, D. C. (2007). Examining the structure of the revised acceptance disability scale. *Journal of Rehabilitation*, 73(3), 3–9.
- Gum, A., Snyder, C. R., & Duncan, P. W. (2006). Hopeful thinking, participation, and depressive symptoms three months after stroke. *Psychology & Health*, 21(3), 319–334.
- Guzek, Z., & Kowalska, J. (2020). Analysis of the degree of acceptance of illness among patients after a stroke: An observational study. *Clinical Interventions in Aging*, 15, 2063–2072.
- House, J. S. (Ed.). (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.

- Liu, X., Lv, Y., Wang, B., Zhao, G., Yan, Y., & Xu, D. (2007). Prediction of functional outcome of ischemic stroke patients in northwest China. *Clinical Neurology and Neurosurgery*, 109(7), 571–577.
- Lotrakul, M., Sumrithe, S., & Saipanish, R. (2008). Reliability and validity of the Thai version of the PHQ-9. *BMC Psychiatry*, 8.
- Matsuzaki, S., Hashimoto, M., Yuki, S., Koyama, A., Hirata, Y., & Ikeda, M. (2015). The relationship between post-stroke depression and physical recovery. *Journal of Affective Disorders*, 176, 56–60.
- Roy, C. (2009). *The Roy Adaptation Model Third Edition*. Upper Saddle River.
- Singhpoo, K., Tiamkao, S., Kuchaisit, C., Ariyanuchitkul, S., Sangpongsanon, S., Kamsa-ard, S., & Chantachume, W. (2009). The quality of life of stroke outpatients at Srinagarind Hospital. *Journal of the Medical Association of Thailand*, 92(12), 1602–1609.
- Streiner, D. L. (2003). Starting at the beginning: An introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99–103.
- Zhang, X., Ruiling, L., Wang, J., & Chen, M. (2018). Acceptance of disability and related factors in patients with ischemic stroke. *Chinese Mental Health Journal*, 32(4), 314-318.

# Enhancing Incident Reporting Through the SULC Framework for Digital Transformation: A Case Study of Traffy Fondue Adoption in Chanthaburi Province

Solos Ponnbamroong\*, Suphitcha Petchsodsai\*, Meennapa Rukhiran\*, and Paniti Netinant\*\*

Faculty of Social Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok,  
Chanthaburi Campus\*

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University  
of Technology Tawan-ok, Chakrapongphuwanart Campus\*\*

E-mail<sup>1</sup> : meennapa\_ru@rmutto.ac.th

Date Received : 11 April 2025

Date Revised : 5 October 2025

Date Accepted : 5 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

## Abstract

Incident reporting is one of the significant challenges in urban management, particularly in terms of delayed responses, limited transparency, and low citizen engagement. Thus, digital transformation enables the solution of the urgent need for public service delivery. Traffy Fondue, an urban problem management platform developed by the National Science and Technology Development Agency (NSTDA), serves as a digital tool to strengthen communication between citizens and local authorities. This study aims to enhance the operational efficiency and sustainability of Traffy Fondue by implementing the Software Usage Lifecycle (SULC) framework. The research objectives are: 1) to design and implement a Software Usage Lifecycle (SULC) framework for Traffy Fondue to improve problem resolution efficiency, 2) to evaluate the effectiveness of Traffy Fondue in managing community issues through the proposed framework, and 3) to identify key challenges and propose improvements in the citizen reporting process and problem resolution speed. This study utilized a mixed-methods research design, a quantitative and qualitative approach. The sample size of 352 respondents was from Thephanimit Subdistrict, Chanthaburi Province. The respondents were selected using stratified random sampling. The analysis results showed a statistically significant increase in knowledge

after the training (mean scores improved from 7.90 to 14.30,  $p < 0.000$ ) and very high satisfaction across key dimensions of accessibility, responsiveness, and usability (mean  $> 4.50$ ). Also, findings reveal that using the SULC framework through the Traffy Fondue platform can result in significant integration and enhance operational efficiency, citizen understanding, and system satisfaction. Digital transformation not only enhances service processes for incident reporting and management but also utilizes adaptive digital frameworks. This study even provides a practical and sustainable model for promoting citizen-centered governance and advancing data-driven urban management in Thailand.

**Keywords:** Digital Transformation, Incident Reporting, Software Usage Lifecycle, Traffy Fondue, Adoption Effectiveness

## Introduction

Digital technology has become a driving force in city social and around urban development. The concept of a smart city gains significant traction in recent years, reflecting a growing global recognition of the need to leverage technology to improve the efficiency of incident reporting in urban for management and enhance the quality of life for citizens (Khan & Zia, 2021; Okonta & Vukovic, 2024). A smart city is a concept of integrated advanced technologies, such as mobile connected applications, Artificial Intelligence (AI), Machine Learning (ML), the Internet of Things (IoT), cloud computing, and Geographic Information Systems (GIS), into its infrastructure and services. The services enable urban management and address challenges for better decision-making, resource optimization, and increased responsiveness and sustainability (Caragliu et al., 2011; Abu-Rayash & Dincer, 2023). Incident reporting of urban management today faces rapidly evolving challenges, ranging from infrastructure maintenance and environmental concerns to transportation and public safety.

Digital transformation can be innovative solutions to address incident reporting challenges in city and urban management and adapt effectively supporting real-time data collection, intelligent analysis, and citizen participation (Batty, 2013; Okonta & Vukovic, 2024). Traffy Fondue is an application for an urban problem management platform, developed by the National Science and Technology Development Agency (NSTDA), is one of the digital platforms that can exemplify how digital platforms can transform smart city management by enhancing communication between citizens and local authorities (Consoli et al., 2015). A single

platform of the smart city concept successfully embodies the use of digital systems to collect public reports, coordinating with relevant agencies to resolve issues as suggested in Peng et al. (2022). The Subdistrict Administrative Organization (SAO) doubly plays a vital role in managing citizen complaints. Traditional management methods of answering phone calls or manual filing forms often resulted in days of processing, so the responses were delayed, and limitations on transparency in the administrative performance of services. The limitations of administrative services can be successfully and effectively handled by utilizing digital tools to enhance responsiveness, accountability, and welcome citizen participation.

Therefore, this study applies the Software Usage Lifecycle (SULC) framework to measure Traffy Fondue in sustainable performance improvement after deployment. The objectives of this research are as follows:

1. Software Usage Lifecycle (SULC) framework for Traffy Fondue uses technical design and implementation to improve efficiency for resolutions.
2. The proposed framework can evaluate the effectiveness of Traffy Fondue in managing community issues.
3. To identify key challenges and propose improvements in the citizen reporting process and problem resolution speed.

This research contributes to the practical usage of the Traffy Fondue application as a digital tool for smart city initiatives by creating a structured and adaptable system. Local governments can better understand and respond more efficiently to urban issues by fostering greater civic engagement and transparency via a service report platform. The success of this initiative will provide a guideline for other cities to leverage and practically use digital technology, initiating more responsive and proactive citizen-centric urban environments. Furthermore, the outcomes will offer practical insights for improving digital governance and public service delivery in urban contexts.

## Literature Review and Conceptual Framework

### Urban Problem Management and Digital Technologies

Urban problem management of incidents is creatively built upon platforms of ecosystems using advanced digital technologies, enabling cities to operate intelligently and responsively. The integration of multiple technological layers, ranging from data acquisition and transmission to analysis of citizen interactions, ensures that challenges of urban incident management are identified and addressed in a timely and efficient manner. Recent technology, like the Internet of Things (IoT), plays an innovative role in connecting and effectively managing smart cities of things, especially using devices, sensors, cameras, and monitoring units to collect real-time data of the environment and infrastructure (Netinant et al., 2024). The real-time data collection of events such as equipment failure, flooding, or waste overflow was recorded on the real-time monitoring system, which provides and notifies local authorities with continuous situational awareness and reports, allowing them to detect incidents and handle them before they become larger problems. Complementing IoT systems, data analytics platforms process and interpret massive volumes of information gathered from devices and sensors. Not only can big data analysis, but also machine learning algorithms, be utilized on these platforms to generate actionable insights, enhance evidence-based decision-making, and inform policy formulation. In Andrade et al. (2023), the study was concerned with the support for a positive reduction in carbon emissions and improving sustainability for administrative services of transportation management, optimized traffic flow, monitored public transport usage, and managed energy consumption on urban mobility platforms. To make citizen engagement platforms, the system services can bridge the gap between the government and the public services platforms of online portals and mobile applications, facilitating various senses of collective ownership and transparency in urban governance, enabling citizens to report issues, share feedback, and participate in decision-making as suggested in (Zhao et al., 2023). Together, these digital systems form the technological backbone of modern smart cities, facilitating more proactive, participatory, and sustainable approaches to urban problem management.

## Limitations of Traditional Urban Management Approaches

The Subdistrict Administrative Organization plays a vital role in overseeing and developing local communities within its jurisdiction. One of the core responsibilities is handling citizen complaints to maintain order and enhance community satisfaction. However, the current complaint management system, which involves several key steps such as receiving complaints, coordinating with relevant agencies, investigating and monitoring the resolution progress, and informing the complainant of the outcome, is less than satisfactory. Typical administrative responding methods for dealing with problems in cities often involve long wait times and inconsistent responses, such as calling the right agency directly and submitting complaints to government officials. Problems often happen on the weekends or public holidays and aren't fixed until business hours again, which can make people angry. Moreover, there exists no transparent and user-friendly mechanism for citizens to monitor the progress of their grievances, leading to sluggish and disorganized responses to urban issues. Many issues exemplify significant challenges in government responsiveness, transparency, and citizen engagement in incident reporting and urban management, which in turn have a substantial impact on citizen satisfaction.

## Traffy Fondue Platform

Traffy Fondue is an application of the urban problem management platform, used as a channel for reporting and managing urban incident issues, utilizing an automated LINE Chatbot as a supporting fundamental platform. In 2020, the system was initially developed by the National Science and Technology Development Agency of Thailand (National Electronics and Computer Technology Center, 2020) to provide a direct and accessible channel for citizens to report any incident issues, including city infrastructure problems such as broken streetlights, potholes, waste management failures, and environmental concerns like air pollution or flooding risks. The system not only digitally transforms incidents reported in urban management, but also enables citizens to willingly participate and directly connect with the closest relevant authorities by using a digital platform, facilitating real-time issue reporting and tracking, documenting, and ensuring problems are swiftly directed to the appropriate agencies and efficiently managed for resolution. Digital platforms enhance the speed and efficiency of urban problem-solving, increasing transparency and accountability in

public service management. Citizens can track the progress of their reports, thereby gaining greater confidence in the responsiveness and effectiveness of their local government. Many existing studies have examined the application of Traffy Fondue in the context of smart city management, highlighting its potential to enhance urban problem-solving efficiency and citizen engagement. Researchers have focused on various aspects of the platform, including its implementation, effectiveness, and opportunities for improvement.

**Table 1** Key Research Findings on Traffy Fondue Adoption and Implementation

Researcher (s)	Key Findings	Recommendations
Prempree (2020)	Surveyed problems and satisfaction levels with the efficiency of problem-solving and complaint-handling services at Nakhon Pathom Rajabhat University.	Develop and improve the application design based on the analysis of reported issues to better align with the organization's needs.
Boonyayothin (2023)	Studied the process, problems, and challenges of using the Traffy Fondue platform in Bangkok.	Organize training sessions for all relevant personnel and staff on how to use the Traffy Fondue platform effectively.
Thongrattanadol et al. (2023)	Investigated the factors influencing the acceptance of the Traffy Fondue platform and how it impacts the behavior of officers managing urban issues in East Bangkok.	Improve the efficiency and completeness of the incident reporting of urban management system, establish clear responsibility among agencies, and consider the attitudes of the responsible officers.
Leekrajang and Jentsantikul (2024)	Analyzed the definition, importance, advantages, and disadvantages of the Traffy Fondue platform.	Address delays in problem resolution caused by multi-agency coordination and promote the use of the platform among local administrative organizations nationwide.

This study integrates the literature review into the Introduction section, as supported by Table 1, to maintain conciseness while providing sufficient theoretical background for the application of the SULC framework. Although existing research has explored the operational challenges and benefits of Traffy Fondue, significant gaps remain in understanding how to sustain and optimize the platform post-deployment, particularly in terms of citizen engagement and system responsiveness.

### **Research Gaps**

Although previous studies confirm the benefits of Traffy Fondue in enhancing urban communication and responsiveness, most have focused on short-term implementation outcomes. Few have examined how to maintain or optimize platform performance after deployment, especially regarding user engagement, operational efficiency, and adaptive learning. This gap underlines the requirement for a framework that supports continuous monitoring, feedback collection, and iterative system enhancement.

### **Conceptual Framework: The Software Usage Lifecycle (SULC)**

The traditional SDLC usually concentrates on requirements, design, development, and delivery of high-quality software (Sommerville, 2011). However, for platforms such as Traffy Fondue, post-deployment performance and sustained usability are correspondingly critical. To address software development concerns, the Software Usage Lifecycle (SULC) extends the SDLC by incorporating processes of user usage analysis, user feedback, maintenance, and ongoing improvement (Boehm, 1988).

The SULC framework is divided into six phases: planning, requirements analysis, operational design, deployment, user acceptance testing, and evaluation and improvement. The design of the framework ensures that software systems are adaptive and responsive to user functional needs, promising flexible adaptation to changing operational contexts of the system. Applying the SULC framework to the Traffy Fondue system enables continuous improvement in problem-resolution efficiency and effectiveness, citizen engagement, and system sustainability, as illustrated in Figure 1. A software development model encompasses not only the development phase but also the application, maintenance, and continuous improvement of the platform, based on practical, real-world usage and theoretical technology acceptance. The innovative SULC model essentially emphasizes gathering user feedback,

monitoring performance, and assuredly implementing additional functional needs with enhancements to the Traffy Fondue system efficiently and user-friendly over time. The proposed new approach ensures effective urban problem management on Traffy Fondue, including sustainability, adaptability, and flexibility to accept further changes in user needs as well as government agency requirements. By extending the concept of SDLC into SULC, the platform can be regularly updated and optimized to address emerging urban challenges more effectively (Boehm, 1988).

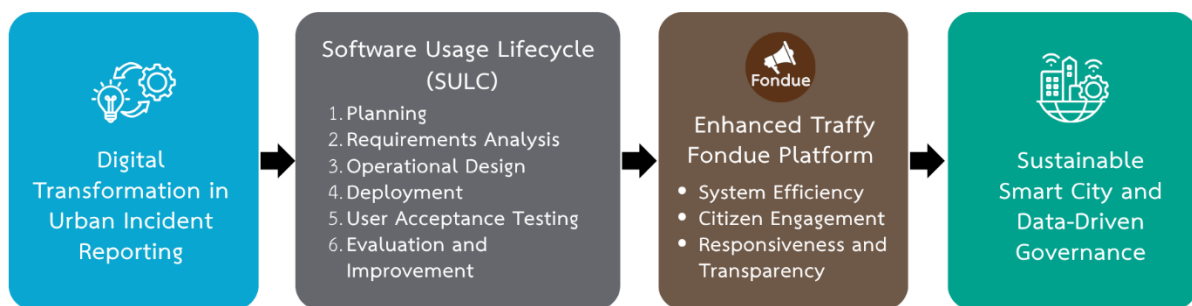


Figure 1 Conceptual framework in this study

## Research Methodology

This study follows a structured research methodology to ensure the accuracy and reliability of the findings. The research methodology consists of four key components: research design, population and sampling, research instruments, data collection, and data analysis, which are described.

### Research Design

This study employed a well-selected mixed-methods research design, in which quantitative and qualitative data were collected simultaneously, analyzed independently, and then integrated during the analysis and interpretation stages. The research design allows cross-validation of findings and provides a more comprehensive understanding of the research problem. The quantitative aspect involves collecting structured data through surveys and tests to measure user satisfaction and platform effectiveness. The qualitative aspect involves gathering user experiences and suggestions through open-ended responses to inform platform improvements. This approach ensures a comprehensive understanding of numerical trends and contextual factors influencing platform adoption and satisfaction.

## Population and Sampling

The population for this study consists of residents of Thephanimit Subdistrict, Pong Nam Ron District, Chanthaburi Province, which includes eight villages with a total of 1,818 households and a population of 5,575 people. The population size is of 2,853 males and 2,751 females. However, the study explicitly targets individuals aged 18 years and older, eligible to vote, totaling approximately 3,000 people. This target population reflects the group likely to engage with local governance and urban problem-reporting platforms. The study applied Yamane's (1973) formula for sample size calculation to determine an appropriate sample size. The calculated sample size is approximately 341 respondents, rounded to 350 to account for potential non-responses. Thus, the sample size of 352 respondents was adequate, and a stratified random sampling method was used to ensure balanced representation across all eight villages. Stratification was based on population size, gender, and village location to minimize sampling bias and enhance the sample's representativeness.

## Research Instruments

In the quantitative design, the data collection tool used in this study is a structured questionnaire created by researchers. The questionnaire is designed as a mixed format, combining a checklist with a rating scale based on the principles and methods of creating instruments following the Likert scale. The questionnaire consists of four sections: 1) Demographic Information – Includes gender, age, occupation, and education level. 2) Platform Usage and Frequency – Measures how often and for what purpose participants use the Traffy Fondue platform. Satisfaction with Platform Performance – Measures satisfaction levels across five key dimensions (Accessibility – Ease of accessing and using the platform, Notification and Tracking – Effectiveness of status updates and notifications, Responsiveness and Problem Resolution – Speed and efficiency of handling reported issues, Confidence and Security – Trust in data security and problem resolution process, and Overall Satisfaction – General perception of platform effectiveness), and 4) Open-Ended Questions – To collect qualitative insights on user experience and suggestions for improvement. The questionnaire was validated through expert review, achieving an IOC value of 0.92 (indicating high content validity). Reliability testing using Cronbach's Alpha yielded a value of 0.89, indicating good internal consistency without overfitting. Exploratory factor analysis (EFA) was conducted to confirm the underlying structure

of the satisfaction scale, which resulted in three distinct dimensions: system performance, user experience, and problem resolution.

To ensure the quality and credibility of qualitative instruments, the interview guidelines were validated by three experts in smart city management and digital governance, achieving an Index of Item-Objective Congruence (IOC) of 0.91, indicating high content validity. Data reliability was enhanced through triangulation of sources (citizens, officials, and platform data) and member checking during the analysis phase. Thematic analysis was conducted following the coding–categorization–interpretation procedure to identify patterns and themes.

### **Pre-Test and Post-Test**

A pre-test and post-test were conducted to measure the platform's effectiveness and the impact of user training. The tests consisted of 20 multiple-choice questions with four answer options, focusing on knowledge of the Traffy Fondue platform's functionality, understanding of the complaint resolution process, and user expectations of platform performance. The tests were reviewed by three experts in smart city technology and governance, achieving an IOC score of 0.96 (indicating high content validity). The expected learning improvement target was set at 15%. The intervention will be considered effective if the average post-test score increases by 15% or more.

### **Data Collection**

The researchers selected the sample using a stratified random sampling method from the population of eight villages in the Thephanimit subdistrict. To minimize selection bias, data collection included both online and offline channels. Paper-based surveys were administered during village meetings and home visits.

All participants provided informed consent before participating, and their responses were anonymized to protect privacy. Before completing the questionnaire, respondents were informed about the study's purpose and their right to withdraw at any time without consequence. The study does not require research ethical approval because it meets the criteria for exemption under non-human subject research. The study poses no greater risk to participants than they would encounter daily. The questionnaire does not collect personally identifiable information such as names, addresses, or contact details. Data is collected anonymously through paper-based surveys with informed consent learned about the study's

purpose, their right to withdraw, and how the data will be used. Participation is entirely voluntary, and participants are not pressured to respond. Figure 2 shows training activities on the use of the Traffy Fondue platform with residents. In addition, the qualitative component involved 15 key informants, including community leaders, local administrative officers, and frequent users of the Traffy Fondue platform. Informants were selected through purposive sampling based on their direct experience with urban problem reporting and resolution. The selection criteria included: (1) at least one year of involvement in community management or public service, and (2) active use or supervision of the Traffy Fondue platform.



Figure 2 Training activities of Traffy Fondue platform

### Data Analysis

The data collected from the questionnaire, pre-test, and post-test were analyzed using descriptive and inferential statistical methods to evaluate the effectiveness of the Traffy Fondue platform and user satisfaction. Descriptive statistics used frequency and percentage to summarize the demographic profile and platform usage patterns. Mean and standard deviation were used to measure satisfaction levels across five key dimensions: accessibility, notification and tracking, responsiveness and problem resolution, confidence and security, and overall satisfaction. Each sub-item was rated on a five-point Likert scale, and the corresponding

ranges for mean scores were applied. The mean score is between 4.50 – 5.00, with high satisfaction. The mean score is between 3.50 – 4.49, with very high satisfaction. The mean score is between 2.50 – 3.49, with moderate satisfaction. The mean score is between 1.50 – 2.49, with low satisfaction. The mean score is between 1.00 – 1.49, with very low satisfaction.

To assess the questionnaire's internal consistency, Cronbach's Alpha was calculated, yielding a value of 0.89, indicating high reliability. Exploratory Factor Analysis (EFA) confirmed three dimensions: system performance, user experience, and problem resolution. Confirmatory Factor Analysis (CFA) validated the model fit (CFI = 0.93, RMSEA = 0.05), confirming the accuracy of the questionnaire structure.

The effectiveness of the platform and training sessions was evaluated using a paired-sample t-test to compare pre-test and post-test scores. A target improvement rate of 15% was set to measure knowledge enhancement. The training would be effective if the average post-test score increased by 15% or more. Correlation analysis examined the relationship between platform usage and satisfaction levels, while regression analysis identified key predictors of satisfaction and problem resolution efficiency. Thematic analysis of open-ended responses identified common patterns related to platform usability and improvement areas. By combining descriptive, inferential, and qualitative methods, the study comprehensively evaluated Traffy Fondue's strengths and weaknesses, offering insights to enhance platform performance and user satisfaction.

## Research Findings

### Analysis Results Comparing Knowledge and Understanding of the Traffy Fondue Platform Before and After the Training

The researcher attended the village meetings for September 2024 and October 2024, proposing an agenda item on implementing the Traffy Fondue platform in Thepnimit Subdistrict to address public grievances. As part of this initiative, an introduction and training program on how to use the Traffy Fondue platform was conducted for 352 target participants. Table 2 shows a comparison of their knowledge and understanding of the platform before and after participating in these activities.

**Table 2** Results of the analysis of target participants’ knowledge and understanding of the Traffy Fondue platform after the training and knowledge-sharing activity

Tests	N	$\bar{x}$	S.D.	t	P
Pre-test	352	7.90	2.080	35.3	0.000*
Post-test	352	14.30	2.790		

\* $p < 0.000$

Table 2 presents a detailed comparison of participants’ knowledge and understanding of the Traffy Fondue platform before and after the training, guidance, and knowledge-sharing activities. The data include the total number of participants (N), mean scores ( $\bar{x}$ ), standard deviation (S.D.), t-value, and p-value for both the pre-test and post-test. A total of 352 participants completed both assessments.

The findings indicate that the mean pre-test score was 7.900 (S.D. = 2.080), reflecting participants’ baseline level of knowledge regarding the platform. Following the training, introduction, and knowledge-sharing activities, the mean post-test score increased to 14.30 (S.D. = 2.790). This increase, supported by a t-value of 35.3 and a p-value of 0.000, signifies a statistically significant improvement (at the 0.05 level) in participants’ comprehension utilizing the Traffy Fondue platform to address community issues.

### Descriptive Summary of Key Findings

Overall, the majority of respondents are male (250 individuals, or 71.02%). Focusing on the age groups, the largest cohort falls between 31 and 40 years old (100 individuals, or 28.40%). In terms of occupation, most respondents are farmers (230 individuals, or 65.34%). Regarding educational background, over half (190 individuals, or 53.97%) have completed primary education.

When examining the usage frequency of the Traffy Fondue platform, most respondents (310 individuals, or 88.07%) use it once a week. Concerning the type of issues reported through the platform, the majority (215 individuals, or 61.08%) report infrastructure problems such as water or power outages, followed by public health concerns (112 individuals, or 31.81%) and environmental issues (25 individuals, or 7.11%).

**Table 3** Satisfaction with the Use of the Traffy Fondue Platform

Item	$\bar{x}$	S.D.	Interpretation	CR	AVE
<b>Accessibility and Ease of Use</b>	4.82	0.380	Very High	0.859	0.859
Convenience in accessing and using the Traffy Fondue platform	4.68	0.520	Very High		
Clarity and ease of use	4.88	0.320	Very High		
Aesthetics and appropriate design of the platform interface	4.91	0.200	Very High		
<b>Notifications and Follow-up</b>	4.60	0.500	Very High	0.814	0.814
Speed of notifications and follow-up on reported issues	4.64	0.480	Very High		
Completeness of the notification information received	4.62	0.490	Very High		
Reliability of the information received	4.56	0.530	Very High		
<b>Response and Problem Resolution</b>	4.52	0.600	Very High	0.779	0.779
Speed of receiving and acknowledging complaints	4.67	0.470	Very High		
Speed of official response and problem resolution	4.38	0.720	Very High		
Officials' competence in solving issues	4.53	0.580	Very High		
<b>Overall Satisfaction</b>	4.80	0.410	Very High	0.849	0.849
Friendliness and clarity of the language used	4.87	0.340	Very High		
Overall satisfaction with using the Traffy Fondue platform	4.84	0.370	Very High		
Value of using the platform relative to the convenience provided	4.80	0.400	Very High		
Appropriateness of features and functionalities	4.68	0.470	Very High		

As shown in Table 3, respondents expressed a very high level of satisfaction with the use of the Traffy Fondue platform across all measured dimensions. The highest mean scores were observed in Aesthetics and appropriate design of the platform interface ( $\bar{x} = 4.91$ , S.D. = 0.200) and Clarity and ease of use ( $\bar{x} = 4.88$ , S.D. = 0.320), reflecting the platform's user-friendly interface and intuitive design. Similarly, respondents reported strong satisfaction with Notifications and Follow-up ( $\bar{x} = 4.60$ , S.D. = 0.500) and Response and Problem Resolution ( $\bar{x} = 4.52$ , S.D. = 0.600), indicating that users perceive the platform as reliable and responsive in handling reported issues. The overall satisfaction dimension also received a very high average score ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = 0.410), highlighting the perceived effectiveness and value of the Traffy Fondue system in facilitating communication between citizens and authorities.

The analysis of the table using the Fornell-Larcker Criterion confirms strong internal consistency and discriminant validity among the constructs. The Composite Reliability (CR) values for all primary constructs exceed 0.70 (ranging from 0.779 to 0.859), indicating high internal consistency. The Average Variance Extracted (AVE) values are also well above the acceptable threshold of 0.50 (ranging from 0.779 to 0.859), reflecting strong convergent validity. The square root of the AVE values for each construct (from 0.883 to 0.927) exceeds potential correlations between constructs, demonstrating that the constructs are distinct and measuring different dimensions effectively. This technique supports the overall validity and reliability of the measurement model.

## Conclusion

The implementation of the Traffy Fondue platform represents a main development in urban management by addressing the inefficiencies inherent in traditional problem-reporting methods. The platform's automated system enables citizens to submit complaints at any time, enhancing responsiveness and ensuring service continuity beyond standard office hours.

Firstly, this study effectively designed and implemented the SULC framework for Traffy Fondue, extending the traditional SDLC to include post-deployment analysis, user feedback integration, and continuous system improvement. This approach allowed the platform to evolve dynamically in response to operational realities and user needs.

Secondly, the research findings demonstrated measurable improvements in user outcomes following the implementation of the framework. There was a statistically significant

increase in participants' knowledge and satisfaction levels (mean increase from 7.90 to 14.30,  $p < 0.000$ ), confirming the effectiveness of Traffy Fondue in improving problem resolution efficiency and fostering citizen engagement. These outcomes are attributed to the platform's intuitive interface, real-time issue tracking, and direct communication channels with responsible agencies, all of which contributed to enhanced transparency and trust in local governance. The data qualitative results from participants further supports the quantitative findings. Many respondents reported feeling more confident in reporting local issues after using the platform. One participant noted, *'Now I can track my complaint and see how it is being solved; it makes me feel that the local office really listens.'* Another mentioned, *'Before Traffy Fondue, we had to wait for days to know if our report reached anyone. Now we receive updates immediately.'* These narratives illustrate not only improved satisfaction but also a deeper sense of civic engagement fostered through the digital platform. Overall, both the quantitative and qualitative findings demonstrate that the application of the SULC framework to the Traffy Fondue platform enhances urban problem management through measurable knowledge gains, high satisfaction, and observable improvements in citizen participation. However, sustaining engagement will require ongoing support, user training, and transparency in inter-agency coordination.

Finally, this study identified key operational challenges, such as varying digital literacy among citizens, occasional delays in agency coordination, and the need for sustained user training and system monitoring. Addressing these issues will be essential for maintaining long-term citizen participation and maximizing platform performance.

In summary, the integration of the SULC framework into Traffy Fondue has proven effective in digital transformation within urban incident reporting. The achievement of this initiative highlights the value of adaptive, data-driven, and citizen-centered approaches to urban management, demonstrating how smart technologies can contribute to more responsive, transparent, and sustainable governance in the future.

## Discussions

Traffy Fondue was utilized to address delays in the village problem-reporting process, which had previously been inefficient. New digital platforms are continuously being developed to enhance service efficiency and improve problem-solving processes in the digital era. Government agencies seeking to organize activities and implement digital transformation

initiatives may benefit from adopting a structured process. These findings are consistent with Thongrattanadol et al. (2023), emphasized the importance of system usability and staff attitudes in driving successful adoption of Traffy Fondue. The SULC framework strengthened these outcomes by establishing a structured feedback loop that supports continuous learning and adaptive improvement. Furthermore, the integration of real-time data and user feedback contributes to digital transformation aligned with Caragliu et al. (2011), who identified responsiveness and transparency as key smart city dimensions. The authors have developed and proposed the SULC as a systematic framework for developing, deploying, and improving software systems based on real-world feedback and user interaction, as shown in Figure 3.

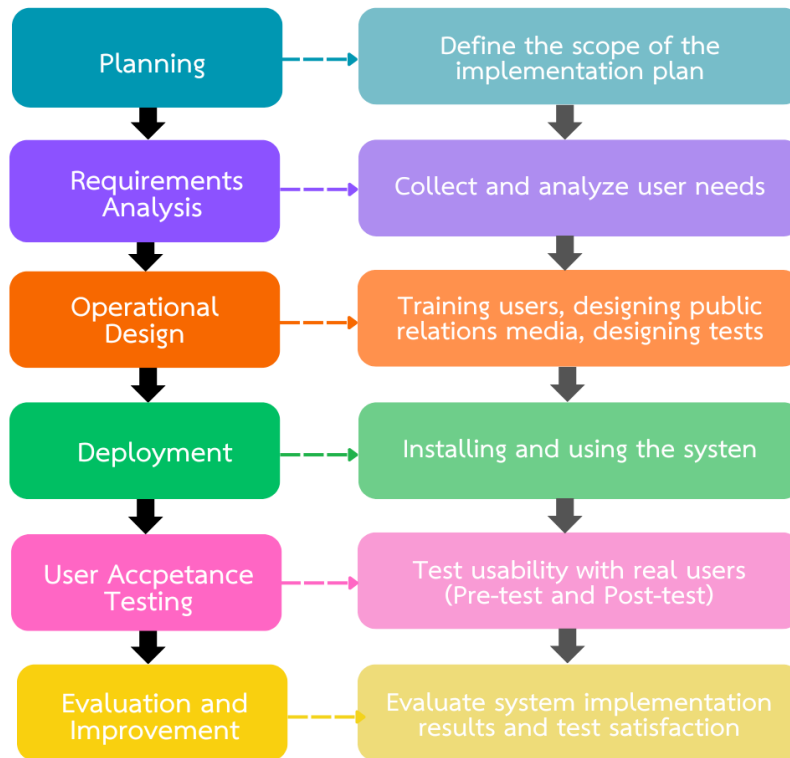
The SULC is an extended framework that focuses on the post-deployment phases of software use, ensuring that the system remains effective and adaptable based on real-world feedback and user interaction. The research process follows the SULC model, which consists of six key stages as follows:

**Planning Phase:** This first crucial phase sets the foundation for the entire software development process, beginning with defining the scope of the implementation plan, time, identifying the target users, defining the software's objectives, and outlining the benefits and expected outcomes. The planning phase is instrumental in ensuring the software design and user needs, along with functional goals.

**Requirements Analysis Phase:** This second phase is dedicated to understanding user needs and system limitations, which are crucial in guiding the creation of detailed system requirements and specifications, conducted mainly through target end users. Classifying user requirements, user skills, and experiences aligns with technology usage and characteristics of software compatibility. All data sample studies will be collected and analyzed to define the appropriate software's functionalities and non-functional requirements met by user tasks.

**Operational Design Phase:** The operational design phase is the user testing of the system functionality on their current working tasks. It involves creating the framework for the system's daily operational uses, including designing the system specification, software components, user interfaces, developing training materials, and setting up public communication strategies. Testing instruments such as pre-test and post-test questionnaires are also designed to measure the system effectiveness of user working tasks and satisfaction during the system design phase. The questionnaire constructs and items are designed and

validated by the system developer and designer with user approval to ensure user needs are at the forefront of the design process.



**Figure 3** Software Usage Life Cycle Framework

Deployment Phase: This final phase is the essential step before the system is permanently used in daily work. After the proposed system is fully developed and tested internally, it can be deployed. This phase includes making instructions for trainers and users, installing and configuring the software, providing user access, and ensuring the system operates smoothly and connects to the internet continuously. Initial user feedback is collected during this stage when the software is installed on the users' mobile platforms.

User Acceptance Testing Phase: In this phase, the system's usability, acceptance, and performance are tested with practical system operational working. A pre-test is conducted before users interact with the system platform, followed by a post-test after the training and a period of familiar system usage. The sampling group of users is notified of the importance of the consent form prior to data collection of the users' feedback on using the practical system, and whether it meets the users' requirements. The results measure user understanding, satisfaction, and overall system performance improvements.

Evaluation and Improvement Phase: This necessary phase is not only the end involving, but the beginning of the design and development of a continuous improvement system journey. It focuses on analyzing user innovative requirements for improving practical systems, adding the system's functionalities, and improving system performance. Feedback on user data includes user acceptance testing, satisfaction surveys, and operational performance metrics, used to identify areas for improvement and system use in the long-term satisfaction.

Therefore, the SULC model provides a comprehensive approach to ensuring that software solutions are effectively designed, tested, and continuously improved to meet evolving user needs and operational demands. By implementing this framework, government agencies can enhance user engagement, improve operational efficiency, and ensure digital transformation initiatives align closely with user expectations and requirements.

As presented in Table 3, the figure explains the principles of the SULC framework, particularly on iterative improvement and user-centered design. The high satisfaction ratings across accessibility, responsiveness, and overall usability indicate that the Traffy Fondue has transitioned from a digital platform of a functional reporting tool into an integrated citizen engagement system. This demonstrates that citizens can actively participate in urban governance.

Qualitative feedback supports being more connected to local authorities and being more confident because citizens' issues can be reported through the digital platform and addressed and solved promptly. The positive experiences reported by users reflect how post-deployment feedback is provided through the final process of the SULC framework. The framework successfully engages the improvement of service delivery and user trust. The results explain rationale along with previous research that emphasizes the importance of transparency and responsiveness in smart city (Zhao et al., 2023; Okonta & Vukovic, 2024).

## Recommendations

Traffy Fondue is a digital platform that enables citizens to report issues, track citizens' reported issues, receive regular updates, and provide feedback for city solutions. The platform's main feature enables city workers to respond faster and makes the reporting process more transparent. The Traffy Fondue helps the government responsible and builds public trust. Traffy Fondue encourages people to get more involved in helping manage city issues by giving them a bigger role in solving problems. This study also presents the SULC

framework. The proposed framework is a guideline design of six phases to help people effectively utilize digital technologies and information systems. The phases help promotes better digital government and smart city projects by designing more effective platforms and increasing the number of people who utilize them. Future research should examine how the SULC framework operates over time with various groups and in different settings, while investigating how people utilize technology and accept to use Traffy Fondue.

## References

- Abu-Rayash, A., & Dincer, I. (2023). Development of an integrated sustainability model for resilient cities featuring energy, environmental, social, governance and pandemic domains. *Sustainable Cities and Society, 92*.
- Andrade, N. F., De Lima Junior, F. B., Soliani, R. D., Oliveira, P. R. de S., De Oliveira, D. A., Siqueira, R. M., Nora, L. A. R. da S., & Macêdo, J. (2023). Urban mobility: A review of challenges and innovations for sustainable transportation in Brazil. *Revista de Gestão Social e Ambiental, 17*(3).
- Batty, M. (2013). *The new science of cities*. MIT Press.
- Boehm, A. (1988). A Spiral Model of Software Development and Enhancement. *IEEE Computer, 21*(5), 61–72.
- Boonyayothin, N. (2023). *The application of Traffy Fondue for complaint handling services at the Chom Thong District Office, Bangkok* [Independent Study, Ramkhamhaeng University]. Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology, 18*(2), 65–82.
- Consoli, S., Reforgiato Recupero, D., Mongiovi, M., Presutti, V., Cataldi, G., & Patatu, W. (2015, May). An urban fault reporting and management platform for smart cities. In *Proceedings of the 24th International Conference on World Wide Web* (pp. 535 – 540), Florence, Italy.
- Khan, U. T., & Zia, M. F. (2021, November). Smart city technologies, key components, and its aspects. In *Proceedings of the International Conference on Innovative Computing* (pp. 1 – 10). Lahore, Pakistan.
- Leekrajang, C., & Jensantikul, N. (2024). Traffy Fondue Platform: Innovation for serving complaints from the public. *Journal Multidisciplinary Academic Research and Development, 6*(2), 36–50.
- National Electronics and Computer Technology Center. (2020). *Traffy Fondue: A platform for urban problem management*. NECTEC. <https://www.nectec.or.th>

- Netinant, P., Utsanok, T., Rukhiran, M., & Klongdee, S. (2024). Development and assessment of Internet of Things-driven smart home security and automation with voice commands. *IoT*, 5(1), 79–99.
- Okonta, D. E., & Vukovic, V. (2024). Smart cities software applications for sustainability and resilience. *Heliyon*, 10(12), Article e32654.
- Peng, X., Li, Y., Si, Y., Xu, L., Liu, X., Li, D., & Liu, Y. (2022). A social sensing approach for everyday urban problem-handling with the 12345-complaint hotline data. *Computers, Environment and Urban Systems*, 94, Article 101790.
- Prempee, K. (2020). *Clauses Complain and Solving Problems using the Traffy Fondue Application. Case Study Computer Center, Nakhon Pathom Rajabhat University.* <https://e-book.npru.ac.th/?act=MDEwMl9ib29rX2RldGFpbC5waHA=&bid=81&bcid=135>
- Sommerville, I. (2011). *Software Engineering* (9<sup>th</sup> ed.). Pearson.
- Thongrattanadol, N., Piyasakulkiat, O., & Prasertsri, R. (2023). Acceptance Factors of Traffy Fondue Platform Affecting to Behaviors in Manage and Solving Problems of officials in the Eastern Bangkok Area. *Mahachulagajarasara Journal*, 14(2), 248–261.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Joanna Cotler Books.
- Zhao, B., Cheng, S., Schiff, K. J., & Kim, Y. (2023). Digital transparency and citizen participation: Evidence from the online crowdsourcing platform of the city of Sacramento. *Government Information Quarterly*, 40(4), Article 101868.

การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา  
แบบอัตโนมัติ ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
Evaluation of the Effectiveness of an Automated Student Personal  
Information Update Process Using Smart ID Cards:  
A Case Study of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus

นวนิก จุลนพ  
Nawanik Junlanop

สำนักการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Education and Innovative Learning Academy, Prince of Songkla University

E-mail<sup>1</sup> : nawanik.j@psu.ac.th

Date Received : 30 April 2025

Date Revised : 22 November 2025

Date Accepted : 17 December 2025

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาแบบอัตโนมัติ ในมิติด้านการลดขั้นตอน ระยะเวลา และการลดการใช้ทรัพยากร ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งเป็นวิทยาเขตแรกที่มีระบบดังกล่าวมาใช้ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงประเมินผล โดยมีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 คน และนักศึกษาที่ใช้บริการระบบอัตโนมัติจำนวน 148 คน ในปีการศึกษา 2567 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) ระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ และ (2) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละผลการวิจัยพบว่า ระบบใหม่สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานจาก 5 ขั้นตอน เหลือเพียง 2 ขั้นตอน ลดระยะเวลาจาก 1,452 นาที เหลือเพียง 4 นาที (ลดลงร้อยละ 99.72) และลดการใช้กระดาษได้ 100% นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ความสะดวก

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

ความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล และคุณภาพของระบบโดยรวม สอดคล้องกับแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) และกรอบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ทั้งนี้ นักศึกษาเสนอแนะให้พัฒนาระบบในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเข้าถึงบริการในอนาคต

**คำสำคัญ :** ระบบบริการอัตโนมัติ, บัตรประชาชนแบบ Smart Card, Lean, TAM, SERVQUAL

### Abstract

This research aimed to evaluate the effectiveness of the automated student personal information update process using Smart ID Cards, specifically focusing on reducing steps, time, and resource consumption, and to study user satisfaction among students at Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, the first campus to implement this system. The research employed an evaluative design. The target groups included 3 relevant staff members and 148 students who utilized the automated system in the academic year 2024. Research instruments were (1) the automated personal information update system and (2) a satisfaction questionnaire. Data analysis involved Content Analysis and descriptive statistics, including mean, standard deviation, and percentage. The results indicated that the new system successfully reduced the number of operational steps from 5 to 2, decreased the process time from 1,452 minutes to 4 minutes (a 99.72% reduction), and eliminated paper usage by 100%. Students reported the highest level of satisfaction across all aspects, including convenience, speed, data accuracy, and overall system quality. These findings are consistent with the Technology Acceptance Model (TAM) and the SERVQUAL service quality framework. Students further recommended developing the system into an online format to enhance flexibility in accessing services in the future.

**Keywords:** Automated service system, Smart ID card, Lean, TAM, SERVQUAL

### บทนำ

ในยุคที่การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภาครัฐ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562) ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัล ลดการเรียกสำเนาเอกสาร และจัดให้มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กฎหมายฉบับนี้มุ่งเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลใน

สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการให้บริการนักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิด e-Government และ e-Service ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนในงานวิจัยหลายฉบับว่าช่วยยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าวโดยการพัฒนากระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา เดิมกระบวนการขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาใช้คำร้องแบบกระดาษ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสำคัญหลายประการ ได้แก่ กระบวนการใช้เวลานาน มีข้อผิดพลาดในการจัดการข้อมูล และสร้างภาระงานที่ซ้ำซ้อนให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อแก้ไขปัญหานี้ มหาวิทยาลัยจึงได้นำเทคโนโลยีบัตรประชาชนแบบ Smart Card ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการบริการภาครัฐแบบดิจิทัลที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและแม่นยำ แนวคิด e-Government และ e-Service ได้รับการนำมาใช้ในการพัฒนาระบบอัตโนมัติของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) โดยการนำเทคโนโลยีบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card ที่มีชิปเก็บข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล วันเกิด และเลขประจำตัวประชาชน โดยสามารถใช้งานร่วมกับเครื่องอ่านบัตรเพื่อแสดงผลข้อมูลแบบอัตโนมัติ ช่วยลดความผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลด้วยมือ และเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล มาใช้ในระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาแบบอัตโนมัติ โดยเปิดใช้งานตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 จนถึงปัจจุบัน โดยมีผู้ใช้งานระบบดังกล่าวประมาณ 780 ราย ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขปัญหาคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัวในกรณีที่นักศึกษายื่นคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัวโดยใช้คำร้องแบบกระดาษ ที่กระบวนการใช้เวลานาน มีข้อผิดพลาดในการจัดการข้อมูล และสร้างภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนฯ โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการร่วมกับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card มาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และลดการใช้เอกสารสนับสนุนแนวคิด Green Office หลังจากระบบได้รับการพัฒนาสมบูรณ์ สิ่งสำคัญลำดับถัดมา คือ การประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการดังกล่าวในเชิงลึก เพื่อยืนยันว่ากระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card สามารถตอบสนองเป้าหมายด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานได้จริง นอกจากนี้ ยังเป็นการศึกษาผลกระทบต่อภาระงานของเจ้าหน้าที่และความเหมาะสมในการนำระบบไปใช้ขยายผลต่อไปในทุกระดับ

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ ที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีบัตรประชาชนแบบ Smart Card โดยวิเคราะห์ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และการลดภาระงาน รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาระบบในอนาคต เพื่อให้กระบวนการดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับเป้าหมายการบริการในรัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566)

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาแบบอัตโนมัติ ในมิติด้านการลดขั้นตอน ระยะเวลา และการลดการใช้ทรัพยากร และศึกษาผลกระทบที่มีต่อการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ

## การทบทวนวรรณกรรม

การประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาแบบอัตโนมัติ ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card มุ่งเน้นการประเมินผลลัพธ์ของการพัฒนากระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการบริการภาครัฐแบบดิจิทัล ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ดังนี้

**1. แนวคิด Lean Management** มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดความสูญเปล่า เพิ่มคุณภาพ และสร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการวิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการเพื่อคัดกรองสิ่งที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพิชญ์ ชัยนกิจ (2566) ศึกษาการนำแนวคิดลีนมาพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า ทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมใหม่ได้จากงานประจำ จุฑาภรณ์ แก้วสุด และศรีณยู กาญจนสุวรรณ (2565) ใช้แนวคิดลีนในการปรับปรุงกระบวนการผลิตของโรงงานถุงมือยาง พบว่าช่วยลดต้นทุน เพิ่มความคล่องตัว และคุณภาพสินค้าและนวัตกรรม สุขสมานพานิชย์ และคณะ (2566) ประยุกต์ใช้แนวคิดลีนในหน่วยบริการสาธารณสุขระดับทุติยภูมิ ส่งผลให้บริการรวดเร็ว ลดระยะเวลาการดำเนินการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ แนวคิดลีนจึงเหมาะสมในการนำมาปรับปรุงกระบวนการบริการทางการศึกษา เช่น การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาที่มีลักษณะเป็นกระบวนการเชิงบริการที่สามารถวิเคราะห์เพื่อลดขั้นตอนและความล่าช้าได้ แนวคิดนี้ถูกนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์กระบวนการเดิมของการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา โดยเน้นที่การระบุและขจัดความสูญเปล่า (7 Waste) และใช้หลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ในการพัฒนากระบวนการใหม่เพื่อวัดผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพในการลดจำนวนขั้นตอน ระยะเวลา และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ

**2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)** เป็นแนวคิดที่พัฒนาเพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยมีปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ Perceived Usefulness (PU) การรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ และ Perceived Ease of Use (PEOU) การรับรู้ว่ารระบบใช้งานง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนาท บุญยะชัย (2567) ศึกษาปัจจัยด้านการตลาดและเทคโนโลยีที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้รถยนต์ไฟฟ้า พบว่า PU และ PEOU ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน และอุดม จันทิมา และคณะ (2567) ศึกษาการยอมรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า แนวคิด TAM ช่วยอธิบายการยอมรับได้ดีผ่านความง่ายและความมีประโยชน์ในการใช้งาน TAM จึงสามารถประยุกต์ใช้ในการศึกษาการยอมรับระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติของนักศึกษา ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ต้องได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน **การนำไปใช้:** TAM ถูกนำมาใช้

เป็นกรอบหลักในการศึกษา **ความพึงพอใจของนักศึกษา** ต่อการใช้ระบบอัตโนมัติ โดยเน้นที่ปัจจัยสำคัญคือ **Perceived Ease of Use (PEOU)** ซึ่งสะท้อนผ่านการประเมินด้านความสะดวกในการใช้งานของระบบ และ **Perceived Usefulness (PU)** ซึ่งสะท้อนผ่านการประเมินด้านความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากระบบ

**3. แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality: SERVQUAL)** อธิบายคุณภาพการให้บริการผ่าน 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ การประเมินคุณภาพการบริการด้วย SERVQUAL ถูกใช้ในหลายภาคส่วน เช่น งานวิจัยของรพีพร ต้นจ้อย (2567) ศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของนวัตกรรมในสนามบิน โดยใช้ SERVQUAL ในการวัดผล งานวิจัยของสมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ศึกษาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต โดยใช้ SERVQUAL เป็นกรอบวิเคราะห์หลักการใช้ SERVQUAL ในบริบทของการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา ช่วยให้เข้าใจถึงมุมมองของผู้ใช้ต่อคุณภาพการบริการ เช่น การแก้ไขข้อมูลนักศึกษาที่ต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย SERVQUAL ถูกนำมาใช้เสริมแนวคิด TAM เพื่อประเมินคุณภาพการบริการในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้กรอบมิติของ SERVQUAL (โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือ, ความตอบสนอง, และสิ่งที่จับต้องได้) มาเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก, ความรวดเร็ว, ความถูกต้องของข้อมูล, และคุณภาพของระบบโดยรวม

**4. แนวคิด System Effectiveness** แนวคิดนี้เน้นการวัด “ประสิทธิภาพของระบบ” ผ่านปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสถียร ความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน โดยนิยมใช้ร่วมกับแนวคิด TAM และ SERVQUAL เพื่อให้การประเมินครอบคลุมทั้งด้านเทคนิคและด้านประสบการณ์ของผู้ใช้ การใช้ System Effectiveness จะช่วยให้สามารถประเมินผลกระทบของระบบแก้ไขข้อมูลนักศึกษาได้รอบด้าน ทั้งในเชิงเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการ แนวคิดนี้ถูกใช้เป็นกรอบภาพรวมในการวัดผลลัพธ์ของระบบใหม่ โดยถูกนำมาใช้ในการกำหนด ตัวแปรตาม คือ “ประสิทธิภาพในการให้บริการ” และใช้เป็นเกณฑ์ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ เพื่อประเมินคุณภาพกระบวนการและผลกระทบต่อการลดภาระงานและทรัพยากร

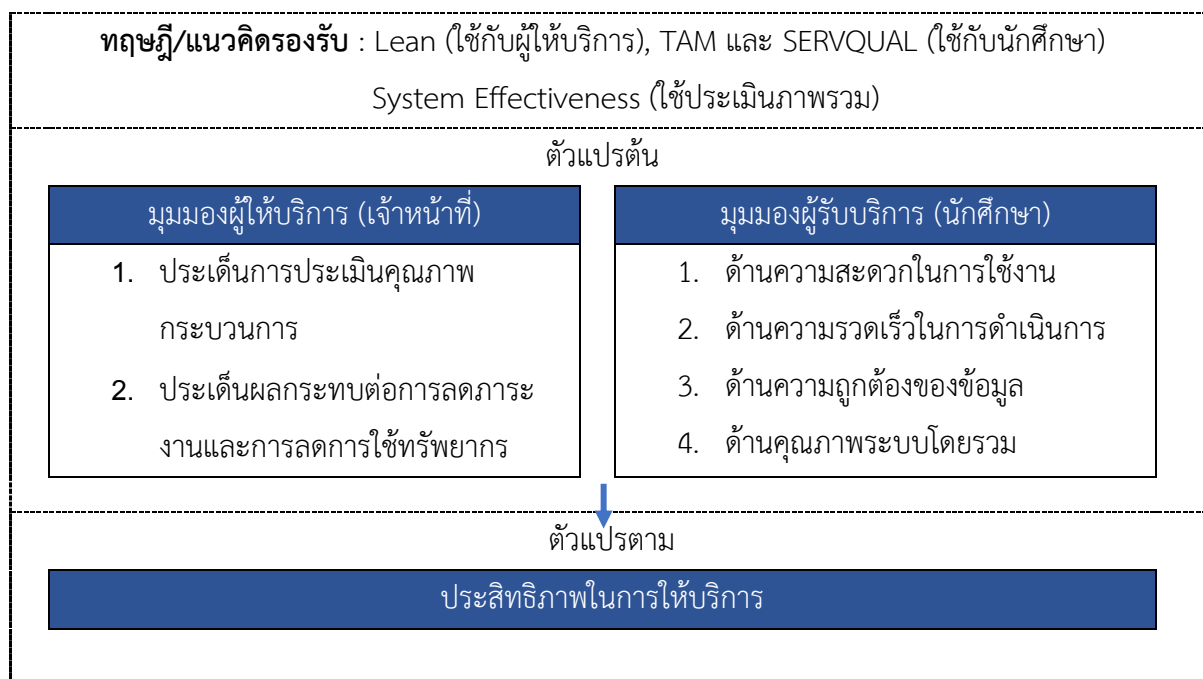
จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ โดยเฉพาะในบริบทของการพัฒนากระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ ซึ่งการประยุกต์ใช้แนวคิดเหล่านี้ทำให้สามารถประเมินกระบวนการได้อย่างรอบด้าน ทั้งในด้านของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความสามารถของระบบในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดและเป็นรูปธรรม

## วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation Research) มุ่งเน้นการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา โดยจำกัดขอบเขตเฉพาะที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งเป็นวิทยาเขตหลักที่มีนักศึกษาจำนวนมากและมีการขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัวในอัตราสูง อีกทั้งยังเป็นวิทยาเขตแรกๆที่เริ่มนำระบบอัตโนมัติด้วย บัตรประชาชนแบบ Smart Card มาใช้ ซึ่งมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร ระบบงาน และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล จึงเหมาะสมสำหรับการศึกษาประสิทธิภาพในระยะต้นก่อนขยายผลสู่วิทยาเขตอื่นในอนาคต

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบจากการใช้ระบบใหม่ในด้านประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ การลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในปีการศึกษา 2567

กรอบแนวคิดการวิจัย การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาแบบอัตโนมัติ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากประสบการณ์ตรงในการให้บริการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ดูแลด้านทะเบียนนักศึกษาของวิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ปฏิบัติงานแก้ไขข้อมูลนักศึกษา 1 ท่านและนักวิชาการอุดมศึกษา ที่ดูแลด้านบริการหน้าเคาน์เตอร์ (one stop service) ทำหน้าที่ให้บริการ ตอบข้อซักถาม และดำเนินการรับเอกสารคำร้องต่าง ๆ

จำนวน 2 ท่าน และ 2) นักศึกษาที่ใช้บริการระบบแก้ไขข้อมูลแบบอัตโนมัติจำนวน 148 คน ในปีการศึกษา 2567 ซึ่งถือเป็นกลุ่มประชากรทั้งหมด

**ขั้นตอนการวิจัย** ผู้วิจัยทบทวนเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

**เครื่องมือวิจัย** ประกอบด้วย 1) ระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ ที่ใช้บัตรประชาชนแบบ Smart Card ในการดำเนินการ และ 2) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและคุณภาพของระบบ ถูกพัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจาก **ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)** และ **แนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)** เพื่อให้ครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก (Convenience) ความรวดเร็ว (Speed) ความถูกต้อง (Accuracy) และคุณภาพระบบ (System Quality) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ที่มีประสบการณ์ในงานทะเบียนไม่น้อยกว่า 5 ปี ผู้ทรงคุณวุฒิทำหน้าที่ประเมินความตรงของรายการคำถาม (Item-Objective Congruence: IOC) ว่าแต่ละข้อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ ผลการตรวจสอบได้ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) อยู่ในช่วง 0.80–1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับเหมาะสมในการใช้งานตามเกณฑ์ที่กำหนดและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย ดังนี้ 1) การประเมินคุณภาพกระบวนการบริการโดยใช้ Smart Card ประกอบด้วย 1.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคำถามแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ (ก) การประเมินคุณภาพกระบวนการ (ข) ผลกระทบด้านการลดภาระงานและทรัพยากร (ค) ปัญหาและข้อเสนอแนะ 1.2 การใช้สถิติและข้อมูลจากระบบเดิมและระบบใหม่ รวมถึงรายงานปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาดำเนินการผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Microsoft Forms) ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นขั้นตอนบังคับที่นักศึกษาต้องกรอก ทันทีหลังเสร็จสิ้นการใช้บริการ ระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวด้วย Smart Card แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป 3 ข้อ (เพศ ระดับการศึกษา คณะ) ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ 14 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน คือ ความสะดวก (Convenience) ความรวดเร็ว (Speed) ความถูกต้อง (Accuracy) และคุณภาพระบบ (System Quality) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ด้วยการจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยแยกเป็นประเด็นด้านภาระงาน ทรัพยากร และข้อเสนอแนะ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้ การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเป็นไปอย่างเหมาะสม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นกลุ่มประชากรทั้งหมด (Total Population)

## ผลการศึกษา

การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา แบบอัตโนมัติ ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีผลการวิจัย ดังนี้

### 1. การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติที่ใช้บัตรประชาชนแบบ Smart Card และศึกษาผลกระทบที่มีต่อการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และการลดการใช้ทรัพยากร

1.1 ผลกระทบต่อการลดภาระงานและการลดการใช้ทรัพยากร จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน พบว่า การนำระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาด้วยบัตรประชาชน แบบ Smart Card ส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้นในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความรวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากระบบสามารถดึงข้อมูลโดยตรงจากบัตรประชาชนแบบ Smart Card ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการกรอกข้อมูลผิดพลาดที่มักเกิดจากคำร้องแบบกระดาษ นอกจากนี้ ระบบใหม่ช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญ และลดการใช้กระดาษในการจัดทำคำร้องได้ทั้งหมด ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานลดลง และสนับสนุนแนวทางการบริหารสำนักงานแบบเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Office) แม้ว่าระบบดังกล่าวจะมีข้อดีหลายด้านแต่ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรพัฒนาระบบให้สามารถดำเนินการแก้ไขข้อมูลได้แบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงบริการให้นักศึกษา ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

1.2 ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างระบบเดิมและระบบใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการในรูปแบบเดิม โดยอ้างอิงจากแผนผังขั้นตอนการทำงาน (Work Flowchart) และนำมาเขียนเป็นแผนผังไลน์โปรเซส (Line Process) รวมถึงแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) เพื่อแสดงให้เห็นลำดับของกิจกรรม รวมทั้งระบุจุดที่เกิดความสูญเปล่าภายในกระบวนการรูปแบบเดิมอย่างชัดเจน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ขั้นตอน เวลา และความสูญเปล่าของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวรูปแบบเดิม

ลำดับที่	ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	ประเภทคุณค่า	วิเคราะห์ความสูญเปล่า (7 Waste)
1	นักศึกษกรอกคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัว	5	NNVA	จากกระบวนการผลิต (Processing)
2	ยื่นคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล	2	NVA	จากกระบวนการผลิต (Processing)
3	เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนลงรับเอกสาร	1,440	NVA	จากการรอคอย (Waiting)

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	ประเภท คุณค่า	วิเคราะห์ความสูญเปล่า (7 Waste)
4	ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการ	2	NVA	จากการขนส่ง (Transportation)
5	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไขข้อมูลผ่านระบบ Regist.NET	3	NNVA	กระบวนการผลิต (Processing)
รวม		1,452		
ขั้นตอนที่ไม่มีคุณค่า (NVA) 1,444 นาที (ร้อยละ 99.45 )				
ขั้นตอนที่ไม่มีคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) 8 นาที (ร้อยละ 0.55 )				

จากการวิเคราะห์พบว่า ก่อนมีการนำระบบแก้ไขข้อมูลนักศึกษาแบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ กระบวนการเดิมประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ใช้เวลารวมทั้งสิ้น 1,452 นาที เมื่อวิเคราะห์คุณค่าของงานในแต่ละขั้นตอน พบว่าขั้นตอนส่วนใหญ่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (Non-Value Added: NVA) โดยมีจำนวน 3 ขั้นตอน ใช้เวลารวม 1,444 นาที คิดเป็นร้อยละ 99.45 ขณะที่ขั้นตอนที่ไม่มีคุณค่าแต่มีความจำเป็นต้องดำเนินการ (Necessary but Non-Value Added: NNVA) มีจำนวน 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 8 นาที คิดเป็นร้อยละ 0.55 นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสูญเปล่าตามหลัก 7 Waste ของแนวคิดลีน (Lean Thinking) ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสียดังกล่าวจากกระบวนการผลิต (Processing Waste) ความสูญเสียดังกล่าวจากการรอคอย (Waiting Waste) และความสูญเสียดังกล่าวจากการขนส่ง (Transportation Waste) ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ความสูญเปลื่อดังกล่าวปรากฏในทุกขั้นตอนของกระบวนการรูปแบบเดิม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความจำเป็นในการปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่

ลำดับ ที่	กระบวนการเดิม			แนวทางการ ปรับปรุง	กระบวนการใหม่	
	ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	ประเภท คุณค่า	E C R S	ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)
1	นักศึกษากรอกคำ ร้องขอแก้ไขข้อมูล ส่วนตัว	5	NNVA	/	นักศึกษาเข้าระบบ แก้ไขข้อมูลพื้นฐาน พร้อมเสียบบัตร	2
2	นักศึกษายื่นคำร้อง	2	NVA	/	ประจำตัวประชาชน	
3	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียนลงรับ เอกสาร	1,440	NVA	/	ฉบับจริง	

กระบวนการเดิม			แนวทางการ			กระบวนการใหม่	
ลำดับที่	ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	ประเภทคุณค่า	ปรับปรุง E C R S	ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	
4	ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	2	NVA	/	เลือกข้อมูลที่ต้องการแก้ไขระบบจะแก้ไข	2	
5	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อมูลผ่านระบบ Regist.NET	3	NNVA	/	ข้อมูลตามข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชน		
<b>รวม</b>		<b>1,452</b>	<b>นาที</b>			<b>4</b>	<b>นาที</b>

ผลการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานเดิมและกระบวนการใหม่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสูญเสียไปโดยกระบวนการใหม่ ได้นำระบบแก้ไขข้อมูลแบบอัตโนมัติด้วยบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card มาใช้งานเพื่อกำจัดความสูญเสียไปออกจากกระบวนการทำงานโดยใช้หลักการ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการโดยตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็น (Eliminate) ออกจากกระบวนการและปรับกระบวนการให้ง่าย (Simplify) โดยการนำระบบแก้ไขข้อมูลแบบอัตโนมัติด้วยบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card มาใช้ในกระบวนการพบว่า หลังนำระบบแก้ไขข้อมูลแบบอัตโนมัติ มาใช้งานช่วยลดขั้นตอนเหลือ 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 4 นาที และสามารถเปรียบเทียบตามตัวชี้วัดระหว่างกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตัวชี้วัดด้านขั้นตอน ระยะเวลา และการใช้ทรัพยากรกระดาษ

ตัวชี้วัด	ระบบเดิม	ระบบใหม่	ผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลง
จำนวนขั้นตอน	5 ขั้นตอน	2 ขั้นตอน	กระบวนการลดลง 3 ขั้นตอน คิดเป็น 60.00%
ระยะเวลาเฉลี่ยต่อคำร้อง	1,452 นาที	4 นาที	ระยะเวลาลดลง 1,448 นาที คิดเป็น 99.72%
การใช้กระดาษ	4 แผ่น/คำร้อง	0 แผ่น	ลดลง 4 แผ่น คิดเป็น 100.00%

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจากตารางที่ 3 ยืนยันว่ากระบวนการใหม่ลดขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่า ดังนี้

1. ด้านขั้นตอน พบว่ากระบวนการเดิม มีขั้นตอนการดำเนินการ 5 ขั้นตอน กระบวนการใหม่ มีการนำระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ โดยการใช้บัตรประจำตัวแบบ Smart Card มาช่วยลดขั้นตอนการดำเนินการเหลือเพียง 2 ขั้นตอน ลดลง 3 ขั้นตอน ช่วยลดขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่าคิดเป็นร้อยละ 60 โดยขั้นตอนที่ตัดออกเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ประกอบด้วย

ขั้นตอนการลงรับคำร้อง ขั้นตอนการส่งคำร้อง ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขข้อมูล และเปลี่ยนรูปแบบการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวโดยนักศึกษาดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านระบบ

2. ด้านเวลา พบว่ากระบวนการเดิมใช้เวลา 1,452 นาทีต่อคำร้องกระบวนการใหม่มีการนำระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติโดยการใช้บัตรประจำตัวแบบ Smart Card ใช้เวลา 4 นาทีต่อคำร้อง ช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยโดยลดลงถึง 1,448 นาที คิดเป็นร้อยละ 99.72 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลดความล่าช้าในการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมในการจัดการคำร้องได้ถึง 360 เท่า โดยสามารถรองรับคำร้องได้ถึง 15 คำร้องต่อชั่วโมง เมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการเดิม 1 คำร้องใช้ระยะเวลา 24 ชั่วโมง

3. ด้านทรัพยากรการดำเนินการ พบว่ากระบวนการเดิมมีการใช้กระดาษ 4 แผ่นต่อคำร้อง เมื่อนำระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติมาใช้งานช่วยลดทรัพยากรกระดาษได้ 100 % เนื่องจากกระบวนการทั้งหมดดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล ส่งผลต่อการลดงบประมาณในการจัดทำคำร้อง และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Footprint) สนับสนุนแนวคิด Green Office ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ นักศึกษาที่ใช้งานระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวผ่านกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ ในปีการศึกษา 2567 จำนวนทั้งสิ้น 148 คน คิดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.81 เพศชายร้อยละ 39.19 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 91.89 ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 8.11 โดยคณะที่มีการยื่นขอแก้ไขข้อมูลผ่านระบบมากที่สุดคือ คณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 16.22

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ (n=148)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านความสะดวกในการใช้งาน</b>			
ระบบมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.59	0.66	มากถึงมากที่สุด
การใช้งานระบบในสำนักงานมีความสะดวก	4.57	0.74	มากถึงมากที่สุด
ระบบช่วยลดการใช้เอกสารประกอบในกระบวนการ	4.68	0.67	มากถึงมากที่สุด
รวม	4.61	0.69	มากถึงมากที่สุด
<b>ด้านความรวดเร็วในการใช้งาน</b>			
การดำเนินการแก้ไขข้อมูลในระบบใช้เวลาที่เหมาะสม	4.72	0.73	มากถึงมากที่สุด
กระบวนการดำเนินงานในระบบตอบสนองรวดเร็ว	4.76	0.59	มากถึงมากที่สุด
การดำเนินการแก้ไขข้อมูลในระบบมีความต่อเนื่องและไม่ล่าช้า	4.62	0.68	มากถึงมากที่สุด
รวม	4.70	0.66	มากถึงมากที่สุด

ด้านความถูกต้องของข้อมูล			
ระบบสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ตรงตามคำร้อง	4.74	0.49	มากถึงมากที่สุด
ระบบช่วยลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้น	4.68	0.58	มากถึงมากที่สุด
ข้อมูลที่แก้ไขได้รับการบันทึกในระบบอย่างถูกต้อง	4.74	0.56	มากถึงมากที่สุด
รวม	4.72	0.55	มากถึงมากที่สุด
ด้านคุณภาพระบบโดยรวม			
ระบบมีความเสถียรและทำงานได้ต่อเนื่อง	4.66	0.62	มากถึงมากที่สุด
การออกแบบหน้าจอและฟังก์ชันเหมาะสมและใช้งานง่าย	4.69	0.64	มากถึงมากที่สุด
ระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากร	4.73	0.65	มากถึงมากที่สุด
คุณสมบัติป้องกันระดับความปลอดภัยในการใช้ระบบ	4.59	0.60	มากถึงมากที่สุด
ความรู้สึกพึงพอใจกับการใช้งานระบบโดยรวม	4.57	0.69	มากถึงมากที่สุด
รวม	4.65	0.64	มากถึงมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ สรุปได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับ **มากถึงมากที่สุด** ในทุกด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวกในการใช้งาน กระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$  และ S.D. = 0.69) (จากคะแนนเต็ม 5) โดยคำถามทุกข้อย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 4.5-4.6 บ่งบอกความพึงพอใจต่อระบบในแง่ของระบบช่วยลดเอกสารประกอบมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และสร้างความสะดวก ไม่มีความยุ่งยาก

1.2 ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  และ S.D. = 0.66) โดยคำถามทุกข้อย่อยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.6-4.7 บ่งบอกความพึงพอใจต่อระบบในแง่ของระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว ใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม และการดำเนินการแก้ไขข้อมูลในระบบมีความต่อเนื่องไม่ล่าช้า

1.3 ด้านความถูกต้องของข้อมูล การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  และ S.D. = 0.55) โดยคำถามทุกข้อย่อยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.6-4.7 บ่งบอกความพึงพอใจต่อระบบในแง่ของความถูกต้องของข้อมูลที่แก้ไขตามบัตรประจำตัวประชาชน บันทึกข้อมูลถูกต้องและช่วยลดข้อผิดพลาด

1.4 ด้านคุณภาพระบบโดยรวม กระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$  และ S.D. = 0.64) โดยคำถามทุกข้อย่อยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.5-4.7 บ่งบอกความพึงพอใจต่อระบบในแง่ของระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่นคำร้อง และช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน มีการออกแบบระบบได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย ระบบมีความเสถียร ปลอดภัย

ข้อเสนอแนะของนักศึกษา ควรพัฒนากระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวในรูปแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงบริการแก่นักศึกษาและพัฒนากระบวนการให้บริการด้านอื่นๆ ของฝ่ายทะเบียน และประมวลผล ให้มีความรวดเร็ว และถูกต้องในลักษณะเดียวกับกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ

## สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า การประเมินคุณภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงประเมินผล โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินคุณภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติที่ศึกษาผลกระทบที่มีต่อการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และการลดการใช้ทรัพยากร และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ โดยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ในรูปแบบใหม่ พบว่า กระบวนการช่วยลดการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลได้ 100% และช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยของนักศึกษา เมื่อมีการนำระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ นักศึกษาสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ด้วยตนเอง โดยการใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card ช่วยลดการแนบเอกสารอ้างอิงต่างๆ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น ส่งผลให้ลดปริมาณคำร้องแบบกระดาษได้ 100% นอกจากนี้ ระบบแก้ไขข้อมูลแบบอัตโนมัตินี้ยังช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความถูกต้องในการแก้ไขข้อมูล และเป็นกระบวนการให้บริการในรูปแบบอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ผลการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาจำนวน 148 คน ที่ใช้ระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card ในปีการศึกษา 2567 ระหว่างเดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2567 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวด้วยบัตรประชาชนแบบอัตโนมัติในระดับ “พึงพอใจมากถึงมากที่สุด” สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และคุณภาพการบริการ (Service Quality: SERVQUAL) ต่อการรับบริการของนักศึกษา โดยนักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการดำเนินงานของระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ นักศึกษายังมีข้อเสนอแนะให้พัฒนากระบวนการดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกยิ่งขึ้นในการใช้งาน

## การอภิปรายผลการวิจัย

จากการประเมินคุณภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาแบบอัตโนมัติ ด้วยบัตรประชาชนแบบ Smart Card มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า

1. การนำระบบแก้ไขข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนากระบวนการให้บริการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษาได้อย่างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการเดิม โดยเฉพาะในด้านการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ การลดทรัพยากรที่ใช้ และการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้บัตรประชาชนแบบ

Smart Card ช่วยลดขั้นตอนการทำงานจากเดิม 5 ขั้นตอนเหลือเพียง 2 ขั้นตอน ลดเวลาในการดำเนินการจาก 1,452 นาที เหลือเพียง 4 นาทีต่อคำร้อง ลดลงร้อยละ 99.72 และลดการใช้กระดาษได้ 100% สอดคล้องกับหลักการ Lean และ ECRS ที่เน้นการลดความสูญเปล่าในกระบวนการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬารัตน์ แก้วสุด และศรีณยู กาญจนสุวรรณ (2565) ได้นำแนวคิดลิ้นมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตลดการสูญเสีย และทำให้กระบวนการต่างๆ มีความคล่องตัวมากขึ้นและงานวิจัยของวิโรชา คำจันทร์ และคณะ (2567) การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเตาอั้งโล่โดยการลดความสูญเปล่าตามหลักการ ECRS พบว่าเมื่อเปรียบเทียบเวลาในขั้นตอนการทำแผ่นรังผึ้งเตาอั้งโล่ที่เป็นเวลาเฉพาะการทำงานของคนรอบเวลาทั้งหมดในการผลิตเตาอั้งโล่ลดลงจากเดิมค่อนข้างมากเนื่องจากการขจัดเวลาสูญเปล่าที่เกิดจากกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มได้และพนักงานยังสามารถใช้เวลาไปทำกิจกรรมในขั้นตอนอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มได้ และในด้านกระบวนการผลิต ก็มีกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม คือความสูญเปล่าจากการรอคอย การขนย้ายและการเคลื่อนไหว จึงใช้หลักการ ECRS ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ผลจากการปรับปรุงช่วยให้ช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในกระบวนการ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตต่อไปได้เร็วขึ้น และธตา ปรีดา และวรินทร์ วงษ์มณี (2568) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการอาหารภายในโรงแรม โดยการนำแนวคิดแบบลิ้น หลักการ ECRS และลดความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในกระบวนการผลิต โดยใช้เครื่องมือแผนภูมิการไหล และแผนผังก้างปลา วิเคราะห์กระบวนการทำงาน ระยะเวลา และกำลังคนที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน และเศารยา สุขเกษม (2568) ได้พัฒนารูปแบบการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ชาวต่างชาติ มจร. ด้วยหลักการบริหารแบบลิ้น งานวิจัยนี้เสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่มีประสิทธิภาพโดยใช้หลักการบริหารแบบลิ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในกระบวนการที่ต้องการลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น ในระบบการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยหรือองค์กรต่าง ๆ ผลการวิจัยยืนยันถึงการปรับปรุงที่สำคัญในการลดเวลาการลงทะเบียนและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน จึงเป็นแนวทางที่ดีสำหรับการพัฒนาระบบการบริการในภาคการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอื่น ๆ ที่ต้องการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าการนำหลักการ Lean และ ECRS มาพัฒนากระบวนการส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการในแนวทางที่ดี การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ลดภาระงาน เช่น การตรวจสอบคำร้อง การลงรับเอกสาร การบันทึกข้อมูล รวมถึงนักศึกษาสามารถแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ด้วยความถูกต้องจากการดึงข้อมูลจากบัตรประชาชนโดยตรง ซึ่งเป็นการเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของพรรณพนัช จันทา และคณะ (2566) และมยุรี แก้วปัญญา และคณะ (2568) การนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพและช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติ จำนวน 148 คน พบว่าอยู่ในระดับ “มากถึงมากที่สุด” ในทุกด้าน ทั้งด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล และคุณภาพของระบบโดยรวม จากการนำระบบสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบส่งผลต่อ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบสอดคล้องกับงานวิจัยของวิระพงศ์ จันทร์สนาม และคณะ (2560) การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการเงิน สร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบของ ผู้ใช้อยู่ในระดับมาก ระบบสารสนเทศทางการเงินที่พัฒนาขึ้นมาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง สะท้อนถึงการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิด TAM ทั้งในด้านของความสะดวก ความรวดเร็ว ที่เกิดขึ้นในระบบ ช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานง่าย ด้านความถูกต้องของข้อมูล คุณภาพของระบบ จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าระบบมีประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนาท บุษยะชัย (2567) อธิภพ แสงศรี (2568) และอุดม จันทิมา และคณะ (2567) นำแนวคิด TAM (Technology Acceptance Model) มาศึกษาการยอมรับแพลตฟอร์ม สารสนเทศใหม่ที่ พัฒนาขึ้นมา และคุณภาพการให้บริการตามกรอบ SERVQUAL ที่ครอบคลุมทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความตอบสนอง ความมั่นใจ ลักษณะทางกายภาพ และความเข้าใจผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตกร อินแพง (2568) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ช่วยให้การพัฒนาระบบตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ ระบบใหม่นี้ช่วยให้ผู้บริหารและปฏิบัติงานสามารถประมวลผลข้อมูล เชิงวิเคราะห์แบบออนไลน์ในหลายมิติ นอกจากนี้ นักศึกษายังเสนอแนะให้พัฒนาระบบในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเข้าถึงบริการจากระยะไกล อันจะสอดคล้องกับการพัฒนา e-Government และ แนวทาง Smart Governance ในภาครัฐอย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับงานวิจัยของไชยนันท์ ปัญญาศิริ (2564) ได้ศึกษาแนวทางการปรับใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ มีความคล่องตัวขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประมงแห่งประเทศไทย ในตลาดการค้าโลก

## ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาแบบอัตโนมัติ ด้วยบัตรประชาชน แบบ Smart Card ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 การขยายผลสู่ทุกวิทยาเขต ควรขยายผลการใช้งานระบบแก้ไขข้อมูลส่วนตัวแบบอัตโนมัติด้วย Smart Card ไปยังทุกวิทยาเขต ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 1.2 การยกระดับบริการอื่น ควรนำหลักการและความสำเร็จของกระบวนการอัตโนมัตินี้ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านอื่น ๆ ของฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง ในลักษณะเดียวกัน

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 การพัฒนารูปแบบออนไลน์ ควรมีการศึกษาและพัฒนาระบบการให้บริการใน รูปแบบออนไลน์ (Online Service) ที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการใช้ข้อมูลจากบัตรประชาชนแบบ Smart Card (On-site Service) เพื่อส่งเสริมความสะดวกในการเข้าถึงบริการแก่นักศึกษา

2.2 การศึกษาปัจจัยเสริมด้านคุณภาพ ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือคุณภาพการบริการ เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจมีความละเอียดรอบด้านยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฤตกร อินแพง. (2568). การพัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ ด้านงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารวิทยาสารสนเทศและเทคโนโลยี*, 6(1), 57–70. [https://so09.tci-thaijo.org/index.php/jait\\_ssru/article/view/4644](https://so09.tci-thaijo.org/index.php/jait_ssru/article/view/4644)
- จุฑาภรณ์ แก้วสุด และศรีณยู กาญจนสุวรรณ. (2565). การปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยแนวคิดลีน: กรณีศึกษาโรงงานผลิตถุงมือยาง จังหวัดสงขลา. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 39(1), 81–105. [https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms\\_psu/article/view/244693](https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu/article/view/244693)
- ไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2564). การประยุกต์ใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อลดขั้นตอนการออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกสินค้ายุทธศาสตร์ไทย ประเภทประมงแช่แข็ง. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม*, 22(39), 37–58. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/sujba/article/view/10>
- ธดา ปรีดา และวรินทร์ วงษ์มณี. (2568). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการอาหารภายในโรงแรม. *วารสารสังคมศึกษาปริทรรศน์*, 1(2), 20–35. [https://so11.tci-thaijo.org/index.php/J\\_SSR/article/view/1301/390](https://so11.tci-thaijo.org/index.php/J_SSR/article/view/1301/390)
- ธีรภาพ แสงศรี. (2568). การพัฒนาแพลตฟอร์มสารสนเทศสำหรับบริหารจัดการสนามกอล์ฟและแคดดี้. *วารสารวิทยาสารสนเทศและเทคโนโลยี*, 6(1), 29–41. [https://so09.tci-thaijo.org/index.php/jait\\_ssru/article/view/4277](https://so09.tci-thaijo.org/index.php/jait_ssru/article/view/4277)
- พรรณพนัช จันทา, สมเกียรติ ไทยปรีชา, พรรณวิภา โชคพิกุลทอง และนิรุทธ์ รวยรื่น. (2566). การพัฒนาระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในกระบวนการขอคืนเงิน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 12(3), 130–142. <https://council-uast.com/journal/journal-detail.php?id=41>
- มยุรี แก้วปัญญา, นवलนภา จุลสุทธิ และประยูร อิมิวัตร์. (2568). การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศเทศบาลตำบลแม่สายอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิชาการเพื่อการพัฒนานวัตกรรมเชิงพื้นที่*, 6(1), 130–140. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/jsid/article/view/258062/173714>
- ยุทธนาท บุญยะชัย. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจของคนวัยทำงานในการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 13(2), 140–156. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/apheitvu/article/view/270766>
- รพีพร ต้นจ้อย. (2567). ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของนวัตกรรมบริการแบบใหม่ ในท่าอากาศยานของประเทศไทย. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 9(7), 752–767. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/268331>

- วิระพงษ์ จันทร์สนาม, เสกศักดิ์ ปราบพาลา และอุมาวดี เดชธำรงค์. (2560). การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการเงินสำหรับสถาบันการเงินชุมชนในประเทศไทย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 35(4), 74–86. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/98046/96836>
- วิเรชา คำจันทร์, กาญจนา อุปปิต และศักดิ์ดา คำจันทร์. (2567). แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเตาอั้งโล่ กรณีศึกษาโรงเรียนเตาอั้งโล่ บ้านดงมะไฟ. *วารสารเทคโนโลยีและวิศวกรรมก้าวหน้า*, 1(2), 40–49. <https://ph03.tci-thaijo.org/index.php/JTEP/article/view/2994/2405>
- เศรยา สุขเกษม. (2568). การพัฒนารูปแบบการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ชาวต่างชาติ มจร. ด้วยหลักการบริหารแบบลีน. *วารสารวิชาการ ขงหมท.*, 14(1), 1-15. <https://so19.tci-thaijo.org/index.php/CUASTJournal/article/view/1387>
- สมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ. (2567). คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ: ศึกษากรณี ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 9(11), 600–619. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/270511>
- สำนักงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570*. <https://cio.mhesi.go.th/node/4149>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน*. <https://www.etcha.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). *พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562*. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-dg-256/>
- อนุวัตร สุขสมานพาณิชย์, นัทนิชา โชติพิทยานนท์ และพูลศักดิ์ โกสียวัฒน์. (2566). การพัฒนาประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยบริการระดับทุติยภูมิขึ้นไป ภายใต้การบริหารงานด้วยแนวคิดแบบลีน. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 6(1), 99–108. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD/article/view/263598/179193>
- อรพิชญ์ ชัยนกิจ. (2566). การนำแนวคิดลีนมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก: กรณีศึกษาโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ.. *แพทยสารทหารอากาศ*, 69(1), 1–9. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/rtafmg/article/view/262899>
- อุดม จันทร์ทิมา, กรรณิการ์ ชาวเงิน และวีไลพร อุ่นเจ้าบ้าน. (2567). พัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการท่องเที่ยววิถีพุทธในเมืองหลัก 15 จังหวัดของประเทศไทย. *วารสาร มจร บาลีศึกษายุทธศาสตร์บริหารศรัณ*, 10(1), 97-111. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/Palisueksabuddhaghosa/article/view/264257/182203>

# อิทธิพลของการตลาดบริการต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวโดย ชุมชนของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันแซด

## The influence of service marketing mix on the behavioral intention of Generation Z travelers to participate in community-based tourism

กฤษณพัชญ์ บุญช่วย และพงศ์เสวก เอนกจันทน์พร

Krissanabhat Boonchuay and Pongsavake Anekjumnongporn

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

E-mail<sup>1</sup> : pongsavake.a@gmail.com

Date Received : 17 October 2025

Date Revised : 17 March 2026

Date Accepted : 19 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของการตลาดบริการต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันแซด มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการตลาดและความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชน และ (2) ศึกษาอิทธิพลของการตลาดบริการต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวคนไทยเจนเนอเรชันแซดจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอนร่วมกับการคัดกรองตามคุณสมบัติเครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 0.67–1.00) และมีค่าความเชื่อมั่นรายมิติอยู่ระหว่าง 0.78–0.91 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้การตลาดบริการ ( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.65$ ) และความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชน ( $M = 3.84$ ,  $SD = 0.68$ ) อยู่ในระดับสูง โมเดลการถดถอยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมได้ร้อยละ 75 ( $Adj. R^2 = 0.75$ ,  $p < .01$ ) โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ กระบวนการ ( $\beta = 0.29$ ) และลักษณะทางกายภาพ ( $\beta = 0.31$ ) รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ ราคา และการส่งเสริมการตลาด ขณะที่สถานที่จัดจำหน่ายและบุคลากรไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษายืนยันว่าองค์ประกอบการตลาดบริการ โดยเฉพาะมิติด้านประสบการณ์ มีบทบาทสำคัญต่อ

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของเจเนอเรชันแซต และสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ** : การตลาดบริการ, การท่องเที่ยวโดยชุมชน, ความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยว, เจเนอเรชันแซต, พฤติกรรมผู้บริโภค

### Abstract

This research on the influence of service marketing mix on the behavioral intention of Generation Z travelers to participate in community-based tourism aims to (1) study the level of marketing and intention to travel by community and (2) study the influence of service marketing on the intention to travel by community among Gen Z. A quantitative research design was employed. Data were collected from 400 Thai Generation Z respondents using a structured questionnaire. Multistage sampling with eligibility screening was applied. The instrument demonstrated acceptable content validity (IOC = 0.67–1.00) and reliability (Cronbach's alpha = 0.78–0.91). Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings indicate that respondents perceived service marketing ( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.65$ ) and behavioral intention toward CBT ( $M = 3.84$ ,  $SD = 0.68$ ) at high levels. The regression model explained 75% of the variance in behavioral intention ( $Adj. R^2 = 0.75$ ,  $p < .01$ ). Process ( $\beta = 0.29$ ) and physical evidence ( $\beta = 0.31$ ) were the strongest predictors, followed by product, price, and promotion. Place and people showed no statistically significant effects. The results confirm that experiential dimensions of the service marketing mix play a critical role in shaping Generation Z's behavioral intention toward CBT. The study contributes theoretically by integrating the 7Ps framework with TPB and provides strategic implications for sustainable community-based tourism development.

**Keywords:** Service Marketing, Community-Based Tourism, Travel Intention, Generation Z, Consumer Behavior

### บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกลไกหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ โดยหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภาคการท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง โดยรายงานของ United Nations World Tourism Organization ระบุว่าในปี ค.ศ. 2023–2024

จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกฟื้นตัวมากกว่าร้อยละ 80 ของระดับก่อนวิกฤต และแนวโน้มการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมีอัตราการเติบโตสูงกว่าการท่องเที่ยวมวลชน (UNWTO, 2023) ในบริบทของประเทศไทย ภาคการท่องเที่ยวมีส่วนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) มากกว่าร้อยละ 18 และมีบทบาทสำคัญต่อการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)

ภายใต้แนวโน้มดังกล่าว “การท่องเที่ยวโดยชุมชน” (Community-Based Tourism: CBT) ได้รับการส่งเสริมในฐานะเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเน้นให้ชุมชนเป็นเจ้าของทรัพยากร มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยตรง (Salazar, 2012) ในประเทศไทย องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รายงานว่ามีชุมชนที่พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนมากกว่า 300 แห่งทั่วประเทศ (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2565) อย่างไรก็ตาม แม้การท่องเที่ยวโดยชุมชน จะได้รับการยอมรับในเชิงนโยบาย แต่ในทางปฏิบัติยังเผชิญข้อจำกัดด้านการเข้าถึงตลาด โดยเฉพาะการแข่งขันกับการท่องเที่ยวกระแสหลัก เช่น การท่องเที่ยวทางทะเลหรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ ซึ่งยังคงได้รับความนิยมสูงกว่าในทุกช่วงวัย

ในบริบทนี้ การทำความเข้าใจ “พฤติกรรมและความตั้งใจเชิงพฤติกรรม” (Behavioral Intention) ของนักท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ โดยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1991) อธิบายว่า ความตั้งใจเป็นตัวพยากรณ์โดยตรงของพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากทัศนคติบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ดังนั้น หากต้องการเพิ่มอัตราการตัดสินใจเดินทางมายังชุมชน จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอย่างเป็นระบบ

กลุ่มประชากรที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือ “เจนเอเรชันแซด” (Generation Z) ซึ่งหมายถึงผู้ที่เกิดประมาณปี ค.ศ. 1995–2010 (Warren, 2024) โดยงานศึกษาหลายชิ้นชี้ว่า Gen Z กำลังกลายเป็นกลุ่มผู้บริโภคหลักของตลาดท่องเที่ยว เนื่องจากมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเดินทางบ่อย (Francis & Hoefel, 2018; Priporas et al., 2017) ลักษณะเด่นของกลุ่มนี้คือ การเป็น Digital Natives ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน ความแท้จริงและประสบการณ์ที่มีความหมายทางสังคมมากกว่าการบริโภควัตถุ (Turner, 2015; Williams et al., 2010) คุณลักษณะดังกล่าวสะท้อนว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งเน้นอัตลักษณ์ท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของชุมชน และการเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม อาจสอดคล้องกับค่านิยมของ Gen Z มากกว่าการท่องเที่ยวเชิงมวลชน

อย่างไรก็ตาม แม้ในเชิงแนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะสอดคล้องกับคุณค่าของ Gen Z แต่ยังไม่มีความชัดเจนที่ชัดเจนว่ากลุ่มนี้มีความตั้งใจเดินทางสู่ชุมชน มากกว่าการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น หรือปัจจัยใดเป็นกลไกที่ทำให้เกิดความตั้งใจดังกล่าว โดยเฉพาะในบริบทการแข่งขันกับการท่องเที่ยวทางทะเลหรือเมืองท่องเที่ยวหลัก ซึ่งยังคงเป็นตัวเลื่อยอดนิยมในตลาดไทย ปัญหาวิจัยที่สำคัญจึงอยู่ที่ว่า “ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ด้านการตลาดบริการสามารถสร้างความได้เปรียบให้กับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในการดึงดูด Gen Z ได้หรือไม่ และในระดับใด”

ในฐานะที่การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดบริการจึงมีความเหมาะสมเชิงแนวคิด โดยกรอบองค์ประกอบการตลาดบริการ 7Ps ของ (Kotler et al. (2016) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายคุณค่าในธุรกิจบริการที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ แตกต่างจากสินค้าทั่วไป งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวจำนวนมากชี้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่า ความพึงพอใจ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการ (Han et al., 2019) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่นำกรอบ 7Ps มาทดสอบกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของเจนเอเรชั่นแซดในบริบทการท่องเที่ยวโดยชุมชนยังมีจำกัด และมักไม่ได้เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น ช่องว่างทางวิชาการของการศึกษานี้จึงอยู่ที่การขาดงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่บูรณาการกรอบ 7Ps กับกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เพื่ออธิบายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของเจนเอเรชั่นแซดต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน การขาดหลักฐานว่ามีมิติใดของการตลาดบริการมีอิทธิพลสูงสุดในบริบทการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการขาดข้อมูลเชิงสาเหตุที่สามารถนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายหรือกลยุทธ์การตลาดสำหรับชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการตลาดและความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชน
2. ศึกษาอิทธิพลของการตลาดบริการต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนเอเรชั่นแซด

## การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการตลาดบริการต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่นแซด ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีประกอบการทำวิจัย ดังนี้

### แนวคิดการตลาดบริการ (Service Marketing)

การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ จับต้องไม่ได้ (intangibility) ไม่สามารถแยกการผลิต-บริโภค (inseparability) มีความแปรผัน (heterogeneity) และไม่สามารถเก็บรักษาได้ (perishability) ดังนั้น กรอบการตลาดบริการ 7Ps ซึ่งขยายจาก 4Ps จึงเหมาะสมต่อบริบทนี้ เพราะครอบคลุมมิติที่กำหนดประสบการณ์ลูกค้าอย่างครบถ้วน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (Kotler et al., 2016; Parasuraman et al., 1988)

ในเชิงกลไก 7Ps มิได้เป็นเพียง “ปัจจัยทางการตลาด” แต่เป็นสิ่งเร้าที่กำหนดการรับรู้คุณค่า (perceived value) คุณภาพบริการ (service quality) และความพึงพอใจ ซึ่งมีหลักฐานว่ามีอิทธิพลต่อ “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม” (behavioral intention) เช่น ความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำและบอกต่อ

(Parasuraman et al., 1988) งานด้านการท่องเที่ยวพบว่า องค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์และประสบการณ์ การสื่อสารการตลาด และคุณภาพปฏิสัมพันธ์ของบุคลากร ส่งผลต่อความตั้งใจเดินทางและความภักดีของ นักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ (Rather, 2021)

ดังนั้น การเลือก 7Ps เป็นตัวแปรอิสระในงานวิจัยนี้มีเหตุผลเชิงทฤษฎีว่า 7Ps เป็น “ตัวกำหนด ประสบการณ์บริการ” ที่เชื่อมโยงไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมได้โดยตรง และในเชิงประจักษ์ มีหลักฐาน สนับสนุนความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทการท่องเที่ยว

### การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism: CBT)

การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือรูปแบบการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีบทบาทในการออกแบบและบริหารจัดการ ประสบการณ์ โดยมุ่งสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจควบคู่การอนุรักษ์สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (Salazar, 2012; Han et al., 2019) เมื่อเปรียบเทียบกับการท่องเที่ยวมวลชน (เช่น ทะเลหรือรีสอร์ทเชิงพาณิชย์) การท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ “คุณค่าเชิงประสบการณ์แท้จริง” (authentic experience) และการมีส่วนร่วม (participatory experience) ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงความหมาย (meaningful tourism)

อย่างไรก็ดี ความท้าทายของการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การแปลงคุณค่าชุมชนให้เป็นคุณค่า ที่ผู้บริโภครับรู้ ผ่านกลยุทธ์การตลาดบริการที่เหมาะสม หากขาดการจัดการ 7Ps อย่างเป็นระบบ คุณค่าของ การท่องเที่ยวโดยชุมชน อาจไม่ถูกสื่อสารหรือไม่สามารถแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวทะเลซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐาน และการตลาดที่เข้มแข็งกว่า นี่จึงเป็นเหตุผลเชิงกลยุทธ์ที่ต้องศึกษาว่า 7Ps มิติใดมีอิทธิพลสูงสุดต่อความตั้งใจ เดินทางในบริบทการท่องเที่ยวโดยชุมชน

### พฤติกรรมและแรงจูงใจของเจเนอเรชันแซต (Generation Z)

เจเนอเรชันแซตเป็นกลุ่มผู้บริโภคหลักที่เติบโตในยุคดิจิทัล ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน ความแท้จริง และการแบ่งปันประสบการณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Priporas et al., 2017) รายงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลังโควิดชี้ว่า กลุ่มอายุน้อยมีแนวโน้มเลือกประสบการณ์ที่มีความหมายและสนับสนุนชุมชนท้องถิ่นมากขึ้น (UNWTO, 2023)

งานวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว ประสบการณ์ที่มีส่วนร่วม และการสื่อสารดิจิทัล มีอิทธิพล ต่อความตั้งใจเดินทางของเจเนอเรชันแซต (Rather, 2021; Susanto & Satriya, 2023) อย่างไรก็ตาม งานส่วนใหญ่ศึกษาปัจจัยเฉพาะด้าน (เช่น ภาพลักษณ์หรือประสบการณ์) โดยมิได้บูรณาการกรอบการตลาด บริการอย่างครบถ้วน หรือเชื่อมโยงกับทฤษฎีพฤติกรรมอย่างเป็นระบบ



### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา)

3.2 การรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบการตลาดบริการ (7Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ โดยใช้มาตราประเมินค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

3.3 ความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด

3.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหาใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเหมาะสม โดยคำนวณค่าดัชนีความตรงของเนื้อหา และยอมรับค่า  $\geq 0.50$  โดยมีค่า IOC รายข้อระหว่าง 0.67-1.00 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

ความเชื่อมั่น ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ยอมรับค่า  $\geq 0.70$  โดยมีความเชื่อมั่นรายมิติของแบบสอบถามระหว่าง 0.78-0.91

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลที่ได้รับการคัดเลือกในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง (แบบสอบถาม)

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน ดังนี้ บทความ บทความทางวิชาการ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ที่ตรงกับวัตถุประสงค์เรื่องที่จะศึกษา

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

5.1.1 การแจกแจงความถี่และร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5.1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลการตลาดบริการและความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนชนของเจนแซด

## 5.2 การวิเคราะห์สถิติอ้างอิง

5.2.1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลการตลาดบริการกับความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนชนของเจนแซด

## ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของเจนแซด พบว่า เจนแซดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 243 คน ร้อยละ 60.80 และเพศชาย 157 คน ร้อยละ 39.20 ส่วนใหญ่อยู่ในวัยเรียนมากกว่าร้อยละ 80.00 ศีรษะระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.10 มีรายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางร้อยละ 55.10

การวิเคราะห์ระดับการตลาดบริการและความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนชนของเจนแซด แสดงผลว่า เจนแซดรับรู้การตลาดบริการระดับสูง ( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.65$ ) และตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนระดับสูง ( $M = 3.84$ ,  $SD = 0.68$ ) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตลาดบริการและความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด

	(n=400)		
ตัวแปร	M	SD	แปลผล
การตลาดบริการ	3.77	0.65	สูง
ความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชน	3.84	0.68	สูง

การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการตลาดบริการกับความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด แสดงผลว่า ค่าคาดเคลื่อนของระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามซึ่งเป็นอิสระต่อกัน มีค่าเท่ากับ 1.89 ซึ่งสอดคล้องตามเกณฑ์ของ Durbin and Watson (1950, 1951) คือ ค่าคะแนน 1.50-2.50 และตรวจสอบภาวะเส้นตรงแบบพหุ (Multicollinearity) ตามข้อตกลงเบื้องต้น คือ Tolerance มีค่ามากกว่า 0.10 และ VIF มีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2019) แสดงว่าตัวแปรอิสระที่เป็นองค์ประกอบของการตลาดบริการ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ ไม่ปรากฏปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง ดังนั้นการตลาดบริการสัมพันธ์กับความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด จึงคาดคะเนความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซดได้ ( $r = 0.87$ ,  $F = 179.89$ ,  $p = 0.00$ ) ในขณะที่สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.75 จึงอธิบายความผันแปรของความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด ร้อยละ 75.00 เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่ศึกษา

พบว่า การตลาดบริการมีอิทธิพลกับความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อจำแนกการตลาดบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผลิตภัณฑ์ ( $b = 0.13, t = 3.25, p = 0.00$ ) ราคา ( $b = 0.08, t = 2.41, p = 0.02$ ) การส่งเสริมการตลาด ( $b = 0.09, t = 2.56, p = 0.01$ ) กระบวนการ ( $b = 0.27, t = 5.70, p = 0.00$ ) และลักษณะทางกายภาพ ( $b = 0.26, t = 6.66, p = 0.00$ ) มีอิทธิพลกับกับความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 จึงเขียนสมการเพื่อพยากรณ์ คือ ความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชน เท่ากับ

$$0.40 + 0.13*X_1 + 0.08*X_2 + 0.09*X_4 + 0.27*X_6 + 0.26*X_7 \text{ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2}$$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์อิทธิพลการตลาดบริการกับความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด

การตลาดบริการ	b	S.E.	$\beta$	t	p	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.40	0.11		3.82**	0.00		
ผลิตภัณฑ์ ( $x_1$ )	0.13	0.04	0.13	3.25**	0.00	0.29	2.59
ราคา ( $x_2$ )	0.08	0.03	0.09	2.41*	0.02	0.42	2.36
สถานที่จัดจำหน่าย ( $x_3$ )	-0.01	0.04	-0.01	-0.33	0.75	0.32	3.14
การส่งเสริมการตลาด ( $x_4$ )	0.09	0.03	0.10	2.56*	0.01	0.37	2.68
บุคลากร ( $x_5$ )	0.08	0.05	0.09	1.71	0.08	0.24	4.16
กระบวนการ ( $x_6$ )	0.27	0.05	0.29	5.70**	0.00	0.24	4.22
ลักษณะทางกายภาพ ( $x_7$ )	0.26	0.04	0.31	6.66**	0.00	0.29	3.50

$R = 0.87, R^2 = 0.76, \text{Adj. } R^2 = 0.75, \text{SE}_{\text{est}} = 0.33, F = 179.89, p = 0.00, \text{Durbin-Watson} = 1.89$

\*\* $p < .01, *p < .05$

## สรุปผลการศึกษา

เจนแซดรับรู้การตลาดบริการในระดับสูงและการตลาดบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจเดินทางของเจนแซด ผลการวิจัยสะท้อนว่าการตลาดบริการเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนของเจนแซด โดยเฉพาะการออกแบบ กระบวนการบริการที่มีคุณภาพและการสร้างบรรยากาศทางกายภาพที่เอื้อต่อประสบการณ์เชิงบวก ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สอดคล้องกับค่านิยมของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ อันจะช่วยยืนยันความสำคัญของการวางกลยุทธ์การตลาดบริการที่เน้นคุณค่า ประสบการณ์ และความยั่งยืนในอนาคต

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเจนแซดรับรู้การตลาดบริการในระดับสูง ( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.65$ ) และมีความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนในระดับสูง ( $M = 3.84$ ,  $SD = 0.68$ ) แสดงให้เห็นว่าการตลาดบริการมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความตั้งใจในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดการตลาดบริการของ Kotler et al. (2016) ที่เชื่อว่าองค์ประกอบการตลาดบริการทั้ง 7Ps สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่แตกต่าง

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแสดงให้เห็นว่า การตลาดบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวของเจนแซดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $R^2 = 0.75$ ,  $p < 0.01$ ) โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสูง ได้แก่ กระบวนการ ( $b = 0.27$ ,  $p = 0.00$ ) และ ลักษณะทางกายภาพ ( $b = 0.26$ ,  $p = 0.00$ ) รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ ราคา และการส่งเสริมการตลาด ขณะที่ตัวแปรด้านสถานที่จัดจำหน่ายและบุคลากรไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเดินทางของกลุ่มตัวอย่าง ผลดังกล่าวสะท้อนว่าเจนแซดให้ความสำคัญกับ คุณภาพของประสบการณ์ที่ได้รับจริง มากกว่าปัจจัยพื้นฐานบางประการ เช่น ช่องทางจำหน่ายหรือการติดต่อกับบุคลากร ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของ Priporas et al. (2017) ที่ระบุว่าเจนแซดคาดหวังการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ รวมถึงงานของ Susanto and Satrya (2023) ที่พบว่าเจนแซดมุ่งเน้นประสบการณ์เฉพาะบุคคลและความสามารถในการแบ่งปันผ่านโซเชียลมีเดีย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ที่ชี้ว่าการตลาดบริการด้านกระบวนการและลักษณะทางกายภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความตั้งใจเดินทาง

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสนับสนุนทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1991) ที่ชี้ว่าความตั้งใจเกิดจากทัศนคติ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยการตลาดบริการที่มีคุณภาพสามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยวและเพิ่มการรับรู้ถึงความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจเดินทางของเจนแซดอย่างมีนัยสำคัญ ในบริบทของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานของ Anh and Hoang (2023) และ Han et al. (2019) ที่ชี้ว่าความน่าสนใจของกิจกรรมและประสบการณ์ในชุมชนมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับคุณค่าเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเจนแซดถือเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มสนับสนุนการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การพัฒนากระบวนการบริการและบรรยากาศทางกายภาพในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนจากผลการวิจัยที่พบว่า “กระบวนการบริการ” และ “ลักษณะทางกายภาพ” มีอิทธิพลสูงต่อความตั้งใจเดินทางของเจนแซดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

พร้อมกับปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย และความสวยงามของพื้นที่ เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่

2. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล เนื่องจากเจนแซดเป็นกลุ่ม Digital Natives การเผยแพร่ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ควรเน้นช่องทางออนไลน์ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์รีวิว และแพลตฟอร์มวิดีโอสั้น โดยเน้นการนำเสนอเนื้อหาที่มีความน่าเชื่อถือ สร้างแรงบันดาลใจ และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมผ่านการแชร์ประสบการณ์

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างเจนควมมีการศึกษาความแตกต่างด้านแรงจูงใจและการรับรู้การตลาดบริการระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวเจนแซด มิลเลนเนียล และเจนวาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สามารถนำมาใช้ในการออกแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกประสบการณ์นักท่องเที่ยวแม้ว่างานวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ แต่การศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะช่วยให้เข้าใจความรู้สึก แรงบันดาลใจ และคุณค่าที่เจนแซดมองหาจากการท่องเที่ยว โดยชุมชนได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

3. การขยายกรอบการศึกษาไปยังมิติของเทคโนโลยีและนวัตกรรมท่องเที่ยว งานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาอิทธิพลของเทคโนโลยี เช่น การใช้แอปพลิเคชันท่องเที่ยว แพลตฟอร์มจองออนไลน์ หรือเทคโนโลยี VR/AR ที่เกี่ยวข้องกับการตลาดบริการ เพื่อสำรวจว่าปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความตั้งใจเดินทางของนักท่องเที่ยวเจนแซดได้อย่างไร

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวประเทศไทย*. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กิตติญาพร มาตรวิงแสง, ศศิธร สวัสดิ์ และพงศศิริ อนุกุล. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันแซดในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิจัยการจัดการการท่องเที่ยว*, 20(1), 112–130.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2565). *รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย*. องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน).

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

- Anh, N. T. V., & Hoang, P. M. (2023). Motivating factors and online behavior influencing the choice of community-based tourism preferences of generation Z in Vietnam. *Economics and Business Quarterly Review*, 6(4), 39-55.
- Durbin, J., & Watson, G. S. (1950). Testing for serial correlation in least squares regression, I. *Biometrika*, 37(3-4), 409-428.
- Durbin, J., & Watson, G. S. (1951). Testing for serial correlation in least squares regression, II. *Biometrika*, 38(1-2), 159-179.
- Francis, T., & Hoefel, F. (2018). *'True Gen': Generation Z and its implications for companies*. McKinsey & Company.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Han, H., Lee, M. J., & Hwang, J. (2019). Community-based tourism and sustainable experiences Evidence from South Korea. *Sustainability*, 11(11), 3076.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Priporas, C.-V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2017). Generation Z consumers' expectations of interactions in smart retailing: A future agenda. *Computers in Human Behavior*, 77, 374-381.
- Rather, R. A. (2021). Service quality and tourist behavioral intentions: Examining the mediating role of satisfaction in tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(3), 321-338. <https://doi.org/10.1108/JHTI-02-2021-0029>
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Salazar, N. B. (2012). Community-based cultural tourism: Issues, threats and opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 9-22.
- Susanto, A. B., & Satria, D. (2023). Generation Z travel experience in national parks: A study of Bromo Tengger Semeru, Indonesia. *Tourism Review International*, 27(2), 221-239.
- Turner, A. (2015). Generation Z: Technology and social interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103-113.

United Nations World Tourism Organization. (2023). *Tourism recovery tracker report 2023*. UNWTO.

Warren, K. (2024). *Generation Z (Gen Z): Defining, birth years, and demographics*. <https://www.investopedia.com/generation-z-gen-z-definition-5218554>

Williams, K. C., Page, R. A., Petrosky, A. R., & Hernandez, E. H. (2010). Multi-generational marketing: Descriptions, characteristics, lifestyles, and attitudes. *Journal of Applied Business and Economics*, 11(2), 21–36.

Yamane, T. (1973). *Statistics – An introductory analysis*. John Weather.

การจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์  
ของสิ่งมีชีวิต ในรายวิชาชีววิทยา เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม

สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

Productive Learning Management Combined with the Creation of 2D  
Animation on Cell Division in Biology to Enhance Innovative Thinking  
Skills for Mathayomsuksa 4

กิตติวัฒน์ ดิษฐประเสริฐ\* และวรศักดิ์ ประโรกิจจักร\*\*\*

Kittiwat Ditprasertand\* and Worasak Prarokijjak\*\*\*

กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โรงเรียนศรีธาสุมทร จังหวัดสมุทรสงคราม\*

Department of Science and Technology, Satthasamut School, Samutsongkhram\*

คณะวิทยาการการเรียนรู้และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จังหวัดปทุมธานี\*\*

Faculty of Learning Sciences and Education, Thammasat University, Pathum Thani\*\*

E-mail<sup>1</sup> : worasak.pr@lsed.tu.ac.th

Date Received : 16 October 2025

Date Revised : 10 March 2026

Date Accepted : 17 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชันสองมิติเรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต สำหรับใช้ในการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพในรายวิชาชีววิทยา และ (2) ศึกษาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้ดังกล่าว การวิจัยใช้รูปแบบการทดลองเบื้องต้นแบบกลุ่มเดียวทดสอบหลังเรียน (One-Shot Case Study) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ จำนวน 30 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ ใบกิจกรรม แบบประเมินคุณภาพสื่อแอนิเมชัน และแบบประเมินทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม โดยเครื่องมือทั้งหมดผ่านการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่าง

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.81–0.91 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สื่อแอนิเมชันสองมิติที่นักเรียนสร้างขึ้นมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 16.20$ , S.D. = 1.40) โดยด้านภาพ อักษร และเสียงมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคนิค ด้านเนื้อหา และด้านความคิดสร้างสรรค์ตามลำดับ 2) ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียนหลังการจัดการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.13) โดยด้านเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชันสองมิติสามารถส่งเสริมความเข้าใจเชิงลึกและทักษะการคิดระดับสูงของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ :** การเรียนรู้เชิงผลิตภาพ, ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม, แอนิเมชัน 2 มิติ, การแบ่งเซลล์, ชีววิทยา

### Abstract

This study aimed to (1) design and develop a two-dimensional animation on cell division in living organisms for use in productivity-based learning in a biology course, and (2) investigate the innovative thinking skills of Grade 10 students after participating in the learning activities. This study employed a preliminary experimental design using a one-shot case study. The sample consisted of 30 Grade 10 students from a science enrichment classroom selected through purposive sampling. The research instruments included lesson plans, activity worksheets, an animation quality assessment form, and an innovative thinking skills assessment form. All instruments were validated using the Index of Item–Objective Congruence (IOC), with values ranging from 0.81–0.91. Data were analyzed using descriptive statistics, including the mean and standard deviation.

The results revealed that: (1) the two-dimensional animations created by the students were of overall good quality ( $\bar{X} = 16.20$ , S.D. = 1.40). Among the evaluated aspects, visual elements, text, and audio obtained the highest mean scores, followed by technical quality, content quality, and creativity. (2) The students' innovative thinking skills after the learning intervention were at a very high level ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.13), with innovative technology skills receiving the highest mean. The findings indicate that productivity-based learning integrated with the creation of two-dimensional animations can effectively enhance students' deep understanding and higher-order thinking skills.

**Keywords:** Productive learning, Innovative thinking skills, 2D animation, Cell division, Biology

## บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (innovative thinking) ในผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาจึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับความท้าทายในศตวรรษที่ 21 ทักษะดังกล่าวช่วยให้ผู้เรียนมีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และประยุกต์ความรู้ในบริบทใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในรายวิชาชีววิทยาที่มีเนื้อหาจำนวนมากเป็นนามธรรมและมีโครงสร้างเชิงกระบวนการที่ซับซ้อน เช่น กระบวนการแบ่งเซลล์ ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจเชิงลำดับขั้นและความเชื่อมโยงของเหตุและผล (Black, 2020; Amorim et al., 2025; Koruk & Benzer, 2025)

อย่างไรก็ตาม การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนยังประสบปัญหา เนื่องจากเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเซลล์มีลักษณะเป็นโครงสร้างภายในที่ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง การอธิบายด้วยข้อความหรือภาพนิ่งเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอต่อการสร้างความเข้าใจเชิงลึก ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความสับสน เช่น ความแตกต่างระหว่างไมโทซิสและไมโอซิส หรือการเปลี่ยนแปลงของโครโมโซมในแต่ละขั้นตอน (Ables, 2015) การใช้สื่อแอนิเมชันสองมิติ (2D animation) จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นสื่อที่ช่วยอธิบายกระบวนการทางชีววิทยาที่มีความซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่ายและเป็นระบบ เนื่องจากสามารถแสดงภาพเคลื่อนไหวที่ต่อเนื่อง เชื่อมโยงเหตุการณ์อย่างมีลำดับขั้น และช่วยลดความเป็นนามธรรมของเนื้อหา (McClellan et al., 2005; Mayer, 2009; Bagley & Galpin, 2015; Ejimonye et al., 2020; Noris et al., 2023)

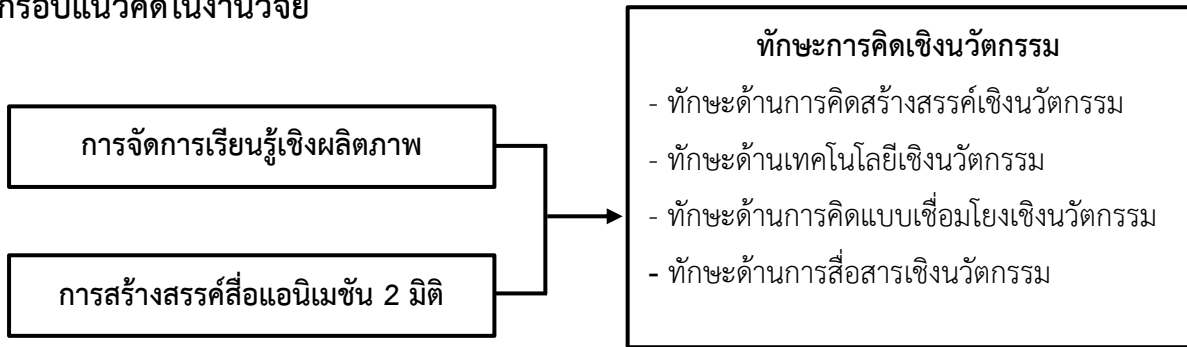
นอกจากนี้ การให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบและสร้างสรรค์แอนิเมชันยังสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) ของ Piaget & Cook (1952) และ Vygotsky (1978) ซึ่งชี้ว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการลงมือปฏิบัติจริงและการสร้างความหมายด้วยตนเอง กระบวนการสร้างสื่อแอนิเมชันจึงเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้ผู้เรียนผสมผสานความรู้เนื้อหา เข้ากับการคิดวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยี และการทำงานเป็นกระบวนการ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการคิดเชิงนวัตกรรม ส่งผลให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้งและมีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้สร้างสรรค์

ประกอบกับงานวิจัยสนับสนุนว่าการใช้แอนิเมชันสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Ejimonye et al., 2020; Yisa & Ojaku, 2016; Utomo et al., 2020; Rahim et al., 2024; Rogers, 2024) อย่างไรก็ตาม แม้งานวิจัยหลายชิ้นจะเน้นการใช้สื่อแอนิเมชันที่สร้างโดยผู้สอนหรือผู้เชี่ยวชาญ แต่ยังคงขาดงานวิจัยที่ศึกษา การบูรณาการการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ (Productive Learning) ร่วมกับการสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชันโดยผู้เรียนเอง ในบริบทการเรียนชีววิทยาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ตั้งแต่การวิเคราะห์เนื้อหา การออกแบบ การสร้างชิ้นงาน และการสื่อสารผลงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าม้งานวิจัยจำนวนมากที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมโดยตรงผ่านกิจกรรมการสร้างสื่อดิจิทัลในหัวข้อการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิตในบริบทโรงเรียน

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชันสองมิติเรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต โดยใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ และศึกษาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของผู้เรียน

หลังจากการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้นักเรียนเกิดการบูรณาการเสริมสร้างความเข้าใจเนื้อหาที่มีความซับซ้อน กระตุ้นการเรียนรู้อย่างมีความหมาย และส่งเสริมการคิดอย่างสร้างสรรค์และนวัตกรรมของนักเรียนนำไปสู่นวัตกรรมได้

### กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่า การใช้สื่อแอนิเมชัน 2 มิติในการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ง่ายขึ้น และการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ การเชื่อมโยงความคิดในรูปแบบที่สร้างสรรค์ และการใช้สื่อในการขับเคลื่อนนวัตกรรม โดยกรอบแนวคิดนี้มีเป้าหมายในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนในด้านการพัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต ที่ได้รับจากการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพในรายวิชาชีววิทยา สำหรับนักเรียนนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4
- 2) เพื่อศึกษาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมด้วยการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต ในรายวิชาชีววิทยาสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-Experimental Research) โดยใช้แบบแผนการวิจัยขั้นพื้นฐานแบบกลุ่มเดียวทดสอบหลังเรียน (One-Shot Case Study) ตามแนวคิดของมาเรียนนิลพันธุ์ (2558) ทั้งนี้ รูปแบบการวิจัยดังกล่าวเหมาะสมกับการศึกษานวัตกรรมการเรียนการสอนในบริบทของห้องเรียนจริง ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจผลลัพธ์ของการจัดการเรียนรู้ภายหลังการดำเนินกิจกรรม

## ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 4 ห้องเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4/1-4/4 จำนวน 150 คน จากโรงเรียนศรีธราสมุทร จังหวัดสมุทรสงคราม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

## กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 จากห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ห้อง ม.4/1 จำนวน 30 คน จากโรงเรียนศรีธราสมุทร จังหวัดสมุทรสงคราม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากเป็นนักเรียนที่มีศักยภาพและความพร้อมด้านเทคโนโลยี รวมทั้งมีความสามารถที่เหมาะสมต่อกิจกรรมการออกแบบและสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ

## การแบ่งกลุ่ม

การวิจัยครั้งนี้แบ่งนักเรียนกลุ่มตัวอย่างออกเป็นจำนวน 10 กลุ่ม เพื่อเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้และการประเมินผลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การแบ่งกลุ่มดำเนินการโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยไม่คำนึงถึงความสามารถพื้นฐานของนักเรียน เพื่อให้แต่ละกลุ่มมีความหลากหลายและลดอคติในการจัดกลุ่ม

## ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการเรียนรู้เชิงผลิภาพร่วมกับกิจกรรมออกแบบและสร้างสรรค์แอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต

ตัวแปรตาม คือ ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของผู้เรียน 4 ด้าน ได้แก่ (1) การคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม (2) ด้านเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม (3) การคิดแบบเชื่อมโยงเชิงนวัตกรรม (4) การสื่อสารเชิงนวัตกรรม

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต จำนวน 3 แผน ได้แก่ (1) การแบ่งเซลล์แบบไมโทซิส (2) การแบ่งเซลล์แบบไมโอซิส I และไมโอซิส II (3) การประยุกต์การแบ่งเซลล์โดยใช้เวลาในการจัดการเรียนรู้แผนละ 2 คาบ รวม 6 คาบ คาบละ 50 นาที

2) ใบกิจกรรมการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ 1 ฉบับ 1 ฉบับ เพื่อกำกับกระบวนการคิดและการผลิตชิ้นงานของผู้เรียน

3) แบบประเมินการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชันสองมิติ เรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพของสื่อการเรียนรู้ โดยการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ

ด้านเนื้อหา คุณภาพด้านภาพ อักษร และเสียง คุณภาพด้านเทคนิค และคุณภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ของสื่อ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ มีคะแนนรวม 20 คะแนน และกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Sevim and Denizhan (2025) ได้แก่ ระดับคุณภาพดีมาก (18–20 คะแนน) ระดับคุณภาพดี (14–17 คะแนน) ระดับคุณภาพปานกลาง (10–13 คะแนน) ระดับคุณภาพพอใช้ (6–9 คะแนน) และระดับคุณภาพควรปรับปรุง (1–5 คะแนน) ตามลำดับ

4) แบบประเมินทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมจากการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างสื่อแอนิเมชันสองมิติ เรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต การประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม เทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม การคิดแบบเชื่อมโยงเชิงนวัตกรรม และการสื่อสารเชิงนวัตกรรม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ และกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพออกเป็น 4 ระดับ ตามแนวคิดของรัฐติพล สีหะวงษ์ และคณะ (2567) และกิตติวัฒน์ ดิษฐประเสริฐ (2568) ได้แก่ ระดับคุณภาพดีมาก (คะแนนเฉลี่ย 2.51–3.00) ระดับคุณภาพดี (2.00–2.50) ระดับคุณภาพพอใช้ (1.51–2.00) และระดับคุณภาพควรปรับปรุง (1.00–1.50) ตามลำดับ

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดได้รับการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้ 1 คน ศึกษานิเทศก์ 1 คน รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหาร 1 คน และครูผู้สอนรายวิชาชีววิทยาและวิทยาศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โรงเรียนศรีทาสสมุทร จำนวน 2 คน โดยทำการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่า IOC มากกว่า 0.50 ถือว่าเครื่องมือมีความเหมาะสม (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556) ผลการประเมินพบว่า แผนการจัดการเรียนรู้จำนวน 3 แผน มีค่า IOC เท่ากับ 0.80, 0.85 และ 0.91 ตามลำดับ และใบกิจกรรมและแบบประเมินจำนวน 3 ฉบับ มีค่า IOC เท่ากับ 0.89, 0.91 และ 0.94 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยทั้งหมดมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิจัย (ชนากานต์ ธนนิวัฒน์ และศิริชัย กาญจนวาสี, 2566)

#### การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนกรกฎาคมถึงกันยายน พ.ศ. 2568 โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดการเรียนรู้และเก็บข้อมูลหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบประเมิน ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผ่านการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติในรายวิชาชีววิทยา เรื่องการแบ่งเซลล์ โดยรายงานผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) ผลออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพในรายวิชาชีววิทยา สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ของผู้เรียนทั้ง 10 กลุ่ม แสดงดังตารางที่ 1 พบว่าภาพรวมของคุณภาพผลงานอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 16.20$ , S.D. = 1.40) ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ เนื้อหา ภาพ อักษร เสียง เทคนิค และความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้ คุณภาพด้านภาพ อักษร เสียง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ด้านเทคนิค ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.74) ด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.47) และด้านความคิดสร้างสรรค์ของสื่อ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.88) ตามลำดับ สะท้อนว่าผู้เรียนสามารถออกแบบสื่อดิจิทัลที่มีคุณภาพ ทั้งในเชิงความถูกต้องของเนื้อหาและความเหมาะสมของการนำเสนอ

เมื่อพิจารณารายกลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้เรียนจำนวน 2 กลุ่มอยู่ในระดับ ดีมาก และ 8 กลุ่มอยู่ในระดับ ดี แต่ไม่พบกลุ่มที่อยู่ในระดับ พอใช้ หรือ ควรปรับปรุง แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความสามารถในการสร้างแอนิเมชันสองมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยรวม ตัวอย่างผลงานแอนิเมชัน 2 มิติของนักเรียน ดังภาพที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการประเมินการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต

ด้าน	การประเมินการออกแบบและสร้างสรรค์ Animation 2D				รวม (20 คะแนน)	ระดับคุณภาพ ของ การออกแบบ และสร้างสรรค์ สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ
	1	2	3	4		
กลุ่มที่	คุณภาพด้าน เนื้อหาต้องมี ความถูกต้อง และมีความ ชัดเจนของ เนื้อหา (5 คะแนน)	คุณภาพด้าน ภาพ อักษร เสียง (5 คะแนน)	คุณภาพด้าน เทคนิค (5 คะแนน)	คุณภาพด้าน ความคิดสร้างสรรค์ ของสื่อ (5 คะแนน)		
1	4	4	4	4	16	ดี
2	4	4	3	3	14	ดี
3	4	4	5	5	18	ดีมาก
4	4	5	4	5	18	ดีมาก
5	4	5	4	4	17	ดี
6	3	5	4	3	15	ดี
7	5	4	5	3	17	ดี
8	4	3	5	3	15	ดี
9	4	4	4	5	17	ดี

ด้าน	การประเมินการออกแบบและสร้างสรรค์ Animation 2D				รวม (20 คะแนน)	ระดับคุณภาพ ของ การออกแบบ และสร้างสรรค์ สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ	
	1	2	3	4			
กลุ่มที่	คุณภาพด้าน เนื้อหาต้องมี ความถูกต้อง และมีความ ชัดเจนของ เนื้อหา (5 คะแนน)	คุณภาพด้าน ภาพ อักษร เสียง (5 คะแนน)	คุณภาพด้าน เทคนิค (5 คะแนน)	คุณภาพด้าน ความคิดสร้างสรรค์ ของสื่อ (5 คะแนน)			
	10	4	5	3	4	15	
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	4.00	4.30	4.10	3.90	16.20	ดี
	S.D.	0.47	0.67	0.74	0.88	1.40	



ภาพที่ 2 ตัวอย่างผลงานการออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องการแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

2) ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมด้วยการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต ในรายวิชาชีววิทยาสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

ผลการประเมินทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียนหลังการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติ แสดงดังตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวม นักเรียนมีทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.13)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.63$ ) อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือด้านการสื่อสารเชิงนวัตกรรม ( $\bar{X} = 2.60$ ) และด้านการคิดแบบเชื่อมโยงเชิงนวัตกรรม ( $\bar{X} = 2.53$ ) ซึ่งอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ขณะที่ด้านการคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม ( $\bar{X} = 2.43$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ผลการประเมินดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงระดับทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียนในแต่ละด้านภายหลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้

**ตารางที่ 2** ผลการประเมินทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียนหลังการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติ

เกณฑ์ การประเมินทักษะ นวัตกรรม	กลุ่มที่										ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (S.D.) และ ระดับ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>1. ด้านการคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม (9 คะแนน)</b>											
1.1 ศึกษา ค้นคว้าหา ข้อมูลในการสร้างสรรค์ นวัตกรรม	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2.20 (0.79)
											ดี
1.2 กระบวนการออกแบบ การสร้างสรรค์เชิง นวัตกรรม	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2.50 (0.85)
											ดี
1.3 การลงข้อสรุปของ การสร้างสรรค์เชิง นวัตกรรม	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2.60 (0.52)
											ดีมาก
<b>รวมคะแนนรายด้าน</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2.43</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรายด้าน (<math>\bar{X}</math>)</b>	<b>2.67</b>	<b>2.33</b>	<b>3.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.00</b>	<b>(0.42)</b>
<b>S.D.</b>	<b>0.58</b>	<b>1.15</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1.15</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>1.00</b>	<b>ดี</b>
<b>2. ด้านเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม (9 คะแนน)</b>											
2.1 การใช้เทคโนโลยีใน การเรียนรู้อย่าง สร้างสรรค์	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2.60 (0.52)
											ดีมาก
2.2 การใช้เทคโนโลยีใน การทำงานและนำเสนอ ผลงานอย่างสร้างสรรค์	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.70 (0.48)
											ดีมาก
2.3 การใช้เทคโนโลยีใน การแก้ปัญหาอย่าง สร้างสรรค์	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2.60 (0.52)
											ดีมาก
<b>รวมคะแนนรายด้าน</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2.63</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรายด้าน (<math>\bar{X}</math>)</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.33</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>(0.11)</b>
<b>S.D.</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>ดีมาก</b>

เกณฑ์ การประเมินทักษะ นวัตกรรม	กลุ่มที่										ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (S.D.) และ ระดับ	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>3. ด้านการคิดแบบเชื่อมโยงเชิงนวัตกรรม (9 คะแนน)</b>												
3.1 สรุปความคิดและ หลักการเชิงสร้างสรรค์ ได้ถูกต้อง ครบถ้วนตรง ประเด็น	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2.60 (0.52)	ดีมาก
3.2 การเชื่อมโยง ความคิดรวบยอด ได้ ถูกต้องตามลำดับขั้น ความสัมพันธ์กับ นวัตกรรมที่ออกแบบ	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2.50 (0.53)	ดี
3.3 ความคิดสร้างสรรค์ ในการสร้างนวัตกรรม ใหม่สอดคล้องกับบริบท ที่กำหนด	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2.50 (0.53)	ดี
<b>รวมคะแนนรายด้าน</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2.53</b>	
<b>ค่าเฉลี่ยรายด้าน (<math>\bar{X}</math>)</b>	<b>3.00</b>	<b>2.33</b>	<b>3.00</b>	<b>2.00</b>	<b>2.33</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.67</b>	<b>2.33</b>	<b>2.33</b>	<b>(0.32)</b>	
<b>S.D.</b>	<b>0.00</b>	<b>0.58</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>0.58</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>4. ด้านการสื่อสารเชิงนวัตกรรม (9 คะแนน)</b>												
4.1 การเขียนลำดับหรือ ขั้นตอนของการ ถ่ายทอดความรู้ความ เข้าใจจากนวัตกรรมที่ สร้างขึ้น	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2.60 (0.52)	ดีมาก
4.2 การนำเสนอผ่าน ถ่ายทอดความรู้ความ เข้าใจจากนวัตกรรมที่ สร้างขึ้น	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2.50 (0.71)	ดี

เกณฑ์ การประเมินทักษะ นวัตกรรม	กลุ่มที่										ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (S.D.) และ ระดับ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4.3 การแสดงทักษะจาก นวัตกรรมที่สร้างขึ้นด้วย ภาษาของตนเองพร้อม ยกตัวอย่างประกอบได้	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2.70 (0.48)
รวมคะแนนรายด้าน	8	8	8	8	9	7	8	8	7	7	2.60
ค่าเฉลี่ยรายด้าน ( $\bar{X}$ )	2.67	2.67	2.67	2.67	3.00	2.33	2.67	2.67	2.33	2.33	(0.27)
S.D.	0.58	0.58	0.58	0.58	0.00	0.58	0.58	0.58	0.58	1.15	ดีมาก
											2.55
											ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของรายด้าน 4 ด้าน (S.D.) และระดับสมรรถนะ
											(0.13)
											ดีมาก

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติสามารถเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ทั้ง 4 ทักษะจากการประเมินทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งสองประการ และสะท้อนศักยภาพของรูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าวในการยกระดับสมรรถนะของผู้เรียนในรายวิชาชีววิทยา

## สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาผลการใช้การเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติในหัวข้อการแบ่งเซลล์ ในรายวิชาชีววิทยา สามารถสรุปผลได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 2 ประการ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ ในรายวิชาชีววิทยา สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ภาพรวมของระดับคุณภาพของออกแบบและสร้างสรรค์สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ อยู่ในระดับดี โดยครอบคลุมทั้ง 4 เกณฑ์การประเมิน ซึ่งผลการประเมินพบว่า ด้านคุณภาพของภาพ อักษร และเสียง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านคุณภาพทางเทคนิค ลำดับถัดมาคือด้านคุณภาพของเนื้อหาที่ต้องมีความถูกต้องและมีความชัดเจนของเนื้อหา และด้านคุณภาพความสร้างสรรค์ของสื่อ ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมด้วยการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง การแบ่งเซลล์ของสิ่งมีชีวิต ในรายวิชาชีววิทยา สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ภาพรวมของระดับคุณภาพของทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมที่นักเรียนในด้านเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม

เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารเชิงนวัตกรรม ลำดับถัดมา คือ ด้านการคิดแบบเชื่อมโยงเชิงนวัตกรรม และด้านการคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม ตามลำดับ

## การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สื่อแอนิเมชันสองมิติที่นักเรียนออกแบบและสร้างสรรค์จากการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพมีคุณภาพอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าสื่อแอนิเมชันสามารถถ่ายทอดเนื้อหาที่มีความซับซ้อน เช่น กระบวนการแบ่งเซลล์ ให้เข้าใจได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน โดยเฉพาะการนำเสนอเนื้อหาในลักษณะลำดับขั้นและเชื่อมโยงเหตุและผล ซึ่งช่วยลดความเป็นนามธรรมของเนื้อหาชีววิทยา ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Murtini et al. (2020) และ Jenkinson (2018) ที่ระบุว่าสื่อแอนิเมชันและภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งเสริมความเข้าใจแนวคิดระดับเซลล์และกระบวนการทางชีววิทยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า นักเรียนมีทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรมและด้านการสื่อสารเชิงนวัตกรรม ซึ่งสะท้อนว่านักเรียนสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการออกแบบ พัฒนา และนำเสนอผลงานได้อย่างสร้างสรรค์ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ Ejimonye et al. (2020) และ Almeinh (2025) ที่ชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสร้างผลงานด้วยตนเองและใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลัก ช่วยส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์และการคิดเชิงนวัตกรรมในรายวิชาชีววิทยาได้อย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณากระบวนการจัดการเรียนรู้ พบว่า การเรียนรู้เชิงผลิตภาพร่วมกับการสร้างแอนิเมชันสองมิติเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวิเคราะห์เนื้อหา การออกแบบ การสร้างสรรค์ผลงาน ไปจนถึงการนำเสนอ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์และการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ช่วยขยายศักยภาพด้านการออกแบบและการสื่อสารเชิงนวัตกรรมของนักเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ Vygotsky (1978) และ Tanggaard (2010) ที่เน้นบทบาทของการมีปฏิสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือ และการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในการพัฒนากระบวนการคิดขั้นสูง

## ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาทักษะนวัตกรรมสร้างสรรค์ โดยเฉพาะในรายวิชาหรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งส่งเสริมการออกแบบและการสร้างสื่อการเรียนการสอน เพื่อยกระดับความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้ควรมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่บูรณาการการออกแบบและการสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติในบทเรียนต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างทั้งความคิดสร้างสรรค์และทักษะปฏิบัติจริงของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กิตติวัฒน์ ดิษฐประเสริฐ. (2568). ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมร่วมกับนวัตกรรมแห่งอนาคต เพื่อยกระดับสมรรถนะนวัตกรรมสร้างสรรค์ เรื่อง สะเต็มศึกษาและกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมทางชีววิทยา สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *วารสารพัฒนศึกษาศาสตร์*, 1(2), 28–48.
- ชนากานต์ ธนนิวัฒน์ และศิริชัย กาญจนวาสี. (2566). การพัฒนาแบบวัดความฉลาดรู้การเงินสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. *วารสารการวัดผลการศึกษานำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา*, 40(107), 40-51.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2558). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัฐติพล สีหะวงษ์, สุภาณี เส็งศรี, ธงชัย เส็งศรี, วราพร อนันตวงศ์ และนิธิเดชน์ เชิดพุทธ. (2567). ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานสะเต็มเป็นฐาน เน้นกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารวิจัยและนวัตกรรม สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร*, 7(2), 254–271.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ables, E. T. (2015). *Drosophila oocytes as a model for understanding meiosis: An educational primer to accompany “Corolla is a novel protein that contributes to the architecture of the synaptonemal complex of Drosophila.” Genetics*, 199(1), 17–23.
- Almehnh, I. T. H. (2025). The effect of project-based learning on creative thinking in secondary biology education. *Central Asian Journal of Social Sciences and History*, 6(4), 388–406.
- Amorim, L., Santos, C., & Timmis, K. (2025). Prioritising microbiology in secondary education addresses emerging scientific–social–educational challenges and competency needs. *Microbial Biotechnology*, 18(9).
- Bagley, J. R., & Galpin, A. J. (2015). Three-dimensional printing of human skeletal muscle cells: An interdisciplinary approach for studying biological systems. *Biochemistry and Molecular Biology Education*, 43(6), 403–407.
- Black, P. N. (2020). A revolution in biochemistry and molecular biology education informed by basic research to meet the demands of 21st century career paths. *Journal of Biological Chemistry*, 295(31), 10653–10661.
- Ejimonye, J. C., Ugwuanyi, C. S., Okeke, C. I. O., & Nwoye, M. N. (2020). Two-dimensional animation and students’ achievement in mathematical economics: Implications for

- science teaching. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(6), 1220–1230.
- Jenkinson, J. (2018). Molecular biology meets the learning sciences: Visualizations in education and outreach. *Journal of Molecular Biology*, 430(21), 4013–4027.
- Koruk, S. Ş., & Benzer, E. (2025). Teaching cell division topic using computational thinking skills and determining its impact on creative thinking skills and student perspectives. *Eğitim ve Bilim*, 50(223), 55–78.
- Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- McClean, P., Johnson, C., Rogers, R., Daniels, L., Reber, J., Slator, B. M., Jeff, T., & White, A. (2005). Molecular and cellular biology animations: Development and impact on student learning. *CBE—Life Sciences Education*, 4(2), 169–179.
- Murtini, I., Zubaidah, S., & Listyorini, D. (2020). Improving students' cognitive and critical thinking skills through research-based cell division control module. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2215, No. 1, Article 030008). AIP Publishing LLC.
- Noris, M., Saputro, S., Muzzazinah, M., & Rahayu, A. (2023). Development of biology learning media assisted by Construct2 to improve critical thinking skills. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(2), 498–504.
- Piaget, J., & Cook, M. (1952). *The origins of intelligence in children*. International Universities Press.
- Rahim, S. S., Abdullah, A. A., Parumo, S., & Jali, S. K. (2024). Revitalizing science education: Unveiling the potential of 2D animations to enhance understanding and engagement. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(7).
- Rogers, H. B. (2024). *Computer three-dimensional animation use and its effect on secondary school students' conceptual understanding of mammalian circulatory system in Kiambu County* [Doctoral dissertation, Kenyatta University]. IR@Kenyatta University.
- Sevim, S., & Denizhan, I. (2025). The Effect of Digital Storytelling on Students' Scientific Process Skills and Attitudes towards the Course. *Turkish Journal of Teacher Education*, 14(1), 51-69.
- Tanggaard, L. (2010). Stories about creative teaching and productive learning—Fighting with the “test monster.” *European Journal of Teacher Education*, 34(3), 341–353.

- Utomo, A. P., Hasanah, L., Hariyadi, S., Narulita, E., & Umamah, N. (2020). The effectiveness of STEAM-based biotechnology module equipped with flash animation for biology learning in high school. *International Journal of Instruction, 13*(2), 463–476.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Yisa, N. C., & Ojiaku, F. C. (2016). Effectiveness of computer animation on a progressive learning achievement of secondary school biology students in Niger State, Nigeria. *International Journal of Education and Evaluation, 2*(4), 72–81.

ผลของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันที่มีต่อ  
ทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและ  
การพัฒนาหลักสูตรของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต

The Effects of Cooperative Learning Using the Jigsaw Technique  
Combined with Gamification on Analytical Thinking Skills and  
Academic Achievement in Educational Philosophy and Curriculum  
Development among Second-Year Bachelor of Education Students

นัชพล คงพันธ์\*, เกศแก้ว คงคล้าย\* และวินัย หริมเทศ\*\*

Natchapon Kongpan\*, Katekaw Kongklay\*, and Winai Rimthes\*\*

คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช\*

Faculty of Education, Buddhachinaraj Buddhist College\*

คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์พิจิตร\*\*

Faculty of Education, Phichit Buddhist College\*\*

Email<sup>1</sup>: natchaphon951@gmail.com

Date Received : 26 May 2025

Date Revised : 20 March 2026

Date Accepted : 23 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลการประเมินทักษะการคิดวิเคราะห์ของนิสิต  
ชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิด  
เกมิฟิเคชัน ก่อนเรียนและหลังเรียน 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและ  
การพัฒนาหลักสูตรของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค  
จิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน ก่อนเรียนและหลังเรียน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่  
นิสิตที่กำลังศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร  
ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2567 โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน จำนวน 4 แผน 2) แบบวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ แบบอัตนัย โดยทดสอบก่อนและหลังเรียน จำนวน 6 ข้อ และ 3) แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร แบบปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก โดยทดสอบก่อนและหลังเรียน จำนวน 40 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการคิดวิเคราะห์ของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** การจัดการเรียนรู้, เทคนิคจิ๊กซอว์, เกมิฟิเคชัน, ทักษะการคิดวิเคราะห์, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

## Abstract

The objectives of this research were (1) to compare the analytical thinking skills of second-year students in the Bachelor of Education program before and after participating in cooperative learning using the Jigsaw technique combined with gamification and (2) to compare the learning achievement in the course Philosophy of Education and Curriculum Development of second-year students in the Bachelor of Education program before and after receiving instruction through cooperative learning with the Jigsaw technique combined with gamification. The target group consisted of 20 undergraduate students enrolled in the Philosophy of Education and Curriculum Development course in the academic year 2024, selected by purposive sampling. The research instruments included: (1) four cooperative learning lesson plans applying the Jigsaw technique with gamification, (2) an analytical thinking test consisting of six open-ended items administered before and after instruction, and (3) a learning achievement test in the form of a 40-item multiple-choice examination administered before and after instruction. Data were analyzed using mean, standard deviation, and t-test statistics at the .05 level of significance.

The findings revealed that (1) the analytical thinking skills of second-year students significantly improved after instruction with the Jigsaw technique combined with gamification at the .05 level, and (2) the students' learning achievement in the Philosophy of Education and Curriculum Development course was significantly higher after instruction compared to before instruction at the .05 level.

**Keywords:** Cooperative Learning, Jigsaw Technique, Gamification, Analytical Thinking Skills, Academic Achievement

## บทนำ

สภาพการจัดการศึกษาไทยในปัจจุบันอยู่ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ วิถีชีวิต ตลอดจนบริบทรอบตัว ผู้เรียนในยุคดังกล่าวจึงต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติเพื่อเติบโตไปเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของประเทศชาติ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และระดับโลกได้อย่างมีความสุข และอยู่รอดปลอดภัยจากภัยธรรมชาติและอุบัติเหตุต่าง ๆ (พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดการเรียนรู้ให้แก่นิสิตครูที่จะต้องพัฒนาตนเองเป็นบุคลากรทางการศึกษาในอนาคต จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อผลักดันให้นิสิตครูมีความรู้และศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคม และทักษะประการหนึ่งที่จำเป็นสำหรับครู นอกเหนือจากการจัดการเรียนรู้แล้ว นั่นคือการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) โดยครูต้องจัดทำหรือพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับพัฒนาการของโลกและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามความถนัดหรือความสนใจของตน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2564)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการเรียนรู้รายวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาของนิสิตหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต จากรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5) หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาไทยและสาขาวิชาสังคมศึกษา ร้อยละ 50 ของชั้นเรียนมีค่าเฉลี่ยของผลการทดสอบก่อนเรียนไม่แตกต่างกับหลังเรียน และมีผลการประเมินทักษะการคิดวิเคราะห์อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ 60) ซึ่งทักษะการคิดวิเคราะห์ นับเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นทักษะที่ทำให้บุคคลสามารถจำแนกข้อมูลออกเป็นส่วนย่อย ๆ ตลอดจนหาความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันของส่วนย่อย ๆ เหล่านั้น ในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ผู้สอนสามารถจัดการเรียนรู้โดยเน้นการลงมือปฏิบัติตามสภาพจริงเพื่อฝึกฝนทักษะดังกล่าวควบคู่กับการแก้ปัญหาด้วยตนเองให้แก่ผู้เรียน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ทั้งนี้การคิดวิเคราะห์สามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วนย่อย ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความสำคัญ หมายถึง ความสามารถในการหาข้อสรุปพื้นฐานและการจำแนกข้อเท็จจริงออกจากข้อสนับสนุน 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างมีเหตุผล และ 3) การวิเคราะห์หลักการ หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาข้อมูลเพื่อหาวัตถุประสงค์ มโนทัศน์ หรือความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับหลักการ (Bloom, 1956)

เมื่อพิจารณาปัญหาและความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร ตลอดจนทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรข้างต้นพบว่า การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยสลาวิน (Slavin, 1990) ที่ได้อธิบายถึงรูปแบบการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวว่าเป็นวิธีสอนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายวิชาและระดับชั้น โดยการแบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย จำนวน 4 คน แต่ละกลุ่มประกอบด้วยผู้เรียนที่มีความสามารถแตกต่างกัน

สมาชิกกลุ่มต้องรับผิดชอบงานร่วมกันและช่วยเหลือพึ่งพากันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์มีกระบวนการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน คือ 1) การจัดผู้เรียนคละกลุ่มความสามารถ เรียกว่า กลุ่มบ้านของเรา (Home Group) 2) สมาชิกกลุ่มรับชิ้นส่วนจิ๊กซอว์หรือใบกิจกรรมเพื่อศึกษาเนื้อหาสาระและหาคำตอบในประเด็นที่ผู้สอนกำหนด 3) สมาชิกกลุ่มบ้านของเราแยกย้ายไปพร้อมกับสมาชิกกลุ่มอื่นที่ได้รับเนื้อหาเดียวกันเพื่อร่วมกันทำความเข้าใจเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด 4) สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลับไปสู่กลุ่มบ้านของตนเองเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ตนได้ศึกษาให้แก่สมาชิกกลุ่ม และ 5) ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบรายบุคคลและนำคะแนนของสมาชิกกลุ่มมารวมกัน กลุ่มใดที่ได้รับคะแนนสูงสุดจะได้รับรางวัล (ทีศนา แชมมณี, 2561)

เมื่อพิจารณากระบวนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ทำให้ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการในแต่ละขั้นตอนล้วนกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ จดจำเนื้อหา คิดวิเคราะห์ ตลอดจนพัฒนาทักษะการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็น ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะทางสังคมและความรับผิดชอบในตนเอง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า แนวคิดเกมพีเคเซ็น ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้หลักการของเกมมาเป็นฐานในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนให้เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ (Kapp, 2012) แนวคิดเกมพีเคเซ็นสามารถนำมาประยุกต์ในชั้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นการเรียนรู้และชี้แจงเงื่อนไขของการทำงานกิจกรรม 2) ขั้นตอนท้าทายความคิดของผู้เรียน โดยการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการอยากแข่งขัน 3) ขั้นตอนอธิบายกติกาและสาธิต 4) ขั้นผู้เรียนปฏิบัติตามภารกิจภายใต้การดูแลของผู้สอน และ 5) ขั้นสะท้อนคิดประเมินผล ในขั้นตอนดังกล่าวผู้สอนจะต้องประเมินผลผู้เรียนจากการสังเกตพฤติกรรมและการปฏิบัติกิจกรรม แนวคิดดังกล่าวจะทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน จดจำเนื้อหาผ่านการปฏิบัติกิจกรรม การพึ่งพาและเกื้อกูลกัน ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ตลอดจนทักษะการคิดวิเคราะห์ (ทีศนา แชมมณี, 2564, น. 99-101)

งานวิจัยของฮานีฟะฮ์ เจ๊ะอาลี (2568) ที่ได้ศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเกมพีเคเซ็น ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลางถึงดีมาก คะแนนเฉลี่ยผลลัพธ์การเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างกลางภาค ปลายภาคและโดยรวมอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเรียนรู้กลางภาคและปลายภาคอยู่ในระดับดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) และคะแนนการรับรู้กับพฤติกรรมการเรียนรู้ และผลลัพธ์การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) ขณะเดียวกันงานวิจัยของสุธัชช เทียนใช้ดี (2564) ที่พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ตามแนวคิดเกมพีเคเซ็น วิชาวิทยาการคำนวณของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนแบบทดสอบการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนที่เรียนด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาปัญหาในการจัดการเรียนรู้ ความสำคัญของปัญหา และแนวทางการจัดการเรียนรู้ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคเซ็นมาพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร ให้นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตได้พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและฝึกฝนกระบวนการคิดวิเคราะห์

ที่จะสามารถนำไปใช้ในการคิดวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ ข้อมูลจากการวิจัยยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต รวมถึงการออกแบบแผนการเรียนรู้และเพิ่มโอกาสให้นิสิตได้พัฒนาทักษะทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้แก่ภาควิชาการศึกษาและนักวิจัยต่อไป

## บททวนวรรณกรรม

### การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์

การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ (Jigsaw) ได้รับการพัฒนาโดย Aronson (1978, pp. 22-25) มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันภายในกลุ่ม โดยการจัดกลุ่มผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย ครอบคลุมความสามารถกัน ซึ่งผู้เรียนแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อย่อยเฉพาะเรื่อง จากนั้นผู้เรียนที่ได้รับหัวข้อเดียวกันจากกลุ่มต่าง ๆ จะมารวมตัวกันเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Expert group) เพื่อศึกษาอย่างลึกซึ้งและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ก่อนที่จะกลับไปถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนในกลุ่มบ้านจนทุกคนเข้าใจครบทุกหัวข้อ เมื่อสิ้นสุดกระบวนการจะมีการประเมินผลรายบุคคลและรวมคะแนนเป็นคะแนนกลุ่ม

ลักษณะสำคัญของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ คือ การแบ่งกลุ่มแบบครอบคลุมความสามารถ การมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาแตกต่างกันเพื่อสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการประเมินผลทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มเพื่อเน้นความรับผิดชอบร่วมกัน (Slavin, 1995) โดยมีกระบวนการเรียนรู้ทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดกลุ่มผู้เรียนครอบคลุมความสามารถ เรียกว่า กลุ่มบ้านของเรา (Home Group) 2) สมาชิกกลุ่มรับผิดชอบส่วนจิ๊กซอว์หรือใบกิจกรรมเพื่อศึกษาเนื้อหาสาระและหาคำตอบในประเด็นที่ผู้สอนกำหนด 3) สมาชิกกลุ่มบ้านของเราแยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นที่ได้รับเนื้อหาเดียวกัน เพื่อร่วมกันทำความเข้าใจเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียด 4) สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลับไปสู่กลุ่มบ้านของตนเองเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ตนได้ศึกษาให้แก่สมาชิกกลุ่ม และ 5) ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบรายบุคคลและนำคะแนนของสมาชิกกลุ่มมารวมกัน กลุ่มใดที่ได้รับคะแนนสูงสุดจะได้รับรางวัล (สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ, 2545)

เมื่อพิจารณาความหมายของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์สามารถสรุปได้ว่า เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการแบ่งกลุ่มผู้เรียนโดยครอบคลุมความสามารถ สมาชิกในกลุ่มจะได้เนื้อหาคนละ 1 ส่วน เกี่ยวกับเรื่องที่จะได้เรียนรู้ในคาบดังกล่าว และสมาชิกแต่ละกลุ่มจะได้รับเนื้อหาที่เหมือนกัน เมื่อได้รับเนื้อหา สมาชิกแยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นที่ได้รับเนื้อหาเดียวกัน เรียกว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (expert group) และร่วมกันทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียดและร่วมกันอภิปรายหาคำตอบประเด็นปัญหาที่ผู้สอนมอบหมายให้สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลับไปสู่กลุ่มแต่ละคนช่วยสอนเพื่อนในกลุ่มให้เข้าใจในสาระที่ตนได้ศึกษา จากนั้นผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ผู้เรียนทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการค้นคว้าหาความรู้และวิเคราะห์เนื้อหาในประเด็นที่ตนเองได้รับมอบหมาย เป็นการฝึกทักษะทางสังคมและส่งเสริมกระบวนการคิดและตัดสินใจให้แก่ผู้เรียน ซึ่งผู้สอนจะต้องเตรียมสื่อการเรียนรู้ ได้แก่ ใบงาน ใบความรู้ แบบทดสอบ และสื่อการเรียนรู้อื่น ๆ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แต่ละกลุ่ม โดยมีกระบวนการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดผู้เรียนคละกลุ่มความสามารถ 2) สมาชิกกลุ่มรับ  
ชิ้นส่วนจิ๊กซอว์หรือใบกิจกรรม 3) สมาชิกกลุ่มบ้านของเราแยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นที่ได้รับเนื้อหาเดียวกัน  
4) สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลับไปสู่กลุ่มบ้านของตนเอง และ 5) ผู้เรียนทุกคนทำแบบทดสอบรายบุคคลและ  
นำคะแนนของสมาชิกกลุ่มมารวมกัน กลุ่มใดที่ได้รับคะแนนสูงสุดจะได้รับรางวัล

### แนวคิดเกมพีเคชั่น

นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแนวคิดเกมพีเคชั่นไว้ดังนี้ Zichermann (2015) ให้ความหมายของ  
เกมพีเคชั่นว่า หมายถึง กระบวนการที่นำระบบการคิดแบบเกมและองค์ประกอบของเกมมาใช้กระตุ้นให้  
กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ Wang and Sun  
(2010) ที่ให้ความหมายของเกมพีเคชั่นไว้ว่า เป็นชุดของหลักการ กระบวนการ และระบบงาน ซึ่งออกแบบขึ้นโดยมี  
วัตถุประสงค์เพื่อจูงใจและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมเฉพาะบุคคล กลุ่มบุคคล และชุมชนเพื่อขับเคลื่อนให้เกิด  
พฤติกรรมอันจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งองค์ประกอบและหลักการของเกมที่น่ามาใช้ ได้แก่ ระบบ  
การให้คะแนน การให้รางวัล การจัดตำแหน่งลำดับคะแนน (Lee & Hammer, 2011) นอกจากนี้ จูทามาต มีสุข  
(2558) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า เกมพีเคชั่น คือ การนำรูปแบบหรือคุณลักษณะที่ทำให้เกมมีความสนุกดึงดูดใจ  
และน่าสนใจมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมทั่วไปในชีวิตจริง เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่ง  
ความสำเร็จของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้าน ชนดล พูนเดช และธนิตา เลิศพรกุลรัตน์ (2563) ยังให้  
ความหมายของเกมพีเคชั่นไว้ว่า เป็นวิธีที่ช่วยเพิ่มความผูกพันแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ได้รับความนิยมและประสพ-  
ความสำเร็จมากในภาคธุรกิจ รวมทั้งในวงการการศึกษาได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อนำเอาแนวคิดนี้มาช่วยยกระดับ  
คุณภาพของผู้เรียนเช่นกัน การนำแนวคิดเกมพีเคชั่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้เป็นหนึ่งในวิธีการและเทคนิค  
ทางการศึกษาที่สามารถสร้างแรงจูงใจและความผูกพันในการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นอย่างดี โดยแนวคิดเกมพีเคชั่น  
มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้ 1) เป้าหมาย (Goals) เป็นการกำหนดถึงการเอาชนะที่สามารถแก้ปริศนา  
หรือผ่านเกณฑ์ที่ผู้ออกแบบเกมกำหนดไว้ ทำให้เกิดความท้าทายที่ช่วยให้ผู้เล่นก้าวไปข้างหน้า 2) กฎ (Rules) เป็น  
กติกา วิธีการเล่น วิธีการให้คะแนน หรือเงื่อนไขต่าง ๆ โดยอธิบายไว้เพื่อให้ผู้เล่นปฏิบัติตาม ผู้ออกแบบเกมจะต้อง  
เป็นผู้กำหนดกฎต่าง ๆ ให้ชัดเจน 3) ความขัดแย้ง การแข่งขัน และความร่วมมือ (Conflict, Competition, or  
Cooperation) ในการเล่นเกมที่มีความขัดแย้งเป็นการเอาชนะโดยการทำลายหรือขัดขวางฝ่ายตรงข้าม แต่  
การแข่งขันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้าม ส่วนความร่วมมือเป็นการร่วมกัน  
เป็นทีมเพื่อเอาชนะอุปสรรคและบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน 4) เวลา (Times) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงผลักดันใน  
การทำกิจกรรมหรือการดำเนินการทำให้เป็นการฝึกฝนให้ผู้เรียนทำงานสัมพันธ์กับเวลา 5) รางวัล (Reward) เป็น  
สิ่งที่ผู้เล่นจะได้รับเมื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นการจูงใจให้ผู้เล่นแข่งขันกันทำคะแนนสูง  
6) ผลป้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความคิด การกระทำที่ถูกต้องหรือการกระทำที่ผิดพลาดเพื่อแนะนำ  
ไปในทางที่เหมาะสมต่อการดำเนินกิจกรรม และ 7) ระดับ (Levels) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความท้าทายต่อเนื่อง โดย  
ผู้เล่นจะมีความคืบหน้าไปยังระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดเป้าหมาย (Goals) ใหม่ ผู้เล่นจะได้รับความกดดันมากขึ้น

ทำให้มีการใช้ประสบการณ์ ทักษะ จากระดับก่อนหน้าไปจนจบเกม (Kapp, 2012) แนวคิดเกมิฟิเคชันประกอบด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ 5 ขั้น ได้แก่ 1) ขั้นสร้างแรงจูงใจ โดยการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ให้สนุกสนานและท้าทาย นำเสนอบทเรียนโดยภาพรวม พร้อมทั้งหลักเกณฑ์การวัดและประเมินผลการเรียนรู้จะทำให้ 2) ขั้นท้าทายความคิด ผู้สอนอธิบายภารกิจที่ผู้เรียนจะต้องปฏิบัติโดยมีรางวัลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติ และใช้แบบสังเกตพฤติกรรม โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวัดระดับและทราบความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ 3) ขั้นอธิบายและสาธิต ผู้สอนจัดการเรียนรู้โดยใช้ Social Gamification Online เป็นบทเรียนบนเว็บไซต์ โดยปรับเปลี่ยนการเรียนรู้หัวข้อกิจกรรมการเรียนรู้ให้กลายเป็นด่าน (Stage) หรือภารกิจต่าง ๆ ผู้เรียนที่ปฏิบัติภารกิจสำเร็จจะได้รับรางวัลหรือไอเทมคะแนนจากการทำกิจกรรม 4) ขั้นปฏิบัติตามภารกิจ ผู้สอนดูแลให้คำแนะนำกับผู้เรียนตรวจสอบจากผลการเรียนติดต่อสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดและมอบหมายภารกิจให้กับผู้เรียน ผู้เรียนช่วยกันระดมสมองและช่วยกันค้นคว้าหาคำตอบตามภารกิจของตนตามที่ได้รับมอบหมายและสะท้อนผลการเรียนรู้ผ่านเว็บบอร์ด และ 5) ขั้นสะท้อนคิดประเมินผล ผู้สอนติดตามการส่งงานที่มอบหมาย และนำผลจากการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ ใบงาน ใบกิจกรรมต่าง ๆ สรุปผลคะแนนพฤติกรรมการเรียนรู้ ผู้เรียนที่ได้รับคะแนนสูงสุด จะได้รับการชมเชยจากครูผู้สอน (ชำนาญ ด่านคำ, 2560)

เมื่อพิจารณาความหมายของแนวคิดเกมิฟิเคชัน สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดดังกล่าว เป็นการนำแนวคิดของเกมมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนฝึกฝนกระบวนการคิด การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน ความท้าทายในการเรียนรู้ และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีได้ โดยผู้สอนต้องกำหนดเป้าหมายของกิจกรรมที่ทำให้เกิดความท้าทาย พร้อมทั้งชี้แจงกฎและกติกาในการเล่น ตลอดจนคอยกระตุ้นความสัมพันธ์และความขัดแย้งระหว่างการเล่นเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการเรียนรู้ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน 2) การท้าทายความคิดของผู้เรียน 3) อธิบายกติกาและสาธิต 4) ผู้เรียนปฏิบัติตามภารกิจภายใต้การดูแลของผู้สอน และ 5) สะท้อนคิดประเมินผล

### ทักษะการคิดวิเคราะห์

จากการศึกษาความหมายเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ นักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ไว้ดังนี้ Watson and Glaser (1964) กล่าวว่า ทักษะการคิดวิเคราะห์เป็นกระบวนการที่เกิดจากส่วนประกอบของด้านทัศนคติ ความรู้ และทักษะ โดยทัศนคติเป็นการแสดงออกทางจิตใจต้องการสืบค้นปัญหาที่มีอยู่ ส่วนความรู้นั้นก็เกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผลในการประเมินสถานการณ์ และสรุปความอย่างเที่ยงตรง และการเข้าใจในความเป็นนามธรรม และทักษะจะประยุกต์รวมกับทัศนคติและความรู้ ในขณะที่นักวิชาการไทยได้ให้ความไปในเชิงกระบวนการของสมอง โดยสุวิทย์ มูลคำ (2547) ได้ให้ความหมายของทักษะการคิดวิเคราะห์ไว้ว่า เป็นการคิดโดยใช้สมองซีกซ้ายเป็นหลัก เป็นการคิดเชิงลึก คิดอย่างละเอียดจากเหตุไปสู่อุผล ตลอดจนการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล และผลความแตกต่างระหว่างข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2540) ที่กล่าวว่า เป็นความสามารถ

ในการแยกแยะเพื่อหาส่วนย่อย ๆ ของเหตุการณ์ ว่าประกอบด้วยอะไร มีความสำคัญอย่างไร อะไรเป็นเหตุอะไร เป็นผล และที่เป็นไปอย่างนั้นอาศัยหลักการอะไร และสอดคล้องกับเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการจำแนกแยกแยะองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกเป็นส่วน ๆ เพื่อค้นหาว่าทำมาจากอะไร มีองค์ประกอบอะไร ประกอบขึ้นมาได้อย่างไร เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างไร นอกจากนี้ วนิช สุธารัตน์ (2544) ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของทักษะการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นทักษะที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีหลักการและเหตุผลและได้งานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์จะสามารถประเมินตนเองอย่างมีเหตุผล มีความสามารถในการตัดสินใจได้ กำหนดเป้าหมายและรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจน ค้นหาความรู้ ทฤษฎี และหลักการตั้งข้อสันนิษฐาน ตีความหมายตลอดจนการหาข้อสรุปได้ดี ตลอดจนความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการคิดวิเคราะห์สามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความสำคัญ คือ ความสามารถในการจำแนกแยกแยะข้อสรุปพื้นฐานและความสัมพันธ์ของข้อสรุปต่าง ๆ 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการจำแนกแยกแยะข้อสรุปพื้นฐานและความสัมพันธ์ของข้อสรุปต่าง ๆ และ 3) การวิเคราะห์หลักการ คือความสามารถในการบอกรหัส ประสงค์ มโนทัศน์ สามารถแยกแยะน้ำเสียง อารมณ์ และวัตถุประสงค์ของผู้เขียน Bloom (1956)

เมื่อพิจารณานิยามเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ทักษะการคิดวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการไตร่ตรองและแยกแยะเพื่อหาส่วนย่อย ๆ ของข้อมูล ว่าประกอบด้วยอะไร มีความสำคัญอย่างไร อะไรเป็นเหตุอะไรเป็นผล และที่เป็นไปอย่างนั้นอาศัยหลักการอะไร ตลอดจนหาความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันระหว่างข้อมูลดังกล่าว ผู้ที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์จะเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีหลักการและเหตุผล และได้งานที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทักษะการคิดวิเคราะห์สามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความสำคัญของข้อมูล 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล และ 3) การวิเคราะห์หลักการของข้อมูล

### ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ดังนี้ ศิริชัย กาญจนวาสิ (2563) ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเชิงปริมาณหรือคุณภาพของความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมหรือลักษณะทางจิตใจ โดยการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนการสอนที่ผู้สอนจัดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเยาวดี วิบูลย์ศรี (2552) ที่ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ว่า เป็นความรู้ของผู้เรียนที่ได้เรียนรู้ด้านเนื้อหาและทักษะต่าง ๆ แต่ละวิชาที่ได้จัดสอนในระดับชั้นเรียน ซึ่งวัดได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งที่เป็นข้อเขียนและภาคปฏิบัติจริง ด้านบุญชม ศรีสะอาด (2560) ได้อธิบายเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ว่า คุณลักษณะและประสบการณ์เรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมหรือจากการสอนจึงเป็นการตรวจสอบความสามารถ หรือความสัมฤทธิ์ผลของบุคคลว่าเรียนรู้แล้วเท่าไร มีความสามารถชนิดใด ซึ่ง พิเชิต ฤทธิ์จรรยา (2559) ได้แบ่งประเภทของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) แบบทดสอบที่ผู้สอนสร้างขึ้น หมายถึง แบบทดสอบที่มุ่งวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนโดยเฉพาะกลุ่ม เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันโดยทั่วไปในสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบทดสอบข้อเขียน (Paper and pencil test) ซึ่งแบ่งออกได้อีก 2 ชนิด ได้แก่

1.1) แบบทดสอบอัตนัย ที่กำหนดคำถาม หรือปัญหาให้แล้วให้ผู้ตอบเขียนโดยแสดงความรู้ ความคิด และเจตคติได้อย่างเต็มที่

1.2) แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบให้ตอบสั้น ๆ เป็นแบบทดสอบที่กำหนดให้ผู้สอบเขียนตอบสั้น ๆ ผู้ตอบไม่มีโอกาสได้แสดงความรู้ ความคิดได้อย่างกว้าง และ

2) แบบทดสอบมาตรฐาน หมายถึง แบบทดสอบที่มุ่งวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนทั่ว ๆ ไป ซึ่งสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญ มีการวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดีจนมีคุณภาพมีมาตรฐาน กล่าวคือ มีมาตรฐานในการดำเนินการสอบ วิธีการให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนน ในขณะที่บุญชม ศรีสะอาด (2560) ได้กล่าวถึงประเภทของแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

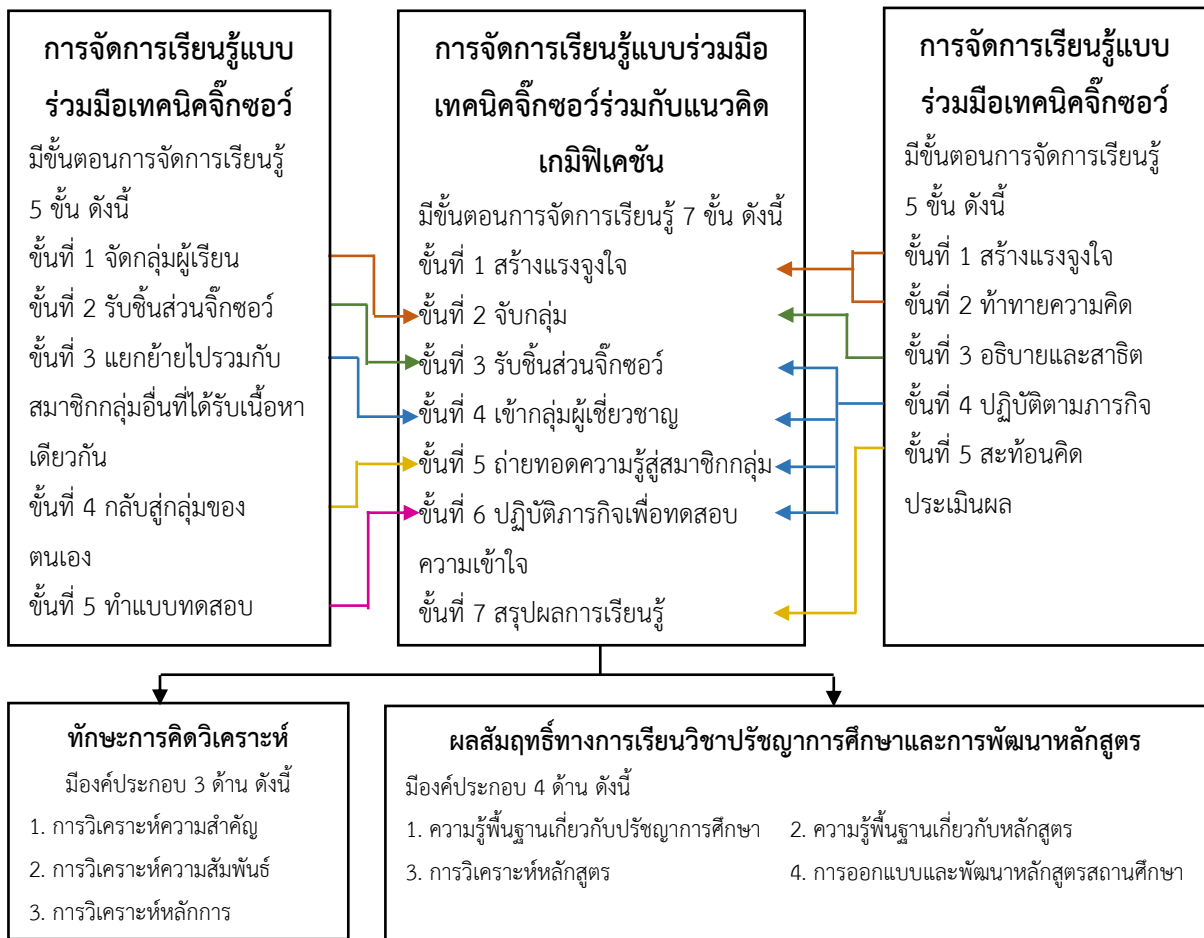
2.1) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ หมายถึง แบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ ความสามารถของบุคคลในด้านวิชาการ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ในเนื้อหาสาระและตามจุดประสงค์ของวิชาหรือเนื้อหาที่สอบนั้น

2.2) แบบทดสอบวัดเชาว์ปัญหาและความถนัด หมายถึง แบบทดสอบที่ใช้วัดสมรรถภาพในการเรียนรู้ของบุคคล และความพร้อมที่จะพัฒนาอย่างดีในด้านหนึ่ง และ

2.3) แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพและสังคม หมายถึง แบบทดสอบที่ใช้วัดคุณลักษณะในตัวบุคคล การปรับตัวให้เข้ากับสังคม เช่น แบบทดสอบวัดความซื่อสัตย์ วัดความวิตกกังวล วัดเจตคติ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสามารถสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถวัดได้จากการทดสอบ ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ในเนื้อหาสาระและตามจุดประสงค์ของวิชา ปรักษา การศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชัน
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามแบบแผนการวิจัยแบบ One Group Pretest-Posttest Design (Fitz-Gibbon & Morris, 1987) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังต่อไปนี้ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2567

ประกอบด้วยนิสิตคณะครุศาสตร์ สาขาวิชาการสอนภาษาไทย จำนวน 5 คน และนิสิตสาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั้น จำนวน 4 แผน โดยแบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ หน่วยละ 1 แผน ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษา 2) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหลักสูตร 3) การวิเคราะห์หลักสูตร และ 4) การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา ใช้ระยะเวลาในการจัดการเรียนรู้จำนวน 18 ชั่วโมง แบ่งออกเป็น การทดสอบก่อนและหลังเรียน ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 12 ชั่วโมง เมื่อวิเคราะห์คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้ 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล 1 ท่าน ประเด็นการประเมินคุณภาพประกอบด้วย 1) หน่วยการเรียนรู้ 2) สาระสำคัญ 3) จุดประสงค์การเรียนรู้ 4) กิจกรรมการเรียนรู้และระยะเวลาที่ใช้ 5) สื่อการเรียนรู้และแหล่งการเรียนรู้ และ 6) การวัดและประเมินผล ผลการประเมินอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ( $\bar{X}=4.34$  S.D.=0.57) โดยแผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั้น

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	รายละเอียดกิจกรรม
ขั้นที่ 1 สร้างแรงจูงใจ	ผู้สอนสร้างสภาพแวดล้อมให้ผู้เรียนเกิดความสุขสนทนและท้าทาย โดยมีรางวัลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติ จากนั้นอธิบายรายละเอียดกิจกรรมการเรียนรู้ เงื่อนไขและกติกา ตลอดจนรางวัลที่จะได้รับเมื่อแข่งขันชนะ
ขั้นที่ 2 จับกลุ่ม	ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม โดยมีสมาชิกกลุ่มตามจำนวนหัวข้อย่อยของเนื้อหาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ เช่น หากหัวข้อที่สอนมีหัวข้อย่อย 4 หัวข้อ สมาชิกกลุ่มที่จะต้องจับกลุ่มต้องมีกลุ่มละ 4 คน
ขั้นที่ 3 รับชิ้นส่วนจิ๊กซอว์	สมาชิกแต่ละกลุ่มรับชิ้นส่วนจิ๊กซอว์หรือใบกิจกรรมเพื่อศึกษาเนื้อหาสาระตามหัวข้อที่ตนเองได้รับ
ขั้นที่ 4 เข้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ	สมาชิกแยกย้ายไปรวมกับสมาชิกกลุ่มอื่นที่ได้รับเนื้อหาเดียวกัน เพื่อร่วมกันทำความเข้าใจเนื้อหาสาระนั้นอย่างละเอียดและเตรียมนำไปอธิบายแก่เพื่อกลุ่มของตนเอง
ขั้นที่ 5 ถ่ายทอดความรู้สู่สมาชิกกลุ่ม	สมาชิกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลับไปสู่กลุ่มบ้านของเราเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ได้ศึกษาให้แก่สมาชิกกลุ่ม ตลอดจนแลกเปลี่ยนและอภิปรายเนื้อหา

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการ เรียนรู้	รายละเอียดกิจกรรม
ขั้นที่ 6 ปฏิบัติภารกิจเพื่อ ทดสอบความเข้าใจ	ผู้เรียนแต่ละกลุ่มปฏิบัติภารกิจผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อาทิ <a href="http://quizlet.com">http://quizlet.com</a> เพื่อเล่นเกมตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่เรียนผ่านด้านต่าง ๆ หรือใบกิจกรรม บอร์ดเกม ฯลฯ ตามระยะเวลาที่ผู้สอนกำหนด
ขั้นที่ 7 สรุปผลการเรียนรู้	ผู้สอนติดตามผลการปฏิบัติภารกิจและสรุปคะแนนของสมาชิกแต่ละกลุ่มเพื่อมอบรางวัลแก่กลุ่มที่มีผลคะแนนสูงสุด จากนั้นผู้เรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันสรุปบทเรียนและสะท้อนสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้

2. แบบวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบอัตนัย จำนวน 6 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวมทั้งสิ้น 30 คะแนน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมองค์ประกอบของทักษะการคิดวิเคราะห์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวิเคราะห์ความสำคัญ 2) ด้านการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และ 3) ด้านการวิเคราะห์หลักการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เมื่อวิเคราะห์คุณภาพของแบบประเมินทักษะการคิดวิเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.93

3. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก 40 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมทั้งสิ้น 40 คะแนน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษา 2) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหลักสูตร 3) การวิเคราะห์หลักสูตร และ 4) การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา เมื่อวิเคราะห์คุณภาพของแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.86

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทดสอบก่อนเรียนโดยใช้แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบประเมินทักษะการคิดวิเคราะห์ ใช้เวลาในการทดสอบ 3 ชั่วโมง

2. ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพิเคชันชัน จำนวน 4 แผน โดยแบ่งเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ หน่วยละ 1 แผน ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษา 2) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหลักสูตร 3) การวิเคราะห์หลักสูตร 4) การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ใช้ระยะเวลาในการจัดการเรียนรู้จำนวน 18 ชั่วโมง แบ่งออกเป็น การทดสอบก่อนและหลังเรียน ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 12 ชั่วโมง

3. ทดสอบหลังเรียนโดยใช้แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบประเมินทักษะการคิดวิเคราะห์ ใช้เวลาในการทดสอบ 3 ชั่วโมง

4. วิเคราะห์ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์และผลการประเมินทักษะด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อนำไปตรวจสอบสมมติฐานและอภิปรายผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและผลการวัดทักษะการคิดวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและผลการวัดทักษะการคิดวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการทดสอบสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05

### ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่น

รายการ	ก่อนเรียน			หลังเรียน			t	p
	n	$\bar{X}$	S.D.	n	$\bar{X}$	S.D.		
ทักษะการคิดวิเคราะห์	20	20.85	2.346	20	25.50	2.351	14.599	.000

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการคิดวิเคราะห์ก่อนเรียนเท่ากับ 20.85 และหลังเรียนเท่ากับ 25.50 แสดงให้เห็นว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่นมีทักษะการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษา และการพัฒนาหลักสูตรก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น

รายการ	ก่อนเรียน			หลังเรียน			t	p
	n	$\bar{X}$	S.D.	n	$\bar{X}$	S.D.		
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาปรัชญาการศึกษา และการพัฒนาหลักสูตร	20	29.95	2.645	20	35.30	2.618	13.403	0.000

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรก่อนเรียนเท่ากับ 29.95 และหลังเรียนเท่ากับ 35.30 แสดงให้เห็นว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่นมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในข้างต้น สามารถสรุปและอภิปรายผลโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการเปรียบเทียบทักษะการคิดวิเคราะห์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่นมีทักษะการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์นั้นนอกจากจะมีเป้าหมายในการสร้างทักษะทางสังคมให้แก่ผู้เรียนยังเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์ เพราะเมื่อผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มผู้เรียนจะต้องวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม ตลอดจนประเมินเนื้อหาที่ได้เรียนรู้ ดังคำกล่าวของทิสนา แชมมณี (2554) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่ต้องมีในการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ ได้แก่ 1) การฟังพาและเกื้อกูลกัน 2) การปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด 3) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของสมาชิกแต่ละคน 4) การใช้ทักษะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 5) การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม ซึ่งในองค์ประกอบที่ 5 ดังที่กล่าวไปข้างต้น ผู้สอนจะต้องกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และวิเคราะห์กระบวนการทำงานของกลุ่ม

วิเคราะห์พฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยให้กลุ่มของตนเองเกิดการเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับคำกล่าวของสตีเฟน ชวซเบิร์ก (2551) ที่ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์เป็นเทคนิคที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และศึกษาความรู้ตามความเหมาะสม ตลอดจนใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อสร้างองค์ความรู้ เชื่อมโยงความคิด และนำไปสู่ข้อสรุปของความรู้ใหม่ เมื่อวิเคราะห์กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละขั้นของเทคนิคจิ๊กซอว์ทำให้ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละขั้นส่งผลให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4** กระบวนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชันที่ส่งผลต่อทักษะการคิดวิเคราะห์

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Bloom, 1956)
ขั้นที่ 1 สร้างแรงจูงใจ	การวิเคราะห์ความสำคัญ
ขั้นที่ 2 จัดกลุ่มบ้านของเรา	การวิเคราะห์ความสำคัญ
ขั้นที่ 3 รับชิ้นส่วนจิ๊กซอว์	การวิเคราะห์ความสำคัญ
ขั้นที่ 4 เข้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ	การวิเคราะห์ความสำคัญ, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์, การวิเคราะห์หลักการ
ขั้นที่ 5 ถ่ายทอดความรู้สู่สมาชิกกลุ่ม	การวิเคราะห์ความสำคัญ, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์, การวิเคราะห์หลักการ
ขั้นที่ 6 ปฏิบัติภารกิจเพื่อทดสอบความเข้าใจ	การวิเคราะห์ความสำคัญ, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์, การวิเคราะห์หลักการ
ขั้นที่ 7 สรุปผลการเรียนรู้	การวิเคราะห์ความสำคัญ, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์, การวิเคราะห์หลักการ

เมื่อพิจารณาทักษะการคิดวิเคราะห์ที่เกิดแก่ผู้เรียนในแต่ละขั้นของกิจกรรมการเรียนรู้สะท้อนให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิดในทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปณดา รามไพบุลย์ และณวัชพงศ์ ไชยรัตน์ (2566) ที่ได้ศึกษา ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิ๊กซอว์ 2 ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณของผู้เรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์มาผนวกกับแนวคิดเกมพีเคชันจึงทำให้การเรียนรู้ของผู้เรียนถูกกระตุ้นให้เกิดการคิดวิเคราะห์ระหว่างปฏิบัติการตามหลักการของเกมที่ผู้สอนกำหนด ดังคำกล่าวของ Kapp (2012) ที่ได้กล่าวว่า แนวคิดแบบเกมของเกมพีเคชันนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการคิดเชื่อมโยงประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ

คำกล่าวของจุฑามาศ มีสุข (2558) ที่ได้กล่าวว่า แนวคิดเกมพีเคชันช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ และทักษะการคิด ตลอดจนพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ดังปรากฏในผลการวิจัยของ สุรชัช เทียนใช้ดี (2564) ที่ได้พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ตามแนวคิดเกมพีเคชัน วิชาวิทยาการคำนวณของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีคะแนนทดสอบความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเหตุให้นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชันมีทักษะการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรก่อนเรียนและหลังเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชัน พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชันมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์นั้นมีเป้าหมายให้ผู้เรียนร่วมมือกันเรียนรู้เพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ (ทิตินา แคมมณี, 2564) อีกทั้งกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละขั้นล้วนกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดทักษะการเรียนรู้และทำความเข้าใจเนื้อหาที่เรียนอย่างละเอียด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Slavin (1995) ที่ได้กล่าวว่า เทคนิคจิ๊กซอว์มีเนื้อหาเชิงบรรยายหรือเล่าเรื่องโดยผู้เรียนแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้ทำความเข้าใจเนื้อเรื่องที่กำหนดและได้รับหัวข้อที่ตนเองจะต้องศึกษาเรื่องราวอย่างละเอียดเพื่อกลับมายังกลุ่มของตนเองและอธิบายเนื้อหาส่วนดังกล่าวให้สมาชิกในกลุ่มฟัง และในตอนท้ายสมาชิกทุกคนจะต้องตอบคำถามเกี่ยวกับบทเรียนหรือทดสอบเพื่อทบทวนเนื้อหาที่ได้ปฏิบัติผ่านกิจกรรมจิ๊กซอว์ ดังนั้นผู้เรียนทุกคนต้องศึกษาหัวข้อของตนเป็นอย่างดีเพื่อช่วยสมาชิกกลุ่มทำคะแนนให้ได้ดีด้วย ผู้เรียนทุกคนจึงต้องพึ่งพาความรู้จากสมาชิกทุกคนเพื่อนำไปสู่การทำความเข้าใจเนื้อหา ดังผลการวิจัยของสุกัญญา ไชยเสนา (2566) ที่ได้จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์มาพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพย์ ลือชัยและสุพรรณิการ์ ปิยะรักษ์ (2568) ที่ได้พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคะแนนเฉลี่ยทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่จัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่สอนด้วยวิธีการบรรยาย และเมื่อนำแนวคิดของรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ผนวกกับแนวคิดเกมพีเคชัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่อาศัยกฎและกติกาของเกมมาใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเกมสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในเนื้อหาที่เรียนรู้และมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ซึ่งในการจัดกิจกรรมเรียนรู้นั้นผู้วิจัยได้สังเคราะห์กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละขั้นโดยดำเนินการเสริมแรงทั้งทางลบและทางบวก

ตลอดจนติดตามผลการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนพัฒนาขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Skinner (1971) การเรียนรู้ต้องมีลักษณะเข้าถึงง่ายและสามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ ผู้สอนควรมีการกำหนดรางวัลแก่ผู้เรียนที่สามารถปฏิบัติภารกิจได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีการติดตามพฤติกรรมและประเมินผลการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ Huang and Soman (2013) ที่กล่าวว่าเกมิฟิเคชันช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของงาน ดังผลการวิจัยของฮานีเฟส เจ๊ะอาลี (2568) ที่พบว่า การส่งเสริมพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเกมิฟิเคชันทำให้คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับปานกลางถึงดีมาก คะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างกลางภาค ปลายภาคและโดยรวมอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเรียนรู้กลางภาคและปลายภาคอยู่ในระดับดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) เมื่อพิจารณาเหตุผลข้างต้นจึงเป็นเหตุให้ในสัปดาห์ที่ 2 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาปรัชญาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันต้องอาศัยทักษะการพูดสื่อสารการพูดอธิบายของผู้เรียน จำเป็นอย่างยิ่งในขั้นที่ 5 ถ้ายทอดความรู้สู่สมาชิกกลุ่มที่ผู้เรียนต้องใช้ทักษะดังกล่าวอธิบายองค์ความรู้ให้สมาชิกในกลุ่มผู้สอนจึงควรส่งเสริมพัฒนาทักษะดังกล่าวก่อนการจัดการเรียนรู้
2. การบริหารจัดการจำนวนสมาชิกกลุ่มมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพราะฉะนั้นผู้สอนจึงควรเตรียมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในกรณีที่ผู้เรียนมาเรียนไม่ครบตามจำนวนที่วางแผนเอาไว้ อาทิ อนุมัติให้บางกลุ่มมีจำนวนสมาชิกเกินมา 1 คน
3. ผู้สอนควรศึกษาความสนใจและความถนัดของผู้เรียนก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การออกแบบเกมที่สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในขั้นที่ 6 ปฏิบัติภารกิจเพื่อทดสอบความเข้าใจ ผู้สอนควรเลือกกิจกรรมเกมที่สอดคล้องกับเนื้อหาและทักษะที่ต้องการพัฒนา และเป็นกิจกรรมที่ไม่ใช้เวลามากเกินไปเพื่อที่จะมีเวลาให้ผู้เรียนได้สรุปผลการเรียนรู้ในขั้นตอนที่ 7
2. ควรศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันในรายวิชาอื่น ๆ หรือระดับชั้นอื่น ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนต่อไป
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลมาจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคจิ๊กซอว์และแนวคิดเกมิฟิเคชัน เช่น ทักษะทางสังคม ความพึงพอใจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (29 ธันวาคม 2564). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566*.  
[http://bic.moe.go.th/images/stories/pdf/Education\\_Management\\_Policy\\_of\\_the\\_Ministry\\_of\\_Education\\_\\_2566\\_20-1-2565.pdf](http://bic.moe.go.th/images/stories/pdf/Education_Management_Policy_of_the_Ministry_of_Education__2566_20-1-2565.pdf).
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- จุฬามาศ มีสุข. (2558). *การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมกรมการมีส่วนร่วมของผู้เรียน โดยใช้เทคนิคเกมพีเคชัน สำหรับผู้เรียนห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนอนุกุลนารี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนัดต์ พูนเดช และธนิศา เลิศพรกุลรัตน์. (2563). การศึกษานวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยแนวคิดเกมพีเคชัน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 22(2), 332-335.  
[https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal\\_nu/article/view/66651/54505](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/66651/54505)
- ชำนาญ ด่านคำ. (2560). *การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้สังคมเกมพีเคชันออนไลน์เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมกรมการเรียนรู้และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทิพย์ ลือชัย และสุพรรณิการ์ ปิยะรักษ์. (2568). ผลของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิ๊กซอว์ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์. *วารสารวิจัยการพยาบาลและการสาธารณสุข*, 5(1), e272450.
- ทิตนา แงมมณี. (2554). *ศาสตร์การสอน. องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 14)*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แงมมณี. (2561). *ศาสตร์การสอน. องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 22)*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แงมมณี. (2564). *ศาสตร์การสอน. องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25)*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. สุวีริยาสาส์น.
- ปณดา रामไพบูลย์ และณวัชพงศ์ ไชยรัตน์. (2566). ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิ๊กซอว์ 2 ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษา สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์. *วารสารพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรังสิต*, 17(2), 50-60.  
[https://jrtl.rsu.ac.th/files/issues/V17N2/345\\_20230707133518.pdf](https://jrtl.rsu.ac.th/files/issues/V17N2/345_20230707133518.pdf)
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2559). *หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. เข้า ออฟ เคอร์รี่มีสท์.

- พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข. (2560). *ทักษะ 7C ของครู 4.0* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2552). *การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาการวิจัย*. สุวีริยาสาส์น.
- วนิช สุภารัตน์. (2544). *ความคิดและความคิดสร้างสรรค์*. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศศิธร ช่วยสงค์. (2551). *เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยและทักษะการคิดพื้นฐานของผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิคจิ๊กซอว์กับแบบปกติ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2563). *ทฤษฎีการทดสอบแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สุกัญญา ไชยเสนา (2566). *การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิ๊กซอว์ ในรายวิชากฎหมายพาณิชย์ ของผู้เรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคหนองบัวลำภู* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรชัช เทียนไช้ดี. (2564). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ตามแนวคิดเกมมิฟิเคชัน วิชาวิทยาการคำนวณ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวิทย์ มูลคำ. (2547). *กลยุทธ์การสอนคิดวิเคราะห์*. ห้างหุ้นส่วน จำกัดภาพพิมพ์.
- สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย คำมูล. (2545). *19 วิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ*. ห้างหุ้นส่วน จำกัดภาพพิมพ์.
- ฮานีพะซ เจ๊ะอาลี. (2568). *การส่งเสริมพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเกมมิฟิเคชัน*. *วารสารการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้*, 5(2), 297-311.
- Aronson, E. (1978). *The Jigsaw Classroom*. Sage Publications.
- Bloom, B. S. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives*. David McKay Company.
- Fitz-Gibbon, C. T., & Morris, L. L. (1987). *How to design a program evaluation* (2<sup>nd</sup> ed). Sage Publications.
- Huang, W. H. Y., & Soman, D. (2013). *Gamification of education*. Research Report Series: Behavioral Economics in Action. <https://mybrainware.com/wp-content/uploads/2017/11/Gamification-in-Education-Huang.pdf>
- Kapp, K. M. (2012). *The Gamification of Learning and Instruction: Game-based Methods and Strategies for Training and Education*. Pfeiffer.

Lee, J. J., & Hammer, J. (2011). Gamification in Education: What, How, Why Bother?. *Academic Exchange Quarterly*, 15(2), 146.

Skinner, B. F. (1971). *Beyond freedom and dignity*. Knopf.

Slavin, R. E. (1990). *Cooperative Learning: Theory, Research and Practice*. Prentice - Hall.

Slavin, R. E. (1995). *Cooperative learning: Theory, research, and practice*. Allyn & Bacon.

Wang, Y., & Sun, S. (2010). Assessing beliefs, attitudes, and behavioral responses toward online advertising in three countries. *International Business Review*, 19(4), 333-344.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969593110000107>

Watson, G., & E. M. Glaser. (1964). *Watson-Glaser Analytical Thinking Appraisal Manual*. New York: Harcourt World.

Zichermann. (2015, October 6). *ABOUT: Gabe Zicherman*. Gamification Co.

<http://www.gamification.co/about-gamification-co/v>.

# บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption

## The Organizational Climate of Educational Institutions in the Digital Disruption Era

กิตติ สมอุมจารย์ และพระสุธีวชิรธรรม

Kitti Somumjarn and Phrasutheevajiradhumma

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Faculty of Education, Mahamakut Buddhist University Isan Campus

E-mail<sup>1</sup>: kittisumjarn@gmail.com

Date Received : 20 March 2025

Date Revised : 17 December 2025

Date Accepted : 17 December 2025

Date Published online : 27 March 2026

### บทคัดย่อ

บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาเป็นการรับรู้ของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงกฎระเบียบ ค่านิยมทางวัฒนธรรม และพฤติกรรมที่ปรากฏภายในองค์การ องค์ประกอบดังกล่าวมีอิทธิพลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อันนำไปสู่ประสิทธิผลโดยรวมของสถานศึกษา บทความฉบับนี้นำเสนอประเด็นหลัก 6 เรื่อง ได้แก่ 1) ความเป็นมาและความหมายของยุค Digital Disruption 2) ความสำคัญและผลกระทบของยุค Digital Disruption 3) ความหมายและความสำคัญของสถานศึกษา 4) ความหมายและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ 5) องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ และ 6) บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการและหน่วยงาน พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย รูปแบบการเป็นผู้นำ แนวทางการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ ระบบรางวัลและการประเมินผล การสื่อสารภายในองค์การ และการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งล้วนสะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายและโอกาสที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ดังนั้นบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบบรรยากาศองค์การในยุค Digital Disruption และเสนอแนวทางในการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการปรับตัวและการพัฒนาที่ยั่งยืนในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงเชิงดิจิทัล

<sup>1</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

**คำสำคัญ :** บรรยากาศองค์การ, สถานศึกษา, การปรับตัวขององค์การ, เทคโนโลยีดิจิทัล, ยุค Digital Disruption

### Abstract

The organizational climate of educational institutions reflects personnel's perceptions of their working environment, encompassing institutional rules, cultural values, and manifested behaviors. It influences attitudes, motivation, and performance, thereby affecting overall institutional effectiveness. This article reviews six key dimensions: (1) the conceptual background of the Digital Disruption era; (2) its significance and impacts; (3) the meaning and role of educational institutions; (4) the definition and importance of organizational climate; (5) its fundamental components; and (6) the organizational climate of educational institutions amid digital disruption. Based on scholarly literature and institutional reports, the study synthesizes critical components, including leadership, management approaches, interpersonal relationships, organizational values and culture, reward and evaluation systems, communication, and conflict management. These components reveal both challenges and opportunities arising from digital transformation. Based on a synthesis of concepts proposed by scholars and relevant organizations, the findings indicate that the key components of organizational climate include leadership style, management approaches, interpersonal relationships, organizational values and culture, reward and performance appraisal systems, internal communication, and conflict management. These components reflect both the challenges and opportunities arising from digital transformation. Therefore, this article aims to synthesize the components of organizational climate in the Digital Disruption era and to propose guidelines for developing an organizational climate that facilitates adaptation and sustainable development amid ongoing digital change.

**Keywords:** Organizational Climate, Educational Institution, Organizational Adaptation, Digital Technology, The Digital Disruption Era

## บทนำ

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการพลิกโฉมทางดิจิทัล (Digital Disruption) อย่างสมบูรณ์โดยเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) บิ๊กดาต้า (Big Data) เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Computing) และบล็อกเชน (Blockchain) ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม (Brynjolfsson & McAfee, 2014) เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการแต่ยังสร้างคุณค่าใหม่ให้กับผลผลิตส่งผลให้อุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งธุรกิจ การเงิน การศึกษา และสาธารณสุขต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายและโอกาสที่เกิดขึ้นองค์การที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะได้เปรียบในการแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืน ในขณะที่องค์การที่ไม่ปรับตัวอาจถูกแทนที่ด้วยนวัตกรรมใหม่ (Westerman et al., 2014)

ในภาคการศึกษาการพลิกโฉมทางดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนโดยนำไปสู่รูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและปรับแต่งได้ตามความต้องการของผู้เรียน อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงนี้ยังมาพร้อมกับความท้าทายสำคัญ เช่น ช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide), ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความจำเป็นในการพัฒนาทักษะใหม่ของครูและนักเรียน (Selwyn, 2017) ดังนั้นการศึกษาผลกระทบของ Digital Disruption ต่อภาคการศึกษาและการวิเคราะห์แนวทางการปรับตัวของสถาบันการศึกษาจึงเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับอนาคตที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี

สถาบันการศึกษาในฐานะองค์การหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ที่เอื้อต่อการพัฒนาวัฒนธรรมและการเรียนรู้จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงนี้ ซึ่งการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างส่งเสริมการสื่อสารและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์ความรู้จะช่วยเพิ่มศักยภาพของสถาบันการศึกษาในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ (Westerman et al., 2014)

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอผลการสังเคราะห์องค์ประกอบบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption โดยในช่วงแรก ผู้เขียนกล่าวถึงทัศนะเกี่ยวกับความเป็นมาและความหมาย ความสำคัญและผลกระทบของยุค Digital Disruption เพื่อศึกษาผลกระทบของการพลิกโฉมทางดิจิทัลต่อการศึกษา เศรษฐกิจ และสาธารณสุข รวมไปถึงความหมายและความสำคัญของสถานศึกษา จากนั้นจะกล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์การ (Organizational climate) เพื่อจะเชื่อมโยงถึงบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption และได้ทำการศึกษาทัศนะของนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การจากแหล่งข้อมูลทางวิชาการจำนวน 8 แหล่ง เพื่อนำมาสังเคราะห์องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption และสรุปนำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption ตามทัศนะของผู้เขียนอย่างเป็นระบบ

## ความเป็นมาและความหมายของยุค Digital Disruption

การพลิกโฉมทางดิจิทัล (Digital Disruption) เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทำให้องค์กรต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน แต่ยังส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเศรษฐกิจ การออกแบบระบบและการสร้างมูลค่าใหม่ แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมและสร้างโอกาสทางเลือกใหม่ ๆ แต่ก็เต็มไปด้วยความท้าทายที่ซับซ้อน ซึ่งองค์กรต้องจัดการให้ได้ ซึ่งความสำคัญของการพลิกโฉมทางดิจิทัล (Digital Disruption) อยู่ที่การบริหารการเปลี่ยนแปลง องค์กรที่สามารถควบคุมแรงตึงเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงและใช้โอกาสจากรูปแบบองค์กรใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถเติบโตได้อย่างมหาศาล ในขณะที่องค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวได้อาจประสบกับความล้มเหลวในที่สุด (Brodowicz, 2024) เพื่อให้ได้ความหมายที่เข้าใจยิ่งขึ้นของยุค Digital Disruption ซึ่ง Oxford College of Marketing (2023) ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า Digital Disruption คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและรูปแบบองค์กรใหม่ ๆ เทคโนโลยีและโมเดลทางองค์กรที่ล้ำสมัยเหล่านี้ สามารถส่งผลกระทบต่อคุณค่าของผลผลิตที่มีอยู่ในองค์กรนั้น ๆ คำว่า “Disruption” หรือ “การพลิกโฉม” ถูกใช้ในบริบทนี้เนื่องจากการเกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์บริการและธุรกิจดิจิทัลใหม่ ๆ ทำให้องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันสั่นคลอนและก่อให้เกิดความจำเป็นในการประเมินกลยุทธ์ทางองค์กรใหม่ ซึ่ง Martinez (2022) ได้กล่าวไว้ว่า Digital Disruption หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือการขัดจังหวะอย่างรุนแรง ที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมหรือองค์กรต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรแบบดั้งเดิม และการสร้างแนวทางใหม่ ๆ นอกจากนี้ Tucci (n.d.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ CIO/IT ของ TechTarget ได้ให้ความหมายและสาเหตุของการก้าวเข้าสู่ Digital Disruption ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่และรูปแบบองค์กรใหม่ส่งผลกระทบต่อคุณค่าของผลผลิตที่มีอยู่เดิม การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของการใช้อุปกรณ์พกพาทั้งเพื่อการใช้งานส่วนบุคคลและการทำงาน ซึ่งบางครั้งถูกเรียกว่า consumerization of IT ได้เพิ่มศักยภาพของการเปลี่ยนแปลงแบบ Digital Disruption ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้ว Digital Disruption มักเกิดขึ้นภายหลังนวัตกรรมดิจิทัล (Digital Innovation) เช่น Big Data, Machine Learning, Internet of Things (IoT) หรือแนวโน้มการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน (BYOD - Bring Your Own Device) นวัตกรรมดิจิทัลเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในวิธีที่องค์กรสร้างสินค้าและบริการ ผลิตภัณฑ์ทางการตลาดและประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ด้านดิจิทัลนี้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคล องค์กร หรือสังคมโดยรวม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ยุคแห่งการพลิกโฉมทางดิจิทัล (Digital Disruption Era) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและรูปแบบองค์กรใหม่ ส่งผลกระทบต่อคุณค่าของผลผลิตทำให้องค์กรต้องปรับตัวซึ่งอุตสาหกรรมและองค์กรต่าง ๆ เช่น ด้านธุรกิจ การเงิน การศึกษา และสาธารณสุข ล้วนได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้ องค์กรที่สามารถปรับตัวได้จะมีโอกาสเติบโต ในขณะที่องค์กรที่ไม่เปลี่ยนอาจถูกแทนที่ ดังนั้นการพลิกโฉมทางดิจิทัล (Digital Disruption) จึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายในยุคดิจิทัล

## ความสำคัญและผลกระทบของยุค Digital Disruption

ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกด้านของชีวิตการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างที่เรียกว่า Digital Disruption ได้ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อหลายภาคส่วนซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปิดโอกาสใหม่ ๆ ในการเรียนรู้พัฒนานวัตกรรมและยกระดับคุณภาพผลผลิตขององค์กร อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงนี้ไม่ได้มีเพียงข้อดีเท่านั้น แต่ยังมีมาพร้อมกับความท้าทายที่ต้องปรับตัวอย่างรอบคอบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้เขียนมีความสนใจในการศึกษาผลกระทบของ Digital Disruption โดยแบ่งผลกระทบออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 **ผลกระทบด้านการศึกษา** ซึ่ง Prime-Essay.Net (n.d.) กล่าวว่า Digital Disruption กำลังเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาทั่วโลก โดยเทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสใหม่ ๆ ในการเรียนรู้แต่ก็สร้างความท้าทายที่ต้องปรับตัว ซึ่งมีความสำคัญและผลกระทบดังนี้ 1) การเรียนรู้มีความหลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น ผู้เรียนสามารถเลือกเส้นทางที่ตรงกับความสนใจและเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ผ่านเครื่องมือดิจิทัล 2) เทคโนโลยีช่วยให้การเรียนรู้สะดวกและเข้าถึงง่ายแต่การใช้มากเกินไปอาจลดทอนทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะทางสังคม 3) ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นประเด็นสำคัญต้องมีมาตรการเข้มงวดเพื่อปกป้องข้อมูล 4) ผู้เรียนมีอิสระมากขึ้นแต่ต้องรับผิดชอบจัดการการเรียนรู้ของตนเอง และ 5) เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ด้านที่ 2 **ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ** ซึ่ง Kromme (2024) ได้กล่าวไว้ว่า การพลิกโฉมทางดิจิทัลต่อภาคเศรษฐกิจเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพลิกโฉมทางดิจิทัลซึ่งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ การดำเนินงานการแข่งขัน และการสร้างนวัตกรรม ซึ่งมีความสำคัญและผลกระทบดังนี้ 1) การพลิกโฉมทางดิจิทัลได้บีบบังคับให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อเทคโนโลยีใหม่และรูปแบบธุรกิจใหม่ มิฉะนั้นอาจเสี่ยงต่อการล้มหลังคู่แข่ง 2) การเปลี่ยนแปลงนี้ได้สร้างโอกาสใหม่ให้แก่ภาคธุรกิจในการเข้าถึงลูกค้าปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความแตกต่างในตลาด และ 3) ภาคธุรกิจที่ยอมรับและปรับตัวเข้ากับการพลิกโฉมทางดิจิทัลสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปและคาดการณ์แนวโน้มของอุตสาหกรรมล่วงหน้า และ ด้านที่ 3 **ผลกระทบด้านสาธารณสุข** ซึ่ง Prasad (n.d.) กล่าวว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีกำลังกำหนดทิศทางของอุตสาหกรรมสุขภาพโดยใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาผู้ป่วย ซึ่งมีความสำคัญและผลกระทบดังนี้ 1) ปัญญาประดิษฐ์ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการวินิจฉัยโรคและการรักษา 2) เทเลเมดิซินให้บริการทางการแพทย์ทางออนไลน์ช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาได้สะดวกขึ้น 3) การวิเคราะห์ข้อมูลช่วยปรับปรุงการตัดสินใจและจัดสรรทรัพยากร 4) อุปกรณ์สวมใส่ เช่น สมาร์ทวอตช์ ช่วยติดตามสุขภาพแบบเรียลไทม์ และ 5) บล็อกเชน เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลสุขภาพการพลิกโฉมทางดิจิทัลนี้ทำให้ระบบสุขภาพมีประสิทธิภาพปลอดภัย และตอบสนองความต้องการผู้ป่วยได้ดีขึ้นในยุคดิจิทัล

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญและผลกระทบของการพลิกโฉมทางดิจิทัล (Digital Disruption) ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อการศึกษา เศรษฐกิจ และสาธารณสุข ในด้านการศึกษาเทคโนโลยีทำให้การเรียนรู้มีความยืดหยุ่นและเป็นรายบุคคลมากขึ้น แต่ก็ท้าทายในเรื่องทักษะการคิดวิเคราะห์และ

ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ด้านเศรษฐกิจ ซึ่งธุรกิจที่ปรับตัวใช้เทคโนโลยีจะได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะที่ธุรกิจที่ไม่ปรับตัวอาจถูกแทนที่ สำหรับด้านสาธารณสุขการใช้เทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ เทเลเมดิซีน และบล็อกเชน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการให้บริการทางการแพทย์ ดังนั้น การพลิกโฉมทางดิจิทัลจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้สูงสุด และลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้น

### ความหมายและความสำคัญของสถานศึกษา

สถานศึกษาเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคมในทุกมิติ ทั้งด้านสติปัญญา จิตใจ และสังคม โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งบ่มเพาะองค์ความรู้ ค่านิยม และทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในทุกช่วงวัย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพและสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ผู้เขียนได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทางวิชาการ และเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ เพื่อนำเสนอความหมายและความสำคัญของสถานศึกษา ดังนี้ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 4 ให้ความหมายของสถานศึกษา หมายถึง สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ วิทยาลัย สถาบัน มหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานทางการศึกษาหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา นอกจากนี้ สถานศึกษายังครอบคลุมถึงองค์การหรือสถานประกอบการที่มุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนในระบบ และการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แก่ผู้เรียนในช่วงวัยต่าง ๆ ซึ่งเปิดสอนหลักสูตรทางวิชาการที่หลากหลาย รวมถึงการมอบปริญญาและประกาศนียบัตร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านการศึกษาและเป้าหมายทางอาชีพที่แตกต่างกัน (ProctorEdu, n.d.) สอดคล้องกับนิยามของ Statistics Finland (n.d.) ซึ่งระบุว่า สถาบันการศึกษาเป็นหน่วยงานทางการบริหารที่มีผู้บริหารสถานศึกษา ทำหน้าที่เป็นนายจ้าง มีบุคลากรทางการศึกษา เช่น ครูและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารทางการศึกษา ดำเนินการภายใต้กฎหมายและหลักสูตรระดับชาติ และได้รับการสนับสนุนหรือกำกับดูแลจากภาครัฐ ทั้งนี้สถาบันการศึกษามีได้หมายถึงเพียงอาคารสถานที่ทางกายภาพเท่านั้น จากแนวคิดดังกล่าว สถานศึกษา (Educational Institutions) จึงหมายถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาและมอบประสบการณ์การเรียนรู้แก่ผู้เรียนในทุกช่วงวัย ครอบคลุมทั้งโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย และศูนย์การเรียนรู้ของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการภายใต้กฎหมาย หลักสูตร และระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน ทั้งนี้ สถานศึกษาไม่ได้จำกัดอยู่เพียงสถานที่ทางกายภาพ แต่ยังหมายถึงองค์การที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทางวิชาการและวิชาชีพของผู้เรียน

นอกจากนี้ สถาบันการศึกษายังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาทางปัญญา การแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนการพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และการแก้ปัญหา อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่เอื้อต่อการพัฒนาทั้งในระดับบุคคลและสังคม โดยสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีทางอารมณ์ และเสริมสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบข้อบังคับทางการศึกษา

เพื่อรับรองคุณภาพและความรับผิดชอบในการจัดการศึกษา (ProctorEdu, n.d.) ซึ่งในระดับโรงเรียน สถานศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเด็กในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสติปัญญา คุณธรรมและจริยธรรม สังคม และอารมณ์ โรงเรียนเป็นแหล่งหล่อหลอมให้ผู้เรียนเติบโตเป็นพลเมืองที่มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการเผชิญกับความท้าทายในอนาคต นอกจากการจัดการเรียนรู้ทางวิชาการแล้ว โรงเรียนยังมีบทบาทในการปลูกฝังค่านิยมที่พึงประสงค์ ความเคารพต่อผู้อื่น และความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นที่มีภูมิหลังแตกต่างกันช่วยส่งเสริมมุมมองที่กว้างขึ้น การยอมรับความแตกต่าง และการพัฒนาทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Mehra, n.d.) ในขณะเดียวกัน สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษามีบทบาทเป็นเสาหลักสำคัญของสังคมมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีส่วนช่วยในการพัฒนาสังคม การเติบโตทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างองค์ความรู้ (Eoin, 2023) มหาวิทยาลัยยังเอื้อให้บุคคลได้พัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ และสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับโลก ส่งผลให้เกิดความตระหนักและความปรารถนาที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม แม้จะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นและทางเลือกด้านการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น แต่การศึกษาระดับอุดมศึกษายังคงเป็นการลงทุนที่มีคุณค่าสำหรับเยาวชน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สถานศึกษา (Educational Institutions) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษาและมอบประสบการณ์การเรียนรู้แก่ผู้เรียนในทุกช่วงวัย ครอบคลุมทั้งโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยดำเนินการภายใต้กฎหมายและหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง นอกจากการให้ความรู้ทางวิชาการแล้ว สถานศึกษายังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะทางสังคมของผู้เรียน ทั้งนี้ สถานศึกษาไม่เพียงเป็นแหล่งเรียนรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนสังคมและสร้างโอกาสทางอาชีพ แม้จะมีทางเลือกด้านการศึกษาอื่น ๆ เพิ่มขึ้น การศึกษาในระบบยังคงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเยาวชนและสังคมโดยรวมอย่างยั่งยืน

### ความหมายและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในแง่กายภาพและจิตใจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม ทักษะ และแรงจูงใจของบุคลากรในองค์การ ซึ่งองค์การแต่ละแห่งมีบรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งเกิดจากการบริหารจัดการ วัฒนธรรม และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์การ บรรยากาศที่ดีช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากร ในขณะที่บรรยากาศที่ไม่ดีอาจส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจและลดประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น การสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งธนะพงษ์ วังทะพันธ์ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์การทำให้เกิดเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ สอดคล้องกับ ชนัตพร เขี่ยมหาญ (2562) และกิริชัญญา ของโพธิ์ (2565) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นเอกลักษณ์

ของแต่ละองค์การมักสะท้อนให้เห็นถึงความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรมของคนในองค์การที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีผลต่อทัศนคติพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละแห่ง นอกจากนี้บรรยากาศองค์การตามทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานจากต่างประเทศ ผู้เขียนจึงได้นำเสนอความหมายและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ ดังนี้ Jay (n.d.) เป็นนักเขียนและผู้เขียนหนังสือตีพิมพ์ระดับนานาชาติ ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ในระยะยาวของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมของ องค์การที่พวกเขาทำงานอยู่ คุณอาจนึกถึงบรรยากาศองค์การว่าเป็นสิ่งที่คล้ายกับบุคลิกภาพ แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน และแต่ละองค์การก็มีบรรยากาศองค์การที่เป็นเอกลักษณ์เช่นกัน สิ่งนี้สะท้อนผ่านลักษณะและคุณสมบัติต่าง ๆ ที่พนักงานรับรู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในที่ทำงานในหลายมิติ เช่น ความสัมพันธ์ การมีอิสระ และโครงสร้างขององค์การ โดยบรรยากาศองค์การตามทัศนะของ Indeed for employers (2024) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ช่วยให้คนหางานได้ง่ายขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีทันสมัยและให้ความสำคัญกับผู้หางานเป็นหลัก ทำให้ผู้คนจำนวนมากได้งาน Indeed ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การ โดยสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานต่อประสบการณ์ที่ได้รับ และเกี่ยวข้องกับอารมณ์โดยรวมที่พนักงานมีต่อการทำงานในองค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทัศนะของ Culture Partners (2024) ซึ่งบริษัท Culture Partners ช่วยให้องค์การต่าง ๆ สร้างวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับความต้องการและเป้าหมายขององค์การนั้น ๆ โดยเน้นที่การปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ให้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่าเป็นอารมณ์ ทัศนคติ และบุคลิกภาพโดยรวมขององค์การ เปรียบเสมือนบรรยากาศหรือความรู้สึกเฉพาะตัวที่คุณสัมผัสได้เมื่อก้าวเข้าสู่ที่ทำงาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์การ และตามทัศนะของ Goswami (2024) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดเนื้อหา (Content Marketing Specialist) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงกฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติ กระบวนการ และนิสัยประจำวัน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในองค์การ บรรยากาศนี้สะท้อนถึงความประทับใจในระยะยาวที่พนักงานมีต่อบรรยากาศในที่ทำงานและวัฒนธรรมโดยรวมขององค์การ ดังนั้น บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงกฎเกณฑ์ วัฒนธรรม และพฤติกรรมที่แสดงออกในองค์การ ซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ ทัศนคติ และความประทับใจของพนักงานที่มีต่อองค์การ

นอกจากนี้ บรรยากาศองค์การยังมีความสำคัญต่อผลผลิตขององค์การอีกด้วย ซึ่งมีนักวิชาการและหน่วยงาน ได้ให้ทัศนะของความสำคัญไว้ว่า บรรยากาศองค์การมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์การที่เป็นบวก ซึ่งนำไปสู่พนักงานมีความสุขมีแรงจูงใจและมีประสิทธิภาพสูง หรืออาจมีบรรยากาศองค์การที่เป็นลบ ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกเครียดและไม่พึงพอใจ ถ้าองค์การมีบรรยากาศองค์การเชิงบวก ผลผลิตขององค์การจะเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของบรรยากาศองค์การ (Indeed for employers, 2024) นอกจากนี้ บรรยากาศองค์การยังสามารถสะท้อนผ่านลักษณะทางกายภาพและความรู้สึกของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติต่อผู้มาเยือนและพนักงานใหม่ รวมถึงประสบการณ์ส่วนตัวของพนักงาน และบรรยากาศองค์การยังขึ้นตรงกับวัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมที่พนักงานร่วมกันแสดงออก

(Goswami, 2024) และบรรยากาศนี้ส่งผลต่อความสะอาดสบาย แรงจูงใจ และความร่วมมือของพนักงาน โดยทำหน้าที่เป็นฉากหลังที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงานในแต่ละวัน (Culture Partners, 2024) ดังนั้น บรรยากาศองค์การมีความสำคัญและส่งผลต่อแรงจูงใจ ความสุข และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยอาจเป็นบรรยากาศองค์การเชิงบวกที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและผลผลิตหรือเป็นบรรยากาศองค์การเชิงลบที่ก่อให้เกิดความเครียดและความไม่พอใจ ทั้งนี้บรรยากาศองค์การยังเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์การและประสบการณ์ร่วมของพนักงานในชีวิตการทำงานประจำวัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ (Organization Climate) เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งรวมถึงกฎเกณฑ์ วัฒนธรรม และพฤติกรรมที่ส่งผลต่ออารมณ์และทัศนคติของพนักงาน โดยบรรยากาศที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจ ความสุข และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากเป็นบรรยากาศเชิงลบอาจก่อให้เกิดความเครียดและความไม่พอใจ ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงมีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคคลและองค์การโดยเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์การและประสบการณ์ร่วมของพนักงานในแต่ละวัน

### องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสุขของพนักงานภายในองค์การ โดยองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น รูปแบบการเป็นผู้นำ ระบบรางวัล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และค่านิยมขององค์การ ล้วนมีบทบาทในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาทั้งบุคคลและทีม การเข้าใจและปรับใช้องค์ประกอบเหล่านี้อย่างเหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ซึ่งผู้เขียนได้ประมวลทัศนะของนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ ผู้เขียนจึงขอเสนอ ดังนี้

Groom (2024) เป็นนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (I/O Psychologist) และนักยุทธศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ (HR Strategist) และมีความเชี่ยวชาญในการวางแผนกลยุทธ์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศองค์การมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่ร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ข้อ ได้แก่ 1) รูปแบบการเป็นผู้นำ การมีวิสัยทัศน์ชัดเจนและส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดเผยมองการสร้างบรรยากาศที่ดี การพัฒนาทักษะผู้นำ เปิดรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของพนักงาน การเพิ่มความรู้สึกการมีส่วนร่วมในองค์การ 2) ระบบรางวัลที่เป็นธรรม ความยุติธรรมและเหมาะสมกับผลการทำงาน ช่วยสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ หากระบบไม่ยุติธรรมอาจส่งผลเชิงลบต่อความรู้สึกของพนักงานและการยอมรับความสำเร็จของพนักงานในรูปแบบที่หลากหลาย 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การส่งเสริมความเห็นอกเห็นใจ ช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการส่งเสริมกิจกรรมทีมเวิร์คหรือกิจกรรมสนทนาร่วมกัน 4) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การสนับสนุนและจัดการปัญหาอย่างโปร่งใส การแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว และการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ การสนับสนุนการใช้

เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และ 5) ค่านิยมขององค์กร การมีบรรทัดฐานที่ชัดเจนช่วยกำหนดพฤติกรรม และสร้าง “บุคลิกภาพ” ขององค์กร และการสร้างแนวทางปฏิบัติและพฤติกรรมร่วมกัน และการนำค่านิยมของ องค์กรไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ

Jay (n.d.) เป็นนักเขียนที่เชี่ยวชาญด้าน HR (Human Resources - ทรัพยากรบุคคล) และเธอเคย เขียนให้กับสื่อสิ่งพิมพ์หลายแห่ง รวมถึง HuffPost กล่าวไว้ว่า องค์กรมักจะมีลักษณะของบรรยากาศองค์กร ผสมผสานกันหลายประเภท ซึ่งประเภทของบรรยากาศองค์กรที่พบได้บ่อย ได้แก่ 1) บรรยากาศที่เน้น บุคลากร (People-oriented climate) วัฒนธรรมองค์กรที่มีค่านิยมหลักมุ่งเน้นไปที่การดูแลพนักงานและ ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของพวกเขา 2) บรรยากาศที่เน้นกฎระเบียบ (Rule-oriented climate) วัฒนธรรม องค์กรที่มีโครงสร้างและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และ ให้ความสนใจกับรายละเอียดจากทุกคนในองค์กร 3) บรรยากาศที่เน้นนวัตกรรม (Innovation-oriented climate) วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งมั่นพัฒนาและนำวิธีการทำงานหรือกระบวนการใหม่ ๆ มาใช้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานมีแนวคิดสร้างสรรค์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นนวัตกรรม และ 4) บรรยากาศที่เน้น เป้าหมาย (Goal-oriented climate) วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมและการปรับปรุง รายละเอียดของกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

Integral (2022) กล่าวไว้ว่า องค์กรประกอบ 9 ประการของบรรยากาศองค์กรที่ดีเยี่ยม ได้แก่

- 1) แนวทาง/รูปแบบการบริหารจัดการ (Management orientation/style)
- 2) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interactions)
- 3) โครงสร้างภาวะผู้นำ (Type of leadership structure)
- 4) ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Concern for employees)
- 5) ระดับของความไว้วางใจและการควบคุม (Degree of trust and control)
- 6) เสรีภาพของบุคคล (Individual freedom)
- 7) การยอมรับความเสี่ยง (Risk-taking)
- 8) ระบบประเมินผล/รางวัล (Appraisal/reward system)
- และ 9) กระบวนการจัดการความขัดแย้ง (Conflict resolution)

Denti (n.d.) เป็นนักศึกษาปริญญาเอกด้านจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัย Gothenburg และเป็นทีปรีक्षा ให้กับบริษัท Prospero Technology Management กล่าวไว้ว่า องค์กรประกอบ 6 ประการของบรรยากาศเชิง สร้างสรรค์ ซึ่งได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งองค์กรประกอบมี 6 ข้อ ดังนี้ 1) ความท้าทาย (Challenge) งานที่ซับซ้อน ท้าทาย และน่าสนใจสามารถกระตุ้น แรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตาม มีข้อควรระวังที่สำคัญ งานและ เป้าหมายไม่ควรท้าทายจนเกินไปจนกลายเป็นอุปสรรค 2) การอภิปรายเชิงปัญญา (Intellectual debate) การนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่อาจมีหลายวิธีในการแก้ไข การเปิดโอกาสให้มุมมองที่หลากหลายถูกนำเสนอ

และความรู้สึกปลอดภัยที่จะนำเสนอแนวคิดที่ดีที่สุด 3) ความยืดหยุ่นและการยอมรับความเสี่ยง (Flexibility and risk-taking) องค์การควรเปิดกว้างต่อความเสี่ยง สนับสนุนการทดลอง และยอมรับความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์ 4) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top management support) การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีอยู่สองรูปแบบ ได้แก่ การสนับสนุนเชิงวาจากรรม เป็นการที่ผู้บริหารสื่อสารค่านิยมที่ส่งเสริมให้นวัตกรรม ความเสี่ยง และการทดลองได้รับการยอมรับ และการสนับสนุนเชิงปฏิบัติเป็นปริมาณทรัพยากร เช่น งบประมาณ เวลา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้บริหารยินดีลงทุนเพื่อให้นวัตกรรมเกิดขึ้น 5) ความสัมพันธ์เชิงบวกกับหัวหน้างาน (Positive supervisor relations) การสนับสนุนไอเดียใหม่ ๆ การสนับสนุนจะรับฟังแนวคิดให้ข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้มีการทดลอง การยอมรับและให้รางวัลแก่ความพยายามด้านความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นทางการ และ 6) การแลกเปลี่ยนเชิงบวกระหว่างบุคคล (Positive interpersonal exchange) การที่สมาชิกในทีมรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายใต้เป้าหมายร่วมกัน การมีความสามัคคีในทีม การสื่อสารเชิงบวกกับทีม การยอมรับมุมมองที่แตกต่างของแต่ละบุคคลในทีม

UKEs says (2018) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญที่รวมกันเป็นบรรยากาศขององค์การ ได้แก่ 1) อิสระของบุคคล (Individual Autonomy) การมีอิสระในการบริหารจัดการตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจ และการเสรีภาพของบุคคลในการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง 2) โครงสร้างตำแหน่งงาน (Position Structure) การที่เป้าหมายของงานและวิธีการดำเนินงานได้รับการควบคุมโดยตรง ความเป็นทางการ และการรวมศูนย์อำนาจในองค์การ 3) แนวทางการให้รางวัล (Reward Orientation) การให้รางวัลแก่บุคคลสำหรับความขยันหมั่นเพียรหรือความสำเร็จ การมีแนวทางการให้รางวัล การได้รับแรงจูงใจจะทำให้การทำงานได้ดีขึ้นและได้รับผลตอบแทนจากผลงานที่ดี 4) แนวทางการมุ่งเน้นงาน (Task Orientation) การมุ่งเน้นไปทำงานเป็นหลัก การเป็นผู้นำจะมีลักษณะเผด็จการ และพนักงานจำเป็นต้องเร่งทำงานให้เร็วขึ้นเพื่อให้ถูกใจผู้บริหาร 5) แนวทางการมุ่งเน้นความสัมพันธ์ (Relations Orientation) สร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน การเอื้อเฟื้อและให้การสนับสนุนความต้องการและความมุ่งหวังของพนักงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและความร่วมมือในทีม 6) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความรู้สึกมีความสุขหากลักษณะงานเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรมของตนเอง 7)ขวัญและกำลังใจ (Morale) ความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ของสมาชิกองค์การที่มีต่อองค์การ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หากขวัญกำลังใจสูงองค์การจะมีบรรยากาศของความร่วมมือ แต่หากขวัญกำลังใจต่ำจะเกิดความขัดแย้งความไม่ร่วมมือ และอาจไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ 8) การควบคุม (Control) มีความเข้มงวด (rigid) หรือมีความยืดหยุ่น (flexible) หากระบบควบคุมเข้มงวด องค์การจะมีลักษณะเป็นทางการและเป็นระบบราชการ ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการควบคุมตนเองได้น้อยมาก

Geeks for Geeks (2023) เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ยอดนิยมสำหรับผู้ที่ต้องการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และการเขียนโปรแกรม ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศขององค์การ เป็นแนวคิดที่มีหลายแง่มุมโดยมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การสะท้อนให้เห็นถึงองค์ประกอบหลากหลายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะกำหนดลักษณะของบรรยากาศภายในองค์การ องค์ประกอบเหล่านี้ ได้แก่ 1) รูปแบบภาวะ

ผู้นำ (Leadership Style) แนวทางการบริหารและการจัดการภายในองค์กร รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุน 2) การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารที่มีความชัดเจนของข้อมูล ที่มาจากฝ่ายบริหาร และคุณภาพของการสื่อสารระหว่างพนักงาน 3) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจของพนักงานต่อ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง หากพนักงานมีความสุขและมีแรงจูงใจจะส่งผลในเชิงบวกต่อบรรยากาศองค์กร 4) การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Resolution) แนวทางที่ องค์กรใช้ในการแก้ไขข้อขัดแย้งและความไม่ลงรอยกันภายในองค์กร 5) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ (Teamwork and Collaboration) ความสามารถในการทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือกัน และการสนับสนุนกัน ระหว่างพนักงาน มีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม 6) ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดี (Safety and Well-being) ความปลอดภัยทางกายภาพและความปลอดภัยทางจิตใจ การมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจาก การคุกคาม และมีวัฒนธรรมที่เปิดกว้าง 7) การให้การยอมรับและให้รางวัล (Recognition and Rewards) วิธีที่องค์กรให้การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงาน การให้รางวัลที่เป็นธรรมและสม่าเสมอ 8) สมดุลระหว่างชีวิต และการทำงาน (Work-Life Balance) สนับสนุนให้พนักงานสามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและงานได้ดีจะ ช่วยลดความเครียดของพนักงาน 9) ความหลากหลายและการอยู่ร่วมกัน (Diversity and Inclusion) ส่งเสริม ความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่าง มีวัฒนธรรมที่เปิดกว้างและเป็นมิตร 10) การให้ข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับผลการทำงาน (Performance Feedback) การให้ความถี่ของการให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลต่อผลการทำงาน ของพนักงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์สามารถช่วยให้พนักงานพัฒนาและเพิ่ม แรงจูงใจ 11) ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Values and Culture) ค่านิยมและวัฒนธรรมของ องค์กรสอดคล้องกับความเชื่อและความคาดหวังของพนักงาน 12) นโยบายและระเบียบปฏิบัติขององค์กร (Organizational Policies and Procedures) ความชัดเจนและความเป็นธรรมของ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ ขององค์กร การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการดำเนินการทางวินัย 13) การให้อำนาจแก่พนักงาน (Employee Empowerment) พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจและสามารถมีส่วนร่วมในการทำงานของตนเอง การส่งเสริมให้มีสิทธิ์ตัดสินใจและมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน 14) ความมั่นคงในงาน (Job Security) มั่นคงใน หน้าที่การงาน และความเสถียรภาพขององค์กร และ 15) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การเปิดโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานจะมีแรงจูงใจมาก ขึ้นและบรรยากาศองค์กรจะดีขึ้น

Cruz (2024) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญของบรรยากาศองค์กร ได้แก่ 1) รูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) วิธีที่ ผู้นำ สื่อสาร สนับสนุน และชี้แนะแนวทางให้กับพนักงาน 2) การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารที่เปิดกว้าง โปร่งใส และซื่อสัตย์ ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือ ภายในองค์กร 3) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) สภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตวิทยาใน การทำงานรวมถึงสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความปลอดภัย และความเคารพซึ่งกันและกัน และ 4) การให้ การยอมรับและรางวัล (Recognition and Reward) การยกย่องและให้รางวัลสำหรับผลงานของพนักงานช่วย สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อแรงจูงใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

The Intact One (2024) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบทั้ง 6 ข้อนี้มีความเชื่อมโยงและส่งผลกระทบต่อการสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีจึงต้องให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข มีแรงจูงใจ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) แนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหาร (Management Practices) การมีภาวะผู้นำและการสนับสนุนองค์การ การสื่อสารที่โปร่งใส การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และการตัดสินใจที่สอดคล้องกัน 2) รูปแบบการสื่อสาร (Communication Styles) การสื่อสารที่เปิดเผยและซื่อสัตย์จะส่งเสริมความไว้วางใจและความร่วมมือ การสื่อสารที่ชัดเจน เคารพ และสม่ำเสมอ 3)ขวัญและกำลังใจของพนักงาน (Employee Morale) การที่พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า มีแรงจูงใจ และพึงพอใจกับงานของพวกเขา ในทางกลับกันขวัญและกำลังใจที่ต่ำ เช่น การขาดการยอมรับ การขาดการสนับสนุน หรือสภาพการทำงานที่ไม่ดี 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) พื้นที่ทำงานทางกายภาพที่สะดวกสบายและปลอดภัยรวมถึงบรรยากาศที่สนับสนุน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นลบมีลักษณะของความเครียดและความไม่สบายซึ่งอาจบั่นทอนความเป็นอยู่และประสิทธิภาพของพนักงาน 5) ค่านิยมขององค์การ (Organizational Values) ค่านิยมและบรรทัดฐานของคนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ เช่น ความซื่อสัตย์ นวัตกรรม และการทำงานเป็นทีม มักจะมีความเหนียวแน่นและเป็นบวกมากขึ้น และการรับรู้ค่านิยมขององค์การสอดคล้องกับค่านิยมของตนเองจะช่วยส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและความผูกพัน และ 6) ระบบการให้การยอมรับและรางวัล (Recognition and Reward Systems) วิธีการให้การยอมรับและให้รางวัลผลงานอย่างเป็นธรรมและสม่ำเสมอ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การมีองค์ประกอบหลากหลายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรและความสำเร็จขององค์การ หากองค์การสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีได้ก็จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรส่งผลให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน ซึ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบดังนี้ 1) รูปแบบการเป็นผู้นำ (Leadership Style) 2) แนวทางการบริหารจัดการ (Management Practices) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) 4) ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Values & Culture) 5) ระบบรางวัลและการประเมินผล (Reward and Recognition System) 6) การสื่อสารภายในองค์การ (Communication) และ 7) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Resolution)

### บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption

บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption ซึ่งผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) จากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานจำนวน 8 แห่ง ดังกล่าวข้างต้น จำแนกประเด็นที่แสดงถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption ของแต่ละแหล่ง ซึ่งเมื่อนำมาสังเคราะห์โดยการจัดกลุ่ม (grouping) ประเด็นที่มีความหมายคล้ายคลึงเข้าด้วยกัน ได้ประเด็นหลักที่แสดงถึงบรรยากาศองค์การ จำนวน 7 องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางสังเคราะห์ประเด็นแสดงถึงบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption

บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption	Geeks for Geeks (2023)	UKEssays. (2018)	Denti (n.d.)	Integral (2022)	Jay (n.d.)	Groom (2024)	Cruz (2024)	The Intact One (2024)
1. รูปแบบการเป็นผู้นำ (Leadership Style)	✓			✓		✓	✓	✓
2. แนวทางการบริหารจัดการ (Management Practices)				✓				✓
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)	✓	✓	✓	✓		✓		
4. ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Values and Culture)	✓			✓	✓	✓		✓
5. ระบบรางวัลและการประเมินผล (Reward and Recognition System)	✓	✓		✓		✓	✓	✓
6. การสื่อสารภายในองค์การ (Communication)	✓			✓		✓	✓	✓
7. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Resolution)	✓			✓				

สถานศึกษาในยุค Digital Disruption ต้องเผชิญกับความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับตัวของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับยุคสมัยนี้จำเป็นต้องอาศัยบรรยากาศองค์การภายในสถานศึกษา จากผลการสังเคราะห์ดังกล่าว ผู้เขียนขอแนะนำขยายความ ดังนี้ 1) รูปแบบการเป็นผู้นำ (Leadership Style) การมีวิสัยทัศน์ชัดเจนและสื่อสารอย่างเปิดเผย การเปิดรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองอย่างเหมาะสมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร การพัฒนาทักษะผู้นำ และการกำหนดทิศทางและวัฒนธรรมองค์การในทางบวกของผู้นำ 2) แนวทางการบริหารจัดการ (Management Practices) การบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม การตัดสินใจที่สอดคล้องและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม การบริหารที่เน้นพัฒนาทีมงานและสนับสนุนเทคโนโลยี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของบุคลากร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ความร่วมมือและความเห็นอกเห็นใจ กิจกรรมทีมเวิร์คและสันตนาการ การสื่อสารเชิงบวกและการยอมรับมุมมองที่แตกต่าง 4) ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Values and Culture) การกำหนดพฤติกรรมและแนวปฏิบัติของบุคลากร วัฒนธรรมที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบุคลากร การดูแลบุคลากร และองค์การที่เน้นนวัตกรรมส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์และการทดลองสิ่งใหม่ ๆ 5) ระบบรางวัลและการประเมินผล (Reward and

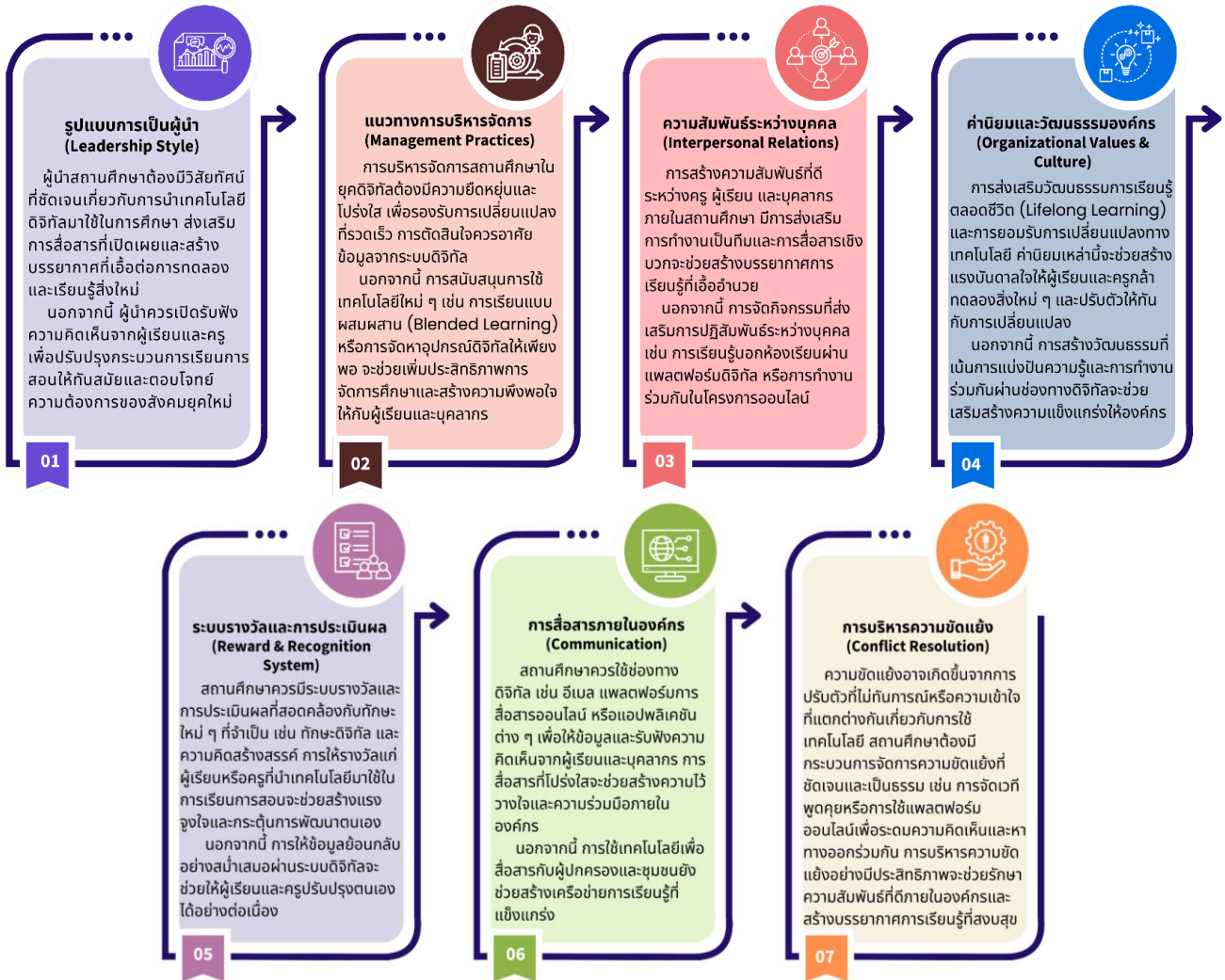
Recognition System) ระบบรางวัลที่เป็นธรรมและเหมาะสม การให้รางวัลที่สอดคล้องกับผลการทำงานและการยอมรับความสำเร็จ การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์ 6) การสื่อสารภายในองค์กร (Communication) การสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดกว้าง การสื่อสารที่โปร่งใสจากฝ่ายบริหารและการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น การสื่อสารที่สม่ำเสมอและเคารพซึ่งกันและกัน และ 7) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Resolution) การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการแก้ไขความขัดแย้งที่โปร่งใสและเป็นธรรม และแนวทางที่ชัดเจนในการแก้ไขข้อขัดแย้ง

## สรุปผลการศึกษา

ในยุค Digital Disruption บรรยากาศขององค์กรของสถานศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับตัวและพัฒนาศักยภาพในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สถานศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และบริหารจัดการ เช่น การใช้ปัญญาประดิษฐ์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อสร้างความยืดหยุ่นและความเป็นรายบุคคลในการเรียนการสอน อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงนี้ยังต้องการการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และความปลอดภัย ซึ่งสถานศึกษาต้องเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนและบุคลากร

จากการสังเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption ผู้เขียนพบว่าบรรยากาศขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคนี้ ประกอบด้วย 1) รูปแบบการเป็นผู้นำ (Leadership Style) ซึ่งผู้นำหรือผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยี ส่งเสริมการสื่อสาร เปิดรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ และปรับปรุงกระบวนการสอนให้ทันสมัย 2) แนวทางการบริหารจัดการ (Management Practices) โดยใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ สนับสนุนเทคโนโลยี เช่น Blended Learning และจัดหาอุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการศึกษา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) โดยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสื่อสารเชิงบวก และกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล 4) ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Values and Culture) ซึ่งสถานศึกษาควรส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังการเรียนรู้ตลอดชีวิต เปิดรับการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล 5) ระบบรางวัลและการประเมินผล (Reward and Recognition System) โดยปรับเกณฑ์รางวัลให้สอดคล้องกับทักษะดิจิทัล ให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาตนเอง 6) การสื่อสารภายในองค์กร (Communication) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพทั้งภายในสถานศึกษาและกับผู้ปกครอง และ 7) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Resolution) โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา ใช้เวทีพูดคุยหรือแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อหาทางออกอย่างเป็นธรรม ซึ่งบรรยากาศขององค์กรของสถานศึกษาในยุคนี้ต้องผสมผสานระหว่างการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างชาญฉลาดกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อค้นพบเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption ผู้เขียนขอเสนอแนวทางดังต่อไปนี้ เพื่อให้สถานศึกษาได้นำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีความยืดหยุ่น สร้างสรรค์ และพร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของสถานศึกษาในยุค Digital Disruption

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. (19 สิงหาคม 2542). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก หน้า 1.
- กิริชัญญา ของโพธิ์. (2565). *บรรยากาศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง)* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. DPU library. <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Kirachanya.Khon.pdf>
- ชนัดพร เขี่ยมหาญ. (2562). *บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3751>
- ธนัทพงษ์ วังทะพันธ์. (2564). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. SNRU e-Thesis. [https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file\\_att1/2022102563421229126\\_fulltext.pdf](https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2022102563421229126_fulltext.pdf)
- Brodowicz, M. (2024). *The Impact of Digital Disruption on Social Dynamics*. <https://aithor.com/essay-examples/the-impact-of-digital-disruption-on-social-dynamics>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Cruz, J. (2024). *Building a Positive Organizational Climate*. <https://www.lennormetier.com/blog/building-a-positive-organizational-climate>
- Culture Partners. (2024). *Culture Development Understanding the Differences: Organizational Climate vs Culture*. <https://culturepartners.com/insights/understanding-the-differences-organizational-climate-vs-culture/>
- Denti, L. (n.d.). *Top Six Components of a Creative Climate*. <https://innovationmanagement.se/2013/05/22/top-six-components-of-a-creative-climate/>
- Eoin. (2023). *The Importance of Higher Education*. <https://www.seatssoftware.com/the-importance-of-higher-education/>

Geeks for Geeks. (2023). *Organisational Climate| Meaning, Motives, Dimensions*.

<https://www.geeksforgeeks.org/organisational-climate-meaning-motives-dimensions/>

Goswami, P. (2024). *Organizational Climate: Factors, Measurement, Impact*.

<https://www.keka.com/organizational-climate>

Groom, M. (2024). *What is Organizational Climate in 2024 (And How to Transform Yours Today)*. <https://www.groomassocies.com/insights/what-is-organizational-climate-in-2024-and-how-to-transform-yours-today/>

Indeed for employers. (2024). *What is Organizational Climate and How can You Make It Better?*. <https://www.indeed.com/hire/c/info/organizational-climate>

Integral, R. (2022). *5 Strategic Ways for Improving Organizational Climate*.

<https://medium.com/@rensyintegral/5-strategic-ways-for-improving-organizational-climate-d8fab65daea4>

Jay, S. (n.d.). *What Is Organizational Climate? 7 Steps To Improve Yours*.

<https://www.aihr.com/blog/organizational-climate/>

Kromme, C. (2024). *Understanding Digital Disruption: Harnessing Digital Disruption as A Competitive Advantage*. <https://www.linkedin.com/pulse/understanding-digital-disruption-harnessing-advantage-kromme-xgsge>

Martinez, E. (2022). *What is Digital Disruption?*. <https://www.raven.inc/en/blogs/what-is-digital-disruption>

Mehra, J. Z. (n.d.). *Importance of School*.

[https://gosharpener.com/blogs/427071/IMPORTANCE-OF-SCHOOL?lang=nl\\_nl](https://gosharpener.com/blogs/427071/IMPORTANCE-OF-SCHOOL?lang=nl_nl)

Oxford College of Marketing. (2023). *Digital Disruption: What is It and How Does It Impact Businesses?*. <https://blog.oxfordcollegeofmarketing.com/2016/02/22/what-is-digital-disruption/>

Prasad, A. (n.d.). *Digital Disruption in Healthcare: Future-Proofing the Industry*.

<https://www.gmrwebteam.com/blog/digital-disruption-in-healthcare>

Prime-Essay.Net. (n.d.). *Digital Transformation and Digital Disruption in Education*. <https://prime-essay.net/samples/analysis/digital-transformation-and-disruption-in-education-essay.html>

ProctorEdu. (n.d.). *Educational Institution - Definition & Meaning*.

<https://proctoredu.com/glossary/educational-institution>

Selwyn, N. (2017). *Education and Technology: Key Issues and Debates*. Bloomsbury Publishing.

- Statistics Finland. (n.d.). *Educational Institution*. [https://stat.fi/meta/kas/oppilait\\_en.html](https://stat.fi/meta/kas/oppilait_en.html)
- The Intact One. (2024). *Organizational Climate, Characteristics, Types, Determinants, Factors*.  
[https://theintactone.com/2022/01/08/concept-and-determinants-of-organizational-climate/#goog\\_rewarded](https://theintactone.com/2022/01/08/concept-and-determinants-of-organizational-climate/#goog_rewarded)
- Tucci, L. (n.d.). *Digital disruption*. <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/digital-disruption>
- UKEs says. (2018). *Features of Organisational Climate Business Essay*.  
<https://www.ukessays.com/essays/business/features-of-organisational-climate-business-essay.php?vref=>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Press.

**สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**  
**Thammasat University Research and Consultancy Institute**

อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 7 เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์  
แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200  
โทรศัพท์ 02 223 3757

<https://turac.tu.ac.th/>