

Journal of Information Science Research and Practice

Vol. 43 No. 4 (2025): October - December
ISSN: 3027-6586 (Online)



Published by **iSchoolKKU**,
Department of Information Science, Khon Kaen University



มหาวิทยาลัยขอนแก่น
KHON KAEN UNIVERSITY



Journal of Information Science Research and Practice

ชื่อเดิม บรรณารักษศาสตร์ มข. (เริ่มพิมพ์ 2526)

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. (เริ่มพิมพ์ 2539)

วารสารสารสนเทศศาสตร์ (เริ่มพิมพ์ 2553)

ผู้จัดพิมพ์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองบรรณาธิการ

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยรัตน์ เครือเย็น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองบรรณาธิการฝ่ายวิชาการ

Prof. Dr. Dong-Geun Oh

Keimyung University

Prof. Dr. Gobinda Chowdhury

University of Strathclyde

Prof. Dr. Shigeo Sugimoto

University of Tsukuba

Assoc. Prof. Dr. Christopher Khoo Soo Guan

Nanyang Technological University

ศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ท่วมสุข

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา สัจจานันท์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ศาสตราจารย์ ดร.จินตวิทย์ คล้ายสังข์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงพันธ์ เจริมประยงค์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพงศ์ จันทน์สนาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ แก้วบุญมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศาชล จำนงศรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Asst. Prof. Dr. Thi Lan Nguyen

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองบรรณาธิการฝ่ายจัดการวารสาร :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณี ห้วยหงษ์ทอง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิษฐา จิตแสง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อาจารย์ ดร.กิตติยา สุทธิประภา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Journal of Information Science Research and Practice

Previously Journal of the Department of Library Science, Khon Kaen University (Founded 1982)

Journal of Library & Information Science, KKU (Founded 1996)

Journal of Information Science (Founded 2010)

Publisher Department of Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Khon Kaen University

Editor-in-Chief Asst. Prof. Dr. Kanyarat Kwiecien Khon Kaen University

Editorial Board

Prof. Dr. Dong-Geun Oh	Keimyung University
Prof. Dr. Gobinda Chowdhury	University of Strathclyde
Prof. Dr. Shigeo Sugimoto	University of Tsukuba
Assoc. Prof. Dr. Christopher Khoo Soo Guan	Nanyang Technological University
Prof. Dr. Kulthida Tuamsuk	Khon Kaen University
Prof. Dr. Chutima Sacchanand	Sukhothai Thammathirat Open University
Prof. Dr. Panita Wannapiroon	King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Prof. Dr. Jintavee Khlaisang	Chulalongkorn University
Assoc. Prof. Dr. Yothin Sawangdee	Mahidol University
Assoc. Prof. Dr. Songphan Choemprayong	Chulalongkorn University
Assoc. Prof. Dr. Wirapong Chansanam	Khon Kaen University
Asst. Prof. Dr. Nattapong Kaewboonma	Rajamangala University of Technology Srivijaya
Asst. Prof. Dr. Nisachol Chamnongsri	Suranaree University of Technology
Asst. Prof. Dr. Thi Lan Nguyen	Khon Kaen University

Managing Editor:

Asst. Prof. Dr. Suwannee Hoaihongthong	Khon Kaen University
Asst. Prof. Khanittha Jitsaeng	Khon Kaen University
Dr. Kittiya Suttipapa	Khon Kaen University

บทบรรณาธิการ

วารสาร Journal of Information Science Research and Practice ปีที่ 43 ฉบับที่ 4 ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2568 ยังคงมุ่งนำเสนอผลงานวิชาการที่สะท้อนบทบาทของศาสตร์ด้านสารสนเทศ เทคโนโลยี ดิจิทัล และการจัดการความรู้ ที่มีความเชื่อมโยงกับบริบททางสังคม ชุมชน และองค์กรในยุคดิจิทัล ฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยจำนวน 6 เรื่อง ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญตั้งแต่การพัฒนากำลังคนและศักยภาพดิจิทัล การประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการความรู้เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ไปจนถึงการ พัฒนาระบบสารสนเทศและการบริการสารสนเทศในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) แนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัด นครศรีธรรมราช 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA 3) การจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 4) ความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย และ 6) การพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาเทศบาล เคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ปฏิบัติงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการศึกษา การพัฒนาชุมชน และการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ขอขอบคุณผู้อ่านทุกท่านที่ให้การสนับสนุนวารสาร Journal of Information Science Research and Practice มาโดยตลอด หากท่านมีข้อเสนอแนะหรือสนใจเผยแพร่ผลงานวิชาการ สามารถติดต่อกองบรรณาธิการได้ที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/index> แล้วพบกันใหม่ในฉบับถัดไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เควียเซน

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย

1	แนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช Guidelines for Enhancing Digital Technology Capabilities to Promote Community-Based Tourism in Chulabhorn District, Nakhon Si Thammarat Province กัลยาณี ทองเลี่ยมนาค Kanlayanee Tongliemnak ชริยา นนทกาญจน์ Chariya Nonthakarn วิสาลักษณ์ คุณธนรุ่งโรจน์ Visalak Khunthanarungrot	1-19
2	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Analysis of Data Relationships for Internal Quality Assurance at the Program Level Based on AUN-QA Criteria ไพรินทร์ เมืองสนาม Pairin Muangsanam	20-39
3	การจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน Knowledge Management to Create a Lifelong Learning Community of Ban Nong Lom, Mueang District, Lamphun Province พระมหาเอนก กองเขียว Phramaha Anek Kongkheaw สุทิวส์ สอนศรี Sutivas Sornsri รชาติ พุทธิมา Surachart Putthima ทธีนันท์ ชื่นชม Sutthinan Chuenchom	40-54

สารบัญ (ต่อ)

4	ความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Satisfaction and Commitment to the Services of the John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University ณัฐธยาน์ ถิ่นพันธุ์ Nuttaya Tinpun คมกริช รุมดอน Komgrit Rumdon	55-71
5	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย The Development of Information Systems for the Management of Research Grants ทองปาน ปรีวัตร Thongpan Pariwat อุมาวรรณ วาทกิจ Umarwan Watakit อิสรพงศ์ คงคาชาติ Isarapong Kongkachat สุชาวดี บางวิเศษ Suchawadee Bangwiset	72-92
6	การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี Development of a Model for Promoting Health Information Literacy for Self-Care among Older Adults: A Case Study of Khian Sa Municipality, Surat Thani Province อัยบ ซาดัดคาน Ayab Sadadkhan เอพร โมฬี A-phorn Molee	93-115

แนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

Guidelines for Enhancing Digital Technology Capabilities to Promote Community- Based Tourism in Chulabhorn District, Nakhon Si Thammarat Province

กัลยาณี ทองเลี่ยมนาค ^{1,*}, ชรียา นนทกาญจน์ ² และ วิสาลักษณ์ คุณชนรุ่งโรจน์ ²

Kanlayanee Tongliemnak ^{1,*}, Chariya Nonthakarn ² and Visalak Khunthanarungrot ²

¹ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัย ประเทศไทย; Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thailand

² คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประเทศไทย; Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thailand

* Corresponding author email: kanlayanee.t@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของคนในชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชน สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการศึกษา: การวิจัยแบบผสมผสาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน โดยใช้แบบประเมินระดับความสามารถตนเองด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร่วมกับการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 20 คน โดยนักวิชาการจำนวน 5 คน ผลการสังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการพัฒนากำลังคนเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อค้นพบ: ชุมชนมีการรับรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสอดคล้องกันและยืนยันความเหมาะสมของกรอบ MOUSE และแนวทางการพัฒนากำลังคนเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ มี 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) หลักสูตรระยะสั้นที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน 2) การขับเคลื่อนการเรียนรู้ผ่านศูนย์กลางความรู้ และ 3) การใช้การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

เป็นกลไกถ่ายทอดองค์ความรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ออนไลน์จากศูนย์กลางความรู้ไปสู่คนในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: นำแนวทางการพัฒนากำลังคนเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ ไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวชุมชน ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

Abstract

Purpose: 1) To examine the problems, needs, and self-perceived digital technology competencies of community members regarding community-based tourism in Chulabhorn District; 2) To develop guidelines for enhancing the digital technology capabilities of these community members to support community-based tourism in Chulabhorn District.

Methodology: A mixed-methods approach was employed, collecting quantitative data from 255 participants using a self-assessment questionnaire on digital technology capabilities, alongside qualitative data from focus group discussions with 20 stakeholders and facilitated by five academic experts. The synthesized findings informed the development of human resource development guidelines to enhance digital technology capabilities for promoting community-based tourism in Chulabhorn District, Nakhon Si Thammarat Province.

Findings: The community's self-perceived digital technology capabilities for promoting community-based tourism were at a moderate level. Consistent quantitative and qualitative results confirmed the appropriateness of the MOUSE framework. The proposed human resource development approach for enhancing digital technology capabilities in Chulabhorn District consists of three components: (1) a short-course training program aligned with community needs; (2) a Knowledge Hub to drive learning and serve as a central source of information; and (3) the use of E-learning as a mechanism for delivering digital content and online learning activities from the Knowledge Hub to community members in Chulabhorn District.

Applications of this study: Applying the human resource development guidelines for enhancing digital technology capabilities to promote the sustainable use of digital technologies in community-based tourism in Chulabhorn District.

Keywords: Community-based tourism, Digital technology capabilities, Chulabhorn district, Nakhon Si Thammarat province

1. บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหนึ่งในเมกะเทรนด์ (Megatrends) กำหนดพลวัตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก ทั้งในด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รูปแบบการเดินทาง และศักยภาพการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว (OECD, 2020) โดย OECD ได้ระบุว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติประชากร (People) ซึ่งสะท้อนการเพิ่มขึ้นของสังคมผู้สูงอายุและความต้องการประสบการณ์ท่องเที่ยวเฉพาะบุคคล ตลอดจนบทบาทของประชากรยุคดิจิทัล (Digital natives) ที่มีอิทธิพลต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านการบอกเล่าปากต่อปากทางออนไลน์ (Electronic word-of-mouth) (Aini, 2022) มิติโลก (Planet) ที่ให้ความสำคัญต่อความยั่งยืน มิติผลผลิตและนวัตกรรม (Productivity) ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและระบบเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing economy) และมิติการปกครอง (Polity) ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง นโยบายการเดินทางและการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ OECD คาดการณ์ว่าในช่วงปี ค.ศ. 2030–2040 ประเทศกำลังพัฒนาจะมีโอกาสเติบโตทางการท่องเที่ยวสูง หากสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กับการอนุรักษ์วัฒนธรรมและความยั่งยืนได้อย่างสมดุล (United Nations, 2017)

ประเทศไทยได้ตอบสนองต่อแนวโน้มดังกล่าวผ่านการส่งเสริม “การท่องเที่ยวชุมชน” (Community-Based Tourism: CBT) อันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) ที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) ผ่านการผสมผสานทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการท่องเที่ยวชุมชน (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022) แนวทางดังกล่าวสะท้อนการยอมรับว่า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกำลังกลายเป็นทุนมนุษย์รูปแบบใหม่ที่เป็นต่อการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน

อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นชุมชนที่มีทุนทางวัฒนธรรมโดดเด่นทั้งด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวิถีชีวิตท้องถิ่น ตั้งแต่การตั้งถิ่นฐานในพื้นที่ “สามวัง” ได้แก่ วังซ้อง วังใส และวังนาหมอบุญ จนถึงการค้นพบศิลาชองคอย ซึ่งเป็นศิลาจารึกเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียอาคเนย์ นอกจากนี้ อำเภอจุฬาภรณ์ยังมีกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย เช่น การแข่งขันแก่งคั่วกล้วย การประกวดเรือพระ การรำวงเวียนครก กีฬาวัวชน ท่องทุ่งวัฒนธรรม และเทศกาลว่าวนานาชาติ ซึ่งล้วนสะท้อนอัตลักษณ์ชุมชนและศักยภาพในการพัฒนาเป็นเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อีกทั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมที่มีถนนทางหลวงหมายเลข 41 ตัดผ่านยังเอื้อต่อการพัฒนาเส้นทางเชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการได้รับพระราชทานนามว่า “จุฬาภรณ์ เมืองเจ้าฟ้า” ยังเพิ่มคุณค่าทางสัญลักษณ์และภาพลักษณ์เชิง

บวต่อการสร้างอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชุมชน หากคนในชุมชนมีความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการท่องเที่ยว จะสามารถกระจายรายได้ให้กับชุมชนเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ชุมชนจะมีทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง แต่ศักยภาพทางการท่องเที่ยวในยุคดิจิทัลมิได้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรเพียงอย่างเดียว หากยังต้องอาศัยความสามารถการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนในการผลิตสื่อ ถ่ายทอดเรื่องราว และเข้าถึงตลาดใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ (National Innovation Agency, 2019; Yosso, 2005) งานวิจัยพบว่าหลายชุมชนยังขาดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นต่อการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวได้เพียงพอ ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก (Marsdenia, 2022) การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งให้การท่องเที่ยวชุมชนในยุคปัจจุบัน

ดังนั้น แม้จะมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในหลากหลายพื้นที่ แต่ยังคงกรอบแนวทางเชิงระบบที่สามารถพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยเฉพาะแนวทางที่เชื่อมโยงตั้งแต่การออกแบบหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของพื้นที่ การจัดการองค์ความรู้ผ่านระบบนิเวศความรู้ของชุมชน และกลไกการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เพื่อถ่ายทอดและต่อยอดความรู้สู่ผู้เรียนอย่างยั่งยืน ช่องว่างดังกล่าวจึงนำไปสู่ความจำเป็นในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างกำลังคนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภोजุฬาภรณ์ ให้สามารถรองรับการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของคนในชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชน เพื่อใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในอำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ได้ประยุกต์ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

3.1 ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

การศึกษานี้ศึกษา และความต้องการการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

3.1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักของการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านท่องเที่ยวในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในชุมชน เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น ตัวแทนภาคประชาชน นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนของอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างน้อย 2 ปี เพื่อแสดงถึงประสบการณ์และความเข้าใจในบริบทการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างแท้จริง

3.1.2 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวทางคำถามหรือประเด็นการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการพัฒนาความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชน ครอบคลุม 4 ประเด็น เกี่ยวกับ (1) สภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชน (2) ปัญหาและข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลของคนในชุมชน (3) ความต้องการพัฒนาศักยภาพในแต่ละมิติของกรอบ MOUSE (4) ข้อเสนอเกี่ยวกับหลักสูตรระยะสั้นที่เหมาะสมสำหรับคนในชุมชน โดยสรุปแต่ละประเด็นและการจดบันทึกผล

3.1.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งเอกสารราชการเพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ และนัดวันเวลาในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านท่องเที่ยวในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 20 คน โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมทุกคน

3.1.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดหมวดหมู่ประเด็นตามลักษณะเนื้อหา นำมาสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบเชิงประเด็น เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนากำลังคนเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน

3.2 ระยะที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง

การศึกษาระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา

ประชากร คือประชาชนทั่วไปที่อาศัยในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบการท่องเที่ยวชุมชน ผู้นำชุมชน สมาชิกชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน และประชาชนทั่วไป โดยมีเกณฑ์คัดเลือกเบื้องต้นเป็นผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยในพื้นที่อำเภอจุฬาภรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกพร้อมทั้งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบส่งต่อ (Snowball sampling)

3.2.2 เครื่องมือการวิจัยและการพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (Self-perceived digital capabilities) โดยผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือการวิจัยตามแนวคิดของ Hatlevik & Christophersen (2013) ครอบคลุม 5 มิติ ตามกรอบ MOUSE ซึ่งพัฒนาจากการสังเคราะห์วรรณกรรมด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารการท่องเที่ยวน และการพัฒนาชุมชนในยุคดิจิทัล กรอบดังกล่าวประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ด้านการผลิตและใช้สื่อดิจิทัล (Media) ด้านการขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach) ด้านความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Unity) ด้านการถ่ายทอดข้อมูลและเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) และด้านการอบรมและพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (Education) (Sharma & Bhat, 2022) จำนวน 20 ข้อ เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่า IOC = 0.67 และได้ตรวจสอบความเที่ยงโดยกลุ่มทดลองจากชุมชนอำเภอกู่สงจำนวน 30 ชุด มีค่าความเที่ยงครอนบาคแอลฟามากกว่า 0.80

3.2.3 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามออนไลน์และเผยแพร่ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในอำเภอกู่สง เช่น กลุ่มผู้ใหญ่บ้าน กำนัน กลุ่มศิษย์เก่าโรงเรียนมัธยมประจำอำเภอกู่สง กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มบาสโลบ กลุ่มแม่บ้านชาวอำเภอกู่สง เป็นต้น โดยอนุญาตให้ผู้ที่ได้รับแบบสอบถามส่งต่อให้คนอื่นที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และพำนักอาศัยในพื้นที่อำเภอกู่สง

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ อาชีพ การศึกษา และระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง นำมาวิเคราะห์หาประเด็นที่ต้องพัฒนาตามกรอบ MOUSE

3.3 ระยะที่ 3 พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นตามความต้องการของชุมชน

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาในระยะที่ 1 และ 2 มาสังเคราะห์เพื่อออกแบบหลักสูตรระยะสั้นที่เสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอกู่สง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรตามแนวทางการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ดังนี้

- 1) สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องพัฒนา โดยสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้านปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะจากการสนทนากลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการประเมินระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเองตามกรอบ MOUSE

2) สังเคราะห์ผลเพื่อกำหนดกรอบโครงสร้างหลักสูตร เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (Learning outcomes) สำคัญและทักษะที่จำเป็นในแต่ละมิติของกรอบ MOUSE โดยยึดตามแนวคิด Bloom's Taxonomy

เพื่อให้สามารถพัฒนาจากความรู้พื้นฐานสู่การประยุกต์ใช้จริง

3) ออกแบบร่างหลักสูตร (Course design) ผู้วิจัยจัดทำร่างหลักสูตรระยะสั้นซึ่งประกอบด้วย 5 โมดูลตามมิติของ MOUSE

4) ตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงหลักสูตรตามข้อเสนอแนะประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร โดยนักวิชาการทางด้านการท่องเที่ยว และทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 5 คน ด้วยการเลือกแบบเจาะจง ด้วยแบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน (2) ความถูกต้องของเนื้อหาและกิจกรรม (3) ความเป็นไปได้ในการจัดอบรม (4) ความชัดเจนของผลลัพธ์การเรียนรู้ และข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพเพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตร

3.4 ระยะที่ 4 พัฒนาแนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

การพัฒนาแนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งกระบวนการออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1) ผู้วิจัยสังเคราะห์ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน

2) ผู้วิจัยการออกแบบองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ โดยคำนึงถึงโอกาสในการพัฒนาได้จริง ผู้วิจัยนำผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ที่ 1 มาสังเคราะห์ร่วมกับกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการความรู้ในยุคดิจิทัลและการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนากำลังคนเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์

4. ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาปัญหา และความต้องการการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 ข้อค้นพบเชิงประเด็นปัญหา และความต้องการการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)	ปัญหา (Problems)	ความต้องการ (Needs)
ผู้นำชุมชน	- การใช้เทคโนโลยียังไม่ทั่วถึง - ขาดบุคลากรด้านสื่อออนไลน์ - อินเทอร์เน็ตบางพื้นที่ไม่เสถียร	- ต้องการระบบสื่อสารภายในชุมชน และทีมงานดูแลด้านประชาสัมพันธ์
วิสาหกิจชุมชน	- ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการใช้สื่อออนไลน์และการตลาดดิจิทัล	- ต้องการทักษะด้านดิจิทัลเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ชุมชนและกิจกรรมท้องถิ่น - ต้องการผลิตสื่อเพื่อเล่าเรื่องราวสินค้าวิสาหกิจชุมชน
ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	- ยังไม่มีการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเป็นระบบ - ขาดทักษะการผลิตสื่อและการตลาดออนไลน์	- ต้องการช่องทางในการขยายตลาดและดึงดูดนักท่องเที่ยว - การผลิตสื่อด้วยวิธีไม่ยาก - ทบทวนความรู้ย้อนหลังได้
ตัวแทนประชาชน	- ขาดความมั่นใจในการใช้ เทคโนโลยี - คิดว่าการทำสื่อเป็นเรื่องยาก - กลัวใช้ผิดพลาด	- ต้องการเรียนรู้แบบง่าย ทีละขั้นตอน - ทบทวนความรู้ย้อนหลังได้
หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น	- ขาดระบบข้อมูล ท่องเที่ยวกลาง - หน่วยงานทำงานแยกส่วน - ขาดทักษะใช้ Google Workspace / Line OA	- ต้องการเทคโนโลยีดิจิทัลส่งเสริมการทำงานร่วมกัน (Unity) - ต้องการให้ชุมชนมีศักยภาพและสามารถพึ่งพาตนเองได้
นักท่องเที่ยว	- ข้อมูลยังไม่ถูกรวบรวมและนำเสนอในรูปแบบที่ทันสมัย	- ต้องการเข้าถึงข้อมูลท่องเที่ยวที่ถูกต้องรวดเร็ว และน่าเชื่อถือ - ต้องการข้อมูลกรณีการขอความช่วยเหลือ

ตารางที่ 1 จากการสนทนากลุ่มสะท้อนปัญหาและความต้องการที่เชื่อมโยงกับกรอบ MOUSE โดยผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นต้องการเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Unity) กลุ่มวิสาหกิจและผู้ประกอบการต้องการพัฒนาการผลิตและใช้สื่อดิจิทัล (Media) และการขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach) กลุ่มประชาชนต้องการการเรียนรู้ที่ง่ายและต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับมิติการอบรมและพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (Education) ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการเนื้อหาเล่าเรื่องท้องถิ่นที่ดึงดูด

ซึ่งสัมพันธ์กับมิติการถ่ายทอดข้อมูลและเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) ทำให้หลักสูตรได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมทั้ง 5 มิติของกรอบ MOUSE และมีข้อเสนอแนะการพัฒนาหลักสูตรให้เน้นปฏิบัติจริง ใช้อุปกรณ์มือถือเป็นหลัก อบรมระยะสั้นกระชับ วิทยากรเข้าใจชุมชน และมีการติดตามผล เพื่อตอบสนองความต้องการจริงของชุมชน

4.2 ผลการศึกษาระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ

4.2.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (n=255 คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30	38	14.9
31-40	72	28.2
41-50	90	35.3
51 ปีขึ้นไป	55	21.6
รวม	255	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (n=255 คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	4.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	7.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	50	19.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	3	1.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	30	11.8
ปริญญาตรี	135	52.9
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	2.7
รวม	255	100.0
อาชีพ	จำนวน (n=255 คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	132	51.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	18.8
ลูกจ้างในสถานที่ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	10.6
รับจ้างทั่วไป	18	7.0
นักเรียน/นักศึกษา	12	4.7
ข้าราชการบำนาญ	6	2.4
บริษัทเอกชน	9	3.5
นักการเมือง	3	1.2
รวม	255	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา (n=255) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนกลาง (31–50 ปี) (International Labour Organization, 2022) คิดเป็นร้อยละ 63.5 ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีบทบาทสำคัญต่อกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจในชุมชน อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ 51.8) รองลงมาคือกลุ่มรับราชการและรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 18.8) ซึ่งสะท้อนโครงสร้างอาชีพของพื้นที่ โดยมีระดับการศึกษาที่หลากหลาย ตั้งแต่ประถมศึกษาไปจนถึงระดับปริญญาตรีและสูงกว่า โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 52.9) ซึ่งสะท้อนศักยภาพพื้นฐานด้านการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างบางส่วน ขณะเดียวกันยังพบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาให้รองรับความแตกต่างด้านพื้นฐานทางการศึกษา

4.2.2 การประเมินความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
Media: การผลิตและใช้สื่อดิจิทัล				
การถ่ายภาพ/วิดีโอ	3.19	0.67	63.81	ปานกลาง
การตัดต่อสื่อดิจิทัล	3.21	0.64	64.22	ปานกลาง
การออกแบบโปสเตอร์/อินโฟกราฟิก	3.16	0.67	63.30	ปานกลาง
การเผยแพร่สื่อบนออนไลน์	3.28	0.62	65.64	ปานกลาง
โดยรวม	3.21	0.65	64.24	ปานกลาง
Outreach: การขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย				
การสร้างเพจ/โปรไฟล์	3.05	0.78	61.01	ปานกลาง
การโพสต์เนื้อหา	3.08	0.75	61.60	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์กิจกรรม	3.02	0.76	60.52	ปานกลาง
การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวออนไลน์	2.99	0.74	59.83	ปานกลาง
โดยรวม	3.04	0.76	60.74	ปานกลาง
Unity: ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน				
การวางแผนร่วมกับชุมชน	3.36	0.54	67.22	ปานกลาง
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์	3.47	0.57	69.41	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมพัฒนาเนื้อหา	3.42	0.57	68.52	ปานกลาง
การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	3.35	0.61	67.13	ปานกลาง
โดยรวม	3.40	0.57	68.07	ปานกลาง (ค่าสูง)
Sharing: การถ่ายทอดข้อมูลและเรื่องราวท้องถิ่น (Storytelling)				
การเล่าเรื่องวิถีชีวิต	2.80	0.87	55.92	ปานกลาง

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
การเขียนโพสต์แนะนำสถานที่	2.84	0.89	56.73	ปานกลาง
การบันทึกและแชร์ประสบการณ์	2.75	0.83	55.11	ปานกลาง
การเลือกใช้สื่อถ่ายทอดอัตลักษณ์	2.77	0.84	55.42	ปานกลาง
โดยรวม	2.79	0.85	55.79	ปานกลาง (ค่าต่ำ)
Education: การอบรมและพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง				
ความสนใจเข้าร่วมอบรม	3.03	0.75	60.52	ปานกลาง
การเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.07	0.74	61.43	ปานกลาง
การถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น	3.09	0.76	61.82	ปานกลาง
การพัฒนาตนเองต่อเนื่อง	3.15	0.77	62.90	ปานกลาง
โดยรวม	3.08	0.75	61.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลประเมินความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามการรับรู้ของตนเอง ด้านการผลิตและใช้สื่อดิจิทัล (Media) ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) แสดงว่าชาวบ้านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเบื้องต้น เช่น การถ่ายภาพ วิดีโอ แต่ยังมีข้อจำกัดทักษะเชิงลึก เช่น การตัดต่อหรืองานออกแบบ ด้านการขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach) ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.04$) สะท้อนว่าชุมชนสามารถใช้สื่อออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์ได้บางส่วน แต่ยังไม่เป็นระบบและยังขาดกลยุทธ์ทางการตลาด ด้านความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Unity) ระดับปานกลางค่าสูง ($\bar{X}=3.40$) แสดงว่าชุมชนมีการทำงานร่วมกันอยู่บ้าง แต่ยังมีขาดการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ด้านการถ่ายทอดข้อมูลและเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) ระดับปานกลางค่าต่ำ ($\bar{X}=2.79$) เป็นจุดอ่อนที่สุด สะท้อนว่าคนในชุมชนยังขาดทักษะในการเล่าเรื่องออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการอบรมและพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (Education) ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) แสดงว่าผู้ตอบให้ความสนใจเรียนรู้ด้านดิจิทัล แต่ยังมีข้อจำกัดด้านโอกาสการเข้าถึงการฝึกอบรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

4.3 การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์

โดยการนำผลการวิจัยระยะที่ 1 และ 2 ซึ่งพบว่าคนในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์มีข้อจำกัดด้านความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลในหลายมิติ ทั้งการผลิตสื่อ การตลาดออนไลน์ การถ่ายทอดอัตลักษณ์ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันชุมชนสะท้อนความต้องการรูปแบบการเรียนรู้ที่ง่าย เน้นการปฏิบัติและสามารถทบทวนได้เองภายหลัง “หลักสูตรระยะสั้น” จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมเนื่องจากตอบโจทย์ข้อจำกัดด้านเวลา ระดับพื้นฐานของผู้เรียน และสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาความสามารถเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้จริงเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน

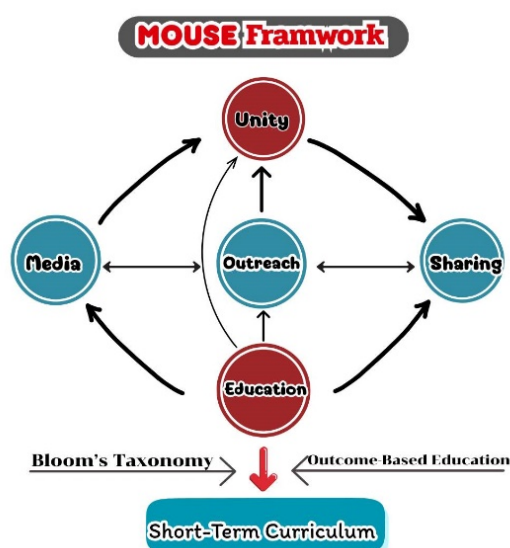
4.3.1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลประเมินความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องพัฒนา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน

ตารางที่ 4 ประเด็นความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องพัฒนา ตามกรอบ MOUSE

กรอบ MOUSE	ปัญหา	ความต้องการ	ความสามารถที่ต้อง พัฒนา	แนวทางการพัฒนา
Media	- มีทักษะถ่ายภาพและใช้โซเชียลมีเดียเบื้องต้น แต่ขาดการติดต่อ/สร้างสื่อคุณภาพ - ใช้สื่อออนไลน์ไม่สม่ำเสมอ - ขาดความมั่นใจ	ผลิตสื่อดิจิทัลคุณภาพ (ภาพ วิดีโอ อินโฟกราฟิก) สำหรับประชาสัมพันธ์	ทักษะด้านการออกแบบ การติดต่อ และการสร้าง Content มีอาชีพ	อบรมการผลิตสื่อดิจิทัล การติดต่อ และการใช้ สื่อสังคม (Social Media) อย่างสร้างสรรค์
Outreach	- ใช้เพียง Facebook ส่วนบุคคลในการเผยแพร่ - ไม่รู้วิธีโปรโมตออนไลน์ - ขาดกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	- ต้องการสร้างคอนเทนต์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การเผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย	พัฒนาการตลาดดิจิทัล การใช้ SEO และ Cross-platform Marketing ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้แก่ เครื่องแกง หัตถกรรม พัดใบพ้อ กาแฟชีงมุด เป็นต้น
Unity	- ทำงานแยกส่วน - ไม่มีระบบข้อมูลกลาง - ไม่ใช้เทคโนโลยีประสานงาน	- ต้องการแพลตฟอร์มทำงานร่วมกันออนไลน์	ขาดการเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ	สร้างเครือข่ายและกลไกความร่วมมือในชุมชน เช่น กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มกิจกรรมบาสโลบ กลุ่มเตรียมงานทางเดินเท้าเล่นว่าว เทศกาลงานว่าวนานาชาติ
Sharing	- ชาวบ้านมีความรู้ท้องถิ่น แต่ยังไม่ถ่ายทอดผ่าน Storytelling - ขาดความมั่นใจในการเล่าเรื่อง	สามารถเล่าเรื่องท้องถิ่นผ่านสื่อดิจิทัลได้อย่างน่าสนใจ	- การเขียน/เล่าเรื่องราวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว - การสร้างเรื่องราวท้องถิ่นผ่านสื่อออนไลน์ - การเขียนเชิงสร้างสรรค์เพื่อโปรโมตท่องเที่ยว	อบรม Storytelling และ การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อประชาสัมพันธ์วัฒนธรรม/กิจกรรมชุมชน เช่น กิจกรรมแข่งขันการทำแกงคั่วกลิ้ง การประกวดรางวัลเวียนครก กิจกรรมเทศกาลว่าวนานาชาติ

กรอบ MOUSE	ปัญหา	ความต้องการ	ความสามารถที่ต้อง พัฒนา	แนวทางการพัฒนา
Education	การเรียนรู้ด้านดิจิทัลยัง จำกัดและไม่ต่อเนื่อง	- การจัดอบรมพัฒนา ความสามารถทาง เทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง สม่ำเสมอ - ต้องการเรียนรู้แบบ ง่ายและปฏิบัติได้จริง	- การรู้ดิจิทัล - ทักษะการเรียนรู้ ด้วยตนเอง	- หลักสูตรต้นแบบปฏิบัติ จริง - ติดตามผลหลังอบรม

จากตารางที่ 4 พบว่า ประเด็นความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ชุมชนต้องพัฒนา โดยจัดองค์ประกอบตามกรอบ MOUSE ซึ่งชี้ให้เห็นข้อจำกัดที่สำคัญในมิติด้านการผลิตและใช้สื่อดิจิทัล (Media) พบว่าชุมชนมีทักษะพื้นฐานและยังขาดการออกแบบ การติดต่อสื่อสารอย่างมืออาชีพ ส่วนด้านการขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach) ขาดความรู้ด้านการตลาดออนไลน์และกลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่ด้านความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Unity) แสดงปัญหาการทำงานที่แยกส่วนและไม่มีระบบข้อมูลกลางสนับสนุนการประสานงาน สำหรับด้านการถ่ายทอดข้อมูลและเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) แม้มีภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้มแข็ง แต่ยังขาดการเล่าเรื่องผ่านสื่อดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและมีพลังปฏิสัมพันธ์ และในมิติด้านการอบรมและพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (Education) ยังเกิดขึ้นแบบครั้งคราวไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้ความสามารถดิจิทัลไม่พัฒนาไปข้างหน้าอย่างเป็นระบบ พบว่าชุมชนมีความต้องการการเรียนรู้แบบง่าย ปฏิบัติได้จริง ต้องใช้แนวทางการเรียนรู้แบบทีละขั้น ใช้อุปกรณ์มือถือเป็นตัวหลัก ควรออกแบบหลักสูตรระยะสั้นแบบเน้นปฏิบัติ ทบทวนบทเรียนได้ และติดตามหลังอบรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ประเด็นเหล่านี้จึงเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบหลักสูตรและแนวทางเสริมสร้างกำลังคนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการท่องเที่ยวชุมชนต่อไป สรุปดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุผลในกรอบ MOUSE

จากภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์เชิงอธิบายระหว่างมิติในกรอบ MOUSE หากชุมชนได้รับพัฒนาทักษะการผลิตสื่อ (Media) จะส่งผลให้ค่าการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Outreach) สูงขึ้นและมีความมั่นใจในการถ่ายทอดเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) มากขึ้น ถ้าความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Unity) สูงจะส่งผลให้การถ่ายทอดเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) สูงขึ้น และการพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (Education) จะมีผลเชิงบวกต่อทุกมิติของกรอบ MOUSE

4.3.2 กรอบโครงสร้างหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร

ลำดับการเรียนรู้ของ Bloom และเครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยสังเคราะห์จากผลการวิจัยระยะที่ 1 - 2 และแนวคิดการจัดการศึกษาโดยยึดผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นฐาน (Outcome-Based Education: OBE) ช่วยให้การพัฒนากำลังคนด้านความสามารถเทคโนโลยีดิจิทัลมีทิศทางที่ชัดเจนสามารถประเมินผลได้และเชื่อมโยงกับการนำไปใช้ได้จริงในบริบทของชุมชนดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กรอบโครงสร้างหลักสูตร ตามกรอบ “MOUSE” และผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร

กรอบ MOUSE	ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLO)	Bloom's Taxonomy	เครื่องมือที่ใช้
Media	PLO1: ผู้เรียนสามารถสร้างสื่อดิจิทัลพื้นฐานเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวชุมชนได้	ผู้เรียนเริ่มจากการประยุกต์ใช้ (Apply) เครื่องมือดิจิทัล แล้วจึงสร้างสรรค์ (Create) ผลงานสื่อขั้นพื้นฐาน	Canva, CapCut, AI Facebook Page, สมาร์ท โฟน
Sharing	PLO2: ผู้เรียนสามารถเล่าเรื่องอัตลักษณ์ชุมชนผ่านสื่อดิจิทัลได้	ผู้เรียนต้องเข้าใจ (Understand) อัตลักษณ์ท้องถิ่น วิเคราะห์ (Analyze) คุณค่าทางวัฒนธรรม แล้วจึงสร้างสรรค์ (Create) เนื้อหาที่มีเรื่องราว	Facebook, TikTok, AI, Capcut, VN, InShot
Outreach	PLO3: ผู้เรียนสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อขยายการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้	การใช้ช่องทางออนไลน์คือการประยุกต์ใช้ (Apply) เครื่องมือวิเคราะห์ (Analyze) กลุ่มเป้าหมายและประเมิน (Evaluate) ช่องทางที่เหมาะสม	Facebook Insight, TikTok Analytics Facebook page TikTok, google Maps
Unity	PLO4: ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกันด้วยเครื่องมือดิจิทัลเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวชุมชนได้	วิเคราะห์ (Analyze) บทบาท-หน้าที่ ประเมิน (Evaluate) ข้อมูลร่วมและสร้างสรรค์ (Create) ผลงานร่วม	LINE Group, Facebook Group, Google Drive, Google Meet, Zoom, Website
Education	PLO5: ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	เริ่มจากเข้าใจ (Understand) แนวคิดใหม่ ประเมิน (Evaluate) คุณภาพแหล่งเรียนรู้และสร้างสรรค์ (Create) การพัฒนาตนเองต่อเนื่อง	google forms, Youtube QR code

จากตารางที่ 5 พบว่า กรอบแนวคิด MOUSE สำหรับพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้เรียน โดยกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLO) ประกอบด้วย PLO1-PLO5 ให้เชื่อมโยงกับกระบวนการเรียนรู้จากการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ การเล่าเรื่องอัตลักษณ์ชุมชน การใช้ช่องทางออนไลน์ การทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือดิจิทัล ตลอดจนการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งหมดสอดคล้องกับลำดับความสามารถทางปัญญาตามกรอบ Bloom's Taxonomy ที่เริ่มจากความเข้าใจ การประยุกต์ใช้ การวิเคราะห์ และพัฒนาไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานดิจิทัลที่มีคุณค่า ส่งผลให้ผู้เรียนมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ได้จริง และสามารถนำไปต่อยอดเพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชนได้อย่างยั่งยืน

4.3.3 ตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตรโดยนักวิชาการ การประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร (5 ระดับ)

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	4.60	0.49	เหมาะสมมาก
2. ความถูกต้องของเนื้อหาและกิจกรรม	4.40	0.55	เหมาะสมมาก
3. ความเป็นไปได้ในการจัดอบรม	4.20	0.45	เหมาะสม
4. ความชัดเจนของผลลัพธ์การเรียนรู้	4.80	0.40	เหมาะสมมาก
รวม	4.50	0.47	เหมาะสมมาก

ผู้วิจัยดำเนินการปรับตามข้อเสนอแนะจากนักวิชาการ ดังนี้

1) ปรับลำดับ PLO ด้วยเหตุผลเชิงตรรกะการเรียนรู้ ลำดับการเรียนรู้และกระบวนการทำงานจริง ตาม PLO1 ถึง PLO5

2) ปรับความเป็นไปได้ในการจัดอบรม มิใช่เป็นแค่การอบรม แต่ควรพัฒนาระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่ทำให้การเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลเกิดขึ้นตลอดเวลาและต่อยอดได้ด้วยตนเอง นักวิจัยได้นำข้อเสนอแนะไปพัฒนาในข้อ 4.4

4.4 แนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ที่ 1 มาสังเคราะห์ร่วมกับกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการความรู้ในยุคดิจิทัลและการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดองค์ประกอบ

4.4.1 องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของคนในชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

องค์ประกอบที่ 1 หลักสูตรระยะสั้นที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน ตามกรอบ MOUSE

องค์ประกอบที่ 2 การจัดการองค์ความรู้ด้วยกลไกการจัดการความรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ โดย ศูนย์กลางความรู้ทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลและระบบนิเวศความรู้ที่มีการเชื่อมโยงกัน 1) ผู้ให้ความรู้ (Knowledge creators) ผู้มีองค์ความรู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญดิจิทัล นักวิชาการ คนรุ่นใหม่ ผู้รู้ท้องถิ่น 2) ผู้ใช้ความรู้ (Knowledge users) ได้แก่ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน ผู้นำ คนทั่วไป และ 3) ใช้เทคโนโลยีเป็นแพลตฟอร์มกลาง (Digital brokers) เข้าด้วยกันในลักษณะเปิดและต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เหมาะต่อการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลตามความต้องการของชุมชนที่รองรับการเรียนรู้แบบง่าย เรียนรู้แบบทีละขั้น เน้นปฏิบัติและปฏิบัติได้จริง ทบทวนบทเรียนได้ มีการติดตามหลังการอบรม เป็นช่องทางการถ่ายทอดและการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่ 1) การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning และ Learning platform) จุดแข็งคือการรวมคอร์สสั้น ๆ ไว้ในแพลตฟอร์มเดียว ทำให้คนในอำเภอจุฬาภรณ์สามารถกลับมาเรียนซ้ำ ทบทวน และอัปเดตเนื้อหาใหม่ได้ตลอด 2) หน่วยเรียนจิ๋ว (Microlearning) เหมาะกับกลุ่มชุมชนที่มีเวลาจำกัด เช่น คลิป 3–5 นาที/อินโฟกราฟิก การส่งเนื้อหาผ่าน Line OA หรือกลุ่ม Facebook ของโครงการทำให้เข้าถึงได้ง่าย 3) รูปแบบผสมผสาน (Blended learning) เจาะตัวจริงในพื้นที่และเรียนแบบออนไลน์เพิ่มเติม เช่น ลงพื้นที่กิจกรรมภาคสนามเรียนการถ่ายภาพ/วิดีโอสถานที่ท่องเที่ยวร่วมกับการเรียนออนไลน์ก่อน-หลังชั้นเรียน

5. สรุปผลการศึกษา

แนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีองค์ประกอบและความสัมพันธ์ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 หลักสูตรระยะสั้น เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนตามกรอบ MOUSE และมีผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (Programme Learning Outcomes: PLO) ดังนี้

PLO1: ผู้เรียนสามารถสร้างสื่อดิจิทัลพื้นฐานเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวชุมชนได้

PLO2: ผู้เรียนสามารถเล่าเรื่องอัตลักษณ์ชุมชนผ่านสื่อดิจิทัลได้

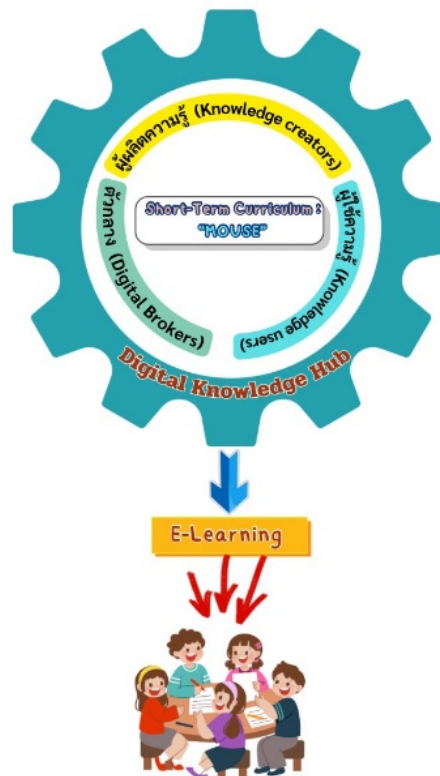
PLO3: ผู้เรียนสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อขยายการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้

PLO4: ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกันด้วยเครื่องมือดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนได้

PLO5: ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 2 การจัดการองค์ความรู้ ด้วยกลไกการจัดการความรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ รูปแบบ ศูนย์กลางความรู้ประกอบด้วยผู้ผลิต/ผู้ให้ความรู้ (Knowledge creators) ผู้ใช้ความรู้ (Knowledge users) และตัวกลางซึ่งใช้เทคโนโลยีเป็นแพลตฟอร์มกลาง (Digital brokers) ในลักษณะเปิดและต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (E-learning) ที่มีรายละเอียด/ความเหมาะสมต่อคนในชุมชนที่ต่างกัน ได้แก่ Learning platform สามารถกลับมาเรียนรู้ ทบทวนได้ หน่วยงานเรียนรู้เหมาะกับผู้ที่มีข้อจำกัดด้านเวลา และรูปแบบผสมผสาน ออนไลน์และพื้นที่จริง สรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ของแนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

หลักสูตรระยะสั้นที่ออกแบบตามความต้องการของชุมชน ทำหน้าที่เป็นโครงสร้างการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สอดคล้องกับบริบทจริงของพื้นที่ ขณะที่ ศูนย์กลางความรู้ทำหน้าที่เป็นแหล่งรวมข้อมูล ทรัพยากร และเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเชื่อมโยงกับเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นกลไกถ่ายทอดองค์ความรู้ในรูปแบบดิจิทัล ทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ตลอดเวลา จึงเกิดระบบการเรียนรู้แบบบูรณาการที่เสริมพลังซึ่งกันและกันและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของชุมชนอย่างยั่งยืน

6. อภิปรายผล

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่ากำลังคนด้านการท่องเที่ยวชุมชน ยังคงเผชิญข้อจำกัดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล แม้ชุมชนมีความพร้อมทางสังคมและทุนวัฒนธรรมแต่ความสามารถในการนำความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้เพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงเศรษฐกิจยังอยู่ในระดับจำกัด การประเมินความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลระบุว่า ชุมชนมีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยังขาดความชำนาญด้านการผลิตสื่อ การออกแบบประสบการณ์ดิจิทัล และการนำเสนออัตลักษณ์ชุมชนบนแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างเป็นระบบ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับ DigComp framework ของ European Commission (2022) ซึ่งอธิบายว่าทักษะดิจิทัลไม่ได้หมายถึงเพียงการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี แต่ต้องสามารถสร้างคุณค่าทางสังคมและเศรษฐกิจผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเกิดผลจริง

เมื่อพิจารณาในเชิงโครงสร้าง พบว่ามีมิติความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Unity) มีความเข้มแข็งอย่างเห็นได้ชัด ความร่วมมือดังกล่าวสะท้อนถึงทุนทางสังคมที่สามารถนำไปต่อยอดการพัฒนาได้อย่างไร้ดี ความร่วมมือเพียงอย่างเดียวมิได้เพียงพอต่อการพัฒนาหากปราศจากความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ช่วยขับเคลื่อนการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างสร้างสรรค์ ความร่วมมือจึงไม่อาจพัฒนาไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมได้ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Sharma & Bhat (2022) ซึ่งระบุว่าความร่วมมือเป็นเพียงเงื่อนไขตั้งต้น แต่ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลคือปัจจัยชี้วัดการเติบโตอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในทางกลับกัน มิติด้านการถ่ายทอดข้อมูลและเรื่องราวท้องถิ่น (Sharing) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการถ่ายทอดภูมิปัญญาและการสื่อสารคุณค่าทางวัฒนธรรมกลับอยู่ในระดับต่ำ ทั้งที่ชุมชนมีเรื่องราวเชิงพื้นที่และอัตลักษณ์เฉพาะถิ่นจำนวนมาก การขาดทักษะในการสร้างเรื่องเล่าดิจิทัล (Digital storytelling) ทำให้ชุมชนไม่สามารถแปลงทรัพยากรวัฒนธรรมเหล่านี้เป็นประสบการณ์ที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อค้นพบ แนวทางการพัฒนากำลังคน เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านที่เสนอได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น การสร้างศูนย์กลางความรู้ และการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้เรียนสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลาและทุกกลุ่มเป้าหมายสนับสนุนการเรียนรู้ต่อเนื่อง ถือว่าเป็นแนวทางที่มีศักยภาพสูงเนื่องจากไม่เพียงมุ่งเสริมทักษะเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ยังสร้างระบบการเรียนรู้ที่มีโครงสร้างรองรับอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังสนับสนุนแนวคิดรูปแบบผสมผสาน ซึ่ง Hrastinski (2019) ยืนยันว่าเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยนี้เสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนที่ไม่เพียงมุ่งเน้นการถ่ายทอดทักษะ หากแต่สร้างระบบการเรียนรู้ที่ประสานองค์ความรู้ เทคโนโลยี กระบวนการจัดการความรู้ และบริบทชุมชนเข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม จึงสามารถเป็นต้นแบบเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนได้ โดยคนในชุมชนสามารถสร้างคุณค่าทางสังคมและเศรษฐกิจผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

7. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นอย่างสูง ที่ได้จัดสรรทุนอุดหนุนการทำโครงการวิจัยฉบับนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ชุมชนชาวจุฬาภรณ์ ผู้เข้าร่วมโครงการ ผู้นำชุมชน ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารสถานศึกษา พัฒนาชุมชน สำนักงานอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายในการวิจัย รวมทั้งเป็นผู้ประกอบการที่คอยดูแลคณะผู้วิจัย จัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Aini, S. N. (2022). The effect of digital native electronic word-of-mouth (e-WOM) on destination awareness tourism village in West Java. *Journal of Tourism Sustainability*, 2(3), 159–168. <https://doi.org/10.35313/jtospolban.v2i3.41>
- European Commission. (2022). *The digital competence framework for citizens (DigComp 2.2)*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>
- Hatlevik, O. E., & Christophersen, K.-A. (2013). Digital competence at the beginning of upper secondary school: Identifying factors explaining digital inclusion. *Computers & Education*, 63, 240–247. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.11.015>
- Hrastinski, S. (2019). What do we mean by blended learning? *TechTrends*, 63(5), 564–569. <https://doi.org/10.1007/s11528-019-00375-5>
- International Labour Organization. (2022). *World employment and social outlook*. International Labour Organization.
- Marsdenia, M. (2022). Digital literacy of rural community to achieve economic resilience: Development of tourism local destination. *Proceedings*, 83(1), 12. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022083012>
- National Innovation Agency. (2019). *Thai tourism innovation report*. National Innovation Agency.
- OECD. (2020). *OECD tourism trends and policies 2020*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *The 13th National Economic and Social Development Plan (2023–2027)*. Office of the National Economic and Social Development Council.
- Sharma, V., & Bhat, D. A. R. (2022). The role of community involvement in sustainable tourism strategies: A social and environmental innovation perspective. *Business Strategy and Development*, 6(2), 119–127. <https://doi.org/10.1002/bsd2.227>
- Yosso, T. J. (2005). Whose culture has capital? A critical race theory discussion of community cultural wealth. *Race Ethnicity and Education*, 8(1), 69–91. <https://doi.org/10.1080/1361332052000341006>

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA

Analysis of Data Relationships for Internal Quality Assurance at the Program Level Based on AUN-QA Criteria

ไพรินทร์ เมืองสนาม^{1,*} Pairin Muangsanam^{1,*}

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประเทศไทย; Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

* Corresponding author email: mpairi@kku.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: ศึกษาความต้องการและวิเคราะห์ชุดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 และออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

วิธีการศึกษา: การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 30 คน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ที่มีตำแหน่งและทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic induction) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยนำไปจำแนกหรือจัดกลุ่มคุณสมบัติของข้อมูลแต่ละชุด แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมที่เหมือนและแตกต่างกัน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล หลังจากนั้นจึงสร้างข้อสรุปจากข้อมูล

ข้อค้นพบ: ชุดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองประกอบด้วย ข้อมูลหลักสูตร บุคลากร นักศึกษา และทรัพยากร ซึ่งข้อมูลจะจัดกระจายอยู่ในหลายระบบ ขาดความเชื่อมโยงและไม่เป็นปัจจุบัน ผลการวิจัยได้ออกแบบแบบจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงระบบ เพื่อรวมศูนย์ข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความถูกต้อง ระบบที่จะพัฒนาจึงควรมีคุณสมบัติ 4 ด้าน คือ 1) การบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูล 2) พังค์ชันการทำงานร่วมกันและการกำกับดูแล 3) ความยืดหยุ่นในการนำเข้าข้อมูล และ 4) การนำทางและการแสดงผลลัพธ์

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: กรอบแนวคิดนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทันทีเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ของสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้เกณฑ์ AUN-QA

Version 4.0 เพื่อเป็นพิมพ์เขียวในการเชื่อมโยงข้อมูลหลักกับระบบภายนอก (ผ่าน API) และลดภาระงานบุคลากรในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

คำสำคัญ: AUN-QA Version 4.0 การประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร รายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร แบบจำลองความสัมพันธ์ของข้อมูล ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินหลักสูตร

Abstract

Purpose: This study aims to investigate the data requirements and necessary datasets for preparing the Program Self-Assessment Report (SAR) according to AUN-QA Version 4.0 criteria, and subsequently to design a suitable Data Relationship Structure and development guidelines for an Information System to support the preparation of the AUN-QA SAR.

Methodology: This study utilized a qualitative research approach, gathering data through interviews with 30 key informants, including administrators, faculty members serving on the curriculum committee, and support staff involved in the development of curriculum self-assessment reports and curriculum quality assurance in accordance with AUN-QA Version 4.0 standards. The data was examined and systematically presented through analytic induction. The interview data were systematically categorized and grouped based on their characteristics, followed by a comparative analysis to identify similarities and differences, and an examination of the relationships among the data. Ultimately, conclusions were derived from the data.

Findings: The essential dataset for preparing the self-assessment report includes course, personnel, student, and resource information. Multiple systems scatter this data, causing it to lack connectivity and become outdated. The research designed a data relationship model for systems to centralize data, reduce redundancy, and improve accuracy. The developed system should therefore possess four key characteristics: 1) data integration and linkage, 2) interoperability and governance, 3) data input flexibility, and 4) navigation and result visualization.

Applications of this study: This conceptual framework can be immediately applied to develop the Program Self-Assessment Information System in higher education institutions utilizing the AUN-QA Version 4.0 criteria. It serves as a blueprint for linking core data with external systems (via API) and significantly reducing the workload on personnel involved in report preparation.

Keywords: AUN-QA version 4.0, Internal program quality assurance, Program self-assessment report, SAR, Data relationship model, Information system for program evaluation

1. บทนำ

มาตรฐานการประเมินคุณภาพหลักสูตรในระดับอุดมศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหลักสูตรและสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนผ่านความรู้เป็นไปอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา การศึกษาในปัจจุบันจึงต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะ และคุณลักษณะอื่นที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ประเทศและประชาคมโลก ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวโดยเร็วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางทักษะอาชีพใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และต้องพัฒนากลไกให้สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งการปรับเปลี่ยนการบริหารการจัดการศึกษา การพัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัยและการปรับรูปแบบการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้เรียนได้เรียนในหลักสูตรที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพในการพัฒนากำลังคนในอนาคตให้มีผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เป็นไปตามที่หลักสูตรและสังคมคาดหวัง สร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2022) ที่กำหนดไว้

การประเมินคุณภาพหลักสูตรตามแนวทางของ AUN-QA เป็นมาตรฐานสากลที่กำหนดขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการศึกษาอันเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรากฐานให้กับการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสมาชิกอาเซียนให้มีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Anuwong & Suppasuthikul, 2018) กรอบการประเมินของ AUN-QA Version 4.0 ได้มีการปรับปรุงให้เหลือเพียง 8 เกณฑ์หลัก (Criteria) เพื่อให้กระบวนการประเมินกระชับและเน้นการวัดผลลัพธ์ (Outcome-based assessment) ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยทั้ง 8 เกณฑ์จะครอบคลุมองค์ประกอบหลักตั้งแต่ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง หลักสูตรและเนื้อหา การจัดการเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน บุคลากรสายวิชาการ บริการสนับสนุนหรือช่วยเหลือผู้เรียน สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน และผลผลิตและผลลัพธ์ (ASEAN University Network, 2020) ดังนั้น การประเมินคุณภาพโดย AUN-QA จึงเป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หลักสูตรสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานสากล (Huynh, Pham, Nguyen, & Nguyen, 2024)

จากสถานการณ์ดังกล่าว หลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำเกณฑ์ AUN-QA มาใช้ในการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ทำให้ในแต่ละปีการศึกษาต้องมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร (Self-Assessment Report: SAR) เพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์ AUN-QA อย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ใช้ประกอบการตอบแต่ละเกณฑ์มีความหลากหลาย ทับซ้อนกันในระหว่างเกณฑ์ และกระจายอยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรหลายฝ่าย ทั้งผู้บริหาร หลักสูตร/อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ทำให้กระบวนการรวบรวมและจัดทำรายงานใช้เวลาและความพยายามสูง และอาจเกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลได้ง่าย แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับ

AUN-QA จำนวนมาก (Anuwong et al., 2017; Anuwong, & Suppasuthikul, 2018; Somsuk, Pattanakulchai, & Chaisakulkiet, 2023; Wangthong, Chuaicharoen, & Sudhammasapha, 2023; Ruangsri, 2024; Huynh, Pham, Nguyen, & Nguyen, 2024) แต่เนื้อหาส่วนใหญ่เน้นด้าน SAR และการประเมินผล ยังขาดงานที่วิเคราะห์โครงสร้างข้อมูล (Data relationship) สำหรับรองรับการจัดทำ SAR ทำให้เกิดช่องว่างเชิงวิชาการในด้านการวิเคราะห์โครงสร้างข้อมูล ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์ชุดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 และออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความต้องการและวิเคราะห์ชุดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0
- 2) เพื่อออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance: QA) เป็นกระบวนการวางแผน การบริหารจัดการ และการประเมินผลการดำเนินงานจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าสถานศึกษาสามารถพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนดและบรรลุความมุ่งหวังของสังคม โดยระบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของไทยแบ่งออกเป็น การประกันคุณภาพภายใน ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรภายในเพื่อการพัฒนา และการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานอิสระเพื่อการรับรองมาตรฐาน โดยทั้งหมดต้องดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2019)

นอกจากนี้ เกณฑ์การประกันคุณภาพสามารถแบ่งเป็นเกณฑ์การประกันคุณภาพตามสาขาวิชา ได้แก่ เกณฑ์การประกันคุณภาพเฉพาะสาขาวิชา เกณฑ์ ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology) ซึ่งเป็นองค์กรการรับรองคุณภาพการศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับโลกในสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คอมพิวเตอร์ วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยีวิศวกรรม ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดกับนักศึกษา และการประเมินผลอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ABET, 2024) เกณฑ์ ABET ถือเป็นอีกหนึ่งเกณฑ์ประกันคุณภาพที่สามารถยืนยันความสามารถของบัณฑิตในการเข้าสู่การทำงานในตลาดแรงงาน

ระดับสากลได้อย่างมั่นใจ และเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหลักสูตรทั่วไป ที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง เช่น เกณฑ์ AUN-QA (ASEAN University Network, 2020) ซึ่งเป็นกระบวนการประกันคุณภาพหลักสูตรทั่วไป ที่ครอบคลุมกิจกรรมหลักของการจัดการศึกษาที่หมุนเวียนต่อเนื่องกัน ได้แก่ การกำหนดมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพ การติดตามประเมินผล การทบทวนเพื่อปรับปรุง และการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้สอดคล้องกับวงจรบริหารคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล (Sallis, 2014)

ในบริบทของประเทศไทยการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาและยกระดับคุณภาพบัณฑิต เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และเตรียมรับมือกับความท้าทายจากโลกาภิวัตน์และการเคลื่อนย้ายแรงงานในกลุ่มประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งต้องการการรับประกันคุณภาพที่ชัดเจน เชื่อถือได้และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Office of the Higher Education Commission, 2017) ทั้งนี้ การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ถูกจัดให้เป็นรากฐานสำคัญที่สุด โดยต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา โดยเน้นที่พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตเป็นหลัก ผ่านการใช้ตัวบ่งชี้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Khon Kaen University, 2018)

3.2 เกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

AUN-QA (ASEAN University Network Quality Assurance) เป็นเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในกลุ่มประชาคมอาเซียน ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2541 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกลไกการประกันคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในปัจจุบันได้ปรับปรุงเกณฑ์การประกันคุณภาพเป็นเวอร์ชัน 4 และได้ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2563 โดยมุ่งเน้นแนวคิดการประกันคุณภาพที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หลักสูตรต่างๆ ในภูมิภาคมีคุณภาพในการดำเนินงานให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล (ASEAN University Network, 2020) การเปลี่ยนแปลงที่โดดเด่นที่สุดของเวอร์ชัน 4.0 คือการปรับลดจำนวนเกณฑ์หลักในการประเมินระดับหลักสูตรลงจาก 11-15 เกณฑ์ในฉบับก่อนหน้า เหลือเพียง 8 เกณฑ์หลัก และ 53 ข้อกำหนด (Requirements) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กระบวนการประเมินมีความกระชับ เน้นการวัดผลลัพธ์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (ASEAN University Network, 2020) กรอบแนวคิดใหม่นี้เปลี่ยนจากการประเมินตามกฎ (Rule-based) ไปสู่การประเมินตามหลักการ (Principle-based) มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการควบคุมปัจจัยที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของหลักสูตรโดยตรงและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิตเป็นหลัก

หัวใจสำคัญของ AUN-QA Version 4.0 คือการให้ความสำคัญกับ 8 เกณฑ์ ที่ครอบคลุมวงจรการจัดการคุณภาพหลักสูตรอย่างสมบูรณ์ ตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงผลลัพธ์ โดยสามารถแบ่งกลุ่มเกณฑ์ออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (Expected learning outcomes และ Output and outcomes) 2) เกณฑ์ด้านกระบวนการหลัก (Programme structure and content, Teaching and learning approach และ Student assessment) และ 3) เกณฑ์ด้านทรัพยากรสนับสนุน (Academic staff, Student support services และ Facilities and infrastructure)

ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ 1 (Expected learning outcomes) และเกณฑ์ที่ 8 (Output and outcomes) มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของวงจรคุณภาพแบบ OBE โดยกำหนดให้หลักสูตรต้องสามารถพิสูจน์ได้ว่า ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังได้รับการกำหนดไว้อย่างชัดเจนตาม Learning taxonomy สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนักศึกษาสามารถบรรลุผลลัพธ์ดังกล่าวได้อย่างแท้จริงเมื่อสำเร็จการศึกษา (ASEAN University Network, 2020)

การประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 จึงเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมการสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์ (Culture of evidence) เพื่อแสดงถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดและนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดการหลักสูตร (Huynh, Pham, Nguyen, & Nguyen, 2024) อย่างไรก็ตาม การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์ 8 ข้อนี จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่หลากหลาย มีความเชื่อมโยงกัน และมีผู้รับผิดชอบข้อมูลจากหลายหน่วยงานภายในคณะและมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดความท้าทายในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ชุดข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Anuwong, Supasuteekul, Yoonaisil, Suppakarn, Damnui, & Sawatwipachai, 2017) ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจโครงสร้างและชุดข้อมูลที่สำคัญสำหรับแต่ละเกณฑ์ของ AUN-QA Version 4.0 จึงเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการจัดทำรายงานคุณภาพและขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

3.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและเกณฑ์ AUN-QA

การประยุกต์ใช้เกณฑ์ AUN-QA ในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยได้ก่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ถึงผลกระทบและความท้าทายในทางปฏิบัติ ซึ่งข้อค้นพบเหล่านี้ล้วนเป็นรากฐานที่สนับสนุนความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูล งานวิจัยได้ยืนยันว่าเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 กำหนดให้หลักสูตรต้องพิสูจน์ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบ (ASEAN University Network Quality Assurance, 2020) อย่างไรก็ตาม มีข้อค้นพบที่ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายที่สำคัญ เช่น การศึกษาของ Wangthong, Chuaicharoen, & Sudhammasapha (2023) และ Ruangsri (2024) พบว่า ความท้าทายหลักในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง คือ ความซับซ้อนและความหลากหลายของข้อมูลและหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการตอบเกณฑ์ทั้ง 8 ข้อ การตอบข้อกำหนดทั้ง 53 ข้อย่อย จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ครอบคลุมตั้งแต่ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา โครงสร้างหลักสูตร คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มักกระจายตัวอยู่ตามหน่วยงานและกลุ่มงานต่าง ๆ (Data silos) ของคณะและมหาวิทยาลัย เช่น ข้อมูลนักศึกษาอยู่กับกลุ่มงานทะเบียน ข้อมูลบุคลากรอยู่กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และข้อมูลการเรียนการสอนอยู่กับผู้บริหารหลักสูตร

นอกจากนี้ มีการค้นพบว่าในทางปฏิบัติ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองยังประสบปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Data redundancy) เนื่องจากข้อมูลชุดเดียวอาจถูกใช้ประกอบการตอบหลายเกณฑ์ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาอาจใช้ตอบทั้งเกณฑ์ 6 Student support services และเกณฑ์ 8 Output and outcomes แต่หลักสูตรต้องทำการรวบรวมหรือคัดลอกข้อมูลซ้ำหลายครั้ง (Anuwong,

Supasuteekul, Yoonaisil, Suppakarn, Damnui, & Sawatwipachai, 2017) ยิ่งไปกว่านั้น การขาดการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้การให้ข้อเสนอแนะเชิงหลักฐาน (Evidence-based feedback) จากคณะกรรมการตรวจประเมินทำได้ยาก และข้อเสนอแนะที่ได้มักเป็นเชิงหลักการมากกว่าเชิงวิธีการที่นำไปสู่การปรับปรุงจริง (Ruangsri, 2024) ข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการบรรลุเป้าหมายของ AUN-QA ในการขับเคลื่อนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement)

จากงานวิจัยของ Wangthong, Chuaicharoen & Sudhammasapha (2023) ได้ตอกย้ำความสำคัญของทุกองค์ประกอบตามเกณฑ์ AUN-QA ในการสร้างความพึงพอใจและคุณภาพบัณฑิต นอกจากนี้ การประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA ยังเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้เกิด “วัฒนธรรมการสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์” เพื่อแสดงการปฏิบัติตามข้อกำหนดและนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Huynh, Pham, Nguyen, & Nguyen, 2024) ดังนั้น การจัดการข้อมูลที่ตอบสนองต่อเกณฑ์เหล่านี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง งานวิจัยเชิงวิศวกรรมสารสนเทศจึงเริ่มให้ความสนใจกับการวิเคราะห์ชุดข้อมูลหลัก (Key data sets) และการพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ AUN-QA (Somsuk, Pattanakulchai, & Chaisakulkiet, 2023) ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยลดภาระงานของบุคลากรในการรวบรวมข้อมูล ลดความคลาดเคลื่อน และทำให้ข้อมูลสามารถถูกดึงไปใช้เพื่อการบริหารจัดการและการประเมินคุณภาพได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับ AUN-QA จำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เน้นด้านเนื้อหา SAR และการประเมินผล ยังขาดงานที่วิเคราะห์โครงสร้างข้อมูล เพื่อประกันคุณภาพระดับหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษาบริบทของประเทศไทย ดังนั้น การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการและออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการศึกษา

4.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4 โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงที่มีประสบการณ์ตรงกับการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 1) ผู้บริหาร 2) อาจารย์ที่มีตำแหน่งและทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และ 3) บุคลากรสายสนับสนุน โดยในแต่ละกลุ่มผู้ให้ข้อมูลผู้วิจัยพยายามให้มีผู้ให้ข้อมูลที่มีความหลากหลายของสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา/ความเชี่ยวชาญ/ความชำนาญ ประสบการณ์การทำงานหรือการดำรงตำแหน่งในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่ม มีเงื่อนไขในการเลือกผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหารที่กำกับดูแลรับผิดชอบข้อมูลตัวชี้วัดตามเกณฑ์ AUN-QA ได้แก่ คณบดี รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและดิจิทัล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาและดิจิทัล และรองคณบดีฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์เชิงรุก จำนวน 4 คน

2) อาจารย์ที่มีตำแหน่งและทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ของหลักสูตรที่ตอบรับใช้เกณฑ์ AUN-QA ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร SAR-มคอ.7 และรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA ประจำปีการศึกษา 2567 โดยเป็นผู้บริหารหลักสูตรหรือวางแผนวิชาการ ควบคุมดูแล กำกับติดตาม การจัดระบบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ใช้งานข้อมูลเพื่อการบริหารหลักสูตรเป็นประจำ และจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA จำนวน 16 หลักสูตร ๆ ละ 1 คน รวมจำนวน 16 คน

3) บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการสนับสนุนข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4 โดยประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มจัดการศึกษา กลุ่มบัณฑิตศึกษา กลุ่มพัฒนานักศึกษา กลุ่มสื่อสารองค์กร กลุ่มทรัพยากรบุคคล กลุ่มธุรการ กลุ่มกลุ่มอาคารและโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มแผนและคุณภาพ กลุ่มวิจัยและบริการวิชาการ และกลุ่มเทคโนโลยีดิจิทัล ที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ กลุ่มงานละ 1 คน รวมจำนวน 10 คน

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์เอกสาร โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม การสืบค้นจากเอกสารหนังสือ ตำรา และงานวิจัย โดยค้นคว้าทั้งในส่วนที่เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์และเอกสารออนไลน์ ได้คัดเลือกข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร และเกณฑ์ AUN-QA

2) การสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 30 คน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตร เพื่อนำไปวิเคราะห์ชุดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 และออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์จำนวน 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (2) ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4 และ (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้สรุปข้อค้นพบแลพข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้งที่สัมภาษณ์ และขอให้ผู้ให้ข้อมูลยืนยันความถูกต้องของข้อมูล พร้อมทั้งหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือมีอะไรที่คลาดเคลื่อนผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อมูลทันที

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิเคราะห์สรุปอุปนัย ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยนำไปจำแนกหรือจัดกลุ่มคุณสมบัติของข้อมูลแต่ละชุด แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมที่เหมือนและแตกต่างกัน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล หลังจากนั้นจึงสร้างข้อสรุปจากข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA โดยงานวิจัยนี้ผ่านการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่โครงการ: HE683191

5. ผลการศึกษา

5.1 ความต้องการและชุดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารหลักสูตร (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ รวม 30 คน สามารถวิเคราะห์และแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4 และ 2) การออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4

1) ผู้ให้ข้อมูลชี้ให้เห็นถึงชุดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 สามารถจำแนกกลุ่มข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อมูลด้านหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนรู้ (เกณฑ์ 1–4) เป็นข้อมูลแกนหลักของหลักสูตร ซึ่งรวมถึงเอกสารทางการศึกษาได้แก่ มคอ.2 (รายละเอียดของหลักสูตร) มคอ.3 (รายละเอียดของรายวิชา) มคอ.4 (รายละเอียดของรายวิชาประสบการณ์ภาคสนาม) มคอ.5 (รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา) และมคอ.6 (รายงานผลการดำเนินการของรายวิชาประสบการณ์ภาคสนาม) โดยเน้นย้ำที่การระบุผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning outcomes) ทั้งผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (Program Learning Outcomes: PLO) และผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Course Learning Outcomes: CLO) และแสดงการเชื่อมโยงหลักสูตรกับรายวิชา (Curriculum mapping) ไปยังผลลัพธ์เหล่านั้นอย่างชัดเจน สำหรับหลักสูตรทางภาษา ควรมีการอ้างอิงและเชื่อมโยงกับเกณฑ์วัดระดับภาษาที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อแสดงถึงมาตรฐานความสามารถในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ มีข้อมูลผลการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องทางการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์หลักสูตร รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 2 ข้อมูลด้านบุคลากรและการพัฒนา (เกณฑ์ 5) ข้อมูลที่จำเป็นประกอบด้วย คุณวุฒิและคุณสมบัติของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอน ข้อมูล

ภาระงานที่ใช้ในการคำนวณค่าเทียบเท่าเต็มเวลา (Full-Time Equivalent: FTE) และนักศึกษาเทียบเท่าเต็มเวลา (Full-Time Equivalent Student: FTES) ข้อมูลการพัฒนาบุคลากร (การอบรม การพัฒนาตนเอง และนำเสนอผลงานวิชาการ) ผลงานวิชาการเพื่อแสดงถึงคุณภาพและความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน และข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนข้อมูลการประเมินสมรรถนะ รวมถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์สวัสดิการต่าง ๆ

กลุ่มที่ 3 ข้อมูลด้านนักศึกษาและผลลัพธ์ (เกณฑ์ 6 และ 8) เป็นข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพที่สะท้อนถึงผลผลิตของหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วยสถานะนักศึกษาตลอดช่วงการศึกษา (การรับเข้า การคงอยู่ การพ้นสภาพ) อัตราการสำเร็จการศึกษา และภาวะการมีงานทำของบัณฑิต รวมถึงข้อมูลกิจกรรมผลงาน และรางวัลที่นักศึกษาได้รับ ทั้งด้านทักษะความสามารถเฉพาะทาง (Hard skills) และทักษะด้านอารมณ์/สังคม (Soft skills)

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลด้านทรัพยากรสิ่งสนับสนุนและการบริหารจัดการ (เกณฑ์ 7) ครอบคลุมข้อมูลเชิงกายภาพและงบประมาณ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่สนับสนุนการเรียนรู้ และที่สำคัญคือ งบประมาณที่ใช้จ่ายจริงเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตร

2) ข้อจำกัดของระบบข้อมูลปัจจุบันและความต้องการในการบูรณาการระบบต่าง ๆ

ผลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า แหล่งข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบันมีความกระจัดกระจาย และไม่เป็นศูนย์กลาง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องพึงพาการดึงข้อมูลจากหลายระบบ เช่น ข้อมูลสถานะนักศึกษาจากระบบทะเบียนเรียน (REG KKU) ข้อมูลภาระงานและผลงานอาจารย์จากระบบบริหารงานบุคคล (HS-PMS) และข้อมูลโครงการ/งบประมาณจากระบบการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานโครงการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (e-Project) หรือกลุ่มแผนและคุณภาพ และปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ การขาดการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ต้องการเพื่อตอบเกณฑ์ AUN-QA ไม่เป็นปัจจุบัน หรือขาดความลึกในระดับหลักสูตรส่งผลให้บุคลากรต้องใช้เวลาและทรัพยากรจำนวนมากในการค้นหาข้อมูล รวมถึงประสบปัญหาการขาดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญบางอย่าง เช่น ข้อมูลภาวะการมีงานทำอย่างละเอียด หรือข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณจริง นำไปสู่การจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ในลักษณะของการคาดการณ์หรือการจัดทำหลักฐานย้อนหลัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) เป้าหมายและคุณสมบัติเชิงฟังก์ชันของระบบสารสนเทศที่พัฒนา

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสรุปเป้าหมายร่วมกันว่า การจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA จะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนและการบริหารจัดการหลักสูตรอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงแค่การปฏิบัติตามข้อกำหนดเกณฑ์เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย ระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณสมบัติเชิงฟังก์ชันของระบบสารสนเทศที่จะพัฒนา

คุณสมบัติหลัก	คำอธิบายคุณสมบัติเชิงฟังก์ชันที่ต้องการ
1. การบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูล	ระบบต้องสามารถ ดึงข้อมูลอัตโนมัติ จากระบบหลักของมหาวิทยาลัย (เช่น ระบบทะเบียน, ระบบบุคลากร) ผ่าน API (Application Programming Interface) เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ลดความซ้ำซ้อน และสามารถกำหนดช่วงเวลาของข้อมูลที่ใช้ตอบแต่ละเกณฑ์ได้อย่างแม่นยำ
2. ฟังก์ชันการทำงานร่วมกันและการกำกับดูแล	ระบบต้อง รองรับการทำงานพร้อมกันหลายคน โดยมีระบบ บันทึกอัตโนมัติ และ ตรวจสอบประวัติการใช้ รวมถึงสามารถระบุ ผู้รับผิดชอบ ในการกรอกข้อมูลแต่ละส่วนได้ชัดเจน และมีฟังก์ชันการคำนวณอัตโนมัติ สำหรับตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
3. ความยืดหยุ่นในการนำเข้าข้อมูล	ผู้ใช้ต้องการความสะดวกในการ การคัดลอกและวางข้อมูลตารางจากไฟล์ตาราง จากไฟล์ Word/Excel ได้โดยตรง พร้อมระบบ จัดรูปแบบอัตโนมัติ ที่เป็นระเบียบ และรองรับการแนบหลักฐานหลากหลายรูปแบบ (PDF, รูปภาพ, ลิงก์) พร้อมการจัดการการแสดงผลรูปภาพที่สวยงาม
4. การนำทางและการแสดงผล	ระบบควรมีการนำทางที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถลิงก์ไปยังหัวข้อ/ข้อกำหนด (Requirement) ย่อยที่ต้องการได้ทันที ควรมีคู่มือแนวทางการตอบ และคำนิยามของเกณฑ์ เพื่อป้องกันความสับสน นอกจากนี้ ระบบต้องสามารถส่งออกรายงานเป็นไฟล์ Word/PDF ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับผู้ตรวจประเมิน และสามารถแสดงผลการประเมินและข้อเสนอแนะย้อนหลัง จากกรรมการประเมินผ่านระบบออนไลน์ได้ เพื่อสนับสนุนการวางแผนปรับปรุงคุณภาพอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การพัฒนาระบบที่มีคุณสมบัติดังกล่าวจะเปลี่ยนการทำงานจากการค้นหาและรวบรวมด้วยตนเอง มาสู่การบูรณาการข้อมูลเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของบุคลากรและเพิ่มคุณภาพความน่าเชื่อถือ และประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA ได้อย่างมีนัยสำคัญ

5.1.2 ชุดข้อมูลหลักที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ชุดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการตอบ 8 เกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 สามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลด้านหลักสูตรและการเรียนรู้ เช่น มคอ.2-6 PLO CLO และ Curriculum mapping 2) ข้อมูลด้านบุคลากรและการพัฒนา เช่น คุณวุฒิภาระงาน (FTE) และผลงานวิชาการ 3) ข้อมูลด้านนักศึกษาและผลลัพธ์ เช่น อัตราสำเร็จการศึกษา และภาวะการมีงานทำ และ 4) ข้อมูลด้านทรัพยากรและงบประมาณ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูล แหล่งที่มา และผู้รับผิดชอบได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ชุดข้อมูลหลักที่จำเป็นสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูล แหล่งที่มา และผู้รับผิดชอบข้อมูล

เกณฑ์ AUN-QA	ข้อมูลที่ต้องการ	แหล่งที่มาของข้อมูล	ผู้รับผิดชอบข้อมูล	การวิเคราะห์ความทับซ้อน
1-4	มคอ.2 มคอ.3 มคอ.4 มคอ.5 มคอ.6 ข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนจริงในแต่ละปีการศึกษา	- หลักสูตร - ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหลักสูตร (The Information System Development for Course Administration: CA) - ระบบการจัดการสารสนเทศรายวิชา (Course Information Management System: CIMS) - ระบบทะเบียนเรียน - กลุ่มจัดการศึกษา - กลุ่มบัณฑิตศึกษา	- หลักสูตร - อาจารย์ผู้สอน - เจ้าหน้าที่	1. มคอ.2-6 เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ซ้ำในเกณฑ์ 1-4 2. PLO และ CLO ใช้ซ้ำในการตอบเกณฑ์ที่ 1-4 และเกี่ยวกับการพัฒนาและประเมินผลการเรียนรู้
	PLO และ CLO (ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตรและผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา)	- หลักสูตร - ระบบ CA - ระบบ CIMS - กลุ่มจัดการศึกษา - กลุ่มบัณฑิตศึกษา	- หลักสูตร - อาจารย์ผู้สอน	
5	ประวัติอาจารย์ (CV, คุณวุฒิ, คุณสมบัติ)	- ระบบประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน - ระบบประวัติผลงานอาจารย์	- อาจารย์ - เจ้าหน้าที่	1. ประวัติคุณวุฒิอาจารย์เป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ซ้ำในการระบุคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบหลักสูตรและ
	การนับภาระงาน (FTE/FTES)	- กลุ่มแผนและคุณภาพ	- เจ้าหน้าที่	ผู้สอนรวมทั้งใช้พิจารณาประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของอาจารย์
	ข้อมูลการเข้าอบรม/สัมมนา/เดินทางไปราชการ (ภายในและภายนอก)	- กลุ่มทรัพยากรบุคคล - กลุ่มธุรการ	- เจ้าหน้าที่	2. ผลงานวิชาการที่ใช้ซ้ำในการตอบเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และเป็น
	ผลงานทางวิชาการ (การตีพิมพ์บทความ, หนังสือ/ตำรา)	- ระบบประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน	- อาจารย์ - เจ้าหน้าที่	หลักฐานประกอบการเลื่อนขั้น

เกณฑ์ AUN-QA	ข้อมูลที่ต้องการ	แหล่งที่มาของข้อมูล	ผู้รับผิดชอบข้อมูล	การวิเคราะห์ความทับซ้อน
		- ระบบประวัติผลงาน อาจารย์		
6 และ 8	ข้อมูลการรับเข้า รายงานตัว การตักออก การคงอยู่ ลาออก กลางคัน อัตราการสำเร็จ การศึกษา	- ระบบทะเบียนเรียน - กลุ่มจัดการศึกษา - กลุ่มบัณฑิตศึกษา	- เจ้าหน้าที่	1. ข้อมูลสถานะนักศึกษา ใช้ซ้ำในการคำนวณอัตรา ต่าง ๆ ทั้งในเกณฑ์ 6 และ 8 รวมทั้งการเทียบเคียง สมรรถนะกับหลักสูตรอื่น 2. ความพึงพอใจใช้ในการ ตอบเกณฑ์ที่ 8 และ สะท้อนไปยังการปรับปรุง ในเกณฑ์อื่น ๆ รวมทั้งการ เทียบเคียงสมรรถนะกับ หลักสูตรอื่น
	กิจกรรมนักศึกษา (ที่จัดโดยหลักสูตร/คณะ)	- หลักสูตร - เพจสาขาวิชา - กลุ่มพัฒนานักศึกษา - กลุ่มบัณฑิตศึกษา	- หลักสูตร - เจ้าหน้าที่	
	ผลงานและรางวัลของ นักศึกษา	- เว็บไซต์/เพจ สาขาวิชา	- หลักสูตร - นักศึกษา	
	ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	- ระบบภาวะการมี งานทำของบัณฑิต - กลุ่มพัฒนานักศึกษา	- เจ้าหน้าที่	
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	- กลุ่มพัฒนานักศึกษา	- เจ้าหน้าที่	
7	ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก (อาคาร, IT, ตำรา)	- คณะ/เว็บไซต์คณะ - หลักสูตร - กลุ่มเทคโนโลยีดิจิทัล - กลุ่มอาคารและ โครงสร้างพื้นฐาน	- หลักสูตร - เจ้าหน้าที่	1. งบประมาณเป็นข้อมูล สำคัญที่ใช้ซ้ำเพื่อแสดงการ สนับสนุนทั้งในเกณฑ์ 5 6 และ 7
	ข้อมูลงบประมาณ ที่ใช้จ่าย จริงเพื่อสนับสนุนหลักสูตร/ อาจารย์/นักศึกษา	- ระบบ e-Project - กลุ่มแผนและ คุณภาพ - กลุ่มการคลัง	- เจ้าหน้าที่	

5.2 การออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

ผลการวิจัยในส่วนนี้นำเสนอแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 โดยมุ่งแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนและการกระจายตัวของข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำรายงานดังกล่าว

5.2.1 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ข้อมูล (Data Relationship Structure)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลที่สัมพันธ์กับเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

กลุ่มข้อมูล	ชุดข้อมูลสำคัญ	การเชื่อมโยงกับ AUN-QA Criteria	แหล่งข้อมูลเชื่อมโยงภายนอก
1. หลักสูตร (Curriculum)	มคอ.2, PLO, CLO, ปรัชญา, วิสัยทัศน์, ข้อมูลคู่เทียบ	Criteria 1, 2 และ 8	เว็บไซต์มหาวิทยาลัย, ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหลักสูตร (CA)
2. บุคลากรสายวิชาการ (Academic Staff)	ประวัติ, คุณวุฒิ, ผลงานวิชาการ, ภาระงานสอน (FTE), การอบรม/พัฒนาตนเอง, ข้อมูลอาจารย์พิเศษ	Criteria 5 และ 8	ระบบประเมินสายวิชาการ (HS-PMS), ระบบประวัติผลงานอาจารย์
3. รายวิชาและการจัดการเรียนรู้ (Course, Teaching and Learning)	มคอ.3-6, วิธีสอน, Active Learning, TQF, ผลการประเมินผู้สอน	Criteria 3 และ 4	ระบบทะเบียนเรียน (REG KKU), ระบบจัดการสารสนเทศรายวิชา (CIMS)
4. นักศึกษาและผลลัพธ์ (Student and Outcomes)	การรับเข้า, ตกออก, คงอยู่, สำเร็จการศึกษา, ภาวะการมีงานทำ, ผลงาน/รางวัล	Criteria 6 และ 8	ระบบทะเบียนเรียน (REG KKU), ระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
5. กิจกรรมและงบประมาณ (Project and Activity)	ชื่อโครงการ, วันที่จัด, งบประมาณ, การเบิกจ่าย, หลักฐานการดำเนินงาน	Criteria 5, 6 และ 7	ระบบบริหารโครงการ (E-Project)
6. สิ่งสนับสนุน (Facility/Support)	ข้อมูลอาคารสถานที่, เทคโนโลยีสารสนเทศ, ทรัพยากร, ผลประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	Criteria 7	สำนักหอสมุด

5.2.2 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมิน

ตนเองระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

จากผลการศึกษาสามารถออกแบบแนวทางการพัฒนาระบบโดยเน้นการพัฒนาฟังก์ชันการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้โดยตรง (User-centric design) เพื่อเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากการรวบรวมด้วยตนเองไปสู่การบูรณาการข้อมูลเข้าสู่ศูนย์กลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ฟังก์ชันการจัดการข้อมูลและการบูรณาการ

- การบูรณาการข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Automated data integration) ระบบต้องสามารถดึงข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลอัตโนมัติ สำหรับตัวชี้วัดสำคัญ เช่น FTE ผลงานอาจารย์ อัตราสำเร็จการศึกษาจากระบบต้นทางของมหาวิทยาลัย (REG, HS-PMS, e-Project) ผ่าน API เพื่อลดภาระงานกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน

- การคัดลอกและอ้างอิงข้อมูล มีความสามารถในการคัดลอกข้อมูล จากรายงานปีการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเริ่มต้น สำหรับปีปัจจุบัน และสามารถดูข้อมูลย้อนหลัง รวมถึงรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อสนับสนุนการทบทวนและปรับปรุงคุณภาพหลักสูตร

- การควบคุมเวอร์ชันและความปลอดภัย ระบบต้องมีกลไกในการรองรับการทำงานพร้อมกันหลายคน โดยไม่เกิดข้อมูลทับซ้อน พร้อมจัดเก็บ ประวัติการแก้ไขที่ระบุผู้รับผิดชอบ วันที่ และเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจน

2) การออกแบบหน้าจอและประสบการณ์ผู้ใช้

- การออกแบบการนำทางตามเกณฑ์ควรกำหนดให้หน้าจอหลักจัดเรียงโครงสร้างเนื้อหาตามเกณฑ์ทั้ง 8 ประการของ AUN-QA Version 4.0 เพื่อเอื้อต่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและการตรวจประเมิน ทั้งนี้ ระบบควรมีฟังก์ชันการนำทางอย่างมีประสิทธิภาพ หรือแถบนำทาง ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อกำหนดย่อย (Sub-requirements) ที่ต้องการได้โดยตรง ลดขั้นตอนการสับสน และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบโดยรวม

- การให้คำแนะนำเชิงบริบท ระบบต้องติดตั้งคำอธิบายเกณฑ์ที่ชัดเจน คำนิยาม และตัวอย่างแนวทางการเขียน สำหรับแต่ละข้อกำหนด เพื่อให้ผู้ใช้ใหม่สามารถจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับเกณฑ์

- ความยืดหยุ่นในการนำเข้าข้อมูล สนับสนุนการคัดลอกและวางข้อมูลและตารางจากโปรแกรมประมวลผลคำ พร้อมระบบจัดรูปแบบอัตโนมัติ เพื่อรักษาความเป็นมาตรฐานของรายงาน

3) การรายงานผลและการเข้าถึง

- การส่งออกรายงานมาตรฐาน ต้องสามารถส่งออกหรือดาวน์โหลด รายงาน SAR ออกมาเป็นไฟล์ Word และ PDF ในรูปแบบที่เรียงตามหมวดหมู่ที่เหมาะสมต่อการจัดรูปเล่มสำหรับการตรวจประเมิน

- การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ควรเปิดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ที่จำเป็นต่อการจัดทำรายงาน เช่น ข้อมูลภาวะการมีงานทำ หรือข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้บริหารหลักสูตรอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้หลักสูตรสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและเป็นอิสระ

การออกแบบโครงสร้างข้อมูลและการกำหนดฟังก์ชันที่เน้นการบูรณาการข้อมูลและประสิทธิภาพการใช้นี้ จะช่วยให้ระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพหลักสูตรระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 ได้อย่างยั่งยืน

5. สรุปผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 30 คน ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารหลักสูตร (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานต่าง ๆ รวม 30 คน พบว่า ชุดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตรจำนวน 8 เกณฑ์ ตามที่ AUN-QA Version 4.0 กำหนด สามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลด้านหลักสูตรและการเรียนรู้ เช่น มคอ.2-6 PLO CLO และ Curriculum mapping 2) ข้อมูลด้านบุคลากรและการพัฒนา เช่น คุณวุฒิ ภาระงาน (FTE) และผลงานวิชาการ 3) ข้อมูลด้านนักศึกษาและผลลัพธ์ เช่น อัตราสำเร็จการศึกษา และภาวะการมีงานทำ และ 4) ข้อมูลด้านทรัพยากรและงบประมาณ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานเผชิญกับปัญหาสำคัญคือ การขาดการเชื่อมโยงข้อมูล โดยข้อมูลมีความกระจัดกระจาย อยู่ในหลายระบบของคณะและมหาวิทยาลัย เช่น ระบบทะเบียนเรียน ระบบบริหารงานบุคคลระบบ E-Project ทำให้ข้อมูลที่ใช้ในการรายงาน ไม่เป็นปัจจุบัน และขาดรายละเอียดผลการดำเนินงานของหลักสูตร นอกจากนี้ การขาดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญบางอย่าง เช่น ข้อมูลภาวะการมีงานทำ ยังเป็นอุปสรรคต่อการจัดทำรายงานที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับหลักการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การออกแบบโครงสร้างและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยได้นำไปสู่การออกแบบเชิงระบบ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรวบรวมชุดข้อมูลสำคัญ และสร้างความเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลต้นทาง เพื่อแก้ไขปัญหาการจัดการข้อมูล ความซ้ำซ้อนหรือความถูกต้องของข้อมูล แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ข้อมูลเน้นการจัดกลุ่มข้อมูลเป็นกลุ่มข้อมูลหลัก อาทิ หลักสูตร บุคลากร นักศึกษา กิจกรรม สิ่งสนับสนุน ละใช้กลไกของคีย์นอก (Foreign key) ในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในชุดข้อมูลเดียว ไปตอบเกณฑ์ AUN-QA ที่มีความทับซ้อนกันได้อย่างเป็นระบบ เช่น ข้อมูลการรับเข้า รายงานตัว การตกรอก การคงอยู่ ลาออกกลางคัน อัตราการสำเร็จการศึกษา ชุดเดียวตอบทั้ง Criteria 6 และ Criteria 8 ซึ่งเป็นกลไกหลักในการลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

สำหรับแนวทางการพัฒนาระบบเน้นพัฒนาฟังก์ชันการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้โดยตรงเพื่อเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากการรวบรวมด้วยตนเองไปสู่การบูรณาการข้อมูลเข้าสู่ศูนย์กลาง ประกอบด้วย 1) ฟังก์ชันการจัดการข้อมูลและการบูรณาการ 2) การออกแบบหน้าจอและประสบการณ์ผู้ใช้ และ 3) การรายงานผลและการเข้าถึงระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงาน SAR ตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 ควรได้รับการออกแบบให้สามารถรองรับการบริหารจัดการข้อมูลเชิงบูรณาการและการใช้งานจริงของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ SAR ระดับหลักสูตร โดยเน้นคุณสมบัติสำคัญ ได้แก่ การเชื่อมโยงและปรับปรุงข้อมูลจากระบบต้นทางของมหาวิทยาลัยอย่างอัตโนมัติเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การสนับสนุนการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านกลไกการติดตามและตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของข้อมูล ความยืดหยุ่นในการนำเข้าสู่ข้อมูลและหลักฐานจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อลดภาระการจัดทำรายงาน และความสามารถในการรายงานและเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบรายงาน SAR มาตรฐานและข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สรุปโดยรวม การพัฒนา

ระบบสารสนเทศตามโครงสร้างข้อมูลและความต้องการเชิงฟังก์ชันที่วิเคราะห์ได้นี้ จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ ในการรวมศูนย์ข้อมูล ลดภาระงานของบุคลากร และยกระดับคุณภาพของรายงาน SAR ให้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการปรับปรุงคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ชุดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการตอบ 8 เกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 สามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลด้านหลักสูตรและการเรียนรู้ เช่น มคอ.2-6 PLO CLO และ Curriculum mapping 2) ข้อมูลด้านบุคลากรและการพัฒนา เช่น คุณวุฒิ ภาระงาน (FTE) และผลงานวิชาการ 3) ข้อมูลด้านนักศึกษาและผลลัพธ์ เช่น อัตราสำเร็จการศึกษา และภาวะการมีงานทำ และ 4) ข้อมูลด้านทรัพยากรและงบประมาณ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานเผชิญกับปัญหาสำคัญคือ การขาดการเชื่อมโยงข้อมูล โดยข้อมูลมีความกระจัดกระจาย (Fragmentation) อยู่ในหลายระบบของคณะและมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Wangthong, Chuaicharoen & Sudhammasapha (2023) ที่ระบุถึงปัญหาหลักในการจัดทำรายงาน SAR ตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 คือ ความกระจัดกระจาย (Fragmentation) และการขาดการเชื่อมโยงข้อมูล โดยข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลสถานะนักศึกษาจากระบบ REG KKU ข้อมูลภาระงานอาจารย์จากระบบ HS-PMS ข้อมูลงบประมาณและกิจกรรมโครงการจากระบบ e-Project แยกตัวออกจากกัน ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและขาดความลึกในระดับหลักสูตร ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ C (Check) การติดตามประเมินผลคุณภาพ และ A (Act) การดำเนินการทบทวนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ในวงจร PDCA (Deming, 1986) เนื่องจากบุคลากรต้องใช้เวลาจำนวนมากในการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แทนที่จะใช้ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามหลักการของ AUN-QA ดังนั้น การออกแบบระบบสารสนเทศที่เน้นการบูรณาการข้อมูลแบบอัตโนมัติผ่าน API และการรวมศูนย์ชุดข้อมูล ดังตารางที่ 3 จึงเป็นแนวทางที่จำเป็นเพื่อสร้างรากฐานของฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับการประกันคุณภาพในระดับหลักสูตร ซึ่งผลการวิจัยจึงสะท้อนให้เห็นช่องว่างของงานวิชาการในประเทศไทย ซึ่งยังมีการกล่าวถึงปัญหาการจัดการข้อมูลเชิงคุณภาพในระดับหลักสูตรเพียงผิวเผิน แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูลในเชิงโครงสร้าง เพื่อกำหนดชุดข้อมูลกลางที่จำเป็นต่อระบบประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ

การวิเคราะห์ยังพบว่าชุดข้อมูลมีความทับซ้อนในการใช้ตอบหลายเกณฑ์ เช่น ข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLO) ใช้ตอบทั้ง Criteria 1, 2 และ 8 ซึ่งการออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ข้อมูลเชิงตรรกะที่นำเสนอในผลการวิจัยจึงเป็นการประยุกต์ใช้หลักการกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดปกติของข้อมูล ในการออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ เพื่อให้ระบบสามารถใช้ข้อมูลชุดเดียวที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ดังไปแสดงในส่วนรายงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดผ่านกลไก คีย์หลัก/คีย์นอก

(Primary/Foreign keys) แนวทางนี้เป็นการสนับสนุนหลักการของ AUN-QA Version 4.0 อย่างแท้จริง ซึ่งช่วยให้หลักสูตรมีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ถูกต้องและพร้อมใช้งานเพื่อพิสูจน์การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ และผลลัพธ์สุดท้าย (Output and outcomes) และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ว่า การประเมิน AUN-QA ควรนำไปสู่การสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบ (Huynh, Pham, Nguyen, & Nguyen, 2024) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีความใหม่ในแง่ของการตีความเกณฑ์ AUN-QA ผ่านมุมมองการบูรณาการข้อมูล และการออกแบบระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นแนวทางที่ยังไม่ปรากฏมากนักในงานวิจัยของประเทศไทยด้านการประกันคุณภาพ หลักฐานจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ชุดข้อมูลระดับหลักสูตรมีความทับซ้อนในการใช้งานสูง เช่น PLO, Curriculum mapping และข้อมูลภาระงานอาจารย์ ซึ่งต้องใช้ตอบหลายเกณฑ์พร้อมกัน การออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ที่นำเสนอในงานวิจัยนี้ จะช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และสร้างระบบที่สามารถใช้ข้อมูลชุดเดียวที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ให้กับระบบรายงานการประเมินตนเองส่วนกลาง ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางสากลด้านการกำกับดูแลข้อมูล แต่ยังไม่เคยถูกประยุกต์ใช้ในบริบทของ AUN-QA มาก่อน

สำหรับคุณสมบัติเชิงฟังก์ชันที่กำหนดไว้ในตารางที่ 1 ไม่ได้เป็นเพียงการอำนวยความสะดวก แต่เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะคุณสมบัติ เช่น การคัดลอกและอ้างอิงข้อมูลจากชุดข้อมูลเดิม รวมถึงการแสดงรายงานข้อเสนอแนะ (Feedback report) ย้อนหลังช่วยให้หลักสูตรสามารถเข้าสู่ขั้นตอน Act การดำเนินการทบทวนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ในวงจร PDCA ได้อย่างรวดเร็ว มีหลักฐานเชิงประจักษ์และลดช่องว่างที่งานวิจัยก่อนหน้านี้พบคือการขาดข้อเสนอแนะเชิงวิธีการที่นำไปสู่การปรับปรุงจริง นอกจากนี้ ฟังก์ชันการควบคุมเวอร์ชัน และการควบคุมเวอร์ชัน ยังเสริมสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยทำให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งติดตามและรับผิดชอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพของรายงานการประเมินตนเอง ให้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการพัฒนาหลักสูตร นอกจากนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศกลางเพื่อจัดทำรายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตร ถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาและลดภาระงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยไทยที่กำลังใช้เกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 และ OBE อย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม ความท้าทายด้านการจัดการข้อมูลที่กระจัดกระจาย การขาดมาตรฐานข้อมูลร่วมกัน และข้อจำกัดด้านการเชื่อมโยงระบบ ทำให้จำเป็นต้องมีนโยบายระดับมหาวิทยาลัยที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการสร้างระบบ SAR กลางอย่างยั่งยืน

7. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาทางเทคนิค โดยการสร้างช่องทางการเชื่อมต่อข้อมูล (API) ที่แข็งแกร่งกับระบบหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการดึงข้อมูลอัตโนมัติ สำหรับตัวชี้วัดสำคัญ

2) การออกแบบระบบควรใช้ โครงสร้างความสัมพันธ์ข้อมูลเชิงตรรกะที่นำเสนอ เพื่อบริหารจัดการความทับซ้อนของข้อมูลอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งติดตั้งฟังก์ชันการทำงานที่สำคัญ เช่น การควบคุมเวอร์ชัน

การทำงานร่วมกัน และฟังก์ชัน การคัดลอกข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของปีที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลตั้งต้น

3) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและคณะ ต้องพิจารณากำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารหลักสูตรสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็น เช่น ข้อมูลภาวะการปฏิบัติงานทำอย่างละเอียด ได้อย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการลงทุนหรือสนับสนุนในโครงการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะบุคลากรในการใช้ระบบใหม่และการตีความข้อมูลตามแนวคิด Outcome-Based Education (OBE)

เอกสารอ้างอิง

- ABET. (2024). **Criteria for accrediting engineering programs, 2025–2026**. <https://www.abet.org/accreditation/accreditation-criteria/criteria-for-accrediting-engineering-programs-2025-2026/>
- Anuwong, K., & Suppasuthikul, A. (2018). The readiness of quality assurance for health science programs with AUN-QA: Opportunities and challenges for Thai higher education. **Journal of Health Science and Medical Research**, 36(1), 125–135.
- Anuwong, K., Supasuteekul, A., Yoonaisil, W., Suppakarn, N., Damnui, P., & Sawatwipachai, B. (2017). The understanding of internal quality assessors towards ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA) at the program level. **The Thai Journal of Pharmaceutical Sciences**, 41(2), 1–13.
- ASEAN University Network. (2020). **Guide to AUN-QA assessment at programme level** (Version 4.0). ASEAN University Network.
- Deming, W. E. (1986). **Out of the crisis**. MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Huynh, V. S., Pham, H. T., Nguyen, M. H. T., & Nguyen, P. V. (2024). Perceived changes to quality assurance after AUN-QA programme assessment: Voices of quality assurance practitioners, academic staff, and students. **International Journal of Learning, Teaching and Educational Research**, 23(2), 374–401. <https://doi.org/10.26803/ijlter.23.2.18>
- Khon Kaen University. (2018). **Internal quality assurance handbook for the academic year 2018**. Khon Kaen University.
- Office of the Higher Education Commission. (2014). **Internal quality assurance handbook for higher education 2014**. Office of the Higher Education Commission.
- Office of the Higher Education Commission. (2017). **Policy and guidelines for the reform of Thai higher education** [Announcement]. Office of the Higher Education Commission.
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2019). **Higher Education Act B.E. 2562 (2019)**. Office of the Permanent Secretary, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation.
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2022). **Kot krasuang mattrathan lakhut kan sueksa radap udomsueksa B.E. 2565** [Ministerial regulation

- on higher education curriculum standards B.E. 2565 (2022)]. <https://www.mhesi.go.th/index.php/aboutus/legal-all/76-ministerial-regulation/7210-2565-2.html>
- Ruangsri, U. (2024). Analysis of internal quality assurance assessment results based on AUN-QA criteria at the programme level for academic year 2021, Walailak University. **Science, Technology, and Social Sciences Procedia**, 2024(2), NCR2R23.
- Sallis, E. (2014). **Total quality management in education** (4th ed.). Kogan Page.
- Somsuk, H., Pattanakulchai, W., & Chaisakulkiet, U. (2023). The development of the educational quality assurance database system of the ASEAN University Quality Assurance Network. **Journal of Administrative and Management Innovation**, 11(1), 116–126.
- Wangthong, S., Chuaicharoen, N., & Sudhammasapha, J. (2023). A study of learning outcomes assessment and curriculum evaluation based on AUN-QA criteria affecting overall student satisfaction in the Bachelor of Business Administration (Management) Program, Revised Curriculum 2017, Sukhothai Thammathirat Open University. **Electronic Journal of Innovative Distance Learning**, 13(2), 30–42.

การจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

Knowledge Management to Create a Lifelong Learning Community of Ban Nong Lom, Mueang District, Lamphun Province

พระมหาเอนก กองเขียว¹, สุทิวัส สอนศรี¹, สุรชาติ พุทธิมา² และ สุทธินันท์ ชื่นชม^{2,*}

Phramaha Anek Kongkheaw¹, Sutivas Sornsri¹, Surachart Putthima² and Sutthinan Chuenchom^{2,*}

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประเทศไทย; Graduate School, Chiang Mai Rajabhat University, Thailand

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประเทศไทย; Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University, Thailand

* Corresponding author email: sutthinan@cmru.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมชุมชนบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และเพื่อออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

วิธีการศึกษา: งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในชุมชนบ้านหนองหล่ม ต.ศรีบัวบาน อ.เมือง จ.ลำพูนที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึกและกิจกรรมสนทนากลุ่ม ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 30 คน ประกอบด้วย พระ 5 รูป ผู้สูงอายุ 15 คน เยาวชน 10 คน โดยมีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูลหลัก ประกอบด้วย พระ ผู้สูงอายุ และเยาวชนเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องตรงกันของข้อมูล

ข้อค้นพบ: ชุมชนบ้านหนองหล่มมีการสังสมองค์ความรู้มาอย่างยาวนานในหลายด้าน ได้แก่ 1) ภูมิปัญญาด้านนิเวศเกษตรและทรัพยากรท้องถิ่น 2) ภูมิปัญญาการจัดการชุมชนและทุนทางสังคม 3) มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม 4) ทักษะอาชีพและการปรับตัวทางเศรษฐกิจ ระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตชุมชนบ้านหนองหล่มมีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลายโดยใช้หลายวิธีการร่วมกันและใช้เทคโนโลยีในการบันทึกความรู้นั้น กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบโดยการประมวล กลั่นกรองความรู้ และจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลหรือคลังความรู้หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้และนำไปประยุกต์ใช้อย่างสะดวก การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิภาพด้วยการสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันผ่านสื่อออนไลน์และกระดานสนทนา และการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิต การพัฒนาตนเองที่สามารถเชื่อมโยงเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพได้

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: ระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตชุมชนบ้านหนองหล่มเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ชุมชนซึ่งผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น วัด โรงเรียน องค์การบริหารส่วนตำบล วัฒนธรรมจังหวัดทำให้เกิดความตระหนักในความสำคัญขององค์ความรู้ของชุมชนและยังสามารถนำไปดำเนินการให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ การเรียนรู้ตลอดชีวิต บ้านหนองหล่ม

Abstract:

Purpose: To study the community environment of Ban Nong Lom, Mueang District, Lamphun Province, and to design a knowledge management system to create a lifelong learning community.

Methodology: This study employed a qualitative research approach. The key informants were residents of the Ban Nong Lom community in Sri Bua Ban Subdistrict, Lamphun Province, who participated in in-depth interviews and focus group discussions. Using purposive sampling, a total of 30 participants were selected, including 5 monks, 15 elderly residents, and 10 youth. Data triangulation was applied to enhance the accuracy and credibility of the research findings.

Findings: The Ban Nong Lom community has accumulated knowledge over a long period in various areas, including: 1) indigenous knowledge in agroecology and local resources; 2) indigenous knowledge in community management and social capital; 3) cultural heritage; and 4) vocational skills and economic adaptation. The knowledge management system for creating a lifelong learning community in Ban Nong Lom community has four main components: (1) identifying knowledge from diverse sources using multiple methods and utilizing technology to record that knowledge; (2) a systematic knowledge management process involving processing, filtering, and organizing knowledge into a database, knowledge repository, or online platform that is easily accessible and applicable; (3) effective knowledge sharing and exchange by fostering a culture of sharing thru online media and discussion boards; and (4) lifelong learning by applying knowledge for practical benefit to enable livelihood and self-development that can connect to career advancement pathways.

Applications of this study: The knowledge management system for creating a lifelong learning community in Ban Nong Lom is a guideline for community knowledge management. Relevant stakeholders, such as temples, schools, local administrative organizations, and provincial cultural departments, have raised awareness of the importance of community knowledge and can implement this system to create a lifelong learning community.

Keywords: Knowledge management, Learning community, Lifelong learning, Ban Nong Lom

1. บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 โลกกำลังเผชิญกับปรากฏการณ์สารสนเทศท่วมท้น (Information explosion) ซึ่งเป็นผลจากการไหลบ่าของข้อมูลและองค์ความรู้จำนวนมากมหาศาล ควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพลวัตทางเศรษฐกิจ สภาวะดังกล่าวได้ส่งผลกระทบให้ทั้งองค์กรและบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวและแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อคงไว้ซึ่งขีดความสามารถในการแข่งขันและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ในฐานะที่เป็นยุคสมัยของสังคมฐานความรู้ การเปลี่ยนผ่านข้อมูลและสารสนเทศดิบจำนวนมากให้กลายเป็น ความรู้ที่มีคุณค่าที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และสร้างนวัตกรรมได้อย่างแท้จริง จึงเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้จึงถูกยกระดับให้เป็นเครื่องมือทางยุทธศาสตร์และเป็นกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งมุ่งเน้นการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพระหว่าง คน (People) กระบวนการ (Process) และ เทคโนโลยี (Technology) (Ungsitipoonporn & Laparporn, 2016; Wipawin, 2004) เพื่อสร้างขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม Dalkir (2005) ได้ให้นิยามการจัดการความรู้ว่าเป็นวงจรต่อเนื่องของการสร้างความรู้ การจัดเก็บและเรียกใช้ความรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร เพื่อให้ความรู้เหล่านั้นกลายเป็นสินทรัพย์ขององค์กร ในมิติของการพัฒนาภายในประเทศ การจัดการความรู้ถือเป็นเครื่องมือที่มีเป้าหมายสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาบุคลากร การบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาองค์กร และการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ องค์กรหรือชุมชนต้องดำเนินการตาม 6 ขั้นตอนหลัก (Panich, 2005) ได้แก่

- 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญ เป็นการบ่งชี้ความรู้ที่สำคัญต่องานหรือกิจกรรมหลักขององค์กร
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ เป็นการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นจากแหล่งต่าง ๆ
- 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้ เป็นการทำให้ความรู้ที่มีอยู่เหมาะสมกับบริบทการทำงาน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นการนำความรู้มาปฏิบัติจริงกับงานของตน
- 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัดขุมความรู้ เป็นการนำประสบการณ์ทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อทำการบันทึกเป็นองค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร

6) การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ เป็นการสร้างระบบการจัดเก็บเพื่อการเข้าถึงที่สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ การจัดการความรู้ยังมีบทบาทสำคัญในการลดความสูญเสียความรู้ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหรือการขาดระบบการบันทึกที่เหมาะสม พร้อมทั้งเพิ่มความสามารถในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและค้นหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับองค์กรหรือชุมชนอย่างต่อเนื่อง การจัดการความรู้มีองค์ประกอบสำคัญ ประกอบด้วย

- 1) คน (People) คือ บุคคลที่เป็นผู้ครอบครองความรู้ ผู้ที่ต้องการความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มคนเหล่านี้

2) กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย นโยบาย ขั้นตอน บทบาท และความรับผิดชอบในการสร้างจัดการ และบำรุงรักษาความรู้

3) เนื้อหา (Content) เช่น ความรู้ ข้อมูล และข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็น ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) และ ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (Explicit knowledge)

4) วัฒนธรรม (Culture) บรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การแบ่งปัน และการประยุกต์ใช้ความรู้

5) เทคโนโลยี (Technology) เครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดการความรู้

ดังนั้น การจัดการความรู้เป็นการนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ จากทำงาน หรือประสบการณ์จากการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกให้ปรากฏชัดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่จับต้องได้และเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน หรือเป้าหมายขององค์กร โดยการบันทึกไว้พร้อมทั้งเพิ่มความสามารถในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและค้นหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับองค์กรหรือชุมชนอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดของการจัดการความรู้มีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับหลักการของการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตและปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสากลโลก การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและให้ความสำคัญกับการแสวงหาความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่พัฒนามาจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันและการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งนี้ European Commission (2025) ได้เน้นย้ำว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตครอบคลุมทุกกิจกรรมการเรียนรู้ตั้งแต่ระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับสูง และเกิดขึ้นตลอดช่วงอายุของบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถในมิติส่วนตัว พลเมือง สังคม และการทำงาน ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลตลอดช่วงชีวิตของบุคคลที่เป็นผลมาจากการพัฒนาสติปัญญา สังคม และบุคคล ดังนั้น การเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเป็นความสามารถของบุคคลในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และพัฒนาทักษะให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี โดยเน้นการเรียนรู้เชิงรุกและมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเต็มที่ (OECD, 1996) ทั้งนี้ การเรียนรู้ตลอดชีวิตเกิดจากการบูรณาการระหว่างการเรียนรู้และการดำรงชีวิต ครอบคลุมกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้คนทุกเพศทุกวัย ในบริบทชีวิตที่หลากหลาย เช่น ครอบครัว โรงเรียน ชุมชน สถานที่ทำงาน และอื่น ๆ และผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การศึกษาแบบ เป็นทางการ (Formal) การศึกษาแบบกึ่งเป็นทางการ (Non-formal) และการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ (Informal) ซึ่งร่วมกันตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในการเรียนรู้ที่หลากหลาย (UNESCO, 2005)

ในบริบทของสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based society) การเรียนรู้ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในห้องเรียนหรือช่วงวัยใดวัยหนึ่ง การเรียนรู้ตลอดชีวิตกลายเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรับมือกับความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเพื่อให้พลเมืองสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ (European Commission, 2025) โดยช่วยเสริมสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน กลุ่มบุคคล ซึ่งเป็นกำลังสำหรับการพัฒนาและสร้างความเจริญก้าวหน้าของชุมชน สังคม และประเทศชาติอย่างมั่นคงและยั่งยืน (Charungkiatikul, 2018)

การเรียนรู้ตลอดชีวิตในระดับชุมชนจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนผ่านการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) Wenger (1998) ได้อธิบายแนวคิดนี้ในรูปของชุมชนแห่งการปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) ซึ่งหมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันและมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้จากกันและกันผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้จึงเป็นแนวคิดที่บูรณาการการจัดการความรู้เข้ากับกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล มีกระบวนการพัฒนาคนที่มุ่งประโยชน์ของคนเป็นหลัก เน้นกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง (Charungkiatikul, 2018) โดยใช้ความรู้เป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคลผ่านการแสวงหาความรู้ตลอดชีวิตจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต กระบวนการดังกล่าวนี้เองที่ช่วยให้เกิดการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางสังคมและพัฒนาขีดความสามารถของชุมชนในการแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกันอย่างยั่งยืน ดังนั้น ชุมชนแห่งการเรียนรู้ไม่ได้เป็นเพียงสถานที่ แต่เป็นระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา ซึ่งสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน หัวใจสำคัญคือการเรียนรู้ระหว่างกันของสมาชิกในชุมชน ชุมชนลักษณะนี้เป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกซึ่งเป็นประสบการณ์และทักษะที่ยากต่อการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นความรู้ที่ชัดเจน

ชุมชนบ้านหนองหล่ม ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นชุมชนชนบทที่มีประวัติศาสตร์การตั้งถิ่นฐานและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่โดดเด่นสืบทอดมาจากชาวไทยอง ซึ่งเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีภูมิปัญญาและวิถีชีวิตดั้งเดิมที่ผูกพันกับสภาพแวดล้อมและธรรมชาติอย่างลึกซึ้ง ชุมชนแห่งนี้ได้ส่งสมทุนทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาอันล้ำค่า ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่เป็นสินทรัพย์ของชุมชน (Knowledge asset) มาอย่างยาวนานกว่าศตวรรษ โดยองค์ความรู้เหล่านี้มีความหลากหลายและสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ องค์ความรู้ด้านนิเวศเกษตร องค์ความรู้ด้านการจัดการชุมชน องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมประเพณี และองค์ความรู้ด้านทักษะอาชีพ ซึ่งความรู้เหล่านี้เป็นรากฐานสำคัญในการดำรงชีพ การจัดการทรัพยากร และการพัฒนาอัตลักษณ์ของชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าชุมชนบ้านหนองหล่มจะมีทุนทางปัญญา (Knowledge capital) ที่เข้มแข็ง แต่ก็กำลังเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญในยุคสมัยใหม่ ความท้าทายหลักที่ชุมชนต้องเผชิญในปัจจุบัน คือ ความเสี่ยงที่องค์ความรู้ดั้งเดิมและภูมิปัญญาเหล่านี้จะเลือนหายไปพร้อมกับ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการขาดความต่อเนื่องในการสืบทอดความรู้จากผู้สูงอายุสู่คนรุ่นใหม่ และปัญหาช่องว่างระหว่างวัย ในเรื่องทักษะและความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้ ยังมีความจำเป็นในการนำภูมิปัญญาดั้งเดิมมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น การจัดการน้ำในภาวะภัยแล้ง การใช้สารเคมีในภาคเกษตร หรือการพัฒนาเรื่องเล่าวัฒนธรรมให้เป็นผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว การจัดการความรู้ของชุมชนบ้านหนองหล่มจึงเป็นกระบวนการสำคัญในการเปลี่ยนความทรงจำทักษะ และทุนทางปัญญาที่กระจัดกระจายอยู่ในรูปแบบของความรู้ฝังลึกให้กลายเป็นระบบคลังความรู้ที่ชุมชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ

จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์สภาพปัญหา พบว่าการจัดการความรู้และการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่รอดของสังคมฐานความรู้ ชุมชนบ้านหนองหล่มมีทุน

ทางปัญญามากมาย แต่ความรู้เหล่านั้นยังคงกระจกระจายอยู่ในตัวบุคคล ช่องว่างทางวิชาการที่สำคัญคือ แม้จะมีแนวคิดและองค์ประกอบของระบบการจัดการความรู้ที่ชัดเจนในทางทฤษฎี แต่ยังขาดการออกแบบระบบการจัดการความรู้ที่เฉพาะเจาะจงและบูรณาการเข้ากับบริบทที่เป็นเอกลักษณ์และปัญหาเร่งด่วนของชุมชนชนบทแบบไทยอย่างบ้านหนองหล่มอย่างเป็นระบบ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการศึกษาสภาพแวดล้อมอย่างลึกซึ้ง เพื่อนำมาสร้างแนวทางของระบบดังกล่าวที่ใช้งานได้จริง เพื่อให้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ชุมชนสามารถแก้ไขปัญหา เสริมสร้างโอกาสใหม่ในอนาคต และคงไว้ซึ่งจิตวิญญาณและอัตลักษณ์ของชุมชนบ้านหนองหล่มได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชน มีจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชน ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนบ้านหนองหล่ม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมชุมชนบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และเพื่อออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับชุมชนบ้านหนองหล่ม ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมชุมชนบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
- 2) เพื่อออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3. วิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในชุมชนบ้านหนองหล่ม ต.ศรีบัวบาน อ.เมือง จ.ลำพูน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 30 คน ประกอบด้วย พระ 5 รูป ผู้สูงอายุ 15 คน เยาวชน 10 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้ (1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และองค์ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาในด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การเกษตร สมุนไพร ช่างฝีมือ เป็นต้น ไม่น้อยกว่า 3 ปี และ (2) เป็นผู้มีองค์ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของหมู่บ้านหนองหล่ม (3) เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านหนองหล่มมาไม่น้อยกว่า 5 ปี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แนวทางการสัมภาษณ์ และแบบสนทนากลุ่ม ข้อคำถามประกอบด้วยสภาพแวดล้อม ประวัติศาสตร์ จุดแข็ง จุดอ่อน วิถีชีวิต ประเพณี ภูมิปัญญา ความต้องการในการพัฒนา ปัญหาที่ประสบ และข้อเสนอแนะ

3.3 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ชุมชน การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
- 2) ออกแบบเครื่องมือวิจัย สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อคำถามประเด็นการสนทนากลุ่ม

3) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต การจัดการความรู้ และชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 30 คนด้วยตนเองโดยผู้วิจัยได้นัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก ณ วัดหนองหล่ม ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคคลในหมู่บ้านหนองหล่ม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โดยจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.5 การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จาก 3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย พระผู้สูงอายุ และเยาวชนเพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลที่ได้รับว่ามีความถูกต้องตรงกันหรือไม่ โดยการสอบถามข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักหลายกลุ่มในคำถามเดียวกัน (Chitwattanakorn, Chavasirikultol, Kerdngern, & Joungtrakul, 2024)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการจัดทำหมวดหมู่ เปรียบเทียบข้อมูลตามประเด็นที่ศึกษา เพื่อทำการสังเคราะห์และสรุปผลเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางการออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่ม

4. ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับชุมชนบ้านหนองหล่ม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์และการออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่มได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ชุมชนบ้านหนองหล่ม ก่อตั้งเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2440 โดยมีจุดเริ่มต้นจากการบุกเบิกของพ่อหนานปัญญา เลสั และครอบครัว ซึ่งอพยพออกจากบ้านเหล่าเพื่อหลีกเลี่ยงวิกฤติโรคระบาดและภาวะขาดแคลนน้ำจากความแห้งแล้ง พวกเขาค้นพบพื้นที่ที่พวกเขาที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะแหล่งน้ำซึมที่ไหลหล่อเลี้ยงพื้นดินตลอดปีส่งผลให้ดินมีลักษณะร่วนซุยและเป็นหล่มเมื่อโดนเหยียบย่ำ อันเป็นที่มาของชื่อ "บ้านหนองหล่ม" บ้านหนองหล่มคือชุมชนที่มี "ทุนทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา" อันล้ำค่าซึ่งสั่งสมมาจากรุ่นสู่รุ่น ทั้งองค์ความรู้ในการบริหารชุมชน การดำรงชีวิตที่สมดุลกับระบบนิเวศ รวมถึงตำนานและเรื่องเล่าที่สะท้อนอัตลักษณ์ร่วมอันเข้มแข็ง

4.1.1 เอกลักษณ์ของชุมชนบ้านหนองหล่ม

เอกลักษณ์ที่สำคัญของชุมชนคือตำนานปรัมปราเรื่องดอนแม่หม้ายที่เล่าขานสืบต่อกันมาถึงเหตุการณ์อาเพศเมื่อชาวบ้านกินเนื้อหมูหล่มยักษ์แล้วเกิดแผ่นดินถล่มยกเว้นเพียงหญิงม่ายคนเดียวที่รอดชีวิต เรื่องราวนี้ไม่ได้เป็นเพียงแค่นิทาน แต่ยังผูกโยงเข้ากับชื่อสถานที่ต่าง ๆ ในหมู่บ้านอย่างน่าอัศจรรย์ เช่น ดอยงู (บริเวณที่ลากงูลงจากเขา) หนองแหวน (บริเวณที่ลูกเศรษฐีโยนแหวนหมั้นทิ้ง) และ ดอยนางแล (บริเวณที่เหลียวหลังกลับไปดู) ตำนานนี้ได้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของอัตลักษณ์และประเพณีประจำปีของหมู่บ้าน

จุดแข็งของชุมชนบ้านหนองหล่ม คือ ชุมชนมีต้นทุนทางความคิด และภูมิปัญญาชาวบ้าน ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ความยั่งยืนของกลุ่มภายในชุมชนซึ่งกลุ่มต่าง ๆ เกิดจากความคิดของเยาวชน มีศูนย์การเรียนรู้ มีประเพณีที่น่าสนใจ และมีวัดเป็นศูนย์กลางการส่งเสริมให้เด็กทำความดี มีคุณธรรม ชุมชนบ้านหนองหล่มมีโอกาสในการพัฒนา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความร่วมมือในการพัฒนา จุดอ่อนของชุมชนบ้านหนองหล่ม คือ การประสานงานที่ไม่ดี การขาดความร่วมมือจากคนในชุมชน เช่น เยาวชนติดเกมส์ สถานที่ในระยะทางที่ห่างไกล ไม่มีกระบวนการพัฒนาที่ชัดเจน และอุปสรรคในการพัฒนา ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต่าง ๆ

4.1.2 สภาพปัจจุบัน

ในอดีตบ้านหนองหล่มเปรียบเสมือนครัวของชุมชน ที่มีความมั่นคงทางอาหารสูงมาก ชาวบ้านมีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับระบบนิเวศ สามารถหาอาหารจากป่าได้ตลอดทั้งปี วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมเป็นสังคมเกษตรกรรมที่เรียบง่าย พึ่งพาตนเอง ทำนาและทำสวนเป็นหลัก เมื่อหมดฤดูทำนาก็เข้าป่าหาของป่าและเผาถ่านขาย ความสัมพันธ์ของคนเป็นแบบเครือญาติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีวัฒนธรรมเอามื้อเอววัน (การลงแขกช่วยงาน) ที่เข้มแข็ง

ปัจจุบัน บ้านหนองหล่มกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว โดยประชาชนกลุ่มใหญ่ที่สุดคือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ชุมชนกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายมิติ ทั้งปัญหาหมอกควัน PM2.5 จากการเผา ปัญหาน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ปัญหานี้สินในครัวเรือน และความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ห่างเหิน อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางความท้าทาย ชุมชนบ้านหนองหล่มยังคงแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปรับตัว คนในชุมชนจำนวนไม่น้อยหันไปประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง เกิดตลาดชุมชน บริเวณทางรถไฟสำหรับจำหน่ายผลผลิต และที่น่าสนใจคือ การที่คนรุ่นใหม่และนักธุรกิจจากภายนอกเริ่มเห็นจุดเด่นของชุมชน ทั้งทิวทัศน์ที่สวยงามและทรัพยากรธรรมชาติ นำไปสู่การสร้างธุรกิจใหม่ๆ เช่น ร้านกาแฟ (Café) และ วารีโออนเซ็น ที่น่าน้ำพุร้อนซึ่งเป็นสมบัติของชุมชนมาต่อยอด

4.1.3 การสังมองค์ความรู้

ชุมชนบ้านหนองหล่มมีการสังมองค์ความรู้มาอย่างยาวนาน 4 ด้าน ได้แก่

1) ภูมิปัญญาด้านนิเวศเกษตรและทรัพยากรท้องถิ่น องค์ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับระบบนิเวศโดยรอบชุมชน ซึ่งสั่งสมมาตั้งแต่บรรพบุรุษ ประกอบด้วย

1.1) ปฏิทินอาหารชุมชน คือ ความรู้เกี่ยวกับในแต่ละเดือนสามารถหาพืชพรรณหรือสัตว์ชนิดใดในป่าชุมชนได้บ้าง ซึ่งเป็นแหล่งความมั่นคงทางอาหารที่สำคัญ

1.2) ความรู้ด้านพืชสมุนไพรและพืชพันธุ์ท้องถิ่น การรู้จักชื่อ สรรพคุณ และวิธีการนำพืชต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ ทั้งเป็นอาหารและยา

1.3) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติแบบดั้งเดิม องค์ความรู้ในอดีตเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากป่าและน้ำอย่างสมดุล ก่อนที่ทรัพยากรจะเสื่อมโทรมลงจากการทำลายป่าเพื่อเผาถ่านและทำการเกษตรเชิงเดี่ยว

1.4) ประวัติศาสตร์การตั้งถิ่นฐานและสภาพแวดล้อม ความเข้าใจถึงความอุดมสมบูรณ์ในอดีตที่ทำให้น้ำซึมตลอดปีจนเป็นที่มาของชื่อบ้านหนองหล่ม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการฟื้นฟูระบบนิเวศ

ปัจจุบันชุมชนกำลังเผชิญปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมรุนแรง ทั้งหมดควัน/PM2.5 จากการเผา ปัญหาน้ำไม่เพียงพอและคุณภาพต่ำ และความเสื่อมโทรมของทรัพยากร องค์ความรู้ชุดนี้เป็น "ต้นทุน" สำคัญในการฟื้นฟูระบบนิเวศ สร้างความมั่นคงทางอาหาร ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และสามารถต่อยอดไปสู่ผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ แต่ความรู้ที่กำลังเลือนหายไปพร้อมกับผู้สูงอายุ

2) ภูมิปัญญาการจัดการชุมชนและทุนทางสังคม เป็นองค์ความรู้ในการบริหารจัดการชุมชนที่ทำให้บ้านหนองหล่มเป็นชุมชนเข้มแข็งและได้รับรางวัลในอดีต ประกอบด้วย

2.1) รูปแบบภาวะผู้นำ การศึกษาแนวทางการทำงานของอดีตผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับรางวัล (พ่อหลวงหมวก พ่อหลวงกอง พ่อหลวงมานพ) ซึ่งมีเสียสละภาพและทำงานเป็นทีม

2.2) กลไกการสร้างความร่วมมือ วัฒนธรรมเอามื้อเอารวัน หรืองานหน้าหมู่บ้าน ที่ทำให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในกิจกรรมส่วนรวมและงานส่วนตัว เช่น งานบุญ งานศพ

2.3) กระบวนการกลุ่ม การบริหารจัดการกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนที่ยังคงเข้มแข็ง เช่น กลุ่มออมทรัพย์ กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มเกษตร ซึ่งในหมู่บ้านอื่นอาจล้มเลิกไปแล้ว

2.4) ระบบความสัมพันธ์เชิงเครือญาติ การใช้สายสัมพันธ์ทางสายเลือดและ "ญาติธรรม" เป็นกลไกในการขัดเกลาทางสังคม ตักเตือน และดูแลซึ่งกันและกัน

ชุมชนกำลังเผชิญวิกฤตการหาผู้นำรุ่นใหม่ คนรุ่นใหม่ขาดการตื่นตัวในการมีส่วนร่วม และกิจกรรมส่วนรวมได้รับความร่วมมือน้อยลง การถอดบทเรียนจากองค์ความรู้ชุดนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างผู้นำรุ่นใหม่และฟื้นฟูความสามัคคีในชุมชน

3) มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม อัตลักษณ์ชุมชน องค์ความรู้ สิ่งทีสะท้อนรากเหง้าและความเป็นตัวตนของชุมชน ประกอบด้วย

3.1) ภาษาและชาติพันธุ์ ความเป็นคนยอง ซึ่งมีภาษาและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์

3.2) นิทานปรัมปราและประเพณี เรื่องเล่าดอนแม่หม้าย ที่เชื่อมโยงกับสถานที่จริงในหมู่บ้าน (ดอยงู หนองแหวน ดอยนางแล) และเป็นที่มาของงานประเพณีประจำปี

3.3) หัตถกรรมพื้นบ้าน ภูมิปัญญาการจักสานและการทอผ้า ซึ่งเป็นทักษะที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ

3.4) พิธีกรรมและความเชื่อ วงจรพิธีกรรมตลอดทั้งปีที่มีสัมพันธ์กับการเกษตร เช่น การเลี้ยงผีขุนน้ำ ตานข้าวใหม่ ทำบุญเปตพลี ซึ่งสะท้อนคุณธรรมและความเคารพต่อธรรมชาติ

ยุคดิจิทัลทำให้วัฒนธรรมประเพณีถูกให้ความสำคัญน้อยลง คนรุ่นใหม่มองว่าเป็นเรื่องล้าสมัยและไม่สนใจ การสูญเสียองค์ความรู้เหล่านี้หมายถึงการสูญเสียอัตลักษณ์และความผูกพันของคนในชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่สังคมที่เปราะบาง

4) ทักษะอาชีพและการปรับตัวทางเศรษฐกิจ องค์ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จากอดีตถึงปัจจุบัน ประกอบด้วย

4.1) ทักษะเกษตรกรรม การทำนา ทำสวนลำไย และการปลูกใบยาสูบในอดีต

4.2) ทักษะช่างฝีมือ ชุมชนมีช่างฝีมือจำนวนมาก ทั้งช่างไม้ ช่างปูน ช่างติดตั้งกระจก และผู้รับเหมาก่อสร้าง

4.3) ทักษะอาชีพสมัยใหม่ การปรับตัวของคนรุ่นใหม่สู่การเป็นพนักงานโรงงาน พนักงานออฟฟิศ และการเกิดธุรกิจใหม่ๆ ในชุมชน เช่น ร้านกาแฟ วารีโออนเซ็น และนายหน้ารับซื้อผลผลิต เป็นต้น

ชุมชนกำลังประสบปัญหาหนี้สิน การว่างงาน ราคาผลผลิตตกต่ำ และขาดองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพยุคใหม่ เช่น การตลาดออนไลน์ และการแปรรูปผลผลิต องค์ความรู้ด้านอาชีพที่มีอยู่กระจายกระจายและไม่ถูกนำมาเชื่อมโยงเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุด

4.2 การออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่ม

การออกแบบระบบการจัดการความรู้ของชุมชนบ้านหนองหล่มเพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นมีพื้นฐานการออกแบบจากองค์ความรู้ที่วิเคราะห์ได้จากสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับชุมชนบ้านหนองหล่มที่มีการสังสมองค์ความรู้มาอย่างยาวนาน 4 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ภูมิปัญญาด้านนิเวศเกษตรและทรัพยากรท้องถิ่น

การจัดทำฐานข้อมูลคลังอาหารชุมชนด้วยการรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ โดยการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ จัดทำปฏิทินอาหารชุมชนในรูปแบบดิจิทัลและสิ่งพิมพ์ และวาดแผนที่แสดงแหล่งทรัพยากรในอดีตและปัจจุบัน และพัฒนาต่อยอดเป็นการเกษตรแบบผสมผสานหรือเกษตรอินทรีย์เพื่อฟื้นฟูดิน พัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปจากของป่าเพื่อสร้างรายได้เสริม และมีการถ่ายทอดโดยพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นสำหรับเด็กและเยาวชนในโรงเรียน การจัดกิจกรรมเดินป่ากับปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อสร้างความผูกพันและส่งต่อความรู้สู่คนรุ่นใหม่ และการจัดทำหนังสือมนุษย จากการระบุปราชญ์ชาวบ้านหรือผู้สูงอายุที่มีศักยภาพทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านกิจกรรมหนังสือมนุษย

4.2.2 ภูมิปัญญาการจัดการชุมชนและทุนทางสังคม

สามารถดำเนินการถอดบทเรียน จัดเวทีสัมภาษณ์ และบันทึกเรื่องราว (Storytelling) จากอดีตผู้นำและผู้เสียสละในชุมชน เพื่อสกัดเป็นต้นแบบการทำงานของผู้นำชุมชนบ้านหนองหล่ม แล้วจัดระบบความรู้เพื่อการประยุกต์ใช้ สามารถนำกลไกหน้าหมู่บ้านประยุกต์ใช้กับโครงการพัฒนาในปัจจุบัน และการจัดตั้งโรงเรียน/หลักสูตรผู้นำชุมชนเพื่อพัฒนาศักยภาพคนรุ่นใหม่ อีกทั้งส่งเสริมและเผยแพร่ สร้าง

เรื่องราวความสำเร็จของชุมชนในอดีตเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและเป็นแรงบันดาลใจให้คนรุ่นใหม่กลับมามีส่วนร่วม

4.2.3 มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม

สามารถอนุรักษ์และบันทึกด้วยการจัดทำพจนานุกรมภาษาของ บันทึกเรื่องเล่าตอนแม่หม้ายในรูปแบบ Animation หรือหนังสือการ์ตูน การจัดทำวิดีโอสาริตการทอผ้าและจักสานโดยช่างฝีมือในชุมชนเพื่อฟื้นฟูและสร้างคุณค่า การส่งเสริมให้มีการใช้ผ้าทอและเครื่องแต่งกายของในงานประเพณีต่าง ๆ การพัฒนางานประเพณีตอนพญาหล่มให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ด้วยการ ถ่ายทอดและสร้างการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน การจัดค่ายเยาวชนเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อให้เยาวชนมีบทบาทในการจัดงานประเพณี และการสร้างพื้นที่ให้ผู้สูงอายุถ่ายทอดภูมิปัญญาให้คนรุ่นใหม่

4.2.4 ทักษะอาชีพและการปรับตัวทางเศรษฐกิจ

สามารถทำได้ด้วยการสำรวจ การจัดกลุ่ม การจัดทำแผนผังทักษะอาชีพ (Skill mapping) ของคนในชุมชนว่าผู้ใดมีความสามารถในด้านใด แล้วดำเนินการแลกเปลี่ยนและยกระดับด้วยการจัดตั้งสภาอาชีพชุมชนเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จัดอบรมทักษะที่ยังขาดแคลน เช่น การตลาดออนไลน์ การแปรรูปไม้ไผ่ และเทคโนโลยีการเกษตร โดยใช้ช่างในชุมชนเป็นวิทยากร และการสร้างโอกาสใหม่ในการประกอบอาชีพด้วยการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการร้านค้าแพและที่พักเพื่อสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวชุมชนโดยเชื่อมโยงกลุ่มเกษตรกรกับผู้รับซื้อผลผลิตโดยตรงผ่านช่องทางออนไลน์

ระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่มเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารอื่น ๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้อื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยสามารถเข้าถึงความรู้และสามารถปฏิบัติได้ อีกทั้งทำให้องค์ความรู้นั้นสามารถอยู่คู่ท้องถิ่นต่อไป ระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่มเป็นฐานข้อมูลซึ่งประกอบด้วยประวัติ ผลงาน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิดีทัศน์ ซึ่งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตมี ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ ด้วยการสร้างและการแสวงหาความรู้ใช้หลายวิธีการร่วมกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ การบอกเล่า การบรรยาย การสาธิต การถ่ายทอดความรู้ การสังเกต การฝึกปฏิบัติ การถอดชิ้นงานและการตอบคำถามที่มีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ การค้นหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้จากหนังสือ วารสาร บทความ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่มีการจัดเก็บรวบรวมไว้เพื่อเผยแพร่ ในขั้นตอนนี้สามารถใช้เทคโนโลยีในการบันทึกความรู้จากการบอกเล่า การบรรยาย การสาธิต การถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ การบันทึกภาพเคลื่อนไหวดิจิทัล และเทคโนโลยีการรวบรวมและบันทึกข้อมูล เช่น กล้องบันทึกวีดิทัศน์ แอนดีไดรฟ์ ฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น

2) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยการประมวล กลั่นกรองความรู้ และจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้และนำไปประยุกต์ใช้อย่างสะดวก โดยสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ได้แก่ การพัฒนาฐานข้อมูลหรือคลังความรู้ เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลอยู่

ในลักษณะตัวอักษร (Text) ภาพนิ่ง (Image) และภาพเคลื่อนไหว (VDO Clip) แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Tiktok

3) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปัน เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถส่งผ่านหรือถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัล เว็บไซต์ และฐานข้อมูลหรือคลังความรู้ออนไลน์และกระดานสนทนา (Webboard)

4) การเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิต อีกทั้งเพิ่มความตระหนักและเห็นความสำคัญของความรู้ด้วยการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ การส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มตามความสนใจและความเชี่ยวชาญ การกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ร่วมกัน การมีเวทีหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ การจัดอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองสามารถเชื่อมโยงเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในขั้นตอนนี้ ได้แก่ สื่อดิจิทัล ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-learning) เว็บไซต์ และกระดานสนทนา

5. สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ชุมชนบ้านหนองหล่มมีทุนทางภูมิปัญญาและองค์ความรู้ที่สั่งสมมายาวนาน ทั้งด้านนิเวศเกษตรและทรัพยากรท้องถิ่น การจัดการชุมชนและทุนทางสังคม มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม ทักษะอาชีพ และทุนทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางปัญญาของชุมชนที่ระบุว่าความรู้ของชุมชนเป็นสินทรัพย์สำคัญ (Nonaka & Takeuchi, 1995) และเป็นปัจจัยกำหนดศักยภาพของการเรียนรู้ตลอดชีวิตในระดับฐานราก แต่กำลังเสี่ยงต่อการสูญหายจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและโครงสร้างประชากร เนื่องจากชุมชนชนบทมีความเปราะบางและไม่มีระบบจัดการความรู้ที่เหมาะสม แต่ชุมชนบ้านหนองหล่มมีทุนสังคมของหมู่บ้าน เช่น ระบบเครือญาติ วัฒนธรรมการเอื้อมือเอื้อวัน และรูปแบบภาวะผู้นำในอดีต สามารถพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Wenger (2003) ที่อธิบายว่า การเรียนรู้เกิดจากการปฏิสัมพันธ์และการปฏิบัติร่วมกันในชีวิตประจำวัน ดังนั้น งานวิจัยจึงได้ออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเน้นการแปลงความรู้ฝังลึกให้เป็นระบบผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ฐานข้อมูล คลิปวิดีโอที่ถูกต้อง ใน 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ผ่านการสัมภาษณ์และบันทึกวิถีทัศน์ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบโดยสร้างฐานข้อมูลคลังความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนผ่านสื่อดิจิทัลโดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัล เว็บไซต์ ฐานข้อมูลหรือคลังความรู้ออนไลน์และกระดานสนทนา รวมทั้งการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านการสร้างชุมชนนักปฏิบัติโดยใช้สื่อดิจิทัล ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เว็บไซต์ และกระดานสนทนา ซึ่งแนวทางการดำเนินการข้างต้นมีเป้าหมายเพื่ออนุรักษ์ ฟื้นฟู และต่อยอดภูมิปัญญาให้สอดคล้องกับการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจสมัยใหม่ ทั้งนี้ ผลการวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ประการ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 สภาพแวดล้อมและทุนทางปัญญาของชุมชน

ชุมชนบ้านหนองหล่มมีทุนทางภูมิปัญญาและองค์ความรู้ที่สั่งสมมายาวนานใน 4 ด้านหลัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางปัญญาของชุมชนของ Nonaka & Takeuchi (1995) ที่ระบุว่าความรู้เป็น

สินทรัพย์สำคัญ อย่างไรก็ตาม องค์ความรู้เหล่านี้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบความรู้ที่ฝังลึกในตัวของสูงอายและเสี่ยงต่อการสูญหาย การที่ชุมชนมีทุนทางสังคมที่เข้มแข็ง เช่น ระบบเครือญาติและวัฒนธรรมเอื้อเอื้อกัน เป็นพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการถ่ายทอดความรู้ระหว่างรุ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wenger (1998) ที่ว่าการเรียนรู้เกิดจากการปฏิสัมพันธ์และการปฏิบัติร่วมกัน และ Parinyasutinun (2016) ที่พบว่า การจัดการความรู้ของชุมชนบางเหียง จังหวัดสงขลานั้น สมาชิกในชุมชนต้องเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้เกิดการบูรณาการความรู้ทั้งความรู้เดิมและความรู้ใหม่ ส่งผลให้ชุมชนให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้อย่างจริงจังส่งผลให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ได้ ซึ่งการวิเคราะห์บริบทสังคมและวัฒนธรรมชุมชน ได้แก่ ทุนสังคม วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ประเพณีและแนวคิด สถานการณ์ ปัญหา นี้ จะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนในชุมชนที่สอดคล้องและเหมาะสมกับชุมชน (Charungkiatikul, 2018)

5.2 การออกแบบระบบการจัดการความรู้ (KM System Design)

การออกแบบระบบการจัดการความรู้ที่นำเสนอมีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ แหล่งความรู้ กระบวนการที่เป็นระบบ เทคโนโลยีที่เหมาะสม และกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด People-Process-Technology (Ungsitipoonporn & Laparporn, 2016; Wipawin, 2004) และหลักการแปลงความรู้ตาม SECI Model (Nonaka & Takeuchi, 1995) ระบบที่ออกแบบเน้นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การบันทึกวิดีโอ การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล และการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อแปลงความรู้ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง และใช้เยาวชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ซึ่งเป็นแนวทางที่เหมาะสมอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาช่องว่างระหว่างวัย และสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชน ซึ่งระบบการจัดการความรู้นี้ สามารถเก็บความรู้เดิม ฟื้นฟูความร่วมมือของชุมชน พัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ และใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมศักยภาพการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ เนื่องจากการออกแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้น คือ การสร้างระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้ (Learning ecosystem) (Siemens, 2007; Wenger, 1998; OECD, 2016) เป้าหมายสูงสุดคือการสร้างสภาวะแวดล้อมที่คนในชุมชนสามารถค้นหาความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และเรียนรู้ร่วมกัน ได้อย่างเป็นธรรมชาติและต่อเนื่อง ด้วยการสร้างวัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมเอื้อต่อการเรียนรู้ พัฒนากระบวนการที่ดีส่งผลให้การสร้าง แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมต่อกันเป็นระบบนิเวศการเรียนรู้โดยการใช้ทรัพยากรในชุมชน เช่น ภูมิปัญญาและขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นเพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงรากเหง้าและวิถีชีวิตในชุมชน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Butsarakul, 2023)

การจัดการความรู้ของชุมชนบ้านหนองหล่มเป็นกระบวนการเปลี่ยนความทรงจำ ทักษะ ทุนทางปัญญาที่กระจัดกระจายให้กลายเป็น "ระบบคลังความรู้" ที่ชุมชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ร่วมกันเพื่อบริหารภูมิปัญญาที่ฝังลึกในตัวบุคคลโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ช่วยลดช่องว่างระหว่างวัยและทักษะความเชี่ยวชาญและสร้างโอกาสใหม่ และยกระดับการแก้ไขปัญหาปัจจุบันด้วยรากฐานจากอดีต เช่น การฟื้นฟูรูปแบบเกษตรกรรมยั่งยืนโดยใช้ความรู้ดั้งเดิมเพื่อลดการใช้สารเคมี การจัดการทรัพยากรน้ำตามภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือการพัฒนา

เรื่องเล่าวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ให้เป็นผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ของการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อสร้างรายได้และฟื้นฟูความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของชุมชน

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

การศึกษาเรื่องการจัดการความรู้เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตบ้านหนองหล่ม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำหรับผู้สนใจดังต่อไปนี้

1) ด้านการพัฒนาชุมชน ควรมีการจัดตั้งศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือพิพิธภัณฑ์มีชีวิตแบบบูรณาการ เพื่อทำหน้าที่เป็นพื้นที่กลางในการรวบรวม จัดระบบ และเผยแพร่ความรู้ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล และเป็นสถานที่จัดกิจกรรมชุมชนนันทปฏิบัติ

2) ด้านระบบการจัดการความรู้ ควรพัฒนาฐานข้อมูลแบบเปิดที่มีกลไกการมีส่วนร่วมข้ามรุ่น โดยมีเยาวชนเป็นผู้ขับเคลื่อนหลัก เพื่อบันทึกข้อมูลนิเวศเกษตร ทุนชุมชน วัฒนธรรม และทักษะอาชีพอย่างเป็นระบบ

3) ด้านชุมชนบ้านหนองหล่ม ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง วัด โรงเรียน และองค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดการความรู้สอดคล้องและต่อเนื่องในทุกระดับของชุมชน

6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

สำหรับงานวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action research) เพื่อทดลองนำระบบการจัดการความรู้ที่ออกแบบไปปฏิบัติจริงในชุมชน และประเมินประสิทธิผลของระบบที่ส่งผลต่อการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตในเชิงปริมาณต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Butsarakul, T. (2023). Community lifelong learning management to create a learning community. *Journal of Management and Local Innovation*, 5(7). <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jmli/article/download/263968/178657/1046289>
- Charungkiatikul, S. (2018). Guidelines for lifelong education management to mobilize learning community in the social-cultural context of Thailand. *Journal of Education Studies*, 46(2), 178–193. <https://doi.org/10.58837/CHULA.EDUCU.46.2.12>
- Chitwattanakorn, T., Chavasirikultol, N., Kerdngern, N., & Joungtrakul, J. (2024). Investigator triangulation: A strategy for enhancing trustworthiness in qualitative research. *Research Community and Social Development Journal*, 18(3), 521–532. <https://doi.org/10.14456/nrru-rdi.2024.30>
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann. <https://dianabarbosa.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/03/knowledge-management-kimiz-dalkir.pdf>
- European Commission. (2025). *Lifelong learning*. <https://eurydice.eacea.ec.europa.eu/eurypedia/luxembourg/lifelong-learning-strategy>

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). **The knowledge-creating company**. Oxford University Press. <https://books.google.co.th/books?id=B-qxrPaU1-MC>
- OECD. (1996). **Lifelong learning for all**. Organisation for Economic Co-operation and Development. [https://one.oecd.org/document/DEELSA/ED/CERI/CD\(2000\)12/PART1/REV2/En/pdf](https://one.oecd.org/document/DEELSA/ED/CERI/CD(2000)12/PART1/REV2/En/pdf)
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2016). **Innovating education and educating for innovation: The power of digital technologies and skills**. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264265097-en>
- Panich, W. (2005). **Kan chatkan khwam ru chabap nak patibat** [Knowledge management: Practitioner's edition] [In Thai]. Sukkaphap Chai.
- Parinyasutinun, U. (2016). Knowledge management: Concepts and theories to practice of community. **Modern Management Frontier Journal**, 14(2), 1–12. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/download/207153/143959/>
- Siemens, G. (2007). Connectivism: Creating a learning ecology in distributed environments. In T. Hug (Ed.), **Didactics of microlearning: Concepts, discourses, and examples** (pp. 53–68). Waxmann. <https://www.urbansystemichealthpartnership.org/s/connectivism.pdf>
- UNESCO. (2005). **Perspectives on distance education: Lifelong learning and distance higher education**. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141218>
- Ungsitipoonporn, S., & Laparporn, K. (2016). Knowledge management (KM): Transmitting local wisdom of the Hakka community online—Successes and challenges. **Journal of Language and Culture**, 35(Special Issue), 203–224. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JLC/article/view/240413>
- Wenger, E. (1998). **Communities of practice: Learning, meaning, and identity**. Cambridge University Press. <https://books.google.co.th/books?id=heBZpgYUKdAC>
- Wipawin, N. (2004). **Knowledge management and knowledge center**. SR Printing Mass Products.

ความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Satisfaction and Commitment to the Services of the John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University

ณัฐธยาน์ ถิ่นพันธุ์¹ และ คมกริช รุมดอน^{2,*}

Nuttaya Tinpun¹ and Komgrit Rumdon^{2,*}

¹ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเทศไทย; John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Thailand

² หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเทศไทย; John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Thailand

* Corresponding author email: komgrit.r@psu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และ 3) เพื่อเปรียบเทียบประเภของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

วิธีการศึกษา: เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดฯ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อค้นพบ: 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความภาคภูมิใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนและด้านการปกป้องตามลำดับ และ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคืออาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามลำดับ และอาจารย์มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน และผู้ใช้บริการภายนอก ตามลำดับ

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: ผลการศึกษาทำให้ทราบจุดแข็งต่อการให้บริการ และนำจุดอ่อนมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

และการนำเสนอแนะข้อร้องเรียนมาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความผูกพัน บริการห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

Abstract

Purpose: 1) To study users' satisfaction with the services of the John F. Kennedy Library; 2) To study users' commitment to the John F. Kennedy Library; and 3) To compare different user types in terms of their satisfaction with and commitment to the services of the John F. Kennedy Library.

Methodology: This study employs a quantitative survey research design. The sample consists of 400 library users selected through accidental sampling. Data collected using a questionnaire. The statistical analyses include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Findings: 1) Overall satisfaction with library services is high, with the highest average scores for location and facilities, followed by library staff, communication with users, and service procedures, respectively. 2) Overall user commitment to the library is high, with pride having the highest average score, followed by support and protection, respectively. 3) Overall satisfaction with library services is high, with staff having the highest average score, followed by lecturers and graduate students, respectively. Overall, user commitment to the library is high, with lecturers having the highest average score, followed by staff and outsiders, respectively.

Applications of this study: The study revealed service strengths and identified weaknesses to improve service efficiency. These insights support the design of services that better meet user needs and the effective use of user complaints to address services issues. As a result, user confidence and trust in library services are enhanced, leading to higher levels of satisfaction and commitment.

Keywords: Satisfaction, Commitment, Library service, University library

1. บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจที่สำคัญในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทต่อการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคแข่งขันในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเรียนที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาสนับสนุนผู้ใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการ (Tiemkaew, 2023) ทั้งนี้ จากการให้บริการที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดเชื่อมั่นและกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงแนะนำหรือโน้มน้าวให้กับคนอื่นเข้ามาใช้บริการอีกด้วย (Kounchaiyapoom & Suriya, 2019; Suebson, 2003) ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นตัวชี้วัด (KPIs) ที่สำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะที่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ถือเป็นหัวใจที่สำคัญในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพราะเป็นแหล่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้ให้บริการภายนอก การดำเนินงานของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บริการเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่เหนือความคาดหวัง และเกิดประสบการณ์ที่ดีจากการให้บริการของห้องสมุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดฯ ระหว่างปีการศึกษา 2565-2567 พบว่า ทั้งความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการบรรลุค่าเป้าหมายในภาพรวมที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 80.00 แต่ผลการประเมินมีแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยความพึงพอใจลดลงร้อยละ 1.40 ในขณะที่ความผูกพันลดลงถึงร้อยละ 8.99 (Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, 2024) ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้ร่วมกันวิเคราะห์เพื่อหาจุดอ่อนในด้านความพึงพอใจต่อการบริการทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร รวมถึงความผูกพันในด้านความภาคภูมิใจ ด้านการปกป้อง ด้านการสนับสนุน และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทราบถึงจุดเด่นของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจ และนำเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนซึ่งจุดบกพร่องของการบริการมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการออกแบบบริการใหม่ให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ

การใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีต่อหอสมุดฯ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี จนนำไปสู่ความภาคภูมิใจ และนำไปสู่การกลับมาใช้บริการของหอสมุดฯ ต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
- 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
- 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

3. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดฯ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้บริการภายนอก

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีจำนวนประชากรไม่แน่นอน (Infinite population) โดยกำหนดความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ตามสูตรของ Cochran (1953) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าที่กำหนดไว้จริง จำนวน 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ คือ ประเภทของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้บริการภายนอก

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร และ (2) ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ ประกอบด้วย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการปกป้อง ด้านการสนับสนุน และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นคำถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทผู้ใช้บริการ และช่องทางการรับรู้ข่าวสารของหอสมุดฯ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวน 28 ข้อ ตามตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด | จำนวน 8 ข้อ |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 7 ข้อ |
| 5) ด้านการสื่อสาร | จำนวน 4 ข้อ |

ตอนที่ 3 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวน 10 ข้อ ตามตัวแปรที่ศึกษา 4 ตัวแปรดังนี้

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1) ด้านความภาคภูมิใจ | จำนวน 2 ข้อ |
| 2) ด้านการปกป้อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ด้านการสนับสนุน | จำนวน 2 ข้อ |
| 4) ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ | จำนวน 3 ข้อ |

ผลการหาคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยวิธีการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Congruence: IOC) พบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6-1 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ (Try out) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ตามวิธีของ Cronbach โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Q-Coefficient) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตอนที่ 1 มีค่าความเที่ยงในภาพรวมเท่ากับ 0.86 ตอนที่ 2 มีค่าความเที่ยงในภาพรวมเท่ากับ 0.84-0.94 และตอนที่ 3 มีค่าความเที่ยงในภาพรวมเท่ากับ 0.82-0.96 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอในด้านความเที่ยงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน พ.ศ. 2568 รวมเวลา 4 เดือน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 100

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
 2) วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

โดยมีการใช้เกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย ดังนี้ (Wongdee, 2024)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถแสดงได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = 400)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทผู้ใช้บริการ		
1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	360	90.00
1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	10	2.40
1.3 อาจารย์	5	1.30
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	9	2.30
1.5 ผู้ใช้บริการภายนอก	16	4.00
รวม	400	100.00
2. ช่องการเปิดรับข่าวสารของหอสมุดฯ*		
2.1 เว็บไซต์	176	56.00
2.2 เฟซบุ๊ก	229	57.30
2.3 ดิจิต็อก	13	3.30
2.4 อีเมล	35	8.80

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 360 คน (ร้อยละ 90.00) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการภายนอก จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) และ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.40) ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการเปิดรับข่าวสารของหอสมุดฯ ผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 176 คน (ร้อยละ 56.00) และอีเมล จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.80) ตามลำดับ

4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ

ตารางที่ 2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ (n = 400)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	3.70	0.74	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.78	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.87	0.76	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	0.77	มาก
5. ด้านการสื่อสาร	3.87	0.75	มาก
เฉลี่ยรวม	3.84	0.76	มาก

จากตารางที่ 2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.87$ และ 3.87 , S.D = 0.76 และ 0.75) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านทรัพยากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ จำแนกตามรายชื่อ (n = 400)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด			
1.1 ทรัพยากรมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.74	0.72	มาก
1.2 ทรัพยากรตรงต่อความต้องการ	3.71	0.70	มาก
1.3 ทรัพยากรมีความทันสมัย	3.69	0.78	มาก
1.4 ได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ	3.67	0.74	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก	3.94	0.73	มาก
2.2 บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว	3.90	0.76	มาก
2.3 การขึ้นชั้นหนังสือสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.70	0.80	มาก
2.4 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมีความสะดวก	3.80	0.77	มาก
2.5 ช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.78	0.82	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด			
3.1 บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.97	0.74	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
3.2 บุคลากรบริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	3.83	0.79	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ	3.83	0.83	มาก
3.4 บุคลากรให้ความเอาใจใส่	3.82	0.81	มาก
3.5 บุคลากรให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.86	0.75	มาก
3.6 บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถ	3.89	0.72	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการ	3.88	0.73	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามความต้องการ	3.84	0.71	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.85	0.82	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.04	0.74	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.97	0.76	มาก
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.73	0.81	มาก
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	3.71	0.80	มาก
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.13	0.76	มาก
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.17	0.72	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ			
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	3.93	0.76	มาก
5.2 เอกสาร แผ่นพับ แผ่นป้าย มีความเพียงพอ	3.83	0.74	มาก
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	3.83	0.75	มาก
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลา	3.90	0.74	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการมีทรัพยากรมีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ มีทรัพยากรตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.70) และมีทรัพยากรที่มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ ส่วนการได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.74) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยากเป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ การบริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.76) และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมีความสะดวก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ ในขณะที่ การขึ้นชั้นหนังสือสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.80) ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.72) และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ โดยบุคลากรให้ความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากผู้ให้บริการต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.81) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกภายในห้องสมุดสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76) และแสงสว่างมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.80) สำหรับด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่าการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลา ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.74) การมีเอกสาร แผ่นพับ แผ่นป้ายมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$ และ 3.83, S.D. = 0.74 และ 0.75) ส่วนเอกสาร แผ่นพับ แผ่นป้าย มีความเพียงพอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.83$ และ 3.83, S.D. = 0.74 และ 0.75)

4.3 ระดับความผูกพันต่อหอสมุดฯ

ตารางที่ 4 ภาพรวมระดับความผูกพันต่อหอสมุดฯ (n = 400)

รายการ	ระดับความผูกพัน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านความภาคภูมิใจ	4.17	0.69	มาก
2. ด้านการปกป้อง	3.91	0.78	มาก
3. ด้านการสนับสนุน	4.13	0.74	มาก
4. ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ	3.84	0.83	มาก
เฉลี่ยรวม	4.01	0.76	มาก

จากตารางที่ 4 ภาพรวมระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดฯ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อหอสมุดฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.74) และด้านการปกป้อง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 5 ระดับความผูกพันต่อหอสมุดฯ จำแนกตามรายข้อ (n = 400)

รายการ	ระดับความผูกพัน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านความภาคภูมิใจ			
1.1 ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่ามาใช้บริการหอสมุด	4.19	0.69	มาก
1.2 ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการหอสมุด	4.15	0.68	มาก
2. ด้านการปกป้อง			
2.1 ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายหากหอสมุดถูกเข้าใจผิด	3.91	0.76	มาก
2.2 ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนอื่นวิจารณ์หอสมุดในทางที่ไม่ดี	3.84	0.82	มาก
2.3 ท่านมักจะพูดถึงหอสมุดในทางที่ดีให้คนอื่นฟัง	4.00	0.76	มาก
3. ด้านการสนับสนุน			
3.1 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุด	4.20	0.73	มาก
3.2 ท่านยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรม	4.07	0.74	มาก
4. ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ			
4.1 หากท่านต้องการใช้บริการห้องสมุด ท่านจะนึกถึงหอสมุด	4.22	0.77	มาก
4.2 ท่านรู้สึกผูกพันกับหอสมุดและกลับมาใช้ห้องสมุดซ้ำ	3.81	0.85	มาก
4.3 ท่านมักปฏิเสธเมื่อคนอื่นมาชักชวนไปใช้บริการห้องสมุดอื่น	3.50	0.87	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดฯ จำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านความภาคภูมิใจ ผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่ามาใช้บริการหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ภูมิใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการหอสมุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.68) ในขณะที่ด้านการปกป้องหอสมุด ผู้ใช้บริการมักจะพูดถึงหอสมุดในทางที่ดีให้คนอื่นฟัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ พร้อมชี้แจงและอธิบายหากหอสมุดถูกเข้าใจผิด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.76) และรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนอื่นวิจารณ์หอสมุดในทางที่ไม่ดี ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ ด้านการสนับสนุน ผู้ใช้บริการยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่า เมื่อผู้บริการต้องการใช้บริการห้องสมุดจะนึกถึงหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ รู้สึกผูกพันกับหอสมุดและกลับมาใช้ห้องสมุดซ้ำ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85) และมักปฏิเสธคนอื่นเมื่อมาชักชวนไปใช้บริการห้องสมุดอื่น ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

4.4 การเปรียบเทียบประเภทยูสเซอร์บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบประเภทยูสเซอร์บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ (n = 400)

ประเภทยูสเซอร์บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความผูกพัน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.83	0.45	มาก	4.00	0.49	มาก
1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.94	0.31	มาก	3.90	0.47	มาก
1.3 อาจารย์	4.03	0.50	มาก	4.52	0.44	มาก
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	4.09	0.41	มาก	4.22	0.47	มาก
1.5 ยูสเซอร์ภายนอก	3.82	0.52	มาก	4.06	0.68	มาก
เฉลี่ยรวม	3.94	0.44	มาก	4.14	0.51	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบประเภทยูสเซอร์บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามประเภทยูสเซอร์บริการ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ กลุ่มอาจารย์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.30) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.31) ตามลำดับ ส่วนยูสเซอร์ภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาความผูกพันของยูสเซอร์บริการแต่ละกลุ่มที่มีต่อหอสมุดฯ ในภาพรวมพบว่ามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มประเภทยูสเซอร์บริการ พบว่า กลุ่มอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.47) และยูสเซอร์ภายนอก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดฯ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.47)

5. สรุปผลการศึกษา

ยูสเซอร์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เปิดรับข่าวสารของสำนักวิทยบริการผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 176 คน (ร้อยละ 56.00) และอีเมล จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.80) โดยยูสเซอร์มีความพึงพอใจการใช้บริการหอสมุดฯ อยู่ในระดับมาก โดยยูสเซอร์พึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับยูสเซอร์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่าด้านที่มีผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด รองลงมาคือความปลอดภัยในห้องสมุด และแสงสว่างภายในห้องสมุดมีความเพียงพอ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านที่มีผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรที่ทันสมัย และการขึ้นชั้นหนังสือสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

สำหรับความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุน และด้านการปกป้อง ส่วนด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผู้ใช้บริการมีความผูกพันสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการห้องสมุด จะนึกถึงหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของห้องสมุด และรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่ามาใช้บริการหอสมุด ในขณะที่ความผูกพันที่มีผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การปฏิเสธเมื่อคนอื่นมาชักชวนไปใช้บริการห้องสมุดอื่น รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการผูกพันกับหอสมุดฯ และจะกลับมาใช้ห้องสมุดซ้ำ และผู้ใช้จะรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนอื่นมาวิจารณ์หอสมุดในทางที่ไม่ดี

ผลการเปรียบเทียบประเภทรู้สึกผูกพันของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดสูงกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่นโดยส่วน ผู้ใช้บริการภายนอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดต่ำที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์มีความผูกพันต่อหอสมุดฯ สูงสุด แต่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดฯ ต่ำที่สุด

6. อภิปรายผล

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของหอสมุดฯ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวมได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการประทับใจในด้านกายภาพของหอสมุด ไม่ว่าจะเป็นจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ การมีแสงสว่างเพียงพอ มีการสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ มีห้องศึกษาค้นคว้าเพียงพอ รวมถึงความปลอดภัยและความสะอาดภายในห้องสมุด ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเข้ามาใช้บริการหอสมุดฯ อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อาจสืบเนื่องจากห้องสมุดปัจจุบันได้มีปรับปรุงพื้นที่ให้เป็น “พื้นที่แห่งการเรียนรู้” (Learning space) ที่มากกว่าการเป็นพื้นที่อ่านหนังสือ แต่รวมถึงการปรับปรุงพื้นที่ให้กลายเป็นพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม พื้นที่ส่วนตัว พื้นที่สำหรับการศึกษาส่วนบุคคล หรือ

พื้นที่ทำงานกลุ่ม (Kaewurai & Chaimin, 2019) สอดคล้องกับการศึกษาของ Laohawattanapinyo et al. (2025) ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งด้านสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นแสงสว่างที่เพียงพอในห้องสมุด การมีอากาศถ่ายเท และมีการแบ่งพื้นที่ในการใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของเจ้าหน้าที่และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีใจรักบริการ (Service mind) เช่น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การบริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี การเอาใจใส่ การบริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงขั้นตอนการบริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ถูกต้อง และรวดเร็ว ทั้งด้านกายภาพ และบริการออนไลน์ ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดประสบการณ์ที่ดีต่อห้องสมุด สอดคล้องกับ Maejo University Library (2022) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ มีความพร้อมบริการ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาการบริการ และการมีระบบการทำงานได้เป็นอย่างดี

3) ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อาจสืบเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ แต่มีความต้องการหรือความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศทั้งด้านปริมาณ ความหลากหลายของเนื้อหา ความทันสมัยของข้อมูล หรือการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสือ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ มากขึ้น สอดคล้องกับ Samerchit (2020) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยพิจารณาจากความเพียงพอต่อความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับ Maejo University Library (2022) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยพิจารณาจากความเพียงพอ ความตรงต่อความต้องการ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ

6.2 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหอสมุดฯ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ จนเกิดเป็นความผูกพันที่มากกว่าเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพียงอย่างเดียว เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความภาคภูมิใจต่อหอสมุดฯ อาจสืบเนื่องจากการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ รวมถึงการได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ นำไปสู่การแนะนำให้คนอื่นมาเข้าใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เกิดภาพลักษณ์

(Brand image) ในทางที่ดีมากขึ้น สอดคล้องกับ Maejo University Library (2022) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการให้บริการว่าจะมีความถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2) ด้านการสนับสนุน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาจากด้านความภาคภูมิใจ เนื่องจากผู้ให้บริการเกิดความภาคภูมิใจต่อหอสมุดฯ จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือนโยบายที่กำหนดไว้มากขึ้น รวมถึงการเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้ให้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับการปกป้องที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นการปกป้องชื่อเสียงของหอสมุดฯ เมื่อถูกคนอื่นกล่าวถึงในทางที่ไม่ดี สอดคล้องกับ Pawinun (2023) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น เพราะห้องสมุดจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการกับคนในชุมชน เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดกิจกรรมของเด็กและครอบครัวเพื่อแสดงความสามารถ การจัดประชุม สัมมนา การแสดงผลนิทรรศน์ รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนับสนุนด้านการศึกษา การอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม และการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของชุมชน

3) ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดที่อยู่ในลักษณะสิ่งพิมพ์ และไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางมาใช้ห้องสมุดที่เป็นอาคารสถานที่ ส่งผลให้เกิดการกลับใช้ซ้ำในด้านกายภาพน้อยลง ดังนั้น หอสมุดฯ จึงจำเป็นต้องพัฒนาบริการในรูปแบบออนไลน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการยืมหนังสือออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ การให้การศึกษาแก่ผู้ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ การนำชมหอสมุดฯ ด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual reality) รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ในรูปแบบออนไลน์ (เช่น e-Books, e-Journals, e-Thesis, e-Databases) เพื่อสร้างความผูกพันอย่างต่อเนื่องกับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ Kriangkasem et al., (2025) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกที่ ทุกเวลา เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) นิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Magazines) และมีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดลดปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์ให้น้อยลง แสดงให้เห็นว่าถึงผู้ใช้บริการเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้บริการห้องสมุดจากกายภาพไปสู่รูปแบบออนไลน์

6.3 การเปรียบเทียบประเภทยุทธศาสตร์ผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเภทยุทธศาสตร์ผู้ใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่างด้านความต้องการ การใช้งาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบประเภทยุทธศาสตร์ผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการหอสมุดฯ สูงกว่าผู้ใช้ประเภทอื่น เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความคุ้นชินกับการบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมถึงการมี

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในลำดับรองลงมา เป็นเพราะกลุ่มอาจารย์มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย จึงมีความคาดหวังที่สูงต่อคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ และเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกัน รวมถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันกับกลุ่มอาจารย์ อาจสืบเนื่องจากการมีประสบการณ์การใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์บ่อยครั้ง จึงมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ในส่วนของผู้ใช้บริการภายนอก ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เพราะผู้ใช้บริการประเภทนี้มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการบริการต่าง ๆ ที่ไม่ครอบคลุมกับความต้องการ เช่น การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย สิทธิการยืมหนังสือ และการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่ำที่สุด สอดคล้องกับ Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University (2021) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรสายสนับสนุน อาจารย์ และนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านการสื่อสาร

2) การเปรียบเทียบประเภทผู้ใช้บริการกับความผูกพันต่อหอสมุดฯ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความผูกพันต่อหอสมุดในระดับมาก สูงกว่าผู้ใช้ประเภทอื่น เพราะอาจารย์ให้ความสำคัญกับห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียน การสอน และการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดภูมิใจต่อการใช้บริการ และสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของหอสมุดฯ เช่น การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี การแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด ระหว่างวิทยาเขต หรือมหาวิทยาลัย และส่งผลงานทางวิชาการของตนเองเพื่อเผยแพร่ในห้องสมุด รวมถึงการส่งต่อข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้หอสมุดฯ เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความผูกพันรองลงมา แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ และมีการทำงานร่วมกันในมหาวิทยาลัย รวมถึงมีการใช้พื้นที่หอสมุดฯ ในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้เกิดความผูกพันในระดับมากเช่นกัน ในส่วนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความผูกพันกับห้องสมุดต่ำที่สุด เพราะบริบทการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระยะเวลาจำกัด อาจทำให้เกิดความสัมพันธ์เพียงระยะสั้น และมีความสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองในระดับดี โดยไม่จำเป็นต้องการเข้าใช้บริการของหอสมุดฯ จึงส่งผลให้เกิดความผูกพันน้อยที่สุด

ทั้งนี้ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการตามแนวคิด SERVQUAL Model ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือ

ไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและสร้างความผูกพันต่อหอสมุดฯ ที่ดียิ่งขึ้น (Kounchaiyapoom & Suriya, 2019; Mamta & Kumar, 2023)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) หอสมุดฯ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท และสามารถนำไปสู่การตั้งเป้าหมายตัวชี้วัด (KPIs) ในการดำเนินงานในปีต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรห้องสมุดให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2) การตั้งเป้าหมาย KPIs และกำกับติดตามผลการให้บริการโดยเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี และนำมาวัดเป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ว่าข้อใดสามารถตอบสนอง KPIs ได้อย่างเหมาะสม และข้อใดควรปรับปรุง (เน้นการวิเคราะห์เชิงลึกมากกว่าการสำรวจจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ)

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การเปรียบเทียบประเภทผู้ใช้บริการโดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง (เช่น ANOVA, t-test) จะทำให้ผลเปรียบเทียบชัดเจนทางข้อมูลสถิติมากขึ้น รวมถึงการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันหรือพฤติกรรมผู้ใช้บริการหอสมุดฯ

2) นำผลการวิจัยไปต่อยอดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อได้แนวทางที่เหมาะสม และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.

Kaewurai, R., & Chaimin, C. (2019). Learning space for digital natives in academic library. *Journal of Education Naresuan University*, 21(4), 366–378.

Kounchaiyapoom, J., & Suriya, T. (2019). Service quality of KKBS Library, Khon Kaen University. *Thaksin University Library Journal*, 8, 38–56.

Kriangkasem, N., Chaikaew, S., Palain, P., & Na Keeree, D. (2025). Information services format of the Academic Resources and Information Technology Center of Chiang Rai Rajabhat University in the 21st century. *TLA Research Journal*, 18(2), 227–245.

- Laohawattanapinyo, K., Hongthong, P., Kanpai, N., & Yodtanaworakun, S. (2025). Satisfaction of high school students toward Prommanusorn School Library, Phetchaburi Province. **Academic Journal of Phetchaburi Rajabhat University**, 15(1), 45–54.
- Maejo University Library. (2022). **Report on the study of user satisfaction of Maejo University Library**. <https://kpi-monitoring.mju.ac.th/Upload/4268bde8-62db-4fa0-8bec-6ee8b927e0db.pdf>
- Mamta, & Kumar, V. (2023). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. **Journal of Librarianship and Information Science**, 56(2), 534–546. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University. (2021). **Summary of user satisfaction results of the Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University, fiscal year 2021**. <https://arit.pbru.ac.th/webarit/sys/dashboard/img/file/647ef84ec2382.pdf>
- Office of Academic Resources, Prince of Songkla University. (2024). **Office of academic resources self-assessment report**. Office of Academic Resources, Prince of Songkla University.
- Pawinun, P. (2023). Guidelines for public library services development to promote non-formal and informal education in the new normal. **TLA Bulletin**, 67(2), 146–166.
- Samerchit, Y. (2020). Students' satisfaction toward using library of the College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University. **Journal of Academic Information and Technology**, 1(1), 67–76.
- Suebson, P. (2003). **Information needs**. Information Resource Development Units 1–8. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Tiemkaew, N. (2023). Efficiency development of one-stop services of Academic Resource Center at Mahasarakham University. **Thaksin University Library Journal**, 2, 28–42.
- Wongdee, P. (2024). **Statistics for fundamental research**. CU Press.

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

The Development of Information Systems for the Management of Research Grants

ทองปาน ปรีวัตร^{1,*}, อุมารวรรณ วาทกิจ², อิศรพงศ์ คงคาชาติ¹ และ สุชาวดี บางวิเศษ¹

Thongpan Pariwat^{1,*}, Umarwan Watakit², Isarapong Kongkachat¹, Suchawadee Bangwiset¹

¹ สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย; Research and Academic Services Office, Northeastern University, Thailand

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย; Faculty of Business Administration, Northeastern University, Thailand

* Corresponding author email: pariwat@neu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเมินประสิทธิภาพและประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

วิธีการศึกษา: งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา ใช้วิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ SDLC (Software Development Life Cycle) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ 2) ออกแบบระบบ 3) พัฒนาระบบ 4) การทดสอบระบบ 5) การบำรุงรักษาระบบ ระบบสารสนเทศนี้พัฒนาขึ้นใช้ Bootstrap Framework ร่วมกับภาษา PHP และเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล MySQL เพื่อรองรับการทำงานของสำนักวิจัยและบริการวิชาการ ด้านการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย การดำเนินการวิจัยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาความต้องการของระบบ และใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 คน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง 6 คน และนักวิจัย 40 คนและประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อระบบ

ข้อค้นพบ: จากการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันและการสัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้งาน พบว่า ระบบการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยในปัจจุบัน จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการค้นหาและสรุปผลข้อมูล ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน การกำกับติดตามโครงการวิจัยทำได้ยาก ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ข้อมูลจากระบบงานปัจจุบันแล้วพัฒนาให้เป็นระบบงานใหม่ และนำเสนอการออกแบบระบบด้วย Context Diagram, Data Flow Diagram และ E-R Diagram เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ

ต้องการของผู้ใช้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามบริบทของหน่วยงาน จากผลการศึกษาประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีถึงดีมาก

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: สามารถนำระบบสารสนเทศนี้ไปใช้ในสถาบันการศึกษาอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อยกระดับการบริหารงานการอุดหนุนทุนวิจัยภายในของสถาบัน เพื่อช่วยการบริหารจัดการงบประมาณอุดหนุนทุนวิจัยให้เป็นระบบ ค้นหาและสรุปผลข้อมูลได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการงานวิจัย การอุดหนุนทุนวิจัย SDLC การพัฒนาระบบสารสนเทศ

Abstract

Purpose: To develop and evaluate an information system for managing internal research grant funding at Northeastern University, and to assess user satisfaction with the system.

Methodology: This study employed a Research and Development (R&D) design and adopted the Software Development Life Cycle (SDLC) approach, which consists of five main phases: (1) user requirements analysis, (2) system design, (3) system development, (4) system testing, and (5) system maintenance. The system was developed using the Bootstrap Framework for the front-end interface, integrated with PHP for the back-end and MySQL as the database system. The system supports the Research and Academic Services Office in managing research grants, including annual proposal submission, project monitoring, and research budget administration. Purposive sampling was used to select participants, comprising three experts in information systems development who evaluated the system's performance and forty-six users (six senior administrators and forty researchers) who assessed user satisfaction. Data were analyzed using descriptive statistics—percentage, mean, and standard deviation—to determine the efficiency and levels of user satisfaction.

Findings: An analysis of the existing workflow and user interviews revealed that the current research grant management process relies heavily on paper-based documentation, leading to delays, data redundancy, and difficulties in retrieving and summarizing information. To address these issues, the researcher developed a new system using Context Diagrams, Data Flow Diagram, and E-R Diagram to ensure user requirements and to enhance operational efficiency. The evaluation results indicated high system performance.

Applications of this study: The developed information system can be applied to other educational institutions with similar contexts to enhance internal research grant management, improve systematic budget allocation, and facilitate efficient data retrieval and reporting.

Keywords: Research management system, Research grant funding, SDLC, Information system development

1. บทนำ

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการงานด้านการวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยมีภารกิจสำคัญ ได้แก่ (1) การบริหารจัดการทุนอุดหนุนงบประมาณการวิจัยและการสนับสนุนการขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (2) การบริหารงบประมาณการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย (3) การจัดการสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร (4) การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม (5) การบริหารงานด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (6) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักวิจัย และ (7) ภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิจัยและบริการวิชาการให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งตอบสนองต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะและสถาบัน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักวิจัยฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการวิจัยแก่บุคลากร โดยเฉพาะการบริหารงานด้านทุนอุดหนุนการวิจัยภายในซึ่งใช้งบประมาณจากมหาวิทยาลัยเอง และไม่เชื่อมโยงกับระบบการบริหารทุนวิจัยภาครัฐของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือระบบ NRIIS (National Research Information System) ที่ใช้สำหรับทุนวิจัยภายนอก จึงไม่สามารถนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการบริหารงานภายในของมหาวิทยาลัยได้โดยตรง การเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในแต่ละปีการศึกษาจึงดำเนินงานโดยใช้เอกสารเป็นหลัก ทำให้การบริหารจัดการในปัจจุบันประสบปัญหาหลายประการ ได้แก่ การส่งข้อเสนอโครงการและรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบเอกสาร การจัดเก็บข้อมูลสถานะโครงการผ่านโปรแกรม Google Sheet ซึ่งไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนงาน ทำให้การจัดการข้อมูล การจัดทำรายงานสรุปผล และการติดตามโครงการมีความล่าช้าและขาดความเป็นระบบ นักวิจัยไม่สามารถตรวจสอบสถานะโครงการของตนได้อย่างสะดวก สำนักวิจัยฯ ต้องใช้เวลามากในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนผู้บริหารไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลรายงานเชิงสรุปสำหรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดสรรงบประมาณได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้การบริหารงานวิจัยขาดความคล่องตัวและประสิทธิภาพ

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยภายในจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อยกระดับการดำเนินงานของสำนักวิจัยฯ ให้มีความเป็นระบบ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน ระบบดังกล่าวจะช่วยลดข้อจำกัดจากการใช้เอกสารและโปรแกรมทั่วไปเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูล สนับสนุนการติดตามโครงการในทุกขั้นตอน และช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลเชิงสรุปในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ เห็นได้จากผลการวิจัยก่อนหน้านี้ที่ยืนยันว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานวิจัยสามารถเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น งานของ Pattanachian & Suwanno (2023) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโครงการ พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับสูง งานของ Muangsarnam (2025) ที่พัฒนาระบบบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA พบว่าระบบมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก และตรงตามความ

ต้องการของผู้ใช้ รวมถึงงานของ Prangpreampree (2025) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) ผลการศึกษาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับการจัดการงานวิจัยและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการบริหารงานเชิงดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากบริบทและปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยภายในมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทุนวิจัยได้อย่างเป็นระบบ นักวิจัยสามารถติดตามสถานะโครงการของตนได้สะดวก สำนักวิจัยฯ สามารถจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย ของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย
- 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

3. วิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา โดยประยุกต์ใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (Software Development Life Cycle : SDLC) ในรูปแบบจำลองน้ำตก (Waterfall Model) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาเชิงลำดับขั้น ที่เริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ไปจนถึงการบำรุงรักษาระบบ โดยแต่ละระยะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนเข้าสู่ระยะถัดไป (Sommerville, 2016) ภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าว งานวิจัยนี้แบ่งขั้นตอนการพัฒนาระบบออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ (2) การออกแบบระบบ (3) การพัฒนาระบบ (4) การทดสอบระบบ และ (5) การบำรุงรักษาระบบ โดยอ้างอิงแนวทางการประยุกต์ใช้ SDLC ในบริบทของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Lamak, 2023)



ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ SDLC (Software Development Life Cycle)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือศาสตร์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 3 คน

2) กลุ่มสัมภาษณ์ความต้องการของระบบ และกลุ่มผู้ประเมินความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยจำนวน 46 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 6 คน และนักวิจัย จำนวน 40 คน (ข้อมูลจากสำนักวิจัยและบริการวิชาการย้อนหลัง 5 ปี (2560-2565) มีนักวิจัยที่เคยขอทุนสนับสนุนการวิจัยทั้งสิ้น 54 คน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คน ถือเป็นส่วนส่วนมากกว่า 50% ของประชากรทั้งหมด)

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยผู้วิจัยประสานผู้เชี่ยวชาญ เพื่อส่งเอกสารคำชี้แจงและเอกสารแสดงเจตนายินยอม ผ่านทางอีเมล และเมื่อผู้เชี่ยวชาญ ส่งเอกสารแสดงเจตนายินยอม มายังผู้วิจัยผ่านทางอีเมลแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการส่ง URL ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย พร้อมกับแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบ พร้อมกับกำหนดเวลาการใช้งานและการตอบกลับแบบประเมินภายใน 2 สัปดาห์ เพื่อส่งผลการประเมินประสิทธิภาพกลับคืนผู้วิจัยผ่านทางระบบออนไลน์ต่อไป

ระยะที่ 2 การเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ จากผู้ใช้งานจำนวน 46 คน โดยผู้วิจัยประสานกลุ่มผู้ใช้งานเพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์โครงการและแนวทางการดำเนินการวิจัย พร้อมกับส่งเอกสารคำชี้แจงและลงนามในเอกสารแสดงเจตนายินยอม พร้อมจัดส่งลิงก์ URL บัญชีผู้ใช้ และแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย ผ่านระบบออนไลน์ และได้กำหนดระยะเวลาการใช้งานระบบและตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นระยะเวลา 1 เดือน เพื่อส่งผลการประเมินประสิทธิภาพกลับคืนผู้วิจัยผ่านทางระบบออนไลน์ต่อไป

3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินผลระบบ ใช้แบบสอบถามมาตรฐาน 5 ระดับ ดังนี้

- 1) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุน

ทุนวิจัย

3.2.4 วิเคราะห์ผลข้อมูลและการแปลความหมาย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ Boonsom (2013)

- 1) การประเมินประสิทธิภาพของระบบ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ระดับประสิทธิภาพของระบบ
4.51 - 5.00	ระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก
3.51 - 4.50	ระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในระดับดี
2.51 - 3.50	ระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในระดับพอใช้
1.51 - 2.50	ระบบที่พัฒนาขึ้นต้องปรับปรุง
1.00 - 1.50	ระบบที่พัฒนาขึ้นไม่สามารถนำไปใช้งานได้

- 2) การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	ผู้มีความพึงพอใจในระดับดีมาก
3.51 - 4.50	ผู้มีความพึงพอใจในระดับดี
2.51 - 3.50	ผู้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	ผู้มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.50	ผู้มีความพึงพอใจในระดับน้อยมาก

4. ผลการศึกษา

4.1 การพัฒนาระบบ

4.1.1 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ (Requirement Analysis)

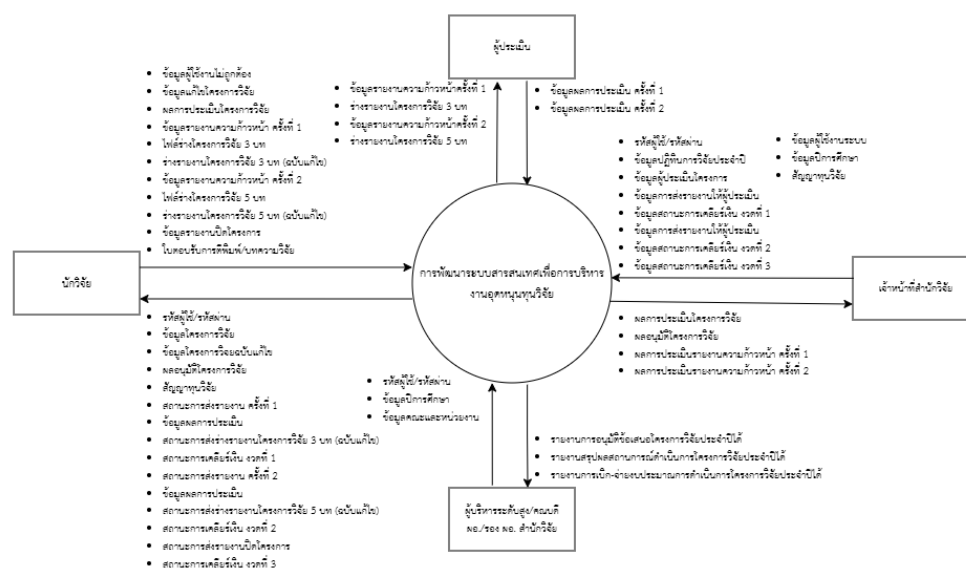
การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งาน 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ นักวิจัย เจ้าหน้าที่สำนักวิจัย และผู้บริหาร โดยผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษาระบบการดำเนินงานปัจจุบัน และการสัมภาษณ์ความต้องการของระบบกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 46 คน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง 6 คน และนักวิจัย 40 คน ซึ่งผลจากการศึกษาความต้องการปรากฏผลดังนี้

1) นักวิจัย สามารถยื่นข้อเสนอโครงการขอรับทุนวิจัยประจำปี ส่งรายงานผลความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ รวมถึงตรวจสอบสถานะโครงการของตนได้ นอกจากนี้ หากได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประเมิน ยังสามารถเข้าถึงรายงานและจัดส่งผลการประเมินผ่านระบบได้โดยตรง

2) เจ้าหน้าที่สำนักวิจัย สามารถจัดการข้อมูลผู้ใช้ เปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี ติดตามผลการประเมินและการส่งรายงานความก้าวหน้า ตลอดจนเรียกดูข้อมูลสรุปผ่านแดชบอร์ดแสดงภาพรวมการบริหารทุนวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ผู้บริหาร สามารถตรวจสอบข้อมูลการขอรับทุนของบุคลากรในสังกัด รวมถึงดูสถานะโครงการและงบประมาณที่ได้รับอย่างเป็นระบบ

สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ระบบพบว่าระบบบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยในปัจจุบันยังขาดความคล่องตัว มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า การสรุปผลข้อมูลทำได้ยาก และการกำกับติดตามโครงการวิจัยไม่สะดวกต่อการใช้งาน ข้อค้นพบดังกล่าวจึงสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้มาวิเคราะห์เชิงระบบและออกแบบกระบวนการใหม่โดยแสดงผลในรูปแบบภาพบริบทของระบบ (Context diagram) ดังแสดงในภาพที่ 2



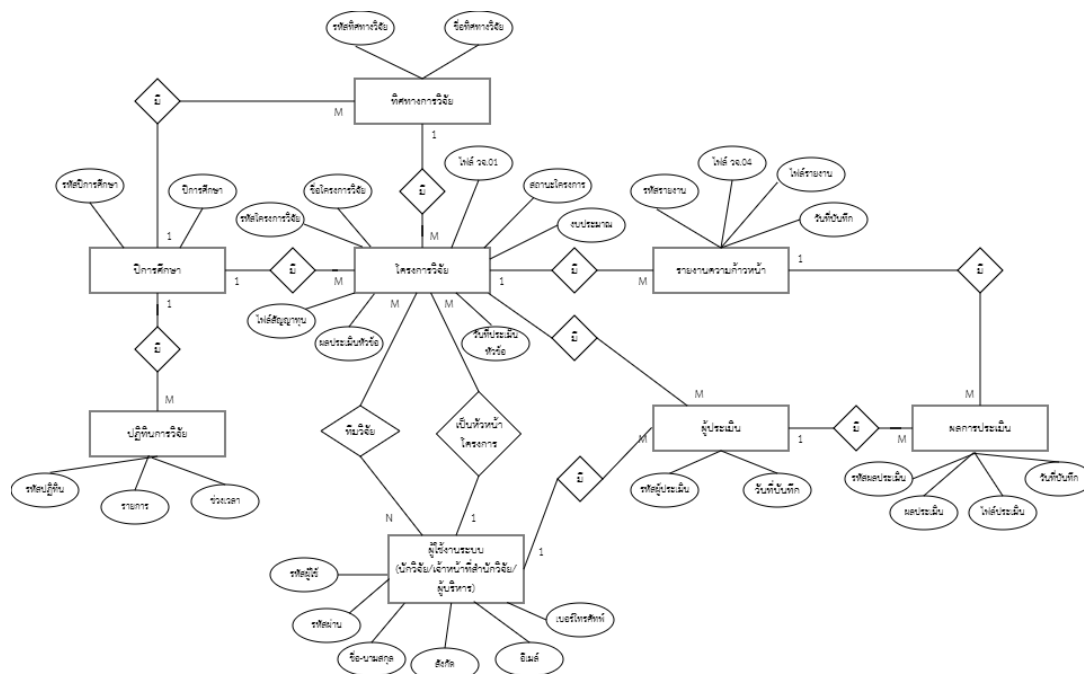
ภาพที่ 2 Context Diagram ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

4.1.2 การออกแบบระบบ (Design System)

จากผลการวิเคราะห์ระบบด้วยแผนภาพบริบทของระบบและแผนภาพการไหลของข้อมูล (Data flow diagram) ผู้วิจัยได้ศึกษาการไหลของข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบผ่านกระบวนการต่าง ๆ ไปยังแหล่งจัดเก็บข้อมูล (Data store) เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการออกแบบโครงสร้างระบบ โดยแบ่งการออกแบบออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1) การออกแบบฐานข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแผนภาพการไหลของข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลภายในแหล่งเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลในรูปแบบแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี (ER-diagram) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละเอนทิตีและกำหนดโครงสร้างการเชื่อมโยงของข้อมูลภายในระบบ ดังแสดงในภาพที่ 3

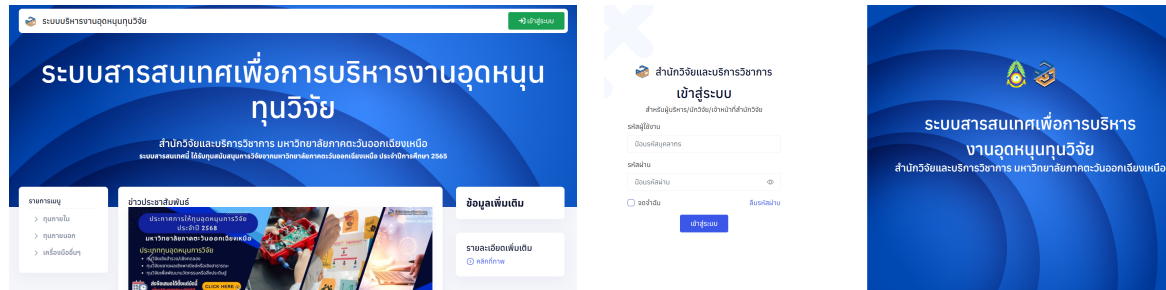


ภาพที่ 3 ER-Diagram ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

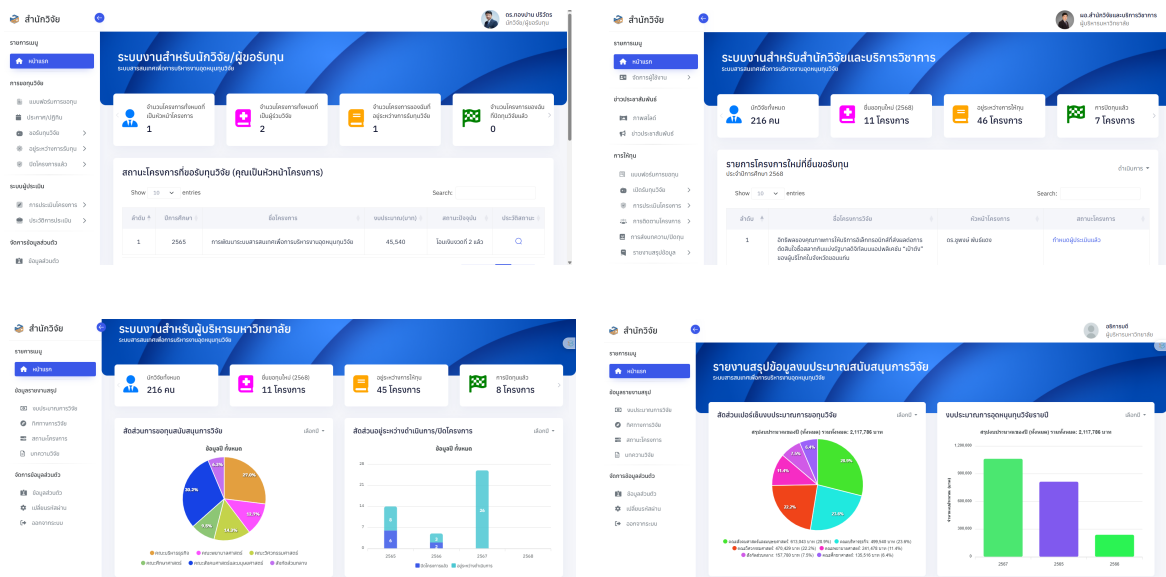
2) การออกแบบหน้าจอ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ระบบ โครงสร้างฐานข้อมูล และกระบวนการทำงานจากแผนภาพการไหลของข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบหน้าจอผู้ใช้ เพื่อให้ระบบสามารถรองรับการทำงานได้ครบตามความต้องการของผู้ใช้ การออกแบบเน้นหลักการ UX/UI เพื่อให้ระบบมีความเป็นมิตร เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ โดยคำนึงถึงความชัดเจนของข้อมูล การจัดลำดับเมนู สี และขนาดตัวอักษรที่เหมาะสม รวมทั้งความรวดเร็วในการตอบสนองการใช้งาน นอกจากนี้ยังใช้แนวคิดการออกแบบเชิงตอบสนอง (Responsive design) เพื่อให้หน้าจอแสดงผลได้อย่างเหมาะสมในทุกอุปกรณ์

เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ โดยหน้าจอของระบบแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) นักวิจัย/ ผู้ประเมิน 2) เจ้าหน้าที่สำนักวิจัย 3) ผู้บริหารระดับสูง ดังภาพที่ 4 และ 5 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 หน้าแรกและหน้าจอเข้าสู่ระบบ



ภาพที่ 5 หน้าจอแสดงส่วนระบบงานสำหรับนักวิจัย สำนักวิจัยฯ และผู้บริหาร

4.1.3 การพัฒนาระบบ (Implement)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้ Bootstrap Framework สำหรับส่วนการพัฒนาส่วนติดต่อส่วนหน้าหรือส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (Front-End) เพื่อให้ระบบสามารถรองรับการใช้งานได้บนอุปกรณ์หลากหลายประเภท เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ ขณะที่ระบบส่วนหลัง (Back-End) ได้รับการพัฒนาด้วยภาษา PHP เชื่อมต่อกับฐานข้อมูล MySQL โดยใช้ทรัพยากรและเซิร์ฟเวอร์ของมหาวิทยาลัยเป็นโครงสร้างพื้นฐานการทำงาน จากนั้นได้นำระบบที่พัฒนาขึ้นติดตั้งและเผยแพร่บนเซิร์ฟเวอร์ของมหาวิทยาลัยที่ <https://funding.neu.ac.th> เพื่อทดสอบและใช้งานจริงต่อไป

4.1.4 การทดสอบระบบ (Testing)

เทคนิคที่ใช้สำหรับทดสอบระบบสำหรับงานวิจัยนี้ ใช้วิธีการทดสอบแบบกล่องดำ (Blackbox testing) กล่าวคือ 1) การทดสอบระบบงานแต่ละหน้าที่ย่อย (Unit test) ซึ่งใช้วิธีการทดสอบโดยการป้อนข้อมูลนำเข้าแล้วตรวจสอบผลลัพธ์ที่แสดงออกมาว่าเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ 2) การทดสอบการทำงานร่วมกันของฟังก์ชันการทำงานต่างๆในระบบ (Integration test) เพื่อพิจารณาถึงการทำงานระหว่างงานย่อยทำงานได้ถูกต้องตามที่โปรแกรมกำหนดไว้หรือไม่ และ 3) การทดสอบภาพรวมทั้งระบบ (System test) เพื่อพิจารณาถึงภาพรวมการทำงานของระบบทั้งหมดสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

4.1.5 การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance)

ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการบำรุงรักษาระบบให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกมิติ เพื่อให้ระบบมีความเสถียรภาพและตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว โดยมีกระบวนการติดตามและประเมินการใช้งานจริงของระบบผ่านหลายช่องทาง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ และการสอบถามความคิดเห็นเป็นระยะ เพื่อรวบรวมข้อมูลปัญหา ข้อจำกัด หรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง ในกรณีที่พบข้อผิดพลาดทางเทคนิค ความไม่สะดวก หรือประสิทธิภาพของระบบที่ลดลง ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุอย่างละเอียด ทดสอบระบบซ้ำ และปรับปรุงโปรแกรมตามมาตรฐานคุณภาพ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ลดโอกาสเกิดการหยุดชะงัก และเพิ่มระดับความปลอดภัยให้กับข้อมูลและผู้ใช้ นอกจากนี้ หากมีความต้องการเพิ่มเติม เช่น การพัฒนาโมดูลใหม่หรือการเชื่อมต่อระบบภายนอก ผู้วิจัยจะนำเสนอแนะเหล่านั้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาแบบ SDLC อีกครั้ง ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ จนถึงการนำออกใช้งาน เพื่อให้ระบบมีความยืดหยุ่น และสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนตามบริบทและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

โดยภาพรวม ระบบสารสนเทศนี้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทั้งสามกลุ่มได้ครบถ้วน ช่วยให้การบริหารจัดการทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยมีความเป็นระบบ โปร่งใส และสะดวกในการติดตามผลในทุกขั้นตอน

4.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

สำหรับผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ การวิจัยด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือ เป็นที่ปรึกษาโครงการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีประสบการณ์อยู่ระหว่าง 1-4 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ อยู่ระหว่าง 5-8 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

จากการประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยแบ่งการประเมินผลประสิทธิภาพของระบบออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) การทดสอบด้านข้อกำหนดเชิงหน้าที่ (Functional requirement test) 2) การทดสอบการทำงานของระบบ (Function test) 3) การทดสอบการใช้งาน (Usability test) 4) การทดสอบด้านความปลอดภัย (Security test) พบผลประเมินประสิทธิภาพ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบด้านการทดสอบข้อกำหนดเชิงหน้าที่

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย	4.67	0.58	ดีมาก
2. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกปฏิทินการวิจัยประจำปี	4.33	0.58	ดี
3. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกประกาศ/ข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย	4.33	0.58	ดี
4. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกการเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี	4.33	0.58	ดี
5. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกข้อมูลทิศทางการวิจัยประจำปี	4.33	0.58	ดี
6. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกไฟล์เอกสารคำแนะนำจากคณะกรรมการ	4.67	0.58	ดีมาก
7. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกสถานะการอนุมัติข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี	4.67	0.58	ดีมาก
8. ความสามารถของระบบด้านการตรวจสอบและดาวน์โหลดรายงานความก้าวหน้าประจำงวดงบประมาณ	4.00	0.00	ดี
9. ความสามารถของระบบด้านการตรวจสอบและดาวน์โหลดรายงานฉบับสมบูรณ์	4.67	0.58	ดีมาก
10. ความสามารถของระบบด้านการแสดงประกาศ/ข่าวประชาสัมพันธ์ ทิศทางการวิจัยประจำปี และปฏิทินการวิจัย	4.67	0.58	ดีมาก
11. ความสามารถของระบบด้านการดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มเกี่ยวกับการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย	4.33	0.58	ดี
12. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกการส่งข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี และการส่งข้อเสนอฉบับแก้ไข	4.33	0.58	ดี
13. ความสามารถของระบบด้านการตรวจสอบสถานะ การอนุมัติโครงการ การโอนเงินงวด	4.33	0.58	ดี
14. ความสามารถของระบบด้านการบันทึกส่งรายงานความก้าวหน้าประจำงวด ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ บทความวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4.67	0.58	ดีมาก
15. ความสามารถของระบบด้านการแสดงรายงานการอนุมัติข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี	4.00	0.00	ดี
16. ความสามารถของระบบด้านการแสดงรายงานสรุปผลสถานการณ์ ดำเนินการโครงการวิจัยประจำปี	4.33	1.15	ดี
17. ความสามารถของระบบด้านการรายงานการเบิก-จ่ายงบประมาณการ ดำเนินการโครงการวิจัยประจำปี	4.33	0.58	ดี
ค่าเฉลี่ยด้านการทดสอบข้อกำหนดเชิงหน้าที่	4.41	0.54	ดี

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบในด้านการทดสอบข้อกำหนดเชิงหน้าที่จำนวน 17 รายการ พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) ซึ่งบ่งชี้ว่าระบบมีความสามารถในการตอบสนองต่อข้อกำหนดเชิงหน้าที่ที่กำหนดไว้ได้ดี เมื่อวิเคราะห์รายการประเมินย่อยพบว่า 8 รายการอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่การบันทึกและแสดงผลข้อมูล/เอกสารสำคัญ (เช่น ความสามารถของระบบด้านการบันทึกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ความสามารถของระบบด้านการบันทึกไฟล์เอกสารคำแนะนำจากคณะกรรมการ ความสามารถของระบบด้านการบันทึกสถานะการอนุมัติข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี ความสามารถของระบบด้านการตรวจสอบและดาวน์โหลดรายงานฉบับสมบูรณ์ ความสามารถของระบบด้านการแสดงประกาศ/ข่าวประชาสัมพันธ์ ทิศทางการวิจัยประจำปี และปฏิทินการวิจัย ความสามารถของระบบด้านการบันทึกส่งรายงานความก้าวหน้าประจำงวดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ บทความวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง) ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ในขณะที่ 9 รายการที่เหลืออยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00) ในด้านความสามารถในการตรวจสอบและดาวน์โหลดรายงานความก้าวหน้า และการแสดงรายงานการอนุมัติข้อเสนอ อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่ารายการความสามารถในการแสดงรายงานสรุปสถานะการดำเนินโครงการ ($\bar{X} = 4.33$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุดถึง (S.D. = 1.15) ซึ่งแสดงถึงความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ประเมินอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการทำงานของระบบ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความถูกต้องของระบบในการบันทึกข้อมูลนำเข้า	4.33	0.58	ดี
2. ความถูกต้องของระบบในการค้นหาข้อมูล	4.67	0.58	ดีมาก
3. ความถูกต้องของระบบในการแก้ไขข้อมูล	4.67	0.58	ดีมาก
4. ความถูกต้องของระบบในการลบข้อมูล	5.00	0.00	ดีมาก
5. ความถูกต้องของระบบในการแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล	4.67	0.58	ดีมาก
6. ระบบที่พัฒนาขึ้นมีฟังก์ชันการทำงานครอบคลุมกับการใช้งานจริง	4.33	0.58	ดี
7. ระบบมีการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น	4.00	0.00	ดี
ค่าเฉลี่ยด้านการทำงานของระบบ	4.52	0.41	ดีมาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบ พบว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.41) ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการทำงานตามหน้าที่หลักของระบบได้อย่างน่าเชื่อถือ จากการพิจารณารายการประเมินพบว่าฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลหลักมีประสิทธิภาพสูง โดยความถูกต้องของระบบในการลบข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ซึ่งแสดงถึงความเห็นที่เป็นเอกฉันท์ว่ามีประสิทธิภาพสมบูรณ์ นอกจากนี้ ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการแสดงผลลัพธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ส่วนรายการที่เหลืออยู่ในระดับดี ได้แก่ ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลนำเข้า ($\bar{X} = 4.33$, S.D.

= 0.58) ความครอบคลุมของฟังก์ชัน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) และการป้องกันข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00) โดยสรุป การประเมินยืนยันว่าระบบมีความถูกต้องในการทำงานของหน้าที่หลักในระดับสูงมาก

ตารางที่ 3 ผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานระบบ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	4.67	0.58	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้นาฬิกาดัดตัวอักษรบนจอภาพ	4.33	0.58	ดี
3. ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	4.00	0.00	ดี
4. ความเหมาะสมในการใช้ข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพ เพื่อใช้ในการสื่อความหมาย	4.67	0.58	ดีมาก
5. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอ	5.00	0.00	ดีมาก
6. ความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้	4.67	0.58	ดีมาก
7. ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ	4.67	0.58	ดีมาก
8. คำศัพท์ที่ใช้เป็นที่คุ้นเคยและสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.33	0.58	ดี
ค่าเฉลี่ยด้านการใช้งานระบบ	4.54	0.43	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานระบบจากผู้ประเมิน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่ผู้ประเมินพึงพอใจสูงสุดคือ ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอ ($\bar{X}=5.00$, S.D.=0.00) สะท้อนว่าระบบมีการออกแบบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสมบูรณ์ตามมาด้วย 4 รายการที่อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.58) ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ความเหมาะสมในการใช้ข้อความ สัญลักษณ์ หรือรูปภาพ ความเหมาะสมในการมีปฏิสัมพันธ์ตอบกลับกับผู้ใช้ และความเหมาะสมในการวางตำแหน่งส่วนประกอบบนจอภาพ ส่วนรายการที่เหลืออีก 3 รายการ อยู่ในระดับดี ได้แก่ ความเหมาะสมในการเลือกใช้นาฬิกาดัดตัวอักษรบนจอภาพ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.58) คำศัพท์ที่ใช้เป็นที่คุ้นเคยและสามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.58) และความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.00) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมที่ค่อนข้างต่ำ (S.D. = 0.43) บ่งชี้ว่าผู้ประเมินมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบด้านความปลอดภัยของระบบ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. มีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบด้วยรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน	4.67	0.58	ดี
2. มีการแจ้งเตือนเมื่อป้อนรหัสผ่านไม่ถูกต้อง	5.00	0.00	ดีมาก
3. มีการกำหนดสิทธิการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม	4.33	0.58	ดีมาก
4. มีระบบออกจากโปรแกรมอัตโนมัติ กรณีค้างหน้าจอไว้ตามเวลาที่กำหนด	4.67	0.58	ดีมาก
5. การออกจากระบบของผู้ใช้	5.00	0.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัยของระบบ	4.73	0.35	4.73

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบด้านความปลอดภัยของระบบ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ 4.73, S.D.=0.35) รายการที่ได้รับคะแนนประเมินสูงสุด ($\bar{X}$ =5.00, S.D.=0.00) มี 2 รายการ ได้แก่ การแจ้งเตือนเมื่อป้อนรหัสผ่านไม่ถูกต้อง และการออกจากระบบของผู้ใช้ สะท้อนว่าผู้ประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด และมีความเห็นเป็นเอกฉันท์ใน 2 หัวข้อนี้ ส่วนรายการประเมินอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ การตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบด้วยรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน และการออกจากโปรแกรมอัตโนมัติ กรณีค้างหน้าจอไว้ตามเวลาที่กำหนดที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.67, S.D.=0.58) และการกำหนดสิทธิการใช้งาน และการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.33, S.D.=0.58)

ตอนที่ 3 สรุปผลข้อเสนอแนะ ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะด้านการกำหนดสิทธิตัวอักษร ควรใช้สิทธิ์เข้มกว่านี้ เพื่อให้เหมาะสมกับทุกช่วงอายุ ถ้าใช้สิทธิ์เกินไปอาจจะส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้ในกลุ่มผู้มีปัญหาทางสายตาและกลุ่มผู้สูงอายุ และระบบควรจะมีการป้องกันข้อผิดพลาดในทุก ๆ ส่วน กรณีที่ผู้ใช้กรอกข้อมูลผิดพลาดจะได้ไม่ส่งผลต่อข้อมูลที่เก็บในระบบ สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาในอนาคต ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะให้ปรับหน้าจอและการทำงานให้รองรับได้ทุกอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์หรือโอแพด เป็นต้น

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย

แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบมี 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบ และ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีการประเมินความพึงพอใจดังนี้

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน (ร้อยละ 65.22) และเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน (ร้อยละ 34.78) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40 – 59 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 73.91) รองลงมาคือช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน (ร้อยละ 19.57) และช่วงอายุ 20 – 39 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 3 คน (ร้อยละ 6.52) ในส่วนของระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน (ร้อยละ 50.00) ตามมาด้วยระดับปริญญาเอก

จำนวน 21 คน (ร้อยละ 45.65) และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.35) สำหรับประเภทของบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 80.43) รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 15.22) และผู้บริหาร จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.35) ด้านประสบการณ์การได้รับทุนวิจัยภายในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (2560-2565) ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดได้รับทุนจำนวน 1 – 2 โครงการ (44 คน, ร้อยละ 95.65) และมีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับ 3 – 4 โครงการ (2 คน, ร้อยละ 4.35) โดยไม่มีผู้ใดได้รับ 5 โครงการขึ้นไป เมื่อพิจารณาระดับทักษะด้านการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีทักษะการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง (28 คน, ร้อยละ 60.87) รองลงมาคือระดับพื้นฐาน (15 คน, ร้อยละ 32.61) และระดับสูง (3 คน, ร้อยละ 6.52) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบสอบถามที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งการประเมินความพึงพอใจของระบบออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน 2) ด้านการทำงานของระบบ 3) ด้านความปลอดภัย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของระบบด้านการจัดการกับแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย	4.72	0.47	ดีมาก
2. ความเหมาะสมของระบบด้านการจัดการปฏิทินการวิจัยประจำปี และทิศทางการวิจัยประจำปี	4.72	0.51	ดีมาก
3. ความเหมาะสมของระบบด้านการเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี	4.70	0.56	ดีมาก
4. ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง ข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี	4.67	0.48	ดีมาก
5. ความเหมาะสมของระบบด้านการตรวจสอบสถานะของโครงการวิจัย	4.67	0.52	ดีมาก
6. ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง ข้อเสนอโครงการฉบับแก้ไข	4.63	0.49	ดีมาก
7. ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง รายงานความก้าวหน้าประจำปีงวด และการโอนเงินงวด	4.61	0.58	ดีมาก
8. ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง รายงานฉบับสมบูรณ์	4.63	0.61	ดีมาก
9. ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง บทความวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4.52	0.63	ดีมาก
10. การแสดงรายงาน มีข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.80	0.50	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.66	0.55	ดีมาก

จากข้อมูลตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบด้านความเหมาะสมต่อการใช้งานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยรายการที่ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การแสดงรายงาน มีข้อมูลที่

ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระบบด้านการจัดการกับแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.47) และความเหมาะสมของระบบด้านการจัดการปฏิทินการวิจัยประจำปี และทิศทางการวิจัยประจำปี ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ ส่วนรายการอื่นๆ มีผลการประเมินดังนี้: ความเหมาะสมของระบบด้านการเปิดรับข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.56) ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง ข้อเสนอโครงการวิจัยประจำปี ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.48) ความเหมาะสมของระบบด้านการตรวจสอบสถานะของโครงการวิจัย ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง ข้อเสนอโครงการฉบับแก้ไข ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง รายงานฉบับสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.61) และ ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง รายงานความก้าวหน้าประจำงวด และการโอนเงินงวด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.58) สำหรับรายการที่ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในกลุ่มนี้คือ ความเหมาะสมของระบบด้านการรับ-ส่ง บทความวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.63) อย่างไรก็ตามรายการนี้ก็ยังคงอยู่ในระดับความดีมาก

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบด้านการทำงานของระบบ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.59	0.62	ดีมาก
2. ขนาดตัวอักษร สีตัวอักษร และรูปภาพที่ใช้สื่อความหมายได้ดี	4.63	0.53	ดีมาก
3. การบันทึกข้อมูล แก้ไข และ ลบข้อมูล ทำได้ง่ายและถูกต้อง	4.48	0.63	ดี
4. ข้อความ และคำศัพท์ที่ใช้ในระบบเป็นที่คุ้นเคยเข้าใจง่าย	4.61	0.58	ดีมาก
5. ข้อมูลที่แสดงในระบบมีความครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.41	0.54	ดี
6. ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุมการทำงานของระบบ	4.50	0.55	ดี
7. ระบบแจ้งเตือนโต้ตอบเมื่อมีการทำงานผิดพลาด	4.57	0.62	ดีมาก
8. การทำงานของระบบในภาพรวม	4.67	0.60	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการทำงานของระบบ	4.56	0.58	ดีมาก

จากข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบด้านการทำงานของระบบ (ตารางที่ 6) พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจสูงสุดคือ การทำงานของระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือขนาดตัวอักษร สีตัวอักษร และรูปภาพที่ใช้สื่อความหมายได้ดี ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) ข้อความ และคำศัพท์ที่ใช้ในระบบเป็นที่คุ้นเคยเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.58) ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.62) และระบบแจ้งเตือนโต้ตอบเมื่อมีการทำงานผิดพลาด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.62) ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับ

ความพึงพอใจดีมากส่วนรายการที่เหลืออยู่ในระดับความพึงพอใจดี ได้แก่ ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุมการทำงานของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) การบันทึกข้อมูล แก้ไข และลบข้อมูล ทำได้ง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.63) และรายการที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ "ข้อมูลที่แสดงในระบบมีความครบถ้วนถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้" ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบด้านความปลอดภัย

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบมีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ	4.61	0.54	ดีมาก
2. ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อป้อนรหัสผู้ใช้หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง	4.67	0.52	ดีมาก
3. มีระบบความปลอดภัย ด้วยการออกจากระบบ กรณีค้างหน้าจอไว้เป็นเวลานาน	4.72	0.51	ดีมาก
4. การออกจากระบบของผู้ใช้	4.76	0.48	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัย	4.69	0.51	ดีมาก

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบด้านความปลอดภัย (ตารางที่ 7) พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก โดยรายการที่ผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจสูงสุดคือ การออกจากระบบของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ มีระบบความปลอดภัย ด้วยการออกจากระบบ กรณีค้างหน้าจอไว้เป็นเวลานาน ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.51) และระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อป้อนรหัสผู้ใช้หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) ส่วนรายการที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบมีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.54)

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นเป็นเว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาด้วยภาษา PHP ร่วมกับฐานข้อมูล MySQL และใช้ Bootstrap Framework ในการแสดงผล ระบบดังกล่าวสามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่สำนักวิจัย 2) นักวิจัย และ 3) ผู้บริหาร โดยมีฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารงานทุนวิจัยตามขอบเขตที่กำหนดไว้

5.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ

ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยประสิทธิภาพตามรายด้านของระบบเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ ด้านความปลอดภัยของระบบ ($\bar{X} = 4.73$) ด้านการทดสอบการใช้งาน ($\bar{X} = 4.54$) ด้านระบบการใช้งาน ($\bar{X} = 4.52$) และด้านข้อกำหนดเชิงหน้าที่ ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N=46) ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 65.22) มีอายุในช่วง 40 – 59 ปี (ร้อยละ 73.91) โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาโท (ร้อยละ 50.00) และ ปริญญาเอก (ร้อยละ 45.65) ส่วนใหญ่เป็น บุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ 80.43) มีประสบการณ์ได้รับทุนวิจัย 1 – 2 โครงการ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 95.65) และมีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60.87)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.66$) ด้านการทำงานของระบบ ($\bar{X} = 4.56$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.69$)

6. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัย" พบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และผลการประเมินประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงผลการประเมินความพึงพอใจโดยผู้ใช้งาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายผลร่วมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้านการพัฒนาระบบและประสิทธิภาพ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมีความสมบูรณ์ สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์การบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานวิจัยและภารกิจทางวิชาการในบริบทสถาบันอุดมศึกษา

ด้านการบริหารงานวิจัย ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานของ Nindee (2025) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อติดตามทุนวิจัยภายใน และพบว่าระบบมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการงานวิจัยดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานของ Kheawseema, Sawangying & Theerasopon (2025) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิจัยและห้องปฏิบัติการ โดยผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าการใช้ระบบสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญในการลดปัญหาการจัดเก็บข้อมูลที่ล่าช้า ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และการสิ้นเปลืองทรัพยากรจากการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระบบที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าระบบสามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารทุนวิจัยของสำนักวิจัยได้อย่างเป็นระบบยิ่งขึ้น ช่วยให้การติดตามโครงการ การจัดสรรงบประมาณ และ

การสรุปผลสถานะโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันผู้บริหารยังสามารถเข้าถึงข้อมูลและรายงานที่สำคัญได้อย่างรวดเร็วและเท่าทันสถานการณ์

ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ผลการประเมินพบว่าระบบมีประสิทธิภาพในระดับสูงครอบคลุมทั้งด้านความถูกต้อง หน้าที่การทำงาน การใช้งาน และความปลอดภัยของระบบ ซึ่งมีทิศทางสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pariwat & Chantaramongkol (2022) ที่พัฒนาระบบบริหารจัดการรายวิชาโครงการโดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ และพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ผลลัพธ์ทั้งสองงานวิจัยจึงสนับสนุนข้อสรุปร่วมกันว่าการเลือกใช้ระเบียบวิธีและกรอบแนวคิดการพัฒนาระบบที่มีขั้นตอนชัดเจนและเป็นระบบ เช่น SDLC ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของกระบวนการพัฒนา นำไปสู่ระบบสารสนเทศที่มีเสถียรภาพ ตอบโจทย์การใช้งานจริง และสามารถยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพบว่าอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศในยุคดิจิทัลที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสบการณ์ของผู้ใช้ โดยมีผลการศึกษาเชื่อมโยงกับงานวิจัยของ Paethaisong, Komlayut & Romsaiyud (2023) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการนำระบบใหม่มาใช้ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงยืนยันว่า เมื่อระบบมีประสิทธิภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้ดี ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก นอกจากนี้ ผลดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบของ Intarapanit & Siriburee (2025) ซึ่งชี้ว่าแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาในยุคดิจิทัลให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบที่ใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ความสำเร็จของระบบบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยในครั้งนี้นี้สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาและออกแบบที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอุดหนุนทุนวิจัยในครั้งนี้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการงานวิจัยให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผู้ใช้ในทุกระดับมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน และตอบสนองต่องานด้านการพัฒนาองค์กรและการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำระบบไปใช้งานและการพัฒนาในอนาคต ดังนี้

1) ควรมีการพัฒนาให้เป็นระบบต้นแบบ ที่มีระบบหลังบ้านสามารถแก้ไขข้อมูลหน้าจอของเว็บและอีเมลเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่มีบริบทเดียวกัน

2) ข้อจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้อยู่ที่ การพัฒนาระบบและการประเมินผลภายใต้บริบทของมหาวิทยาลัยเดียว ซึ่งยังไม่ได้ทดสอบประสิทธิภาพของระบบในด้านการรองรับจำนวนผู้ใช้และปริมาณข้อมูล

จำนวนมาก (Scalability) รวมถึงยังไม่ได้ประเมินมาตรการความปลอดภัยของระบบในระดับองค์กรอย่างละเอียด ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปคือ ควรขยายการทดสอบระบบในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายมากขึ้น และเพิ่มการประเมินด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เพื่อเสริมความพร้อมของระบบสำหรับการใช้งานในระดับมหาวิทยาลัยหรือเครือข่ายสถาบันการศึกษา

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจาก มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หนังสือรับรองเลขที่ 015/2566 รับรองเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2566

เอกสารอ้างอิง

- Boonsom, S. (2013). **Basic research** (9th ed.). Suriyasan.
- Intarapanit, S., & Siriburee, D. (2025). Trends and directions for the development of educational information systems in the digital era: A systematic literature review. **Journal of Research and Innovation for Sustainability**, 2(1), 1–17.
- Kheawseema, P., Sawangying, L., & Theerasopon, P. (2025). Development of information systems for research and laboratory management: School of Dentistry, University of Phayao. **CUAST Journal**, 14(1), Article e1376.
- Lamak, S. (2023). The development of information system for supporting the administration of the Office of Academic Resources, Prince of Songkla University. **Journal of Information and Learning**, 34(2), 108–121.
- Muangsanam, P. (2025). AUN-QA development of a curriculum management information system aligned with AUN-QA. **Journal of Information Science Research and Practice**, 43(3), 82–101.
- Nindee, K. (2025). The development of an information system for tracking research funding within the Faculty of Pharmacy, Mahasarakham University. **Pharmacy Mahasarakham University Journal**, 4(2), 53–64.
- Paethaisong, T., Komlayut, W., & Romsaiyud, S. (2023). The development of information system for personnel management: A case of the Veterinary Research and Development Center, Western Region. **Suratthani Rajabhat Journal**, 10(1), 239–269.
- Pariwat, T., & Chantaramongkol, P. (2022). The development of project course management system: Case study of the Department of Information Technology, Faculty of Engineering, Northeastern University. **NEU Academic and Research Journal**, 12(2), 235–248.
- Pattanachian, A., & Suwanno, O. (2023). The development of information system for project management in the Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University. **Journal of Information and Learning [JIL]**, 34(3), 104–117.

Prangpreampree, S. (2025). Development of information systems for a database of experts for research management: A case study of the Research and Development Institute, Nakhon Pathom Rajabhat University. **Mahidol R2R e-Journal**, 12(1), 77–90.

Sommerville, I. (2016). **Software engineering** (10th ed.). Pearson.

การพัฒนาแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแล
ตนเองของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Development of a Model for Promoting Health Information Literacy
for Self-Care among Older Adults: A Case Study of Khian Sa
Municipality, Surat Thani Province

อัยบ ซาดัดคาน¹ และ เอพร โมลี^{2,*}

Ayab Sadadkhan¹ and A-phorn Molee^{2,*}

¹ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประเทศไทย; Department of Public Administration, Suratthani Rajabhat University, Thailand

² สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประเทศไทย; Department of Information and Library Science, Suratthani Rajabhat University, Thailand

* Corresponding author email: a-phorn.mol@sru.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการศึกษา: วิธีวิจัยผสมผสานแบบขั้นตอนเชิงอธิบาย (Exploratory sequential mixed methods design) การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคัดเลือกด้วยวิธีเจาะจง จำนวน 60 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ทั้งรูปแบบกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกและแนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน ข้อมูลที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องโดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า และนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อสังเคราะห์ประเด็นสำคัญอย่างเป็นระบบ

ข้อค้นพบ: การส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 6 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูล ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการสื่อสาร การจัดการตนเอง การรู้เท่าทันสื่อ และทักษะการตัดสินใจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินกิจกรรมแบบบูรณาการและต่อเนื่อง ปรับให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชน เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของผู้สูงอายุในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

การประยุกต์ใช้จากการศึกษานี้: สามารถนำแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้นแบบระดับท้องถิ่นเพื่อให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถออกแบบกิจกรรม การสื่อสาร และการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพการดูแลสุขภาพตนเองและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความรอบรู้สารสนเทศสุขภาพ การดูแลตนเอง ผู้สูงอายุ

Abstract

Objective: To develop a model for promoting health information literacy for self-care among older adults: A case study of Khian Sa Municipality, Surat Thani Province.

Methods: This study employed an Exploratory Sequential Mixed Methods Design. In the quantitative phase, data were collected using a structured questionnaire administered to 60 older adults selected through purposive sampling from elderly clubs and the elderly school. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were used for data analysis. In the qualitative phase, data were collected through in-depth interviews and focus group discussions conducted in both large- and small-group formats. The research instruments consisted of an in-depth interview guideline and a set of guiding questions for focus group discussions. Key informants were selected through purposive sampling, totaling 20 participants. The data were validated using triangulation techniques and subsequently analyzed through content analysis to systematically synthesize the essential themes.

Findings: The promotion of health information literacy among older adults comprises six key components: access to information, cognitive understanding, communication skills, self-management, media literacy, and decision-making skills. Relevant agencies should implement integrated and continuous activities tailored to the community context to enhance older adults' knowledge and skills for comprehensive and effective self-care.

Application of the Study: The model for promoting health information literacy for self-care among older adults, developed through the case study of Khian Sa Municipality, Surat Thani Province, can serve as a local prototype. Relevant agencies may apply this model to design effective activities, communication strategies, and health-promotion interventions for older adults. Its application can enhance self-care capacity and contributes to improving the long-term quality of life among the aging population.

Keywords: Health information literacy, Self-Care, Older adults

1. บทนำ

ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม และเป็นกลุ่มที่ประสบปัญหาสุขภาพจากโรคประจำตัวและโรคเรื้อรัง ส่งผลต่อความสามารถในการรับรู้ การคิด การจดจำ การฟัง และการอ่าน อันเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงและใช้ข้อมูลด้านสุขภาพในการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้เกิดการดูแลสุขภาพที่ไม่เหมาะสมและนำไปสู่ปัญหาสุขภาพอื่น ๆ ตามมา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชนบทและชุมชนท้องถิ่นที่ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงบริการและสวัสดิการสุขภาพ (Meebunmak et al., 2019; Boonsatean & Reantippayasakul, 2023) ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2583 จะมีสัดส่วนผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 32.1 ของประชากรทั้งหมด (Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security, 2021) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความท้าทายสำคัญของประเทศในการเชื่อมโยงอายุขัยที่ยืนยาวขึ้นเข้ากับการมีสุขภาพที่ดี ซึ่งในขณะเดียวกันก็ถือเป็นโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว (Molee & Chansanam, 2025) ภายใต้บริบทนี้ ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องออกแบบนโยบายและระบบสนับสนุนที่ครอบคลุมทั้งด้านบริการสุขภาพ สวัสดิการ มิติทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการดูแลระยะยาว ระบบประกันสุขภาพ และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างยั่งยืน (Asian Development Bank, 2024; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024) นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดนโยบายและการวิจัยควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) และความรอบรู้ด้านสื่อและสารสนเทศ (Media and digital literacy) ในกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนการใช้บริการสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลตนเอง และการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียม (Kickbusch et al., 2021; Levin-Zamir & Bertschi, 2022; World Health Organization, 2023) จากสถานการณ์ดังกล่าว สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนานโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและความเร่งด่วนในการจัดการสารสนเทศด้านสุขภาพและการเสริมสร้างความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในระดับชุมชนท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ

ปัญหาสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล คือการต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่มีปริมาณมาก หลากหลายรูปแบบ และแพร่กระจายอย่างรวดเร็วผ่านสื่อออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ และแพลตฟอร์มดิจิทัล (Matlabi et al., 2023) โดยเฉพาะในช่วงปี ค.ศ. 2020–2025 ที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันมากขึ้น ขณะเดียวกัน ข้อมูลบิดเบือนด้านสุขภาพได้แพร่กระจายอย่างกว้างขวางทั้งในสื่อออนไลน์และออฟไลน์ ส่งผลกระทบต่อการรับรู้และพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Gabarron et al., 2021; Bin Naeem & Kamel Boulos, 2021) โดยผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางต่อข้อมูลบิดเบือน เนื่องจากมีข้อจำกัดในการคัดกรอง วิเคราะห์ และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพ ส่งผลให้เกิดความตื่นตระหนก ความวิตกกังวล และพฤติกรรมด้านสุขภาพที่ไม่เหมาะสม ซึ่งยาก

ต่อการจัดการโรคและการดูแลสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ (Verma et al., 2022; Swire-Thompson & Lazer, 2019) ในบริบทดังกล่าว แนวคิดความรอบรู้ด้านสุขภาพได้ขยายขอบเขตไปสู่ความรอบรู้ด้านสุขภาพดิจิทัล ครอบคลุมความสามารถในการเข้าถึง ประเมิน และใช้ข้อมูลสุขภาพผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล แม้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและสนับสนุนการจัดการสุขภาพเฉพาะบุคคล แต่ยังมีอุปสรรคสำคัญด้านความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ความซับซ้อนของเทคโนโลยี และการแพร่กระจายของข้อมูลบิดเบือน จึงมีความจำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสุขภาพดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง (Kriangsak, 2024; Shams-Ghahfarokhi, 2025) ความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ (Health Information Literacy: HIL) จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล เนื่องจากช่วยส่งเสริมความสามารถในการค้นหา ประเมิน ตีความ และใช้ข้อมูลสุขภาพจากแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการดูแลสุขภาพในสังคมดิจิทัล (Arriaga et al., 2022)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่างานศึกษาทั้งในระดับนานาชาติและระดับชุมชนได้ให้ความสำคัญกับความรอบรู้ด้านสุขภาพดิจิทัลและความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยงานวิจัยส่วนใหญ่เน้นการประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ การทดลองใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล หรือการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในระดับบุคคลและระดับชุมชน เช่น การศึกษาความรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในบริบทประชากรทั่วไป การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพตนเอง และบทบาทของเครือข่ายชุมชนในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านสุขภาพ (Arriaga et al., 2022; Trixa & Kaspar, 2024) อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการวัดผลหรือการดำเนินกิจกรรมเป็นรายองค์ประกอบ และยังขาดการสังเคราะห์เชิงโครงสร้างเพื่อนำไปสู่การพัฒนากรอบแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพที่เชื่อมโยงบริบทเชิงพื้นที่อย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกัน กรอบแนวคิดความรอบรู้ด้านสุขภาพของ Nutbeam ซึ่งอธิบายการพัฒนาความรอบรู้ด้านสุขภาพใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน ระดับการมีปฏิสัมพันธ์ และระดับการคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ รวมถึงการเชื่อมโยงกับทักษะสำคัญด้านการเข้าถึงข้อมูล ความเข้าใจ การสื่อสาร การรู้เท่าทันสื่อ การตัดสินใจ และการจัดการตนเอง ได้รับการนำมาใช้อธิบายเชิงแนวคิดอย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพ อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดดังกล่าวในเชิงโมเดลพื้นที่ที่บูรณาการบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกชุมชน และบริบทชีวิตจริงของผู้สูงอายุมียังอยู่อย่างจำกัด งานวิจัยส่วนใหญ่ยังคงใช้กรอบ Nutbeam เพื่อการอธิบายหรือการวัดระดับความรอบรู้ มากกว่าการพัฒนาเป็นรูปแบบเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในระดับชุมชนท้องถิ่นได้อย่างเป็นระบบ ช่องว่างดังกล่าวจึงสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพที่เชื่อมโยงกรอบแนวคิดของ Nutbeam เข้ากับบริบทเชิงพื้นที่ โดยมีผู้สูงอายุและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยสู่สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้ภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่ครอบคลุมและเสมอภาค โดยมุ่งส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองและการสร้างพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในทุกช่วงวัยควบคู่กับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยยกระดับการบริหารจัดการและการให้บริการด้านสุขภาพโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Siritarungsri & Suwatthipong, 2023) อย่างไรก็ตามความแตกต่างด้านช่วงวัย ทักษะการใช้เทคโนโลยี และความรอบรู้สารสนเทศยังคงก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและการมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัลของผู้สูงอายุ (Robinson et al., 2015) ภายใต้งบรบทดังกล่าว ผู้สูงอายุจำนวนมากต้องพึ่งพาการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น โดยเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดูแลสุขภาพในมิติร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัวผ่านการสื่อสารในรูปแบบใหม่ (Kleechaya, 2021) ในเชิงพื้นที่ ภาคใต้มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 1,619,529 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ของประชากรทั้งหมด โดยจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีผู้สูงอายุจำนวน 187,763 คน (ร้อยละ 17.61) และอำเภอเคียนซาหามีผู้สูงอายุ 5,807 คน คิดเป็นร้อยละ 15.98 ของประชากรในพื้นที่ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มติดสังคม ติดบ้าน และติดเตียง (National Statistical Office, Ministry of Digital Economy and Society, 2024) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการเสริมสร้างการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศสุขภาพอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้ การดำเนินงานในพื้นที่ยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาบริการ การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการด้วยธรรมาภิบาล (Strategy and Planning Division, 2019) รวมถึงเป้าประสงค์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่มุ่งพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพของประชาชนผ่านกลไกชุมชนและระบบบริการปฐมภูมิ (Health Education Division, 2020) แม้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการพื้นฐานและสวัสดิการผู้สูงอายุภายใต้กรอบการกระจายอำนาจ แต่การส่งเสริมความรู้สารสนเทศสุขภาพเชิงระบบในระดับพื้นที่ยังมีอยู่อย่างจำกัด ทั้งที่มีหลักฐานสนับสนุนว่าความรู้สารสนเทศสุขภาพช่วยเพิ่มความสามารถในการจัดการโรคเรื้อรัง ลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ ลดการใช้บริการทางการแพทย์ที่ไม่จำเป็น และเสริมความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสุขภาพของผู้สูงอายุ (Shi et al., 2024; Lockhart & Hunter, 2024) ประกอบกับอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นพื้นที่ที่มีกลไกชุมชนเข้มแข็งและมีโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีสมาชิกจำนวนมาก จึงมีศักยภาพเหมาะสมในการพัฒนาและทดสอบรูปแบบการเสริมสร้างความรอบรู้สารสนเทศสุขภาพเชิงพื้นที่ที่สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นและนโยบายระดับชาติ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยอาศัยกรอบแนวคิดความรู้ด้านสุขภาพของ Nutbeam ซึ่งอธิบายระดับความรู้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน ระดับการมีปฏิสัมพันธ์ และระดับวิจารณ์ญาณ และเชื่อมโยงกับทักษะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูล ความรู้ความเข้าใจ การจัดการตนเอง การสื่อสาร การรู้เท่าทันสื่อ และการ

ตัดสินใจ (Nutbeam, 2008; Nutbeam & Lloyd, 2021) ด้วยเน้นการบูรณาการแนวคิดความรู้สารสนเทศสุขภาพเข้ากับกลไกชุมชน โรงเรียนผู้สูงอายุ และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างรูปแบบที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างชุมชนเข้มแข็งและมีศักยภาพในการพัฒนาเป็นต้นแบบเชิงพื้นที่ (National Statistical Office, Ministry of Digital Economy and Society, 2024) ผลลัพธ์ของงานวิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดองค์ความรู้เชิงประยุกต์ด้านการส่งเสริมความรู้สารสนเทศสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสาธารณสุข และเครือข่ายชุมชน ในการออกแบบกิจกรรมและระบบสนับสนุนการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมกับยุคดิจิทัล การเสริมสร้างความสามารถของผู้สูงอายุในการเข้าถึง ประเมิน และใช้ข้อมูลสุขภาพอย่างถูกต้อง ไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงจากข้อมูลบิดเบือนและการใช้บริการสุขภาพที่ไม่จำเป็น แต่ยังช่วยลดภาระของระบบบริการสุขภาพในระยะยาว และสนับสนุนการพัฒนาสังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพและยั่งยืนของประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุกรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. วิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยผสมผสานรูปแบบขั้นตอนเชิงอธิบาย (Exploratory sequential mixed methods design) (Creswell & Plano Clark, 2018) ด้วยศึกษาวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุที่รองรับและสอดคล้องตามบริบทจริงของผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเคียนซาและสามารถนำไปใช้ได้จริงโดยมีรายละเอียดวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1.1 ประชากรและตัวอย่างการวิจัย เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุและสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 - 7 ตำบลเคียนซา จำนวน 869 คน คัดเลือกตัวอย่างการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 60 คน เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion criteria) เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศหญิงและเพศชาย เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุและสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุ มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเทศบาลเคียนซา ไม่มีความผิดปกติทางการได้ยิน การพูด หรือการมองเห็น เข้าใจและสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเข้าร่วมตลอดจนสิ้นสุดโครงการวิจัย โดยการคัดเลือกตัวอย่างการวิจัยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติสอดคล้องเหมาะสมมากที่สุด เพื่อใช้สำหรับกรณีศึกษาเฉพาะในการวิจัยครั้งนี้

3.1.2 เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) มีการตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of item objective congruence) ด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.974 (Rovinelli & Hambleton, 1977) คณะผู้วิจัยพิจารณาแก้ไขปรับปรุงหรือตัดทิ้งไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pilot testing) จำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha method) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.861 (Cortina, 1993; Ursachi et al., 2015) ผลการตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยได้

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยแบบสอบถาม โดยคณะผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมแสดงหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล เอกสารแบบสอบถาม และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยไม่ปฏิบัติหรือสร้างความกดดัน หรือสร้างความไม่สบายใจให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะใช้วิธีการขอความอนุเคราะห์ในการเข้ามารับหรือส่งแบบสอบถามกลับคืนเมื่อได้ทำแบบสอบถามเสร็จ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามระหว่างเดือนมิถุนายน–กรกฎาคม พ.ศ. 2568 มีผู้ตอบแบบสอบถามครบสมบูรณ์ทุกข้อ จำนวน 60 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้

3.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 60 ฉบับ นำแบบสอบถามมากำหนดรหัสตัวแปรและนำเข้าข้อมูลแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Srisa-Ard, 2017) สรุปผลการวิจัยในรูปแบบการพรรณนา แสดงตาราง และภาพประกอบผลการวิจัย

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) และการทำสนทนากลุ่ม (Focus group) ทั้งรูปแบบกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน แกนนำชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน สมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุตัวแทนผู้สูงอายุหมู่ที่ 1 – 7 จำนวน 7 คน เจ้าหน้าที่จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รับผิดชอบงานสร้างเสริมสุขภาพ จำนวน 3 คน

3.2.2 เครื่องมือการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การวิจัยส่วนนี้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกและแนวคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีรายละเอียดของคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญคือ ส่วนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ 1) ชื่อ-นามสกุล 2) อายุ 3) ตำแหน่ง/บทบาทในชุมชน 4) ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน/ปฏิบัติงานในพื้นที่ 5) วัน/เวลาที่สัมภาษณ์ 6) สถานที่ ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับดูแลตนเองของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ 1) สถานการณ์และสภาพปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่ 2) ความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน 3) การดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในปัจจุบัน 4) ความต้องการและการมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ 5) รูปแบบหรือกิจกรรมที่เหมาะสมในการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพใน 6 องค์ประกอบควรเป็นอย่างไร และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มต้นจากการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการตอบกลับหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และเพื่อให้ศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คณะผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล นโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ระเบียบกระทรวง พระราชบัญญัติ แนวทางหรือมาตรการของจังหวัด ตลอดจนเอกสาร ทฤษฎี และสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data verification) ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์เชิงตีความ นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ภาคสนาม (Field observation) เพื่อประกอบการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและเพิ่มความสมบูรณ์ของข้อมูล (Data triangulation) เพื่อทำการสรุปผลวิจัยให้มีความครอบคลุม ถูกต้องตามสภาพจริง และสะท้อนมุมมองของผู้ให้ข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปใช้เป็นองค์ความรู้ในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความรอบรู้สารสนเทศสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.3 จริยธรรมการวิจัย

งานวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เลขที่รับรอง SRU-EC 2025/072 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2568

4. ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาระดับความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับผู้ดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 ในขณะที่เพศชายมีเพียง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ด้านอายุพบว่า ผู้สูงอายุช่วงอายุ 66–70 ปีมีจำนวนมากที่สุด 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 60–65 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ช่วงอายุ 71–75 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุ 76–80 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอายุ 81 ปีขึ้นไปมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมีผลการศึกษาระดับความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับผู้ดูแลตนเองของผู้สูงอายุด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับผู้ดูแลตนเองของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access)	4.23	0.415	มาก
2. ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive)	4.43	0.463	มาก
3. ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skill)	4.19	0.672	มาก
4. ด้านการจัดการตนเอง (Self-management)	4.50	0.523	มาก
5. ด้านการรู้เท่าทันสื่อ (Media literacy)	4.22	0.676	มาก
6. ด้านทักษะการตัดสินใจ (Decision skill)	4.66	0.256	มากที่สุด
รวม	4.37	0.371	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษาระดับความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับผู้ดูแลตนเองของผู้สูงอายุ พบว่าทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.371) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านทักษะการตัดสินใจ (Decision skill) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.256) รองลงมาคือ ด้านการจัดการตนเอง (Self-management) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.523) ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access) และด้านการรู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skill) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.463; $\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.415; $\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.676; $\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.672) ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านทักษะการตัดสินใจ (Decision skill) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะพิจารณาข้อดีและข้อเสียก่อนตัดสินใจเลือกวิธีการดูแลสุขภาพ ปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับการรับรองจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ ตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาโรคโดย

ยึดคำแนะนำของแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ มีการวางแผนการดูแลสุขภาพของตนเองล่วงหน้า และเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับโรคประจำตัวของตนเองได้ ตามลำดับ

ด้านการจัดการตนเอง (Self-management) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถการจัดการตนเองในเรื่องของการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ เช่น ผัก ผลไม้ อาหารที่มีโปรตีน การเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีหรือตามที่แพทย์นัด รับประทานยาตรงตามเวลา และปริมาณที่แพทย์สั่ง หลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้โรคประจำตัวกำเริบ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจัดการตนเองในเรื่องของการออกกำลังกายสม่ำเสมอตามความเหมาะสมกับสภาพร่างกายของตนเองได้

ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพ เป็นต้นว่าเมื่อมีอาการเตือนที่ควรรีบไปพบแพทย์ ได้แก่ ปวดศีรษะรุนแรง มึนงง ตาพร่ามัว เจ็บหน้าอก หายใจไม่ออก ผู้สูงอายุควรตรวจวัดความดันโลหิตอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง การรับประทานยาลดความดันโลหิตควรรับประทานเมื่อมีอาการเท่านั้น และการรับประทานยาที่มีโซเดียมสูง (เค็มจัด) เป็นสาเหตุหนึ่งของโรคความดันโลหิตสูง นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพประเด็นผู้สูงอายุควรออกกำลังกายอย่างน้อย 30 นาทีต่อครั้ง หรือสัปดาห์ละ 3-5 วัน ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าถึงบุคลากรทางการแพทย์เพื่อขอคำแนะนำด้านสุขภาพได้เมื่อต้องการ รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสุขภาพที่ได้รับก่อนนำไปใช้ และสามารถค้นหาข้อมูลสุขภาพจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ เช่น โรงพยาบาล ศูนย์สุขภาพชุมชน หรือบุคลากรทางการแพทย์ และยังสามารถเดินทางไปใช้บริการสุขภาพที่สถานพยาบาลได้ด้วยตนเองเมื่อจำเป็น และสามารถค้นหาข้อมูลสุขภาพที่ต้องการได้จากหลายแหล่ง เช่น แผ่นพับความรู้ โทรทัศน์ วิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

การรู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ ปรึกษาบุคลากรทางการแพทย์เมื่อพบข้อมูลสุขภาพที่ไม่น่าเชื่อถือหรือเกินจริง และสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างข้อเท็จจริงกับข้อมูลโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ นอกจากนี้ สามารถพิจารณาข้อมูลสุขภาพจากสื่อต่าง ๆ ก่อนเชื่อและนำไปปฏิบัติตาม สามารถสังเกตเห็นว่าข้อมูลสุขภาพใดมีเป้าหมายเพื่อขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ และตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลสุขภาพที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ โทรทัศน์ วิทยุ ตามลำดับ

ทักษะการสื่อสาร (Communication skill) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือด้านสุขภาพจากคนรอบข้างเมื่อจำเป็น และสามารถบอกอาการเจ็บป่วยของตนเองให้บุคลากรทางการแพทย์เข้าใจได้ นอกจากนี้ สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายวิธีการใช้ยาตามที่แพทย์สั่งให้กับคนในครอบครัวเข้าใจได้ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านสุขภาพกับผู้อื่น และซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับสุขภาพกับบุคลากรทางการแพทย์เมื่อไม่เข้าใจ ตามลำดับ

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาระดับความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับดูแลตนเองของผู้สูงอายุทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านทักษะการตัดสินใจ ด้านการจัดการตนเอง ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการ

เข้าถึงข้อมูล ด้านการรู้เท่าทันสื่อ และด้านทักษะการสื่อสาร จากผลการศึกษาเชิงปริมาณข้างต้นนี้เป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในลำดับต่อไป

4.2 ผลการศึกษารูปแบบการส่งเสริมความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

4.2.1 บริบทความรอบรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

1) สถานการณ์และสภาพปัญหาของผู้สูงอายุด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

พื้นที่เทศบาลตำบลเคียนซา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีประชากรผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก สถานการณ์ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุมีลักษณะที่หลากหลาย และซับซ้อน ไปตามบริบทของพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัย โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะมีปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับอายุที่เพิ่มขึ้น และวิถีชีวิตในพื้นที่ชนบท ปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยของผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็น โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) เช่น โรคความดันโลหิตสูง พบได้บ่อยที่สุดในกลุ่มผู้สูงอายุ รองลงมาคือ โรคเบาหวาน ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมการบริโภคอาหารและการขาดออกกำลังกาย โรคหัวใจและหลอดเลือด ในส่วนของปัญหาทางกายภาพที่พบบ่อยของผู้สูงอายุในพื้นที่ คือ โรคข้อเข่าเสื่อม ปวดหลัง ปวดเข่า จากการทำงานหนักในภาคการเกษตร ปัญหาการมองเห็น เช่น ต้อกระจก ต้อหิน และปัญหาการมองเห็นและการได้ยินตามอายุ

2) ปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ

ปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้สูงอายุมีหลายปัจจัย ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของพื้นที่ระหว่างชุมชนเมืองกับชนบท เช่น การเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุในแง่ของระยะทางไกลจากสถานพยาบาลใหญ่ การคมนาคมที่ไม่สะดวก กลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลสถานพยาบาลจะมีข้อจำกัดมากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนเมือง ในแง่ของสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในปัจจุบัน สภาวะโลกร้อน อากาศร้อนมาก ในพื้นที่ภาคใต้ โดยเฉพาะช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน ส่งผลต่อสุขภาพผู้สูงอายุโดยตรง 2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้สูงอายุ เช่น รายได้จำกัดของผู้สูงอายุส่งผลต่อการเข้าถึงสวัสดิการด้านสุขภาพ อาหาร และคุณภาพชีวิตอื่น ๆ ที่มีคุณภาพ และการรักษาพยาบาลที่มีระยะห่างระหว่างสิทธิการเข้าถึงการรักษา เป็นต้น นอกจากนี้ มีกลุ่มผู้สูงอายุที่ขาดการดูแลจากครอบครัว บุตร/หลาน ที่ต้องย้ายไปทำงานในเมืองใหญ่ หรือต่างพื้นที่ และปัจจัยด้านการศึกษา และความรอบรู้ด้านสุขภาพส่งผลต่อการเข้าใจและปฏิบัติตามคำแนะนำทางการแพทย์ 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ การบริโภคอาหาร การรับประทานอาหารรสจัด โดยผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคใต้นิยม เค็ม หวาน มัน การขาดผัก และผลไม้ การขาดออกกำลังกาย การสูบบุหรี่หรือใบจาก การดื่มแอลกอฮอล์ ยังคงพบในกลุ่มผู้สูงอายุบางส่วนในพื้นที่

3) การเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพและข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลของผู้สูงอายุ

ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลเคียนซา มีลักษณะที่หลากหลาย และขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยสามารถจำแนกความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ยังคงพึ่งพาช่องทางการสื่อสารแบบดั้งเดิมเป็นหลัก โดยเฉพาะการสื่อสารแบบปากต่อปากจากเพื่อนบ้าน ญาติพี่น้อง และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อมวลชนแบบดั้งเดิม เช่น วิทยุ และโทรทัศน์ ยังคงมีบทบาทสำคัญ เนื่องจากเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุคุ้นเคย 2) ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ถึงแม้จะมีข้อจำกัด แต่ผู้สูงอายุก็พยายามพึ่งพาความช่วยเหลือจากลูกหลาน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยด้านการศึกษา และรายได้ยังส่งผลต่อความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงกว่า มีฐานะทางเศรษฐกิจดีกว่า จะมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลหลากหลายช่องทางมากกว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพจาก 1) สถานีอนามัยใกล้พื้นที่ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกลุ่ม อสม. ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลหลัก แต่ก็ยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรและเวลา โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ข้อมูลด้านสุขภาพ และมีข้อมูลผู้สูงอายุที่สามารถเชื่อถือได้ในระดับหนึ่ง 2) ข้อมูลจากผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิพลในการส่งผ่านข้อมูล เนื่องจากกิจกรรมของชุมชนในเรื่องต่าง ๆ ขับเคลื่อนผ่านผู้สูงอายุเป็นส่วนใหญ่ เช่น การเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน การประชุมประชาคมหมู่บ้าน การอบรมให้ความรู้ต่าง ๆ หรือกิจกรรมในด้านศาสนา ประเพณี มักจะพบว่าผู้สูงอายุให้ความร่วมมือมากกว่ากลุ่มคนรุ่นอื่น ๆ 3) วิทยุชุมชน โทรทัศน์ สมาร์ทโฟน โลกแอปพลิเคชัน ยังคงเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุใช้และเชื่อถือมากที่สุด และเป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุใช้ได้โดยง่ายไม่มีความซับซ้อน สำหรับประเด็นข้อจำกัดของการเข้าถึงข้อมูลของผู้สูงอายุนั้น พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) การศึกษาและความรู้ด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในเรื่องของการเข้าถึงระดับการศึกษาตั้งแต่อดีต ส่งผลต่อการเข้าใจข้อมูลสุขภาพที่ซับซ้อน 2) ทักษะการอ่าน การตีความผู้สูงอายุบางส่วนอ่านไม่ออกหรืออ่านได้น้อย อ่านไม่คล่อง ภาษาและสำเนียง ข้อมูลสุขภาพส่วนใหญ่เป็นภาษากลาง ที่ไม่ใช่ภาษาถิ่น หรือการสื่อสารของหน่วยงานด้านสาธารณสุขมักใช้ภาษาทางการ ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนไม่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน 3) ความเชื่อและทัศนคติ ศาสนา ความเชื่อและวัฒนธรรมพื้นถิ่น การยึดติดกับความเชื่อเดิม และการรักษาแบบพื้นบ้านที่ขาดการวิเคราะห์ ทำให้เกิดความสับสนและส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุในเรื่องปัญหาด้านสุขภาพได้ และ 4) การใช้หรือการเข้าถึงเทคโนโลยีผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ประกอบกับอินเทอร์เน็ตหรือสัญญาณในบางพื้นที่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตยังจำกัดและไม่เสถียร เป็นต้น

4) ความรู้ความเข้าใจและการแยกแยะข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

ความรู้ความเข้าใจของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองในพื้นที่มีลักษณะที่ผสมผสาน 2 ส่วน คือ 1) ระหว่างภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 2) ความรู้สมัยใหม่ ในด้านการดูแลสุขภาพแบบพื้นบ้าน ผู้สูงอายุมีความรู้ และประสบการณ์สั่งสมมาอย่างยาวนาน เช่น การใช้สมุนไพรท้องถิ่น การนวดแผน

ไทย การรักษาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะการต้มยาตามตำรับที่ถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น หรือแม้กระทั่งการใช้ความเชื่อในการรักษาอาการเจ็บปวดที่สืบทอดกันมาจากบรรพบุรุษ ความรู้เหล่านี้มักได้รับการยอมรับและปฏิบัติอย่างแพร่หลายในชุมชนโดยเฉพาะชุมชนในพื้นที่ชนบท ส่วนในด้านความรู้สมัยใหม่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เช่น การเข้าใจเกี่ยวกับโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง การใช้ยาอย่างถูกต้อง หรือการป้องกันโรคด้วยวิธีการทางการแพทย์ ผู้สูงอายุมักมีความเข้าใจที่จำกัด มีความรู้เพียงพื้นฐานที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือจากการรักษาเมื่อป่วย แต่ยังคงมีความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับสาเหตุของโรค กลไกการออกฤทธิ์ของยา หรือวิธีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในยุคปัจจุบันผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 2 ส่วนที่กล่าวมาข้างต้นในการรักษา คือผสมผสานความรู้สมัยใหม่และภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับความสามารถในการแยกแยะข้อมูลสุขภาพที่น่าเชื่อถือของผู้สูงอายุในพื้นที่ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักให้ความเชื่อถือกับข้อมูลที่มาจากแหล่งที่คุ้นเคยและไว้วางใจ โดยเฉพาะจากบุคคลที่มีชื่อเสียงในชุมชน เช่น ปราชญ์ชุมชน พระ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการรักษาโรค รวมถึงผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ในด้านการแยกแยะข้อมูล ผู้สูงอายุมักมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่มาจากโทรทัศน์หรือวิทยุ สำหรับข้อมูลที่มาจากสื่อสังคมออนไลน์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ผู้สูงอายุมักไม่มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากได้รับคำเตือนจากบุตรหลาน อย่างไรก็ตาม มีผู้สูงอายุส่วนหนึ่งที่มีความเชื่อข้อมูลที่ไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองและมีการแชร์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจึงเกิดขึ้นได้ง่ายและแพร่กระจายอย่างรวดเร็วในกลุ่มผู้สูงอายุ ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแยกแยะข้อมูล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้สื่อเทคโนโลยี ความสามารถในการอ่าน และเครือข่ายทางสังคมของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงกว่ามีประสบการณ์มากกว่า หรือมีโอกาสสัมผัสกับข้อมูลหลากหลายแหล่งจะมีความสามารถในการแยกแยะข้อมูลได้ดีกว่า

4.2.2 การดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในปัจจุบัน

เทศบาลตำบลเคียนซาได้มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในลักษณะบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสถานีอนามัย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การดำเนินงานของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเคียนซา มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีโรงเรียนผู้สูงอายุโดยการกำกับดูแลของเทศบาลตำบลเคียนซา การดำเนินงานส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การบริการการอบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ การทำกิจกรรมขับเคลื่อนในมิติต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ และทำกิจกรรมร่วมกัน มีการอบรมการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน และการป้องกันโรคในกลุ่มผู้สูงอายุ มีการประชุมหมู่บ้าน การพบปะของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน โดยมีการบรรจุประเด็นด้านสุขภาพเข้าไปในวาระการประชุม การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับผู้สูงอายุในทุกหมู่บ้าน พร้อมกับการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ มีกิจกรรมการออกกำลังกายหมู่คณะเป็นประจำ เช่น โยคะผู้สูงอายุ และการเดินเพื่อสุขภาพ ซึ่งนอกจากจะส่งเสริมสุขภาพกายแล้วยังเป็นโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านสุขภาพระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน

4.2.3 โครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ

เทศบาลตำบลเคียนซา ได้จัดให้มีโครงการ และกิจกรรมหลากหลายประเภทเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น 1) โครงการตรวจสุขภาพและให้ความรู้ ได้แก่ การจัดให้มีการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ประจำเดือนในแต่ละหมู่บ้าน โดยมีทีมแพทย์และพยาบาลจากโรงพยาบาลในพื้นที่มาให้บริการ พร้อมกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ 2) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการใช้อย่างปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการสาธิตวิธีการวัดความดันโลหิต การวัดระดับน้ำตาลในเลือด และการดูแลตนเองเบื้องต้น 3) กิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายและโภชนาการ การอบรมเรื่องการเลือกและการปรุงอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ รวมถึงการส่งเสริมการปลูกผักสวนครัวเพื่อการบริโภคที่มีคุณค่าทางโภชนาการ 4) โครงการพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัคร เน้นการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ให้ความรู้และทักษะในการถ่ายทอดความรู้ด้านสุขภาพ การดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้น และการเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 5) กิจกรรมการสื่อสารและการณรงค์ รวมถึงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ และป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ การใช้หอกระจายข่าวในการส่งข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ การจัดให้มีบอร์ดข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพประจำหมู่บ้าน และการประสานงานกับสถานีวิทย์ชุมชนในการออกอากาศรายการเกี่ยวกับสุขภาพผู้สูงอายุ 6) กิจกรรมการส่งเสริมอาชีพ การอบรมทักษะฝีมือ การสาธิตผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ถ่ายทอดประสบการณ์จากฐานสู่รุ่น 7) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำผู้สูงอายุไปศึกษาดูงานเพื่อสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุในพื้นที่อื่น ๆ เป็นต้น

4.2.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ

การดำเนินงานส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลเคียนซา พบปัญหา อุปสรรคซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านงบประมาณและทรัพยากรเป็นข้อจำกัดหลักที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเทศบาลตำบลมีงบประมาณจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมหรือโครงการได้อย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดกิจกรรม เช่น อุปกรณ์การแพทย์เพื่อการตรวจสุขภาพ และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพผู้สูงอายุโดยตรง 2) อุปสรรคด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่มีระดับการเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่สม่ำเสมอ โดยส่วนใหญ่จะเฉพาะเจาะจงไปยังกลุ่มผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องใช้เวลานานหรือจัดในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม ปัญหาการเดินทางเนื่องจากระยะทางไกลและการขาดแคลนพาหนะ ความไม่สะดวกทางร่างกายของผู้สูงอายุ 3) ปัญหาด้านการสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้ ประกอบด้วย การใช้ภาษา และคำศัพท์ทางการเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุไม่เข้าใจ การขาดแคลนสื่อการสอนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะสื่อที่ใช้ภาษาถิ่นหรือมีลักษณะการนำเสนอที่เรียบง่ายและเข้าใจง่าย ปัญหาเรื่องการจัดเวลาในการอบรมหรือให้ความรู้ที่ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างครบถ้วนและเข้าใจ

ลึกซึ้ง 4) อุปสรรคด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เทศบาลตำบลเคียนซาฯยังขาดเทคโนโลยีสมัยใหม่ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.5 ความต้องการด้านการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

1) ความต้องการด้านการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลเคียนซาฯมีความต้องการด้านการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพในหลายมิติที่สำคัญ โดยสามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ 1) ความต้องการด้านการป้องกัน และควบคุมโรคเรื้อรัง ผู้สูงอายุในพื้นที่ให้ความสำคัญกับการได้รับความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน และจัดการโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง โดยเฉพาะโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ ซึ่งเป็นโรคที่พบบ่อยในกลุ่มผู้สูงอายุของพื้นที่ นอกจากนี้ ยังมีความต้องการทราบเกี่ยวกับการใช้ยาอย่างปลอดภัย การติดตามอาการและผลข้างเคียงของยา รวมถึงการปฏิบัติตนเมื่อมีอาการผิดปกติ 2) ความต้องการด้านโภชนาการและการออกกำลังกาย ผู้สูงอายุต้องการความรู้เกี่ยวกับการเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับวัยและสภาวะสุขภาพ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการกินให้สอดคล้องกับโรคประจำตัว และการออกกำลังกายที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการออกกำลังกายที่สามารถทำได้ในชุมชน และไม่ต้องใช้อุปกรณ์ราคาแพง 3) ความต้องการด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ ผู้สูงอายุมีความกังวลเกี่ยวกับการล้ม และการบาดเจ็บในบ้านและชุมชน จึงต้องการความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในบ้านให้ปลอดภัย การเลือกใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ และเทคนิคการเดินและการทรงตัวที่ถูกต้อง 4) ความต้องการด้านสุขภาพจิต และสังคม ผู้สูงอายุต้องการความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเครียด และอารมณ์ การรับมือกับความเศร้าโศกและการสูญเสีย การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม รวมถึงการหาความหมายและจุดมุ่งหมายใหม่ในชีวิต

2) ความต้องการการพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ

การพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลเคียนซาฯควรคำนึงถึงแนวทางที่สำคัญหลายประการ โดยคำนึงถึงปัจจัย 3 ส่วนที่สำคัญคือ 1) การออกแบบเนื้อหา จำเป็นต้องปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และความเข้าใจของผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่สั้น กระชับ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ ควรมีการยกตัวอย่างและกรณีศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนท้องถิ่น 2) วิธีการถ่ายทอดความรู้ ควรใช้สื่อและช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้วิทยุชุมชน การจัดทำแผ่นพับและโปสเตอร์ที่มีภาพประกอบชัดเจน การสร้างวิดีโอสั้นๆ และการจัดกิจกรรมแบบเผชิญหน้า การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมผ่านการสาธิตและการฝึกปฏิบัติจริง รวมถึงการจัดกิจกรรมแบบกลุ่มเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้ และ 3) การปรับให้เข้ากับบริบทท้องถิ่น การพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมความรู้ควรนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและแนวทางดั้งเดิมมาผสมผสานกับความรู้ทางการแพทย์สมัยใหม่ โดยเคารพและคำนึงถึงความเชื่อ วัฒนธรรม และค่านิยมของชุมชน การใช้ผู้นำทางความคิดในชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และอาสาสมัครสุขภาพประจำหมู่บ้าน เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้จะช่วยให้การยอมรับและการนำไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) บทบาทของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ

ความสำเร็จของการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในชุมชน โดยเฉพาะชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ และการดูแลซึ่งกัน และกันระหว่างผู้สูงอายุ การพัฒนาระบบพี่เลี้ยงและการให้คำปรึกษาจากอาสาสมัครสุขภาพในชุมชน การจัดกิจกรรมสุขภาพเป็นประจำ เช่น วันผู้สูงอายุ กลุ่มออกกำลังกาย ยามเช้า และชมรมผู้สูงอายุ รวมถึงการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุ เช่น การจัดทำทางเดินที่ปลอดภัย พื้นที่พักผ่อนและออกกำลังกาย

เทศบาลตำบลเคียนซาในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรสำหรับการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ศูนย์กิจกรรมผู้สูงอายุ สวนสุขภาพ และพื้นที่สำหรับการออกกำลังกาย การประสานงานกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และหน่วยงานสุขภาพอื่น ๆ ในพื้นที่ รวมถึงการจัดทำนโยบายและข้อบัญญัติท้องถิ่นที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ การบูรณาการ และความร่วมมือระหว่างชุมชน และเทศบาลตำบลเคียนซา มีความสำคัญอย่างยิ่ง ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการสุขภาพชุมชนที่มีตัวแทนจากทุกภาคส่วน ทั้งผู้สูงอายุ ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสุขภาพ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เพื่อร่วมกันวางแผน ดำเนินงาน และติดตามประเมินผลการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ การสร้างกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาล และการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสุขภาพ เช่น การใช้หอกระจายข่าวของหมู่บ้าน แอปพลิเคชันไลน์ของชุมชน หรือเว็บไซต์ของเทศบาล

กล่าวโดยสรุป การส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน การออกแบบที่เหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น และการสร้างระบบการสนับสนุนที่ต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลเคียนซาสามารถเข้าถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.2.6 รูปแบบที่เหมาะสมในการส่งเสริมความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ

1) ด้านการเข้าถึงข้อมูล (Access)

ผู้สูงอายุในพื้นที่ให้ความสำคัญกับการสร้างช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายและเหมาะสมกับพฤติกรรมการรับข้อมูลของผู้สูงอายุ กิจกรรมที่เหมาะสมประกอบด้วย การจัดตั้งจุดบริการข้อมูลสุขภาพในชุมชน เช่น มุมสุขภาพในศาลาหมู่บ้าน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และวัด การใช้หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านในการเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพเป็นประจำ การจัดทำป้ายนิเทศ และแผ่นพับที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ และภาพประกอบที่เข้าใจง่าย รวมถึงการฝึกอบรมอาสาสมัครสุขภาพประจำหมู่บ้านให้เป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ นอกจากนี้ ยังควรมีการพัฒนาระบบการส่งต่อข้อมูลจากหน่วยงานสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ตำบล มายังชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น กลุ่มไลน์ของหมู่บ้าน แอปพลิเคชันของเทศบาล หรือเว็บไซต์ที่ออกแบบให้ใช้งานง่ายสำหรับผู้สูงอายุ

2) ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive)

การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของผู้สูงอายุควรเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม เช่น จัดกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุที่เน้นเนื้อหาด้านสุขภาพ การจัดบรรยายพิเศษโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่สามารถอธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์การดูแลสุขภาพที่ดี ส่งเสริมกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพรวมถึงการจัดนิทรรศการสุขภาพในงานประเพณีต่าง ๆ ของชุมชน การสร้างสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม เช่น หนังสือภาพ วิดีโอสั้น หรือการ์ตูนที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และการจัดกิจกรรมทบทวนความรู้เป็นระยะผ่านเกมหรือกิจกรรมสนุกสนาน

3) ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้สูงอายุในด้านสุขภาพควรเน้นการฝึกปฏิบัติจริง เช่น การจัดกิจกรรมเรียนรู้การสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกซักถามอาการและปัญหาสุขภาพอย่างชัดเจน การเรียนรู้วิธีการอธิบายอาการให้แพทย์หรือพยาบาลเข้าใจ ส่งเสริมกิจกรรมที่เหมาะสมประกอบด้วยการจัดเวิร์กช็อปการสื่อสารด้านสุขภาพ การสาธิต และฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาในการสื่อสารปัญหาสุขภาพ

4) ด้านการจัดการตนเอง (Self-Management)

การพัฒนาทักษะการจัดการตนเองด้านสุขภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้สูงอายุ กิจกรรมที่เหมาะสมควรเน้นการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง เช่น การสอนวิธีการวางแผนและติดตามการรับประทานยา การฝึกการบันทึกผลการตรวจวัดความดันโลหิตและระดับน้ำตาลในเลือด การเรียนรู้การควบคุมอาหารและการออกกำลังกาย ส่งเสริมกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดกลุ่มช่วยเหลือตนเองสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การสร้างแผนการดูแลสุขภาพส่วนบุคคล การฝึกการจัดการเมื่อเกิดอาการฉุกเฉินเบื้องต้น และการสร้างสมุดบันทึกสุขภาพส่วนตัวที่ใช้งานง่าย

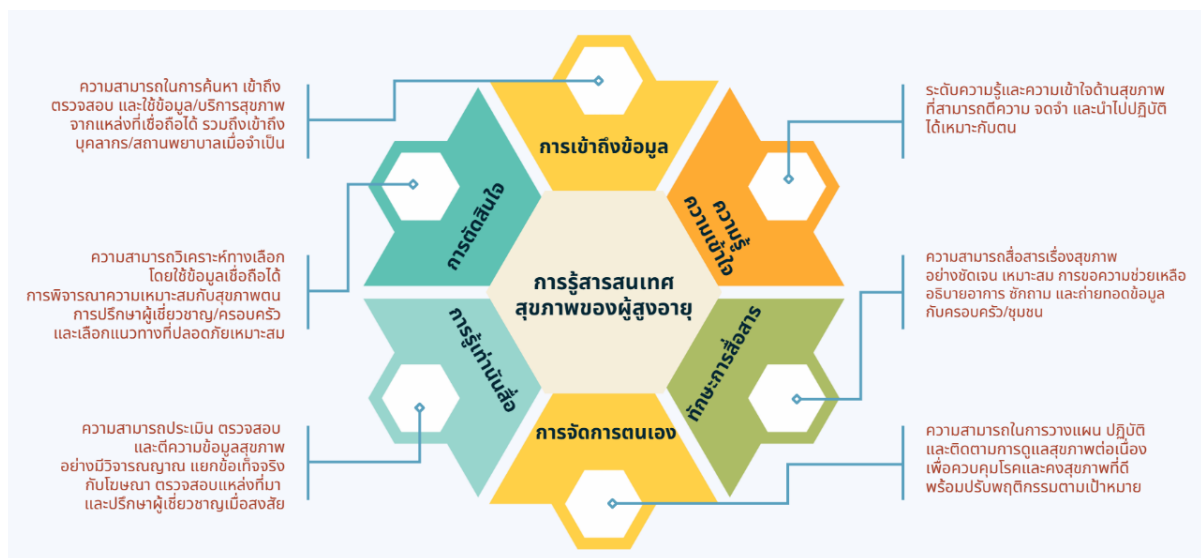
5) ด้านการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy)

ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีมากมายและแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพ กิจกรรมที่เหมาะสมควรเน้นการสอนวิธีการแยกแยะข้อมูลที่ถูกต้องจากแหล่งที่เชื่อถือได้ การเรียนรู้วิธีการตรวจสอบข้อมูลสุขภาพที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ ส่งเสริมกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยการจัดเวิร์กช็อปการประเมินข้อมูลสุขภาพจากสื่อต่าง ๆ การสร้างรายชื่อแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ การฝึกการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยในการค้นหาข้อมูลสุขภาพ และการสอนวิธีการสื่อสารกับแพทย์ เพื่อขอคำปรึกษาเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับ

6) ด้านทักษะการตัดสินใจ (Decision Skill)

การพัฒนาทักษะการตัดสินใจด้านสุขภาพเป็นทักษะที่ซับซ้อนและต้องการการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมที่เหมาะสมควรเน้นการสอนกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ การชั่งน้ำหนักข้อดีข้อเสียของทางเลือกต่าง ๆ ในการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้วิธีการปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญ และสมาชิกในครอบครัว ส่งเสริมกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดกิจกรรมกรณีศึกษาโดยให้ผู้สูงอายุร่วมกันวิเคราะห์และหาทางแก้ไขปัญหาสุขภาพต่าง ๆ การฝึกการใช้เครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ เช่น ตารางเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย การสร้างเครือข่ายการปรึกษาหารือในชุมชน และการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การตัดสินใจในเรื่องสุขภาพระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน

จากผลการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยนำผลการศึกษาจากการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรู้สารถด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และจากผลการพัฒนาความรู้สารถด้านสุขภาพทั้ง 6 องค์ประกอบนี้ แสดงถึงความจำเป็นต้องมีการบูรณาการและดำเนินการส่งเสริมความรู้สารถด้านสุขภาพของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลและปรับกิจกรรมให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนเทศบาลตำบลเคียนซา เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นและนำไปใช้ในการดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบการส่งเสริมความรู้สารถด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบการส่งเสริมความรู้สารถด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ
กรณีศึกษาเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี (Sadadkhan & Molee, 2025)

5. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพสำหรับบุคลากรเองของผู้สูงอายุทั้ง 6 องค์ประกอบ พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในภาพรวม ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพและความตระหนักในการจัดการสุขภาพของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทักษะการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยผู้สูงอายุแสดงออกถึงความสามารถในการพิจารณาข้อดี ข้อเสียก่อนการตัดสินใจดูแลสุขภาพ และด้านการจัดการตนเองด้านโภชนาการ และการเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีตามนัดของแพทย์อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการรู้เท่าทันสื่อ และด้านทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือ และบอกอาการเจ็บป่วยกับบุคลากรทางการแพทย์ได้ในระดับหนึ่ง สำหรับสถานการณ์สุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ พบว่า โรคที่พบได้บ่อยในกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่คือ โรคเบาหวาน และ โรคความดันโลหิตสูง ซึ่งมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารรสจัด (เค็มจัด หวานจัด มันจัด) และการขาดการออกกำลังกาย ส่วนความท้าทายหลักในการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ระยะทางที่ห่างไกลจากสถานพยาบาลใหญ่ และการคมนาคมที่ไม่สะดวกในพื้นที่ชนบท นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านระดับการศึกษา และทักษะการอ่าน ในอดีตทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนเกิดความสับสนในการแยกแยะข้อมูลสุขภาพที่ซับซ้อน โดยยังคงพึ่งพาช่องทางการสื่อสารแบบดั้งเดิม เช่น การสื่อสารแบบปากต่อปาก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ เป็นหลัก ส่วนเรื่องการดำเนินงานและข้อเสนอเพื่อการพัฒนา พบว่า เทศบาลตำบลเคียนซาได้แสดงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมสุขภาพ ผ่านกิจกรรมที่บูรณาการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ โดยเฉพาะการจัด โรงเรียนผู้สูงอายุ และกิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปี

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังคงเผชิญกับอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร การขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ และการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุที่ไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากปัญหาการเดินทาง ความต้องการสูงสุดของผู้สูงอายุ มุ่งเน้นไปที่การได้รับความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและจัดการโรคเรื้อรัง การใช้ยาอย่างปลอดภัย การออกกำลังกายที่เหมาะสม และที่สำคัญคือ การดูแลสุขภาพจิตและสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สร้างสรรค์และผ่อนคลาย และความสำคัญของการพัฒนาความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับบุคลากรเองของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนนั้น ควรเน้นรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมด้วยการเน้นการปรับเนื้อหาให้ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ากับองค์ความรู้ทางการแพทย์สมัยใหม่ พร้อมทั้งการใช้วิธีการถ่ายทอดแบบมีส่วนร่วม การสาธิต และการฝึกปฏิบัติจริง และข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ การจัดให้มีหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่ทุกเดือน เพื่อติดตามอาการอย่างใกล้ชิด และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพทางใจ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เวลาว่างได้อย่างเป็นประโยชน์สูงสุด

6. อภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลเคียนซา มีระดับความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับการดูแลตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านทักษะการตัดสินใจ ด้านการจัดการตนเอง และด้านความรู้ความเข้าใจ สะท้อนว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีศักยภาพในการทำมาเข้าใจข้อมูลสุขภาพ ประเมินทางเลือก และนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจด้านสุขภาพได้อย่างเหมาะสม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบแนวคิดความรู้ด้านสุขภาพของ Nutbeam (2008) ซึ่งอธิบายว่าความรู้ด้านสุขภาพในระดับเชิงปฏิสัมพันธ์และเชิงวิพากษ์มีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างความสามารถในการจัดการสุขภาพตนเอง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาการดูแลตนเองมากขึ้นในบริบทของสังคมผู้สูงอายุ (Nutbeam & Lloyd, 2021; Asian Development Bank, 2024) เมื่อพิจารณาผลการวิจัยรายด้าน พบว่าด้านทักษะการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนว่าผู้สูงอายุสามารถใช้ข้อมูลสุขภาพในการเปรียบเทียบผลดีผลเสียและเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทชีวิตของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่ชี้ว่าทักษะการตัดสินใจและการจัดการตนเองเป็นแกนสำคัญของความรู้ด้านสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ (Meebunmak et al., 2019; Ornlaiet & Poum, 2022; Boonsatean & Reantippayasakul, 2023) ผลการวิจัยนี้จึงช่วยยืนยันเชิงประจักษ์ว่าการเสริมสร้างความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพในระดับพื้นที่หรือในบริบทชุมชนท้องถิ่นนั้นสามารถสนับสนุนการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าด้านทักษะการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แม้จะยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงข้อจำกัดของผู้สูงอายุในการแลกเปลี่ยนหรือสื่อสารข้อมูลสุขภาพ โดยเฉพาะในบริบทของสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลที่ระบุว่า ความแตกต่างด้านช่วงวัย ทักษะ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อโอกาสในการเข้าถึงและใช้ข้อมูลสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ (Robinson et al., 2015; Levin-Zamir & Bertschi, 2018) ประเด็นดังกล่าวสะท้อนว่าการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุไม่ควรมุ่งเฉพาะการให้ข้อมูล แต่ควรเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการใช้สื่อดิจิทัลควบคู่กัน นอกจากนี้ ระดับความรู้ด้านการเข้าถึงข้อมูลและการรู้เท่าทันสื่อที่อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังคงเผชิญกับความท้าทายในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพในยุคข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะข้อมูลบิดเบือนด้านสุขภาพที่แพร่กระจายผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ (Gabarron et al., 2021; Bin Naeem & Kamel Boulos, 2021; Swire-Thompson & Lazer, 2020; Verma et al., 2022) ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนข้อเสนอที่ว่า การส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพดิจิทัลของผู้สูงอายุจำเป็นต้องบูรณาการทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ การรู้เท่าทันสื่อ และการใช้ข้อมูลในชีวิตจริงอย่างเป็นระบบ (Shi et al., 2024; Levin-Zamir et al., 2025)

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลเคียนซา มีพื้นฐานความรู้สารสนเทศด้านสุขภาพที่เอื้อต่อการดูแลสุขภาพตนเอง แต่ยังคงมีความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพที่เน้นมิติการสื่อสาร การใช้สื่อดิจิทัล และการรู้เท่าทันข้อมูลสุขภาพ โดยอาศัยกลไกระดับชุมชนและบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางนโยบายด้านสาธารณสุขของ

ประเทศไทยและกรอบแนวคิดความรู้ด้านสุขภาพในระดับสากล (Health Education Division, 2020; Strategy and Planning Division, 2019; Nutbeam, 2008)

7. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ตลอดจนชมรมผู้สูงอายุและโรงเรียนผู้สูงอายุของเทศบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการสนับสนุนให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างดียิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- Arriaga, M., Francisco, R., Nogueira, P., Oliveira, J., Silva, C., Câmara, G., Sørensen, K., Dietscher, C., & Costa, A. (2022). Health literacy in Portugal: Results of the Health Literacy Population Survey Project 2019–2021. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7), Article 4225. <https://doi.org/10.3390/ijerph19074225>
- Asian Development Bank. (2024). *Aging well in Asia: Asian development policy report*. Asian Development Bank. <https://www.adb.org/adpr/editions/aging-well>
- Bin Naeem, S., & Kamel Boulos, M. N. (2021). COVID-19 misinformation online and health literacy: A brief overview. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), Article 8091. <https://doi.org/10.3390/ijerph18158091>
- Boonsatean, W., & Reantippayasakul, O. (2023). The comparison of health literacy among female and male elderly living in the community. *APHEIT Journal of Nursing and Health*, 5(2), Article e3222.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98–104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security. (2021). *20-year strategy of the Department of Older Persons Affairs*. https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1539326153-138_0.pdf
- Gabarron, E., Oyeyemi, S. O., & Wynn, R. (2021). COVID-19-related misinformation on social media: A systematic review. *Bulletin of the World Health Organization*, 99(6), 455–463A. <https://doi.org/10.2471/BLT.20.276782>
- Health Education Division, Department of Health Service Support. (2020). *Sathanakan khwam ropru dan sukkhaphap khong Khon Thai Pho.So. songphanharoihoksipsong* [Thai health literacy situation report]. https://borc.anamai.moph.go.th/th/hlsituation/download?id=83863&mid=36628&mkey=m_document&lang=th&did=27242

- Kickbusch, I., Pelikan, J. M., Apfel, F., & Tsouros, A. D. (2013). **Health literacy—The solid facts**. World Health Organization, Regional Office for Europe. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>
- Kleechaya, P. (2021). Digital technology utilization of elderly and a framework for promoting Thai active and productive aging. *Journal of Communication Arts*, 39(2), 56–78.
- Kriangsak, N. (2024). Health literacy in the digital age: Challenges and opportunities. *Journal of Buddhist Education and Research*, 10(3), 110–122.
- Levin-Zamir, D., Van den Broucke, S., Bíró, É., Bøggild, H., Bruton, L., De Gani, S. M., Sørberg Finbråten, H., Gibney, S., Griebler, R., Griesse, L., Guttersrud, Ø., Klocháčková, Z., Kucera, Z., Le, C., Link, T., Mancini, J., Miksova, D., Schaeffer, D., Ribeiro da Silva, C., Sørensen, K., Straßmayr, C., Telo de Arriaga, M., Vrdelja, M., & Pelikan, J. (2025). Measuring digital health literacy and its determinants among older adults in a changing digital context. *Frontiers in Public Health*, 13, Article 1472706. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1472706>
- Lockhart, C., & Hunter, I. (2024). Using “health” to promote older adults’ digital health literacy. *Medical Research Archives*, 12(6). <https://doi.org/10.18103/mra.v12i6.5579>
- Matlabi, H., Allahverdi-pour, H., & Ahmadi, A. (2023). Online misinformation against older adults during the COVID-19 pandemic: A brief overview. *Elderly Health Journal*, 9(1), 39–43.
- Meebunmak, Y., Intana, J., Kijnopakieat, K., Khamthana, P., & Rungnoi, N. (2019). Health literacy among older adults in a semi-urban community in Ratchaburi Province. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 6(Suppl.), 129–141.
- Molee, A., & Chansanam, W. (2025). Factors influencing the use of recommendation systems for elderly research in Thailand. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 13(2), 1–21. <https://doi.org/10.1633/JISTaP.2025.13.2.1>
- National Statistical Office, Ministry of Digital Economy and Society. (2024). **The 2024 survey of the older persons in Thailand**. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2025/20250327140934_65830.pdf
- Nutbeam, D. (2008). The evolving concept of health literacy. *Social Science & Medicine*, 67(12), 2072–2078. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.09.050>
- Nutbeam, D., & Lloyd, J. E. (2021). Understanding and responding to health literacy as a social determinant of health. *Annual Review of Public Health*, 42, 159–173. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhhealth-090419-102529>
- Ornlai, S., & Poum, A. (2022). Health literacy associated with health behavior among elderly with active aging in Nakhon Pathom Province. *Research and Development Health System Journal*, 14(3), 333–345.

- Robinson, L., Cotten, S. R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., & Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569–582. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532>
- 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.
- Sadadkhan, A., & Molee, A. (2025). **Model of promoting health literacy of the elderly of Kian Sa Sub-district Municipality, Kian Sa District, Surat Thani Province** [Unpublished copyrighted material].
- Shams-Ghahfarokhi, Z. (2025). Challenges in health and technological literacy of older adults: A qualitative study in Isfahan. *BMC Geriatrics*, 25, Article 5893. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-05893-x>
- Shi, Z., Du, X., Li, J., Hou, R., Sun, J., & Marohabutr, T. (2024). Factors influencing digital health literacy among older adults: A scoping review. *Frontiers in Public Health*, 12, Article 1447747. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1447747>
- Siritarungsri, B., & Suwatthipong, C. (2023). Elderly people in the digital era: Health challenges. *Journal of Health and Food Creation*, 1(1), 51–63.
- Strategy and Planning Division, Ministry of Public Health. (2019). **National public health strategy B.E. 2561–2580 (2018–2037)**. <https://spd.moph.go.th/20-year-national-strategy-public-health/>
- Swire-Thompson, B., & Lazer, D. (2020). Public health and online misinformation: Challenges and recommendations. *Annual Review of Public Health*, 41, 433–451. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-040119-094127>
- Trixa, J., & Kaspar, K. (2024). Information literacy in the digital age: Information sources, evaluation strategies, and perceived teaching competences of pre-service teachers. *Frontiers in Psychology*, 15, Article 1336436. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1336436>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). **World social report 2024: Social development in times of converging crises**. United Nations. <https://desapublications.un.org/file/20834/download>
- Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). How reliable are measurement scales? External factors with indirect influence on reliability estimators. *Procedia Economics and Finance*, 20, 679–686. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00123-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00123-9)
- Verma, G., Bhardwaj, A., Aledavood, T., De Choudhury, M., & Kumar, S. (2022). Examining the impact of sharing COVID-19 misinformation online on mental health. *Scientific Reports*, 12(1), Article 8045. <https://doi.org/10.1038/s41598-022-11488-y>
- World Health Organization. (2023). **Managing the infodemic on promoting healthy behaviours and mitigating the harm from misinformation and disinformation**. World Health Organization. <https://www.who.int/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19-infodemic-promoting-healthy-behaviours-and-mitigating-the-harm-from-misinformation-and-disinformation>