



วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ
และการวิจัยทางสังคมศาสตร์

Journal of Social Sciences in
Measurement Evaluation
Statistics and Research

ปีที่ 4 ฉบับที่ 1

มกราคม - มิถุนายน 2566

Vol.4 No.1

January - June 2023

ISSN 2710-2466 (Online)



คำแนะนำสำหรับผู้เขียน เพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1. ต้นฉบับบทความ ให้ระบุชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน วุฒิการศึกษา/ตำแหน่งทางวิชาการ สถานที่ทำงานหรือสังกัด และอีเมลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยบทความต้องจัดพิมพ์ดังนี้
 - 1) บทความมีความยาวประมาณ 10-15 หน้า กระดาษขนาดเอ 4
 - 2) จัดเตรียมบทความในเทมเพลตที่วารสารกำหนด
2. บทความที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารเป็นบทความด้านสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล สถิติ และการวิจัย ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้
 - 2.1 บทความพิเศษ บทความทั่วไป บทความปริทรรศน์ บทความวิจัย บทความวิเคราะห์สถานการณ์ บทวิจารณ์หนังสือ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการจัดทำวารสาร
 - 2.2 บทความวิชาการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสารการวัดและประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. บทความแต่ละบทความต้องมีบทคัดย่อภาษาไทยและบทคัดย่อภาษาอังกฤษ
4. บทความจะต้องจัดทำบรรณานุกรมตามระบบ APA (American psychological Association) 7th edition โดยบรรณานุกรมภาษาไทยทุกเรื่องต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษ และวงเล็บด้านท้ายรายการว่า (in Thai)
5. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองและประเมินคุณภาพจากกองบรรณาธิการวารสารการวัดและประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์และผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ท่าน
6. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อนหรืออยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น
7. บทความที่ผู้เขียนเสนอเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการวัดและประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต้องไม่มีการลอกเลียนผลงานทางวิชาการ
8. ผู้เขียนต้องส่งต้นฉบับถึงบรรณาธิการวารสารการวัดและประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ผ่านระบบวารสารออนไลน์
9. กองบรรณาธิการอาจมีการเรียบเรียงและปรับปรุงการนำเสนอบทความตามความเหมาะสม
10. เนื้อหาของบทความเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียน ซึ่งไม่ได้หมายความว่ากองบรรณาธิการเห็นพ้องกับความคิดดังกล่าวด้วย
11. หากตรวจพบว่า มีการตีพิมพ์ซ้ำซ้อน ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของวารสาร ห้ามนำข้อความทั้งหมด หรือบางส่วนไปพิมพ์ซ้ำ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกองบรรณาธิการวารสาร

บทบรรณาธิการ
วารสาร ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)



วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เป็นวารสารที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ แนวคิด และผลงานวิจัยด้านการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวัด ประเมินผล สถิติและการวิจัยทางสังคมศาสตร์ระหว่างนักวิชาการ นักวิจัย ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป

วารสารฉบับนี้เป็นการก้าวเข้าสู่ปีที่ 4 ในวารสารฉบับนี้ประกอบด้วย บทความวิชาการ 2 เรื่อง ได้แก่ เรื่องแรก การบริหารโครงการวิจัยตามแนวพุทธศาสตร์ และเรื่องที่สอง การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ บทความวิจัย 3 เรื่อง ได้แก่ เรื่องแรก ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2 เรื่องที่สอง ผลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษาปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง และเรื่องที่สาม การบริหารความปลอดภัยด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร และบทวิจารณ์หนังสือ: เรียนรู้ Data Science และ AI: Machine Learning ด้วย Python

ทั้งนี้ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงสาขาจำนวน 3 ท่าน พร้อมทั้งพิจารณาค่าทางวิชาการที่มีประโยชน์ต่อสังคม และเป็นไปตามมาตรฐานของวารสารวิชาการทั่วไป

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการอ่าน รวมทั้งให้คำแนะนำต่อบทความแต่ละฉบับ ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป เสนอบทความเข้ารับการพิจารณากลั่นกรองตีพิมพ์ เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

บรรณาธิการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ แนวคิด และผลงานวิจัยด้านการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเสนอบทความวิชาการ บทความวิจัย และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ระหว่างนักวิชาการ นักวิจัย ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป

ขอบเขตของวารสาร

วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รับผิดชอบตีพิมพ์บทความวิจัย และบทความวิชาการ ด้านการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เป็นผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการที่เคยได้รับการเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารอื่น

กระบวนการตรวจสอบ

บทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทุกบทความต้องผ่านการประเมินจากการประเมินผลกระทบบต่อสังคมในสาขาที่เกี่ยวข้องบทความละ 2 ท่าน (double blinded) และในวารสารปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565 ได้ปรับแนวทางในการพิจารณาและประเมินบทความโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องบทความละ 3 ท่าน และสงวนสิทธิ์ตาม พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2535 เพื่อความสะดวกในการพิจารณา

ความถี่ในการตีพิมพ์

กำหนดออกราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ โดยฉบับที่ 1 มีกำหนดออกในเดือนมกราคม - มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 มีกำหนดออกในเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม

นโยบายการรับบทความ

กองบรรณาธิการวารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มีความยินดีรับตีพิมพ์บทความด้านการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. ผลงานวิชาการที่ส่งมาเพื่อขอตีพิมพ์ต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ๆ
2. การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณาลักษณะคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (Blind Review) โดยผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาของบทความนั้น ๆ

4. ข้อความที่ปรากฏในบทความแต่ละเรื่องที่ดีพิมพ์ในวารสารนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่านไม่เกี่ยวข้องกับกองบรรณาธิการและคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหา และการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใด ๆ ผู้เขียนต้องรับผิดชอบต่อบทความของผู้เขียนเอง

5. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผู้ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารติดต่อกองบรรณาธิการวารสาร

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 9/9 หมู่ 9 ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี
11120 โทรศัพท์ 0-2504-7261-3

นโยบาย

วารสารฉบับนี้เปิดโอกาสให้เข้าถึงเนื้อหาได้ทันทีบนหลักการที่ทำให้การวิจัยเผยแพร่สู่สาธารณะได้อย่างเสรี สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ระดับโลกมากขึ้น

ผู้ให้การสนับสนุน

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้สนับสนุน/แหล่งสนับสนุน

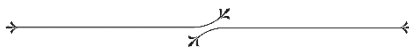
สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประวัติวารสาร

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักด้านงานวิชาการ วัดผล ประเมินผล และเผยแพร่ความรู้ด้านการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัย จึงมีความประสงค์ที่จะเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย รวมถึงพัฒนาระบบการเผยแพร่สารสนเทศทางวิชาการ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากร และผู้สนใจทั่วไป สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยการใช้ระบบออนไลน์เป็นสื่อในการจัดการเผยแพร่สารสนเทศทางวิชาการดังกล่าว ให้สามารถเข้าถึงสาธารณะได้ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานได้เผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยสู่หน่วยงานภายนอก ดังนั้นจึงมีการจัดทำวารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยกำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2563 มีรูปแบบเผยแพร่เป็นฉบับออนไลน์ มีกำหนดการเผยแพร่ราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มีกำหนดการเผยแพร่ในช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 มีกำหนดการเผยแพร่ในช่วงเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม

วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ เปิดให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในระยะแรกเริ่มทำการเผยแพร่ โดยเปิดรับบทความอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี และมีเป้าหมายที่พัฒนาเข้าสู่มาตรฐานของคุณภาพผลงานวิชาการ ทั้งนี้วารสารได้รับการประเมินคุณภาพเพื่อเข้าสู่ฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ในฐานที่ 2 แล้ว โดยผลการประเมินจะมีระยะเวลาการรับรองคุณภาพวารสารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2566 ไปจนถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2567 ทางวารสารมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาเพื่อเข้าสู่ฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ในฐานที่ 1 เป็นลำดับต่อไป

รายนามกองบรรณาธิการ



ที่ปรึกษากองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมการกรณ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.ศุภมาส ชุมแก้ว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุทธราช

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัสรา ประเสริฐสิน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษกร เจือดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณรงค์ ทิพย์ประชัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญสินี เล่าส้ม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุสรณ์ เกิดศรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ช่วยกองบรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.สฤณีเทพ สุขแก้ว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ ดร.วินิตา แก้วเกื้อ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ ดร.ศุภรัตน์ อิงชาติเจริญ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ปิยนภา สิทธิฤทธิ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ออกแบบปก

อาจารย์ ดร.ศุภมาส ชุมแก้ว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จัดรูปเล่ม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศจี จิระโร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ ดร.ศิริรัตน์ จำแนกสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

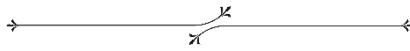
อาจารย์ ดร.สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พิสูจนอักษร

อาจารย์ ดร.วินิตา แก้วเกื้อ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ ดร.สฤกษ์เทพ สุขแก้ว	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ ดร.ศุภรัตน์ อิงชาติเจริญ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ปิยนาม สิริฤทธิ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ ดร.สุพรรณษา หลังประเสริฐ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ ดร.รัชกฤช ธนพัฒน์ดล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ



รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังศุโชติ

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี พูนพอกสิน

รองศาสตราจารย์ ดร.อัครา ประเสริฐสิน

รองศาสตราจารย์ ดร.เมษา นวลศรี

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร กุลโลภาส

รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองสิน วิเศษศิริ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา ธีระวิทย์เลิศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด จงอภิรัตน์กุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร ชุตินันท์กุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัฒนโณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช ศิริกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา มิตรานันท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะทิพย์ ประดุงพรม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา สว่างคง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.सानิตย์ หนูนิล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล แจ้งอักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สกฤตกิจรุ่งโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีเคลือบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โรสนี้ จริยะมาการ

อาจารย์ ดร.ดิเรก พรสีมา

อาจารย์ ดร.สุพธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์

อาจารย์ ดร.วีรภัทร์ สุขศิริ

อาจารย์ ดร.ศศิธร เขียวกอ

อาจารย์ ดร.นพดล มโนสุทธิ

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนคร

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โรงเรียนพญาไท

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ ดร.ณภัทร ชัยมงคล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ ดร.ดารุวรรณ ศรีแก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
อาจารย์ ดร.อภิชาติ คำบุญเรือง	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อาจารย์ ดร.สรัญญา จันทร์ชูสกุล	มหาวิทยาลัยศิลปากร
อาจารย์ ดร.หวนใจ หล้าพรหม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อาจารย์ ดร.กรวุฒิ แผนพรหม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อาจารย์ ดร.นุรชีดา เพอแสละ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อาจารย์ ดร.พนัส จันทร์เปล่ง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์

Journal of Social Sciences in Measurement Evaluation Statistics and Research

ISSN : 2730-2466 (Online) ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566) Volume 4 Number 1 (January - June 2023)

สารบัญ

บทบรรณาธิการ

บทความวิชาการ

- ❖ การบริหารโครงการวิจัยตามแนวพุทธศาสตร์
สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์ 1-12
- ❖ การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์
สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า และ ดวงฤดี อุทัยหอม 13-24

บทความวิจัย

- ❖ ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พีรวิชัย รุ่งเจริญ และ ณรงค์ฤทธิ์ มีเสม 25-38
- ❖ ผลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษา
ปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
วิรินญา แสงธรรมชัย, รัตนาวดี พานิชกุล, สุพรรณษา ปิยวัชรเมธา, อังคณา ศรสวัสดิ์,
ชุติมา สุขอ่อน และ ณภัทรรัตน์ ไชยอัศรัลป์ 39-50
- ❖ การบริหารความปลอดภัยด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล
ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
อรุณี สำเภาทอง และ ศาสวัต ธนุนาจารย์ 51-60

บทวิจารณ์หนังสือ

- ❖ เรียนรู้ Data Science และ AI: Machine Learning ด้วย Python
วินิตา แก้วเกื้อ 61-63

การบริหารโครงการวิจัยตามแนวพุทธศาสตร์ Buddhist Methods of Research Project Management

สุทธิศานต์ ชุ่มวิจารณ์^{1*}

¹ค.ด. (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา)

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

Received: December 7, 2022 / Revised: June 10, 2023 / Accepted: June 23, 2023

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการโครงการวิจัยด้วยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถเลือกรูปแบบการวางแผนและการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำวิจัย โดยนำเสนอหลักธรรมทั่วไปในการบริหารโครงการวิจัยที่เรียกว่า พุทธวิธีบริหารโครงการวิจัย ในบทความนี้นำเสนอหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีความครอบคลุมและสามารถนำมาใช้ประยุกต์ในบริบทของการบริหารโครงการวิจัยในทุกระดับของกระบวนการวิจัย คือ 1) กระบวนการวิจัยระดับต้นน้ำ : การวางแผนโครงการวิจัย 2) กระบวนการวิจัยระดับกลางน้ำ : การดำเนินการวิจัย และ 3) กระบวนการวิจัยระดับปลายน้ำ : การเขียนรายงานการวิจัย ซึ่งครอบคลุมใน 5 องค์ประกอบ คือ 1) การวางแผน 2) การจัดการองค์กร 3) การบริหารบุคคล 4) การอำนวยการ 5) การกำกับดูแล เพื่อให้ผู้อ่านเห็นความเชื่อมโยงของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถประยุกต์ใช้กับการทำวิจัย

คำสำคัญ : การบริหารโครงการวิจัย, หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา, กระบวนการวิจัย

Abstract

Applying Buddhist principles to research project management offers a novel approach to planning and problem-solving throughout the research process. This article introduces a comprehensive framework of Buddhist Methods of Research Project Management that can be universally applied across all levels of research. The framework comprises three key phases: 1) the Upstream research process, which encompasses research project planning; 2) the Midstream research process, which involves the execution of the research; and 3) the Downstream research process, which focuses on research report composition. These phases encompass five core components: 1) Planning, 2) Organizational Management, 3) Personnel Management, 4) Administration, and 5) Supervision. The paper elucidates how these five elements, grounded in Buddhist principles, can be synergistically employed to enhance research methodology.

Keywords: Research Project Management, Buddhist Principle, Research Process

บทนำ

สัจธรรมที่มนุษย์แสวงหามี 3 อย่างคือ ความจริง (Truth) ความดี (Good) และความงาม (Beauty) ซึ่งพุทธศาสนาเป็นศาสนาที่แสวงหาสัจธรรมเหล่านั้น โดยไม่ผูกขาดว่าความจริงเหล่านั้นเป็นจริงเฉพาะในพระพุทธานุศาสน์ ดังนั้นพุทธศาสนาจึงมีความสอดคล้องกับวิทยาศาสตร์ เนื่องจากอะไรก็ตามที่เป็นไปตามข้อค้นพบทางวิทยาศาสตร์ พุทธศาสนาก็ไม่ขัดแย้งดังที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า “นาฬิกายุทธ โลกนาฬิกายุทธ วิชิตา” เป็นต้น แปลว่า “ภิกษุทั้งหลาย เราตถาคตย่อมไม่ขัดแย้งกับชาวโลก แต่ชาวโลกย่อมขัดแย้งกับเรา ธรรมาที่ย่อมไม่ขัดแย้งกับใคร ๆ ในโลก” (ประยูร ธมฺมจิตฺโต, 2553) อย่างไรก็ตามความแตกต่างระหว่างพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์คือ วิทยาศาสตร์ไม่สนใจเรื่องศีลธรรม วางตัวเป็นกลางในเรื่องถูกผิด เป็นได้ทั้งคุณและโทษ ส่วนพุทธศาสนานั้น เป็นเรื่องศีลธรรม ความดี ความชั่ว มุ่งให้มนุษย์ในสังคมมีความสุข (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ม.ป.ป.) ด้วยจุดแข็งของพระพุทธศาสนาในด้านที่กล่าวมานี้ จึงมีความเหมาะสมในการนำแนวทางพุทธศาสตร์ใน 2 ประเด็น มาบริหารโครงการวิจัย เนื่องจาก 1) พุทธศาสนามีความเป็นวิทยาศาสตร์ ดังนั้นจึงสามารถนำบูรณาการได้กับศาสตร์ต่าง ๆ ในทุกยุคทุกสมัย และ 2) พุทธศาสตร์เป็นเรื่องของศีลธรรม มุ่งเน้นให้เกิดความสุขทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

เมื่อกล่าวถึงพลังของพุทธศาสนา สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาเป็นร่มใหญ่ของพุทธศาสตร์ คือ อริยสัจ 4 เนื่องจากเป็นหัวใจของพระพุทธศาสนา และเป็นศูนย์กลางแห่งธรรมทั้งปวงที่พระพุทธเจ้าตรัสรู้ (ว. วชิรเมธี, 2555) ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ทุกข์ หมายถึง ความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ หรือจากปัญหาต่าง ๆ อันไม่พึงประสงค์ 2) ทุกขสมุทัย หมายถึง สาเหตุแห่งความทุกข์ หมายถึง 3) ทุกขนิโรธ หมายถึง ภาวะที่ดับทุกข์ได้แล้ว และ 4) ทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา หมายถึง หนทางแห่งการดับทุกข์ ดังนั้นในการบริหารโครงการวิจัยในทุกระดับควรพิจารณาหลักอริยสัจเหล่านี้อยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม การบริหารสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย ๆ ได้หลายประเภท ซึ่งผู้เขียนขอแบ่งประเภทให้สอดคล้องกับหลักธรรมะต่าง ๆ ที่เป็นที่แพร่หลายในปัจจุบัน เพื่อให้หลักธรรมและหน่วยการบริหารเป็นระดับเดียวกัน และเกิดความสะดวกในการนำไปใช้ในการปฏิบัติ การบริหารโครงการวิจัยแนวพุทธศาสตร์แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อคือ 1) ภาวะผู้บริหารโครงการวิจัยแนวพุทธ กล่าวถึงหลักธรรมในระดับบุคคล คือธรรมของผู้บริหารหรือผู้บริหารโครงการวิจัย 2) ธรรมสำหรับองค์กรวิจัย กล่าวถึงหลักธรรมภาพรวมในระดับองค์กร และ 3) พุทธวิธีบริหารโครงการวิจัย กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัยโดยหลักพุทธ

วัตถุประสงค์

เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารโครงการวิจัยแนวพุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมใน 2 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. หลักธรรมทั่วไปในองค์กรวิจัย ประกอบไปด้วยหลักธรรมของผู้บริหารโครงการวิจัย และหลักธรรมขององค์กรวิจัย
2. พุทธวิธีบริหารโครงการวิจัย ประกอบไปด้วย หลักธรรมในการบริหารโครงการวิจัยในระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

1. หลักธรรมทั่วไปในองค์กรวิจัย

1.1 ภาวะผู้บริหารโครงการวิจัยแนวพุทธ

ผู้นำคือผู้ที่ประสานบุคคลอื่น ๆ ให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ว่าจะอยู่ร่วมกัน หรือกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ด้วยความดีงาม ในการบริหารแนวพุทธของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต, 2548) ประกอบไปด้วยภาวะผู้นำ 9 ลักษณะ แต่ละลักษณะล้วนมีความกว้าง และยืดหยุ่น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับภาวะผู้นำ หรือผู้บริหารได้อย่างหลากหลาย ซึ่งองค์กรในโครงการวิจัย ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องมีผู้นำ ที่เป็นผู้หลอมรวมทีมวิจัยให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยความถูกต้องดีงาม ตามหลักศีลธรรม และจรรยาบรรณการวิจัย ซึ่งภาวะผู้นำแนวพุทธ 9 ประการ และแนวทางการนำไปใช้สำหรับผู้บริหารโครงการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1.1.1 ผู้นำสูงสุด นำเพื่อสันติสุขของมวลมนุษย คือ ลักษณะผู้นำของพระพุทธเจ้า คือ 1) ผู้นำที่มีความเป็นกัลยาณมิตร เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อสรรพสัตว์ทั้งหลาย 2) เป็นผู้ค้นพบมรรคา หรือเป็นผู้รู้ทาง คือ เป็นผู้ที่จะช่วยให้คนไปถึงจุดหมายได้ 3) เป็นผู้ช่วยให้คนทั้งหลายได้ศึกษา เรียนรู้ ฝึกฝนตนเองจนกระทั่งเขาสามารถพ้นทุกข์ หรือไม่หาจุดหมายได้

ลักษณะของผู้นำดังกล่าวอาจมีลักษณะที่เป็นนามธรรมสูงในการนำมาปรับใช้กับบริบทของผู้นำทั่วไป อย่างไรก็ตาม ตามลักษณะของผู้นำเพื่อสันติสุขของมวลมนุษย มีความหมายสอดคล้องกับการบริหารโครงการวิจัยโดยอ้อม กล่าวคือ 1) ผู้นำที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสอดคล้องกับหลักการท้าววิจัย เนื่องจากวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการวิจัยส่วนหนึ่งคือการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งขอบเขตของผลกระทบ (impact) ขึ้นอยู่กับปัญหาวิจัย ที่อาจมีประโยชน์ในวงกว้างครอบคลุมทั้งคนและสัตว์ 2) เป็นผู้ค้นพบมรรคา หรือเป็นผู้รู้ทาง สอดคล้องกับการท้าววิจัยเชิงทดลอง หรืองานวิจัยประเภทอื่น ๆ ที่ ค้นพบวิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่ ๆ 3) เป็นผู้ช่วยให้คนทั้งหลายได้ศึกษาเรียนรู้ มีความสอดคล้องกับการวิจัยทางการศึกษา ที่มุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้ไปยังจุดหมายต่าง ๆ ซึ่ง ผู้บริหารโครงการวิจัย มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางของการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ คุณลักษณะของผู้นำเพื่อสันติสุขของมวลมนุษยจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารการวิจัยอย่างขาดไม่ได้

1.1.2 ผู้นำ มาประสานให้พากันไป คือ การประสานตัวผู้นำเองเข้ากับหมู่คณะ การประสานรวมกันของคนในคณะให้สามารถดำเนินการร่วมกันได้ ไปจนถึงการประสานคนให้เข้ากับสิ่งที่ทำ ผู้นำจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ เป็นแบบอย่าง ให้คนศรัทธา มั่นใจว่าจะพาเขาเหล่านั้นไปสู่จุดหมายได้

การบริหารโครงการวิจัยจำเป็นต้องจัดการกับบุคคลต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในวัฒนธรรมต่าง ๆ หรือในบางครั้งที่มีการวิจัยข้ามศาสตร์ พื้นฐานความรู้ของคณะวิจัยย่อมมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารโครงการจำเป็นต้องนำพาบุคคลที่มีความแตกต่างเหล่านี้ให้สามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้อย่างราบรื่น โดยที่ผู้บริหารอาจไม่จำเป็นต้องรู้ในแต่ละศาสตร์อย่างลึกซึ้ง แต่ไม่ใช่ไม่มีความรู้อะไรเลยที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้บริหารมีความรู้ในระดับที่เข้าใจ และสื่อสารได้ จะทำให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

1.1.3 ผู้นำประสานคนภายในคุณภาพแห่งธรรม คือ ผู้บริหารที่เป็นผู้ประเสริฐด้วยหลักธรรม มีจิตใจที่ยิ่งใหญ่ เพียบพร้อมไปด้วยพรหมวิหาร 4 ประการ ประกอบไปด้วย 1) เมตตา คือ ความเป็นมิตรต่อกัน มีความปรารถนาต้องการให้ผู้อื่นมีความสุขทั้งที่เราเกี่ยวข้อง ไปจนถึงเพื่อนมนุษย์ 2) กรุณา คือ ความรู้สึกคล้อยตามไปกับผู้อื่นเมื่อเขาเกิดความทุกข์ ต้องการให้เขาพ้นทุกข์ 3) มุทิตา คือความยินดีเมื่อเขาประสบความสำเร็จ และมีความสุข ความดีงาม และ 4) อุเบกขา คือ ไม่เกิดความลำเอียงเมื่อผู้อื่นปฏิบัติไม่ถูกต้อง

1.1.4 ผู้นำที่ดี ได้ทั้งคนได้ทั้งงานโดยไม่เสียหลักการ คือ ผู้นำที่เป็นมีความสมดุลด้วยพรหมวิหาร 4 ประการ โดยเป็น ปิโย แปลว่า เป็นที่รัก ซึ่งเกิดจากหลัก เมตตา กรุณา มุทิตา และ เป็น ครุ แปลว่า เป็นที่น่าเคารพ เกิดจากการมีอุเบกขา คือ การเอากการ เอาจานที่หนักแน่น (ซึ่งคุณสมบัติของผู้นำในข้อนี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นการขยายความมาจากผู้นำตามลักษณะข้อ 3 ผู้นำประสานคนภายในคุณภาพแห่งธรรม)

พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่สำคัญของผู้บริหารโครงการวิจัย และเป็นหลักธรรมพื้นฐานที่สำคัญของผู้นำในบางข้อที่จะกล่าวต่อไป หลักธรรมดังกล่าวผู้บริหารโครงการวิจัยควรยึดถือ โดยการมีเมตตาต่อคณะวิจัย รวมถึงผู้อื่น ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีความกรุณา และ มุทิตา ซึ่งผู้บริหารอาจแสดงออกเมื่อบุคลากรมีเหตุให้เกิดความดีใจ หรือเสียใจ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ หรือไม่เกี่ยวกับโครงการก็ตาม และข้อสุดท้ายคือ อุเบกขา คือไม่ส่งเสริมให้คณะวิจัยกระทำไม่เหมาะสม โดยเฉพาะการผิดระเบียบของจรรยาบรรณนักวิจัย ผู้บริหารโครงการวิจัยต้องมีความสมดุลระหว่างการเป็นที่รักและการเป็นที่เคารพ มีความเห็นอกเห็นใจคณะวิจัย และกล้าที่จะว่ากล่าวตักเตือนเมื่อเขาเหล่านั้น ดำเนินการไปในทางที่ไม่ดี

1.1.5 ผู้นำที่แท้ เป็นสื่อที่แสดงตัวของธรรม คือ ผู้ยึดธรรมเป็นใหญ่ เรียกว่ามีธรรมาธิปไตย ซึ่งเป็นผู้นำที่เชิดชูคุณธรรม หลักการ ปฏิบัติโดยเน้นความถูกต้องดีงาม มีความซื่อตรง ไม่มีอคติ ไม่มีความลำเอียง รักษาคุณภาพและความสามัคคีของคนในหมู่คณะ

ผู้บริหารโครงการวิจัยไม่ควรมีอคติในการบริหารในทุกขั้นตอน เช่นในการทำวิจัยไม่ควรมีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรใด ๆ เป็นพิเศษที่จะทำให้งานวิจัยเกิดความบิดเบือน รวมถึงการบริหารการวิจัยต้องมีการกระจายงาน มอบหมายหน้าที่อย่างเป็นธรรม ไม่คัดเลือกผู้รับผิดชอบอย่างมีอคติเพราะรู้จักชอบพอกับเขาเป็นพิเศษ โดยที่เขาไม่มีความสามารถในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย

1.1.6 ผู้นำ สื่อสารให้ผู้รับสารรู้เห็นสว่างตา สว่างใจไปด้วยกัน คือ ผู้นำที่ขยายจากผู้นำในข้อ 3 คือเป็นผู้นำที่มีพรหมวิหาร 4 ประการ และผู้นำในข้อ 4 คือเป็น ปิโย และ ครุ ที่มีหลักกัลยณมิตรธรรม 7 ประการ โดยเพิ่มเติมจาก 1) ปิโย และ 2) ครุ แล้ว จำเป็นต้องมีอีก 5 คุณสมบัติเพิ่มเติม คือ 3) ภาวนีโย แปลว่า มีความเป็นแบบอย่าง 4) วัตตา แปลว่า ผู้ที่มีความสามารถในการพูด 5) วจนิกขโม หมายถึง เป็นผู้รู้จักฟัง 6) คัมภีรญจะ กะถัง กัตตา แปลว่า เป็นผู้มีความสามารถในการอธิบายแถลงอย่างลึกซึ้ง และ 7) โน จัญฐาเน นิโยชะเย แปลว่า เป็นผู้ไม่ชักนำไปสู่เรื่องที่ไม่น่าเป็นประโยชน์

ผู้บริหารโครงการนอกจากจะเป็น ปิโย และ ครุ ดังที่ได้กล่าวไปในข้อ 4 แล้ว ยังต้องมี คุณลักษณะที่สำคัญอีก 5 ประการ คือ 1) ภาวนีโย เป็นแบบอย่างทั้งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เช่น การใช้ชีวิตและการยึดมั่นในคุณธรรม 2) วัตตา เป็นผู้ที่สามารถพูดจาสื่อสารได้ในหลายระดับ ทั้งในคณะวิจัย ผู้สนับสนุนโครงการ ชุมชน และผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ 3) วจนิกขโม เป็นผู้ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในทุกระดับ 4) คัมภีรญจะ กะถัง กัตตา เป็นผู้สามารถชี้แจงได้ในหลายระดับ กล่าวคือ สามารถอธิบายคนที่มีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกันให้เกิดความกระจ่างในสิ่งที่ต้องการอธิบายได้ และ 5) โน จัญฐาเน นิโยชะเย เป็นผู้ไม่ชักนำการวิจัยออกไปนอกกลุ่มนอกทาง ซึ่งอาจทำให้สิ้นเปลืองเวลา และงบประมาณ

1.1.7 ผู้นำ พัฒนาความต้องการของคน คือ ผู้นำที่เปลี่ยนความคิดของคนในกลุ่ม เป็นผู้นำกำหนดเป้าหมายและการตัดสินใจของคนไปในทางที่ถูกต้องดีงาม โดยชักจูงเขาให้เกิดความสนใจ และมีความสุข ทำให้เกิดความร่วมมืออย่างประสานกลมกลืนอย่างเต็มใจ

ผู้บริหารโครงการวิจัยต้องสามารถเปลี่ยนความคิดของคนวิจัยได้ โดยลักษณะของความคิดที่ต้องการเปลี่ยนต้องไปสู่ความถูกต้องดีงาม ซึ่งในการวิจัยจำเป็นต้องเปลี่ยนความคิดบางอย่างของคนวิจัยในหลายลักษณะโดยผู้บริหารอาจทำการแก้ไขหมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการทำวิจัยต่าง ๆ เช่น ระเบียบวิธีวิจัย การนำเสนอข้อมูลต่าง ทศนคติในการดำเนินการวิจัย ให้ผู้ทำวิจัยเห็นถึงผลกระทบในการทำวิจัยเพื่อให้เกิดการโน้มน้าวให้ผู้ทำวิจัยมีกำลังใจในการทำงาน หรือ การจุดประกายให้ผู้ทำวิจัยเกิดความต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.1.8 ผู้นำ รู้ทั้งเจ็ดด้านซึ่งทำให้พร้อมที่จะจัดการ คือ ผู้นำที่มีคุณสมบัติภายในตัวผู้นำเอง 7 ประการ ได้แก่ 1) รู้หลักการ คือ รู้งาน รู้หน้าที่ รู้กติกา 2) รู้จุดหมาย คือ มีความชัดเจนในจุดหมาย และมีพลังที่จะไปยังจุดหมายนั้น 3) รู้จักตน คือ รู้ว่าตนเองมีภาวะเป็นอย่างไร รู้ความสามารถ สติปัญญา ความถนัดของตน รวมทั้งจุดอ่อน จุดแข็งของตน 4) รู้ประมาณ คือ รู้จักความพอดีในเรื่องต่าง ๆ 5) รู้กาล คือ รู้จักจังหวะ ความพอเหมาะของเวลา 6) รู้ชุมชน คือ รู้จักสังคมตั้งแต่ภายในองค์กร กว้างขวางออกไปภายนอกไปจนถึงสังคมโลก และ 7) รู้บุคคล คือ รู้จักบุคคลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

เมื่อผนวกหลักการทั้ง 7 ประการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักของการดำเนินโครงการการวิจัย ดังนี้

1) รู้หลักการ เช่น รู้ระเบียบ แบบแผนการวิจัย รู้จรรยาบรรณนักวิจัย รู้ศึกษามารยาทในการขอทุนสนับสนุน เป็นต้น 2) รู้จุดหมาย คือ ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพปลายทางของการวิจัย และสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ประสงค์ในการวิจัย ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 3) รู้จักตน คือ รู้ศักยภาพของตนเอง เพื่อกำหนดโครงการวิจัยได้อย่างเหมาะสม และสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเองต่อไป 4) รู้ประมาณ คือ รู้ว่าจะต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการวิจัยมากน้อยเพียงไร 5) รู้กาล คือ มีความสามารถในการคาดคะเนระยะเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถวางแผน

การดำเนินการวิจัยได้เสร็จสิ้นทันกำหนด 6) รัฐชุมชน คือ มีความรู้บริบทต่าง ๆ โดยรอบ รู้แนวโน้ม ทิศทางของการวิจัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ และ 7) รัฐบาล คือ มีความรู้จักบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นตัวอย่างในการวิจัย หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่คอยให้คำปรึกษาต่าง ๆ

1.1.9 ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ มองกว้าง คิดไกล และใฝ่สูง เป็นผู้นำที่มีคุณสมบัติ 1) เป็นคนดี เป็นตัวอย่างที่ดี 2) เป็นกัลยาณมิตรให้แก่ผู้อื่น และมีกัลยาณมิตรที่ดีเป็นเพื่อนร่วมงาน 3) มีสติ อยู่บนความไม่ประมาท 4) ตั้งตัว ทนต่อสถานการณ์ มีความกระตือรือร้น 5) มองกว้าง ไม่มองเฉพาะองค์กร หรือชุมชนของตน มองกว้างไปจนถึงบริบทของสังคมโลก 6) คิดไกล คิดอย่างมีเหตุผล มีวิจารณ์ญาณ และ 7) ใฝ่สูง มีจุดหมายที่ตั้งงาม และสูงส่ง ทำเพื่อสันติสุขในสังคม

คุณสมบัติในข้อ 9 ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ มองกว้าง คิดไกล และใฝ่สูง ครอบคลุมในวงกว้าง ดังนั้นในการนำไปปฏิบัติใช้ สามารถปฏิบัติได้ทุกขั้นตอน หรือทุกส่วนในบริหารโครงการวิจัย

1.2 หลักธรรมขององค์กรวิจัย

หลักธรรมที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรวิจัยนั้น มีความจำเป็นที่สมาชิกทุกคนในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารควรยึดถือเป็นหลักในการดำเนินการวิจัยร่วมกัน ประกอบไปด้วยหลักธรรมที่สำคัญ 3 ประการ 1) มรรค 8 ที่มุ่งก่อให้เกิดการประสบความสำเร็จในองค์กร 2) อิทธิบาท 4 เป็นคุณธรรมที่ทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 3) สังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมที่ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ความหมายของคำทั้ง 3 ประการตามพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม (ป.อ. ปยุตโต, 2546) และการนำมาปรับใช้สำหรับองค์กรวิจัยมีดังต่อไปนี้

1.2.1 มรรค 8 มีชื่อเต็มว่า อริยอัฏฐังคิกมัคค์ มงคลประกอบ 8 อย่างคือ 1) สัมมาทิฐิ คือ เห็นชอบ (right view หรือ right understanding) คือความรู้ อริยสัจ 4 หรือ เห็นไตรลักษณ์ หรือ รู้กุศล 2) สัมมาสังกัปปะ คือ ดำริชอบ (right thought) 3) สัมมาวาจา คือ วาจาชอบ พูดในทางสุจริต (right speech) 4) สัมมากัมมันตะ คือ กระทำชอบ กายสุจริต (right action) 5) สัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีพชอบ เว้นจากมิจฉาชีพ (right livelihood) 6) สัมมาวายามะ คือ พยายามชอบ (right effort) 7) สัมมาสติ คือ ระลึกชอบ (right mindfulness) และ 8) สัมมาสมาธิ คือ จิตมั่นชอบ (right concentration)

มรรค 8 เป็นทางสายเดียว ที่ประกอบไปด้วย 8 อย่าง จึงเป็นหนทางที่สมบูรณ์ (ป.อ. ปยุตโต, 2555) เนื่องจากหลักธรรมมีความกว้างขวาง ดังนั้นเมื่อนำมาใช้ในบริบทขององค์กรวิจัย จะสามารถนำมาใช้ได้ครบบริบทของท้าววิจัย มรรค 8 มีชื่อแนวดังต่อไปนี้ 1) สัมมาทิฐิ คือ เห็นชอบ มีความสอดคล้องกับหลักธรรมสำคัญของพุทธศาสนา คือ อริยสัจ 4 คือความทุกข์ การหาสาเหตุ ภาวะที่ไม่เป็นทุกข์ และแนวทางการดับทุกข์ สามารถนำมาปรับใช้องค์กรได้เมื่อเกิดปัญหาในทุกขั้นตอน 2) สัมมาสังกัปปะ คือ ดำริชอบ คิดในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่คิดเอาเปรียบผู้อื่นในการวิจัย 3) สัมมาวาจา คือ วาจาชอบ พูดในทางสุจริต เช่น เมื่อต้องสัมภาษณ์ ไม่พูดจาถูกผู้ให้ข้อมูล พูดด้วยภาษาที่เหมาะสมกับแหล่งข้อมูล (right speech) 4) สัมมากัมมันตะ คือ กระทำชอบ กายสุจริต (right action) เช่น ศึกษาข้อมูลของตัวอย่างที่จะไปเก็บข้อมูล และวางตัวให้เหมาะสม 5) สัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีพชอบ เว้นจากมิจฉาชีพ เมื่อทำวิจัยควรละเว้นจากการรับอามิสสินจ้างเพื่อปิดเบือนผลการวิจัยให้แก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (right livelihood) 6) สัมมาวายามะ คือ พยายามชอบ (right effort) เช่น มีความมุ่งมั่นในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อมีความสามารถในการทำวิจัยที่ดีขึ้น 7) สัมมาสติ คือ ระลึกชอบ (right mindfulness) เช่น การคิดถึงข้อมูลที่จะนำมาเชื่อมโยงอย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น 8) สัมมาสมาธิ คือ จิตมั่นชอบ (right concentration) เช่น ยึดอยู่กับงานวิจัยที่กำลังทำอยู่โดยไม่คำนึงงานอื่นมาเกี่ยวข้อง

1.2.2 อิทธิบาท 4 คือ คุณธรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประกอบไปด้วยคุณธรรม 4 อย่างคือ 1) ฉันทะ คือ ความพอใจ ต้องการทำอะไรสิ่งหนึ่ง และมีจิตใจผูกพันกับสิ่งนั้นอยู่เสมอ 2) วิริยะ คือ ความเพียร ขยันหมั่นเพียรประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม ขยันขันแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค 3) จิตตะ คือความคิด รับรู้ในสิ่งที่ทำ มีจิตผูกพันไม่ฟุ้งซ่าน 4) วิมังสา คือความไตร่ตรอง หรือทดลอง หาเหตุผลในและวิธีแก้ไขต่อสิ่งนั้นอย่างมีหลักการ

ในการวิจัยย่อมมีการกำหนดประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย ซึ่งเป็นเป้าหมายของงานวิจัย ด้วยเหตุนี้ข้อปฏิบัติ 4 จึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินการวิจัยต่อคณะวิจัยในทุกระดับ แนวทางการปรับใช้ข้อปฏิบัติ 4 ในบริบทของการทำวิจัย มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ 1) ฉันทะ ผู้ทำวิจัยต้องมีความพอใจส่วนที่ตนเองได้ทำ และมีความฝึกฝนในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายว่า ตนเองจะได้ประโยชน์ในงานวิจัยนั้น เช่น ได้รับความรู้จากการวิจัย ได้ฝึกการเขียน การสร้างเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม จากงานวิจัย 2) วิริยะ ผู้วิจัยต้องมีความอดทนต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยทำงานอย่างสุดความสามารถ และให้เสร็จทันเวลา 3) จิตตะ ผู้วิจัยต้องไม่วกแวกไปทำอย่างอื่นในขณะที่ทำงาน ซึ่งการวกแวกทำให้เกิดความฟุ้งซ่าน และทำให้คุณภาพของงาน ไม่ดีเท่าที่ควร 4) วิมังสา คือหลักการแก้ปัญหาเมื่อประสบกับปัญหา ผู้วิจัยควรแก้ปัญหาด้วยเหตุด้วยผลอย่างมีวิจารณ์ญาณ ที่รอบคอบ

1.2.3 สังคหวัตถุ 4 คือ ธรรมที่ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ประกอบไปด้วย ธรรม 4 ประการ คือ 1) ทาน คือ การให้ เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน 2) ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก มีน้ำใจ ชาบซึ่งกันใจ ไพเราะอ่อนหวาน 3) อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ บำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ และ 4) สมานัตตา คือ ความเสมอต้น เสมอปลาย วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ

สังคหวัตถุ 4 เป็นแนวทางที่ทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในหมู่คณะ ที่องค์กรจำเป็นต้องยึดปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสงบสุขภายในองค์กร แนวทางการปรับใช้สังคหวัตถุ 4 ในบริบทของการทำวิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ 1) ทาน เช่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานประสบปัญหา และเรามีความรู้ควรยื่นมือช่วยเหลือ นอกจากนี้ควรแบ่งปันโอกาสทางหน้าที่การงานในวาระต่าง ๆ ให้เพื่อนได้รับรู้ 2) ปิยวาจา เช่น พูดจาด้วยความไพเราะต่อเพื่อนร่วมงานที่ใช้ได้ในทุกขั้นตอนของการวิจัย 3) อตถจริยา เช่น การมุ่งประเด็นวิจัยให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ การไปเก็บข้อมูลควรไปถ่ายถอดความรู้ หรือพัฒนาสังคมให้แก่ชุมชนเหล่านั้นด้วย 4) สมานัตตา คือ ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมแก่ฐานะ ซึ่งในฐานะผู้วิจัยควรมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ในฐานะผู้ที่มาขอความรู้จากตัวอย่าง ไม่วางตัวว่าอยู่เหนือกว่า

2. พุทธวิธีบริหารโครงการวิจัย

การบริหารในพุทธศาสนาเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมหลังจากสองเดือนที่พระพุทธเจ้าตรัสรู้ หรือเรียกว่าวันอาสาฬหบูชา พระพุทธเจ้าได้เผยแผ่หลักธรรมให้แก่ปัญจวัคคีย์ ซึ่งเกิดเป็นสังฆรัตนะเป็นสมาชิกในพุทธศาสนาขึ้น พระพุทธเจ้าจึงต้องบริหารคณะสงฆ์เหล่านี้ให้บรรลุเป้าหมายในการเผยแผ่ธรรมสู่สาธารณะชนต่อไป หลักการที่พระพุทธเจ้าทรงใช้ในการบริหารที่ดำรงสืบต่อมาเป็นระยะเวลากว่า 2,500 ปี กระจายอยู่ในเนื้อหาต่าง ๆ ในพระไตรปิฎก เมื่อทำการศึกษาพุทธพจน์เหล่านั้น จะทำให้ทราบถึงพุทธวิธีบริหารคณะสงฆ์ของพระพุทธเจ้า พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้พิจารณาหลักพุทธบริหารโดยแบ่งตามหน้าที่ (function) ของนักบริหาร ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ ตามหลักการบริหารคือ POSDC โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต, 2549)

P คือ Planning หมายถึง การวางแผน เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ณ ปัจจุบัน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ตามมาในอนาคต การวางแผนเพื่อบริหารองค์กรของพระพุทธเจ้า ประกอบไปด้วยการใช้วิสัยทัศน์ในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งพระพุทธเจ้าตรัสว่า **ผู้บริหารต้องมีจักขุมา** คือ การมีสายตาวัดไกล ที่ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพจุดหมายปลายทางได้อย่างชัดเจน และทำการสื่อสารให้เกิดการยอมรับจากสมาชิกภายในองค์กรได้ และสามารถดำเนินไปสู่จุดหมายร่วมกันทั้งองค์กรภายใต้วิสัยทัศน์นี้ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้แก่สมาชิกภายในองค์กรเป็นขั้นเป็นตอนไป ดังเช่นพระพุทธเจ้า ที่ได้ดำรัสแก่อัญญา โภณทัตถุญะว่า “เธอจงเป็นภิกษุมารเกิด ธรรมอันเรากล่าวดีแล้ว เธอจงประพฤติพรหมจรรย์เพื่อทำที่สุดแห่งทุกข์โดยชอบเถิด” พุทธดำรัสดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการกำหนดวัตถุประสงค์ ให้แก่สมาชิกใหม่ ได้ปฏิบัติตามในทิศทางเดียวกันกับองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ในที่นี้คือการพ้นทุกข์ แต่เมื่อสมาชิกบรรลุเป็นพระอรหันต์แล้ว วัตถุประสงค์ก็จะเปลี่ยนไป เปลี่ยนเป็นการเผยแผ่ธรรมเพื่อช่วยเหลือคนอื่นหลุดพ้นทุกข์

O คือ Organizing หมายถึง **การจัดองค์กร** เป็นการกำหนดหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคน ให้มีความสัมพันธ์ และสายบังคับบัญชาภายในองค์กร เพื่อกำหนดภาระในการรับผิดชอบ และการกระจายอำนาจ ทางพุทธศาสนารับสมาชิกใหม่ที่เข้ามาบวชเป็นพระภิกษุทุกรูปต้องละชื่อ และตระกูลเดิม ภิกษุทุกรูปต่างมีความเท่าเทียมเสมอกันหมด อย่างไรก็ตามการเท่าเทียมเสมอกันหมดอาจก่อให้เกิดปัญหา เพราะสมาชิกเชื่อว่าตนเองเท่าเทียมกันหมด ดังนั้นพระพุทเจ้าจึงทรงกำหนดให้พระภิกษุต้องเคารพกันตามลำดับพรรษา ผู้บวชที่หลังต้องเคารพผู้ที่บวชก่อน เมื่อสาวกมีจำนวนมากขึ้น พระพุทเจ้าจึงทรงแบ่งพุทธบริษัทออกเป็น 4 ส่วน คือ ภิกษุ ภิกษุณี อุบาสก อุบาสิกา และทำการกระจายอำนาจให้พระสงฆ์ในการดำเนินการให้การอุปสมบท และแก้ปัญหาในคณะสงฆ์

S คือ Staffing หมายถึง **การบริหารบุคคล** เป็นการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลในองค์กร เกี่ยวข้องกับการจัดหาบุคลากรที่และพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้เหมาะสมกับงาน ซึ่งผู้ที่เข้ามาบวชในพระพุทธศาสนา จำเป็นต้องได้รับการกลั่นกรองโดยคณะสงฆ์ โดยผู้ที่เข้ามาอุปสมบทต้องได้รับความเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะสงฆ์ที่ประชุมพร้อมกันในอุโบสถที่ประกอบพิธี หลังจากที่ได้ทำการบวชเข้ามาในพุทธศาสนาแล้ว พระบวชใหม่จะต้องได้รับการฝึกฝน ศึกษาเล่าเรียนจากพระอุปัชฌาย์ ซึ่งการจัดการศึกษาทางพุทธศาสนายึดหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ที่เน้นภาคปฏิบัติมากกว่าในทางทฤษฎี โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังจะเห็นได้จากการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับผู้เรียนแต่ละคน พระพุทเจ้าทรงเปรียบเทียบความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนของผู้เรียนออกเป็นบัวสี่เหล่า และทรงจำแนกประเภทของบุคคลตามจริต 6 หลังจากทีบุคคลได้รับการพัฒนาแล้วจึงได้รับการจัดสรรภาระหน้าที่ต่อไป นอกจากนี้ พระพุทเจ้าได้ใช้ 3 วิธีในการฝึกคนเช่นเดียวกับการฝึกม้า ได้แก่ 1) วิธีนิมนวล ใช้กับคนที่ควรให้กำลังใจ 2) วิธีรุนแรง ใช้กับคนที่ควรตำหนิห้ามปราม และ 3) วิธีผสมผสาน คือ คนที่ควรยกย่องเมื่อถึงคราวต้องยกย่องและตำหนิเมื่อถึงคราวตำหนิ

D คือ Directing หมายถึง **การอำนวยการ** เป็นการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ในพระพุทธศาสนาต้องอาศัยภาวะผู้นำเป็นสำคัญ คือเป็นผู้ที่มีความสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นต้องการปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้นำต้องการ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ 2 ประการของผู้บริหารได้แก่ 1) อุดมคติสมบัติ คือ ความเพียรพร้อมด้วยคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเป็นผู้นำ และ 2) ความมีน้ำใจในการปฏิบัติเพื่อส่วนรวมและองค์กรของตน ทั้งนี้อุดมคติสมบัติที่สำคัญของพระพุทเจ้าคือความสามารถในการสื่อสารที่ประกอบได้ด้วยหลักการ 4 ส. ได้แก่ 1) สันติสนา (แจ่มแจ้ง) คือการอธิบายวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน 2) สมာทปนา (จงใจ) คือ อธิบายให้ผู้อื่นคล้อยตาม เห็นชอบกับวิสัยทัศน์จนเกิดการศรัทธา 3) สมุตเตชนา (แก้หลัก) คือ การทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้น 4) สัมปัทสนา (ร่าเริง) คือ ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันแบบกัลยาณมิตร พระพุทเจ้าทรงเป็นที่ยอมรับเนื่องจากไม่ใช่วิธีเผด็จการ แต่ทรงใช้วิธีธรรมาธิปไตยเป็นหลัก

C คือ Controlling หมายถึง **การกำกับดูแล** เป็นการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทั้งความคงเส้นคงวาของการดำเนินงาน และการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากพระวินัยที่พระพุทเจ้าได้บัญญัติไว้ จะเห็นได้ว่าพระองค์ทรงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลคณะสงฆ์เป็นอย่างยิ่ง การบัญญัติพระวินัยเป็นเครื่องช่วยให้พระสงฆ์มีวินัย และมีกฎเกณฑ์ในตนเองไม่ให้ประพฤติดีผลไปจากสิ่งที่พระพุทเจ้าได้บัญญัติไว้ มีการกำกับบัญญัติต่าง ๆ ในวินัย 15 ค่ำ ประเพณีปฏิบัตินี้เรียกว่าการสวดปาฏิโมกข์ นอกจากนี้พระภิกษุยังต้องทำการพิจารณาต่อคณะสงฆ์ในวันออกพรรษา ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ได้รับการว่ากล่าวตักเตือนซึ่งกันและกัน

การนำพุทธวิธีบริหารมาใช้กับโครงการวิจัยนั้น จำเป็นต้องปรับให้สอดคล้องกับระเบียบขั้นตอนของโครงการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยการบริหารโครงการวิจัยต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ในที่นี้เพื่อให้เกิดความกระชับ จึงขอสรุปสาระสำคัญของแต่ละขั้นตอนพอสังเขป หลังจากนั้นจึงนำหลักการเบื้องต้นของการบริหารมาปรับใช้ในการบูรณาการกับพุทธวิธีบริหาร ทั้ง 5 ประการที่ได้กล่าวมาในข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในสามส่วนแรก คือ 1) การวางแผน (P) 2) การจัดองค์กร (O) และ 3) การบริหารบุคคล (S) ในแต่ละระดับของการบริหารล้วนมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน แต่ในสองส่วนที่เหลือคือ 4) การอำนวยการ

(D) และ 5) การกำกับดูแล (C) ในแต่ละระดับต่างมีลักษณะเดียวกัน คือมีการดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งโครงการ แต่มีเนื้อหาแตกต่างกันไปตามบริบทที่เปลี่ยนไปเพียงเล็กน้อย การบริหารโครงการวิจัยแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

2.1 การบริหารต้นน้ำ: การวางแผนโครงการวิจัย การวางแผนนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อเปรียบการวางแผนโครงการวิจัยเป็นต้นน้ำ เมื่อต้นน้ำมีระเบียบแบบแผนที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ส่วนต่อ ๆ ไปมีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพตามไปด้วย (อย่างไรก็ตามการมีต้นน้ำที่ดี ไม่จำเป็นจะต้องมีกลางน้ำ และปลายน้ำที่ดีเสมอไป) ในทางกลับกันหากต้นน้ำขาดคุณภาพ เป็นไปแทบไม่ได้เลยที่กลางน้ำ และปลายน้ำจะมีคุณภาพ เช่นเดียวกับการวางแผนในการวิจัย การวางแผนโครงการ ที่ประกอบไปด้วยหลายส่วนที่สำคัญ ส่วนในจุดเริ่มต้น เช่น ชื่อเรื่อง ความสำคัญและปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอบเขตของงานวิจัย ฯลฯ ล้วนเป็นเสมือนพิมพ์เขียวของงานวิจัย ที่งานวิจัยฉบับสมบูรณ์จะออกมาตามแบบแผนที่ได้กำหนดไว้สำหรับโครงการวิจัยที่มีขนาดใหญ่ จำเป็นต้องใช้ทีมวิจัย และทรัพยากรจำนวนมาก ทักษะการบริหารจึงมีบทบาทตั้งแต่ขั้นต้นน้ำ

การวางแผน (P) ถือว่ามีความสำคัญมากในต้นน้ำของโครงการวิจัยนั้น เนื่องจากเป็นขั้นตอนของการวางแผนโครงการวิจัยโดยรวม ผู้บริหารโครงการจะต้องมีจักษุมา คือการมีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล สามารถมองเห็นภาพของการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบโครงการได้อย่างชัดเจน เช่นงานวิจัยจะมีผลกระทบต่อสังคม (impact) ในมุมกว้างมากน้อยเพียงไร มีข้อจำกัดในงานวิจัยอะไรบ้าง ต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการวิจัย เป็นต้น ความมีจักษุมาดังกล่าว ยิ่งผู้บริหารมีมากเท่าไร การเขียนโครงการวิจัยจะมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นเท่านั้น เนื่องจากผู้บริหารมีความกระจ่างในระเบียบขั้นตอนของการวิจัยอย่างชัดเจน

การจัดองค์กร (O) เป็นเรื่องของการกระจายอำนาจ ซึ่งในต้นน้ำของโครงการวิจัย จำเป็นต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า โครงการมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จ สามารถหาคำตอบได้ มีทฤษฎีรองรับ ผู้บริหารควรแบ่งทีมงานวิจัยออกเป็นส่วนย่อย ๆ ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ดังเช่นพระพุทธเจ้าทรงแบ่งพุทธบริษัทออกเป็น 4 ส่วน และกระจายอำนาจในหมู่สงฆ์ การแบ่งทีมงานวิจัยออกเป็นส่วน ๆ จะช่วยให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ และแบ่งเบาภาระของผู้บริหารได้ ทีมงานที่แบ่งในขั้นต้นน้ำเช่น ทีมงานทบทวนวรรณกรรม ที่อาจแบ่งออกเป็นส่วนย่อย ๆ ตามเนื้อหา เช่น ทีมที่รับผิดชอบในการค้นหารวบรวมงาน ทีมที่รับผิดชอบในการหางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทีมสรุปกรอบความคิดในการวิจัย เป็นต้น

การบริหารบุคคล (S) ในขั้นต้นน้ำ เน้นการจัดหาบุคลากรที่จะเข้ามาทำการวิจัยในโครงการ ผู้บริหารควรพิจารณาว่าผู้ที่เข้าร่วมในโครงการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมในงานวิจัยหรือไม่ อย่างไรก็ตามทางพุทธศาสนามุ่งเน้นเรื่องศีลธรรมเป็นหลัก ดังนั้นผู้ที่จะเข้าร่วมงานเพียงแค่ว่าเป็นคนเก่ง และมีความสามารถยังไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีความดีเป็นสำคัญด้วย ซึ่งคุณลักษณะทางด้านความดี มีความสำคัญในการวิจัยเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยที่ไม่มีคุณธรรมอาจทำให้เกิดผลเสียในวงกว้าง เช่นการบิดเบือนข้อมูลเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล การทำให้แหล่งข้อมูลเสียหาย การคัดลอกผลงานผู้อื่น การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น การเลือกคนดีเข้าร่วมในการวิจัยนี้ มีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณของนักวิจัย (ศึกษาเพิ่มเติมได้จาก จรรยาบรรณนักวิจัย ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2541) ที่บริหารควรพิจารณาเลือกผู้ที่ไม่มีความดีที่จะละเมิดจรรยาบรรณของนักวิจัยใด ๆ ที่กำหนดไว้เป็นอย่างน้อย

การอำนวยความสะดวก (D) ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความสามารถในการโน้มน้าวให้ทีมวิจัยสามารถปฏิบัติตามที่ผู้บริหารต้องการได้ เมื่อพิจารณาแล้วหลักอรรถกถาของพระพุทธเจ้ามีความสำคัญตั้งแต่ขั้นต้นน้ำนี้ โดยใช้ สันติสนทนา การแสดงวิธีการอย่างชัดเจน เช่นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งค้นคว้าต่าง ๆ และการแนะนำคำสำคัญในเบื้องต้นที่จะทำมาใช้ในการเขียนโครงการของทีมวิจัย สมารถพบ การทำให้เห็นชอบคล้อยตาม เช่น การกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการทบทวนเอกสาร ทำให้เป็นเรื่องน่าสนใจ สมุดเตชนา การสนับสนุนให้กำลังใจ เช่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อไม่สามารถหาข้อมูลได้ และสัมพันธสนา กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศในการทำงานอย่างกัลยาณมิตร เช่น การจัดให้ทีมวิจัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลซึ่งกันและกันกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ทีมงานค้นคว้ามา

การกำกับดูแล (C) การกำกับดูแลมีความสำคัญในทุกขั้นตอน รวมถึงขั้นต้นน้ำด้วย เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องควบคุมการจัดทำแผนการวิจัย และข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย และเกิดความราบรื่นอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารควรจัดให้เกิดการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิชาพิจารณาซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ ดังเช่นที่พระพุทธเจ้าได้กำหนดการ ปาฏิโมกข์ ในทุกวันพระ 15 ค่ำ และการพิจารณาของภิกษุต่อคณะสงฆ์ในวันออกพรรษา

2.2 กลางน้ำ: การดำเนินการวิจัย มุ่งเน้นในการปฏิบัติตามแผนการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ในขั้นต้นน้ำ ซึ่งการบริหารงานให้เกิดความราบรื่นนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เตรียมพร้อม และไม่ได้เตรียมพร้อมที่จะรับมือล่วงหน้า การบริหารกลางน้ำถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นช่วงที่ยาวนาน ซึ่งเป็นเวลาส่วนใหญ่ของโครงการวิจัย หากผู้บริหารไม่สามารถควบคุมโครงการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ อาจทำให้เกิดปัญหาต่อโครงการในภาพรวม เช่น โครงการวิจัยเสร็จล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ งบประมาณในการดำเนินการบานปลาย และงานวิจัยขาดคุณภาพ เป็นต้น

การวางแผน (P) แม้ว่าจะไม่ใช่การบริหารขั้นต้นน้ำ การวางแผนยังคงถือว่ามีความสำคัญ เนื่องจากในช่วงกลางน้ำ ขั้นตอนในการวิจัยจะถูกแบ่งออกเป็นช่วงย่อย ๆ เช่น ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ขั้นตอนการออกแบบการสุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนประกอบไปด้วยแผนการย่อย ๆ ทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ ความมีจิกจุม่า หรือ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารยังคงมีความจำเป็น ซึ่งอาจไม่ได้มีการคาดการณ์ที่ยาวไกล เช่นเดียวกับการบริหารต้นน้ำ แต่แบ่งออกเป็นช่วงย่อย ๆ มากกว่า ตามขั้นตอนที่เพิ่มขึ้น นอกจากจะนี้ ผู้บริหารต้องสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ให้ทีมวิจัยแต่ละคนได้ อย่างเป็นลำดับขั้นตอนเช่นเดียวกับพระพุทธเจ้าที่กำหนดวัตถุประสงค์ให้แก่พระสงฆ์แต่ละรูปคือการพ้นทุกข์ในขั้นต้น และเมื่อสมาชิกบรรลุเป็นพระอรหันต์แล้ว วัตถุประสงค์ก็จะเปลี่ยนไป เปลี่ยนเป็นการเผยแพร่ธรรม ซึ่งในการกำหนดวัตถุประสงค์ของทีมวิจัย เช่น เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว ให้ทำการตรวจสอบการขาดหายของข้อมูล หลังจากนั้นจึงจัดการกับข้อมูลที่ขาดหายด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง

การจัดองค์กร (O) เช่นเดียวกับการบริหารต้นน้ำการกระจายอำนาจยังคงมีความจำเป็น แต่บริบทของภาระหน้าที่ของทีมวิจัยอาจเปลี่ยนไป เช่น จากที่ต้องหาข้อมูลเพื่อรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ไปเป็นการเก็บข้อมูล หรือการวิเคราะห์ข้อมูล โดยที่การกระจายอำนาจยังคงมีบทบาทสำคัญเช่นเดิม เนื่องจากในขั้นตอนกลางน้ำนี้เป็นการทำงานที่มีระยะยาวที่สุดในการวิจัย ดังนั้นสิ่งที่สำคัญคือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าต้องมีความรับผิดชอบ และผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องเชื่อฟังผู้ที่ได้รับมอบหมายนั้น โดยไม่ยึดติดว่าตนเองเคยเป็นหัวหน้ามาก่อน หรือมีอายุมากกว่า เปรียบเช่นการบวชของพระสงฆ์ที่ละทิ้งชื่อและตระกูลเดิม มาเริ่มต้นเป็นสมาชิกใหม่ของคณะสงฆ์ ซึ่งเคารพกันตามลำดับพรรษาที่ออกบวช

การบริหารบุคคล (S) ในขั้นตอนกลางน้ำ ทีมวิจัยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะบางอย่างที่จำเป็น เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนย่อย ๆ ในการวิจัยได้ ซึ่งการฝึกอบรมนี้ อาจเป็นการฝึกอบรมก่อนลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล การฝึกอบรมการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อน การถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำวิจัย เป็นต้น การฝึกฝนทีมงานวิจัยนี้ ควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับคนแต่ละคน ดังเช่นที่พระพุทธเจ้าแบ่งบวออกเป็น 4 เหล่า ซึ่งบุคคลแต่ละคนอาจเป็นบวได้หลายเหล่าขึ้นอยู่กับว่าจะให้เขาเรียนรู้ในเรื่องใด ผู้บริหารควรทราบว่าบุคลากรแต่ละคนมีความถนัดทางการวิจัยในแต่ละด้านมากน้อยเพียงไร และจัดการศึกษาให้เหมาะสม ในกรณีที่ผู้บริหารมีความรู้ในเรื่องนั้น ควรถ่ายทอดอย่างหมดจด โดยไม่หวงความรู้ ซึ่งจะประโยชน์ในอนาคต ดังเช่นพระพุทธเจ้าได้สั่งสอนให้พระสงฆ์สามารถบรรลุธรรมได้ เช่นเดียวกับพระองค์ หลังจากนั้นพระสงฆ์ เหล่านั้นจึงสามารถทำหน้าที่สนับสนุนพระพุทธเจ้าในการเผยแผ่ทางดับทุกข์ให้แก่ชาวโลกได้

การอำนวยการ (D) หลักอัตตหิตสมบัติ ของพระพุทธเจ้ามีความสำคัญต่อการบริหารกลางน้ำเช่นเดียวกับต้นน้ำ โดยเนื้อหาของกลางน้ำจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดของเนื้อหา ได้แก่ สันติสนา การแสดงวิธีการอย่างชัดเจน เช่นหลักการเก็บข้อมูล หลักการวิเคราะห์ข้อมูล สมาทปนา การทำให้เห็นชอบคล้อยตาม เช่น บรรยายให้ทีมวิจัยเห็นภาพก่อนลงภาคสนาม สมุดเตชนา การสนับสนุนให้กำลังใจ เช่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบกับปัญหาการทำงานในภาคสนามต่าง ๆ และสัมปหังสนา กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศในการทำงานอย่างกัลยาณมิตร เช่น สนับสนุนให้เกิดการทำงานโดยแบ่งเป็นทีมย่อย ๆ เช่น ทีมเก็บข้อมูล และทีมวิเคราะห์ข้อมูล

การกำกับดูแล (C) เช่นเดียวกับการบริหารต้นน้ำ การกำกับดูแลในแต่ละขั้นตอนในการบริหารกลางน้ำจำเป็นต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบการประชุมต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกได้ทราบถึงความคืบหน้าในโครงการวิจัย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยมีความแตกต่างกับการบริหารต้นน้ำทางด้านเนื้อหาที่นำมาประชุมจะเน้นไปทางด้านระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติการวิจัยเป็นส่วนใหญ่

2.3 ปลายน้ำ: การเผยแพร่ผลงานวิจัย เป็นขั้นตอนสุดท้ายของโครงการวิจัย ซึ่งทำได้หลายลักษณะทั้งการเขียนรายงานและบทความวิจัย เนื่องจากการวิจัยมีรายละเอียดมากมาย ดังนั้นในขั้นตอนนี้ผู้บริหารโครงการวิจัยจำเป็นต้องบริหารจัดการทีมวิจัยเช่นเดียวกันกับขั้นตอนการบริหารต้นน้ำและกลางน้ำ โดยการทำงานของทีมวิจัยในขั้นปลายน้ำนี้อยู่ในรูปแบบของการเขียนเป็นหลัก ผู้บริหารต้องคอยควบคุมกำกับให้งานเขียน มี 3 คุณลักษณะที่สำคัญคือ มี เอกภาพ สัมพันธภาพ สารัตถภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารต้องพิจารณาแหล่งเผยแพร่งานวิจัย ได้แก่ การเผยแพร่ในวารสาร และการเผยแพร่ในงานประชุมวิชาการ ว่าเป็นแหล่งเผยแพร่งานวิจัยที่มีความเหมาะสมหรือไม่

การวางแผน (P) ในขั้นสุดท้ายนี้ ผู้บริหารยังคงจำเป็นต้องมีอีกชุดมา คือวิสัยทัศน์ในการเผยแพร่งานวิจัย ผู้บริหารต้องทราบถึงแหล่งข้อมูลในการเผยแพร่ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เช่น วารสารเล่มใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยที่ได้จัดทำไป มีโอกาสต่อการตีพิมพ์มากน้อยเพียงไร มีค่า impact factor เท่าไร และมีความเหมาะสมหรือไม่ มีกลุ่มคนประเภทไหนเป็นผู้บริโภคหลัก นอกจากนี้วิสัยทัศน์ในด้านแหล่งตีพิมพ์แล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดหน้าที่ของทีมวิจัยให้เหมาะสมกับงานในขั้นปลายน้ำนี้ ว่าใครมีหน้าที่จะรับผิดชอบในส่วนใด ซึ่งหน้าที่ในขั้นปลายน้ำจะเน้นการเผยแพร่ และการเขียนเป็นหลัก

การจัดองค์กร (O) เนื่องจากการบริหารปลายน้ำ มีการเผยแพร่และการเขียนเป็นหลัก ดังนั้น การจัดการองค์กรในช่วงนี้จะมีลักษณะเป็นการจัดการคล้ายกับการจัดพิมพ์หนังสือ ซึ่งต้องมีผู้รับผิดชอบส่วนต่าง ๆ ของรายงานวิจัย อย่างไรก็ตามต้องมีผู้รับผิดชอบในองค์รวมของหนังสือด้วย คือ บรรณาธิการ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญที่จะทำให้รายงานทั้งเล่มมีเอกภาพ สัมพันธภาพ และสารัตถภาพ นอกจากนี้ ในการนำเสนอรายงานในการประชุมวิชาการ หน้าที่ในการนำเสนอจะเพิ่มขึ้นมา ซึ่งผู้บริหารควรจัดการให้เหมาะสมตามความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย

การบริหารบุคคล (S) เช่นเดียวกับการบริหารกลางน้ำ คือการเน้นด้านการพัฒนาบุคคล ซึ่งในการบริหารขั้นปลายน้ำนี้ ทักษะที่จำเป็นแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ทักษะทางด้านการเขียน ในกรณีที่ทำการเขียนบทความวิจัย และทักษะการพูดเมื่อต้องนำเสนอในลักษณะของงานประชุมวิชาการ

การอำนวยการ (D) หลักอัตตหิตสมบัติ ของพระพุทธเจ้ามีความสำคัญต่อการบริหารกลางน้ำเช่นเดียวกับต้นน้ำ โดยเนื้อหาของกลางน้ำจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดของเนื้อหา ได้แก่ สันติสนา การแสดงวิธีการอย่างชัดเจน เช่น การอธิบายวิธีการเขียนรายงาน การยกตัวอย่างการเขียนรายงานที่ดี สมารถพบา การทำให้เห็นขอบค้อยตาม เช่น การทำให้เห็นคุณค่าในการเผยแพร่งานวิจัย สมุดเตชนา การสนับสนุนให้กำลังใจ เช่น ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการเขียนเมื่อสมาชิกมีปัญหา และสัมพันธสนา กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศในการทำงานอย่างกัลยาณมิตร เช่น การสนับสนุนให้วิพากย์การเขียนของกันและกันอย่างกัลยาณมิตร

การกำกับดูแล (C) การกำกับดูแลยังคงมีอยู่อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่การบริหารต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ ซึ่งเนื้อหาของการประชุมจะเป็นเรื่องของการเขียนรายงานการวิจัย และการหาแหล่งในการเผยแพร่ตีพิมพ์

จากแนวทางการบริหารโครงการวิจัยที่ได้กล่าวมาในข้างต้นใน 3 ระดับคือ การบริหารต้นน้ำ กลางน้ำ และ ปลายน้ำ ที่ผนวกพุทธวิธีการบริหารทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การอำนวยการ และการกำกับดูแล เมื่อนำสาระสำคัญมาสรุปเป็นตาราง ให้เห็นภาพรวม เพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำไปใช้สามารถนำเสนอได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางการบริหารโครงการวิจัยที่ผนวกพุทธวิธีการบริหาร

ระยะของการ ดำเนิน โครงการวิจัย	พุทธวิธีการบริหาร				
	การวางแผน (P)	การจัดองค์กร (O)	การบริหารบุคคล (S)	การอำนวยการ (D)	การกำกับดูแล (C)
ต้นน้ำ	การเขียนแผนโครง การวิจัยผู้บริหาร ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ มองเห็นตั้งแต่ต้น จนจบโครงการ	การมอบหมายงาน ทบทวนวรรณกรรม กระจายอำนาจตาม เนื้อหาที่รับผิดชอบ	การคัดเลือกบุคลากร ให้มี ความรู้ ความสามารถ และมีความดี		
กลางน้ำ	การวางแผน ขั้นตอนย่อยในการ วิจัย ผู้บริหารต้อง มีความละเอียดใน แผนการวิจัยแต่ละ ขั้นตอน	การมอบหมายหน้าที่ หลักในการวิจัย มีการ กระจายอำนาจตาม หน้าที่ต่าง ๆ ที่มียัง ต้องละทิ้งคุณสมบัติที่ เคยมีมาแต่เดิมเพื่อ สวมบทบาทตาม หน้าที่ ที่ได้รับ มอบหมาย	การฝึกอบรม ในทักษะที่ จำเป็น เช่น ทักษะการ สร้างเครื่องมือ ทักษะการ เก็บข้อมูล และทักษะการ วิเคราะห์ข้อมูล	ดำเนินโครงการ ตามหลักอรรถัตถิ สมบัติของ ผู้บริหาร - สันติสนา (แจ่มแจ้ง) - สมาทปนา (จงใจ) - สมุตเตชนา (แก้แค้น) - สัมปัทสนา (ร้ายแรง)	การควบคุมให้งาน ดำเนินไปด้วย ความเรียบร้อย โดยจัดการประชุม และทำการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกันอย่าง สม่ำเสมอ
ปลายน้ำ	การหาแหล่ง และ วิธีการเผยแพร่ งานวิจัย ผู้บริหาร ต้องมองเห็นแหล่ง ในการเผยแพร่	การมอบหมายงาน เขียนรายงานการวิจัย และ/หรือ การ นำเสนอ กระจายอำนาจ โดยมี บรรณาธิการคอย รวบรวมเนื้อหา	การฝึกอบรมด้านการ เขียนรายงาน และ/หรือ ทักษะการนำเสนอ งานวิจัย		

สรุป

หลักของพุทธศาสตร์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้ในการบริหารโครงการวิจัยด้วยเหตุผลที่ว่ามีความเป็นวิทยาศาสตร์ และกล่าวถึงความดีงาม ซึ่งมีความสำคัญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์ การบริหารแนวพุทธศาสตร์ได้นำเสนอแนวทางในการบริหารโครงการวิจัยแนวพุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมใน 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) หลักธรรมทั่วไปในองค์การวิจัย และ 2) พุทธวิธีบริหารโครงการวิจัย สำหรับหลักธรรมทั่วไปในองค์การวิจัย ประกอบไปด้วยหลักธรรมของผู้บริหารโครงการวิจัยแนวพุทธ ที่ประยุกต์บริบทของผู้บริหารโครงการวิจัยกับหลักของผู้นำแนวพุทธ 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ผู้นำสูงสุด นำเพื่อสันติสุขของมวลมนุษย 2) ผู้นำมาประสานให้พากันไป 3) ผู้นำประสานคนภายในดุลยภาพแห่งธรรม 4) ผู้นำที่ดี ได้ทั้งคนได้ทั้งงานโดยไม่เสียหลักการ 5) ผู้นำที่แท้ เป็นสื่อที่แสดงตัวของธรรม 6) ผู้นำ สื่อสารให้ผู้รับสารรู้เห็นสว่างตา สว่างใจไปด้วยกัน 7) ผู้นำ พัฒนาความต้องการของคน 8) ผู้นำ รู้ทั้งเจ็ดด้านซึ่งทำให้พร้อมที่จะจัดการ และ 9) ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ มองกว้าง คิดไกล และใฝ่สูง และหลักธรรมขององค์การวิจัย ประกอบไปด้วยหลักธรรมที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) มรรค 8 คือ ธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ 2) อิทธิบาท 4 คือธรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ 3) สังคหวัตถุ 4 คือ ธรรมที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

พุทธวิธีบริหารโครงการวิจัย ได้นำพุทธวิธีบริหารโครงการวิจัยทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดการองค์กร 3) การบริหารบุคคล 4) การอำนวยความสะดวก มาใช้ประยุกต์ในบริบทของการบริหารโครงการวิจัยในระดับ 1) ต้นน้ำ: การวางแผนโครงการวิจัย 2) กลางน้ำ: การดำเนินการวิจัย และ 3) ปลายน้ำ: การเขียนรายงานการวิจัย

ในการนำหลักธรรมต่าง ๆ ไปใช้นั้นอาจมีความตีความแตกต่างกันไป เนื่องจากพุทธศาสนามีความเป็นปรัชญา ดังนั้นจึงไม่มีแนวทางใดถูกต้องที่สุด แม้ว่าพุทธศาสนามีความสอดคล้องกับวิทยาศาสตร์เป็นอย่างมากก็ตาม แต่ก็มีมียึดหยุ่นเปิดช่องว่างให้ผู้ที่สนใจนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตน ซึ่งจะสังเกตได้ว่าธรรมส่วนใหญ่ที่นำมาใช้มีความกว้างขวางสามารถนำไปใช้ได้ในทุกขั้นตอนทั้งบริบทของการทำงานทั่วไป และบริบทที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ป. อ. ปยุตโต. (2546). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ป. อ. ปยุตโต. (2548). *ภาวะผู้นำ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สวย.
- ป. อ. ปยุตโต. (2555). *พุทธธรรมฉบับขยาย* (พิมพ์ครั้งที่ 32). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัทสหธรรมิก.
- ประยูร ธมมจิตโต. (2549). *พุทธวิธีบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร ธมมจิตโต. (2553). *วิธีบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย . (ม.ป.ป.). *พระพุทธศาสนากับวิทยาศาสตร์*. [ออนไลน์] เข้าถึงจาก <http://www.mcu.ac.th/mcutrai/menu2/Critical/07.htm>
- ว. วชิรเมธี. (2555). *อริยสัจ TODAY: พระพุทธเจ้าตรัสรู้อะไร ทำไมจึงสำคัญนัก*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิมุตตยาลัย.



การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

Using the Service Quality Model for Health Tourism Entrepreneurs to Support Completed-Aged Society

สมเกียรติ แก้วเกาะสบ้า¹ และ ดวงฤดี อุทัยหอม^{2*}

¹ค.ด. (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา)/ ดร. สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช E-mail: kohsaba@gmail.com

²บม. (MBA)/ ผศ. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

*Corresponding author E-mail: duangrudee2555@hotmail.com

Received: December 7, 2022 / Revised: April 12, 2023 / Accepted: June 6, 2023

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว 3 ประการ คือ สุขภาพร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถึงร้อยละ 15.6 ของรายได้การท่องเที่ยวรวม และยังมีอัตราการขยายตัวสูงถึงร้อยละ 7.5 ต่อปี เป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับการดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ และสังคมของผู้สูงอายุที่ต้องการการดูแลที่ดี การเฝ้าระวังความเสี่ยงด้านสุขภาพ การทำกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนแบบไม่เร่งรีบ และการช่วยเพิ่มความสุขทางจิตใจ การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ประกอบด้วย ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้สอดคล้องกับพฤติกรรม ความต้องการ และลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ 2) ผู้ประกอบการต้องดำเนินกิจการ และให้บริการตามมาตรฐานของศูนย์ Wellness และการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว 3) ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ 3.1) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ 3.2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และถูกต้อง 3.3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า 3.4) การให้บริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ 3.5) การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการ

คำสำคัญ : โมเดลคุณภาพการบริการ, การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

Abstract

Health Tourism, encompassing physical, mental, and spiritual health services, represents a significant segment of the tourism industry. In 2020, this sector accounted for 15.6% of Thailand's total tourism revenue, demonstrating a substantial annual growth rate of 7.5%. Particularly important for the elderly population, Health Tourism offers comprehensive care, health risk surveillance, leisurely activities, and the opportunity to enhance overall well-being. This paper proposes a service quality model for health tourism entrepreneurs to cater to an aging society. The model emphasizes three key areas: 1) Entrepreneurs should design health tourism activities that align with the behaviors, needs, and physical attributes of the elderly; 2) Operations and services

should comply with wellness center and health services tourism standards; 3) Tourism activities should adhere to service quality criteria encompassing five domains: 3.1) Building customer trust; 3.2) Ensuring procedures are appropriate, reliable, and accurate; 3.3) Tailoring services to meet the diverse needs of customers; 3.4) Servicing customers enthusiastically, while offering accurate information, answering questions, and effectively solving problems; and 3.5) Providing a conducive service environment. This model offers a structured approach to optimizing Health Tourism for the elderly population.

Keywords: Service Quality Model, Health Tourism, Completed-Aged Society

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เป็นอันดับต้น ๆ อีกทั้งก่อให้เกิดการสร้างอาชีพและกระจายรายได้ไปสู่ภาคธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทั้งในช่วงก่อนและหลังเกิดวิกฤติโรคติดต่อโควิด-19 เฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักตามจุดประสงค์การท่องเที่ยว คือ (1) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (wellness tourism) เช่น การนวดอบอบหรือประคบสมุนไพร สปาเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ การบริหารถาดัดตน โยคะ การฝึกสมาธิวิปัสสนาหรือพุทธศาสนกิจต่าง ๆ และ (2) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (medical tourism) ที่มีจุดหมายเพื่อรับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลหรือสถานบริการที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่มีมาตรฐานคุณภาพระดับสากล เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้ประเทศไทยเป็นอย่างมาก กิจกรรมทั้งสองประเภทดังกล่าวรวมกันตอบสนองจุดมุ่งหมายของการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน 3 ประการคือ เพื่อดูแลสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และสุขภาพของจิตวิญญาณ จากสถิติ พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 สามารถทำรายได้ร้อยละ 15.6 ของรายได้จากการท่องเที่ยวโดยรวมของประเทศ และยังมีอัตราการขยายตัวที่สูง ประมาณร้อยละ 7.5 ต่อปี แสดงถึงศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2565, น. 25)

ในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยมีประชากรรวม 66.7 ล้านคน โดยที่ประชากรสูงอายุได้เพิ่มจำนวนเป็น 12.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 19 ของประชากรทั้งหมด กำลังจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ภายในปี 2565 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564) สอดคล้องกับสถิติประชากรสัณฐานชาติไทยเดือนกุมภาพันธ์ 2566 พบว่า เป็นผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปถึง 12.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ของประชากรทั้งหมด (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566) และรายงานขององค์การสหประชาชาติที่คาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ. 2593 โดยทวีปเอเชียมีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด จะส่งผลให้สถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย (อัญชนา สมบัติพิบูลย์, 2563) กลุ่มผู้สูงอายุมีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจ ต้องการผ่อนคลายจากความเหงา ว้าเหว่ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะเน้นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนร่างกาย ช่วยเติมความสุขทางจิตใจ การทำกิจกรรมแบบไม่เร่งรีบ มีการเฝ้าระวังความเสี่ยงให้ปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ได้รับการดูแลและการให้บริการที่ดี (ชยพจน์ ลือนันต์, 2565 ; ทศนีย์ นาคเสนีย์, 2561) ดังนั้น คุณภาพการบริการ 5 ด้าน (Crosby, 1979; Kotler & Keller, 2006; Lovelock & Wirtz, 2004; Metters et. al., 2006; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013 อ้างถึงใน นภาพร จันทรฉาย, 2563) ประกอบด้วย (1) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ (2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และถูกต้อง (3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า (4) การให้บริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้ และ (5) การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

ดังนั้น ในบทความนี้จะได้นำเสนอเกี่ยวกับความหมายและประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมาตรฐานคุณภาพ ศูนย์เวลเนส และมาตรฐานคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การวิเคราะห์ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ และนำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ต่อไป

1. ความหมายและประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) เป็นการรวมความหมายของการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพไว้ด้วยกัน มีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเพื่อดูแลสุขภาพ บำบัดรักษาหรือฟื้นฟูสุขภาพ ผสมผสานการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจควบคู่กัน (Laws, 1996; Hofer, Honegger, & Hubeli, 2012; Kim, Boo, & Kim, 2009; นภาพร จันทน์ฉาย, 2563) ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ แล้วแบ่งเวลาส่วนหนึ่งเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมการรักษาฟื้นฟูสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552; กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2564) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักตามจุดประสงค์การท่องเที่ยว คือ (1) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (wellness tourism) เช่น การนวด อบอาบหรือประคบสมุนไพร สปาเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ การบริหารถาดัดตน โยคะ การฝึกสมาธิวิปัสสนา หรือพุทธศาสนิกต่าง ๆ และ (2) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (medical tourism) ที่มีจุดหมายเพื่อรับการรักษายาบาลในโรงพยาบาลหรือสถานบริการที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่มีมาตรฐานคุณภาพระดับสากล

ดังนั้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมการรักษาฟื้นฟูสุขภาพ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (wellness tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และรับบริการใด ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจ ซึ่งมีหลากหลาย อาทิ การนวด การอบสมุนไพร แช่น้ำร้อน ทำสมาธิ หรือการปรับพฤติกรรมบริโภคอาหารและออกกำลังกาย เพื่อให้เหมาะสมกับสุขภาพของแต่ละคน และ (2) การท่องเที่ยวกลุ่มเชิงการแพทย์ (medical tourism) เป็นการท่องเที่ยวในเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ โดยมีจุดหมายเพื่อรับการรักษายาบาลในโรงพยาบาล หรือสถานบริการที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่มีมาตรฐานคุณภาพระดับสากล

2. มาตรฐานของศูนย์เวลเนสและการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

2.1 มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินศูนย์เวลเนส

องค์การอนามัยโลกได้นิยามเวลเนส (wellness) คือ “สภาวะสุขภาพที่เหมาะสมของปัจเจกบุคคลและหมู่คณะ” มีประเด็นสำคัญสองประการ คือ (1) การบรรลุศักยภาพสูงสุดของบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ เศรษฐกิจ และ (2) การดำเนินการตามความคาดหวังของบุคคลในครอบครัว ชุมชน ศาสนสถาน ที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ (WHO, 2001) ส่วนสถาบันสุขภาพแห่งชาติ (National Institute of Wellness) ให้คำนิยามของเวลเนส ว่าเป็น “กระบวนการที่ทำให้ร่างกายเคลื่อนไหว ตลอดจนความตระหนักรู้ของบุคคลในการตัดสินใจเลือกการดำรงชีวิตให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น” โดยที่เวลเนสถูกแบ่งออกเป็น 8 มิติ ได้แก่ ทางร่างกาย อารมณ์หรือจิตใจ สังคม สติปัญญา อาชีวนามัย จิตวิญญาณ การเงิน และสิ่งแวดล้อม (กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2564)

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (2564) ได้ให้ความหมายของ ศูนย์เวลเนส (wellness center) หมายถึง สถานที่ซึ่งผู้รับบริการจะได้เรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัสในวิธีการทำให้ตนเองหรือคนใกล้ชิดหรือครอบครัวมีความสุขที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความเชื่อ จนเกิดความตระหนักรู้ โดยได้รับคำแนะนำคำปรึกษา

หรือได้รับบริการเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคหรือการฟื้นฟูสภาพของร่างกายและจิตใจ กองการแพทย์ทางเลือกได้
จำแนกประเภทของศูนย์เวลเนสเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ที่พักนักท่องเที่ยว ภัตตาคารหรือร้านอาหาร ร้านนวดเพื่อสุขภาพ สปา
เพื่อสุขภาพ และสถานพยาบาล โดยที่แต่ละประเภทจะมีตัวชี้วัดของการประเมินที่แตกต่างกัน แต่มุ่งให้ศูนย์เวลเนสสามารถพัฒนา
กิจการตนเองโดยนำศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่ การแพทย์สมัยใหม่ เวชศาสตร์ความงาม เวชศาสตร์ชะลอวัย การแพทย์แผนไทย
และการแพทย์ทางเลือกอื่นมาบูรณาการดูแลสุขภาพประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น เกณฑ์การประเมินศูนย์เวลเนสประเภทนวด
เพื่อสุขภาพ (wellness massage) รายการตัวชี้วัดตามเกณฑ์ จำนวน 9 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย พื้นที่รับรอง พื้นที่ให้คำปรึกษา
พื้นที่สำหรับให้บริการนวด ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่จำเป็นพร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้
เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์เสริมการให้บริการมีมาตรฐานสะอาดและพร้อมใช้งาน บุคลากร และมีบริการนวดส่งเสริมสุขภาพ
ฟื้นฟูสุขภาพและป้องกันโรคที่สอดคล้องกับความหมายของเวลเนส เป็นต้น

2.2 มาตรฐานการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ออกประกาศเมื่อ 24 มกราคม 2565
เรื่อง “มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว (มอก. เอส 192-2565)” เพื่อใช้ควบคุมดูแล
การให้บริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมาตรฐาน ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ขอรับบริการ
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศเป็นที่ยอมรับ
แก่ผู้ให้บริการทั่วไป (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2565) มีเนื้อหาที่สำคัญโดยสรุปก็คือ

1. คำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

ประกอบด้วย

1.1 การบริการเชิงสุขภาพ หมายถึง การบริการที่ส่งผลให้เกิดความผาสุก (wellness) เช่น การนวด/อาบ/
อบ/ประคบเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ การบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ รวมถึงโปรแกรมการลดน้ำหนัก/ฝึกโยคะ/
ไทเก็ก/สมาธิ

1.2 การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจบริการที่ส่งผลให้เกิดความผาสุกในสถานที่
ท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวใช้บริการ โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก
ตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้

1.3 การบริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ (wellness manual treatments) หมายถึง การให้บริการ
เชิงสุขภาพด้วยหัตถการ โดยอาศัยผู้ให้บริการหัตถการ เช่น การนวดแบบต่าง ๆ อาทิ นวดไทย นวดเท้า นวดน้ำมัน การนวดกดจุด
การขัดตัว การห่อตัว การพอกโคลน

1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก (wellness facilities) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ และข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการ
ให้บริการด้านสุขภาพ บริการเฉพาะที่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้เองหรือโดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานในสถาน
ประกอบการ เช่น อ่างแช่ตัว ห้องอบตัว อุปกรณ์ใช้สำหรับโปรแกรมการลดน้ำหนัก หรือระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจน
ปรัชญาการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อการอยู่ดีมีสุขของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น

1.5 ผู้ประกอบการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการ
เชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว

2. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ข้อกำหนดทั่วไป การบริหารทรัพยากร
ขั้นตอนการบริการ การจัดซื้อ ข้อกำหนดของการบริการ ทรัพย์สินของลูกค้า การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
และการปฏิบัติการแก้ไข ความพึงพอใจของลูกค้า การร้องเรียนของลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการควบคุมเอกสารและ
ข้อมูล

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1991) พบว่า ในการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ สามารถวัดและประเมินได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ ตามหลักเกณฑ์ในการประเมิน 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1) ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง การให้บริการที่มีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกของการปฏิบัติงาน มีการให้บริการที่ตรงตามคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง และการเรียกเก็บค่าบริการถูกต้อง

2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการอย่างรวดเร็ว และทันเวลาที่ ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

3) สมรรถนะ (competence) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตัวอย่างเช่น ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการบริการ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสายงาน

4) ความสะดวก (access) หมายถึง ความสะดวกสบาย และความไม่ยุ่งยากต่อการเข้าถึงหรือใช้บริการ ตัวอย่างเช่น มีสถานที่ตั้งที่สามารถเข้าไปใช้บริการได้สะดวก มีเวลาในการใช้บริการสะดวก

5) ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6) การสื่อสาร (communication) หมายถึง การพูดจาหรือการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจของผู้รับบริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การอธิบายค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

7) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือขององค์กรมีหลากหลายประการ ตัวอย่างเช่น ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนตัวหรือบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (security) หมายถึง การปราศจากภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยของการบริการ ตัวอย่างเช่น การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

9) การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่ใช้บริการเป็นประจำ

10) ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ตัวอย่างเช่น ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ต่อมามีการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการ และได้นำไปใช้กับธุรกิจการบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จนได้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" (Lovekock, & Wirtz, 2004; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ที่เหลือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการเพียง 5 ประการ คือ

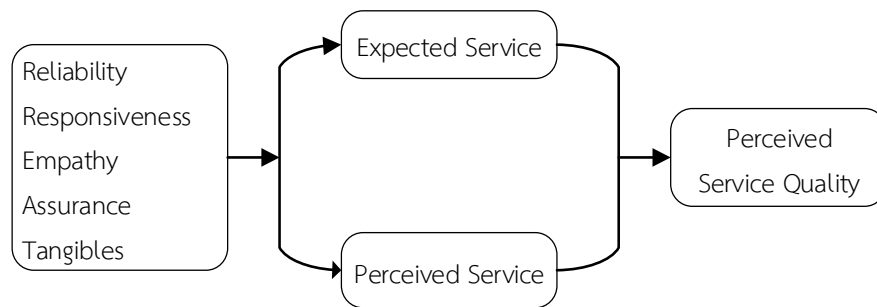
1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับตามที่ต้องการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด และตรงเวลาทุกครั้ง

2) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นอย่างดี 3) การเอาใจใส่ลูกค้า (empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าสถานบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสาร และเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ มีทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ว่ามีความมั่นคงปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

5) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้มองเห็นความพร้อมของพนักงานบริการ ความครบถ้วนและทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ หมายรวมถึงรูปแบบของพนักงาน ห้องรับรอง และการจัดสถานบริการ

โมเดลคุณภาพการบริการ (SERVQUAL model) แสดงได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลคุณภาพการบริการ (SERVQUAL model)

ที่มา: Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013)

ส่วนลักษณะของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการตามโมเดลคุณภาพการบริการ 5 องค์ประกอบ สำหรับธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ (Crosby, 1979; Kotler and Keller, 2006; Lovelock and Wirtz, 2004; Metters et. al., 2006; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013 อ้างถึงใน นภาพร จันทรฉาย, 2563) มีรายละเอียด ดังนี้

1) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ (assurance) ประกอบด้วย การมีใบอนุญาตประกอบกิจการ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และอัธยาศัยไมตรี ใส่ใจในปัญหาและความต้องการของลูกค้า แสดงความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้บริการ และให้บริการด้วยความปลอดภัย

2) ความน่าเชื่อถือ หรือการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามที่สัญญาหรือตกลงไว้ (reliability) ประกอบด้วย พนักงานสามารถให้บริการตรงตามที่ตกลงกันไว้ มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม และน่าเชื่อถือ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ มีทักษะที่ดี และให้บริการตามเวลาที่กำหนด

3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า (empathy) ประกอบด้วย มีบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เสนอการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เวลาทำการของสถานบริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่หลากหลาย มีการสอบถามข้อมูลความต้องการของลูกค้าเพื่อปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

4) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) ประกอบด้วย พนักงานมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับและให้บริการ สามารถให้ข้อมูล และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีความตั้งใจและเต็มใจระหว่างให้บริการ สามารถให้บริการและ/หรือ แก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมีพนักงานบริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดทำการ

5) สภาพแวดล้อมที่สามารถรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 (tangibility) ประกอบด้วย พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม สถานบริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม บริเวณโดยรอบถูกสุขลักษณะ การตกแต่งสถานบริการมีรูปแบบชัดเจน เหมาะสม และน่าสนใจ ภายในสถานบริการมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก มีกลิ่นเหมาะสม

ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย แสงไฟและความสว่าง มีความเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ อ่างล้างมือ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย มีความน่าสนใจ สื่อความหมายได้ดี ทำให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

4. พฤติกรรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ

เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนร่างกาย ช่วยเติมความสุขทางจิตใจ ทำกิจกรรมแบบไม่เร่งรีบ มีการเฝ้าระวังความเสี่ยงด้านสุขภาพให้ปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ และต้องการการดูแล และการให้บริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุของ Cohen (1979) ที่แบ่งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- 1) นักท่องเที่ยวแบบที่ต้องการได้รับความสำราญ (recreational tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เน้นความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการ การพักผ่อนทางร่างกาย ความสำราญเพลิดเพลินมากกว่าเรื่องอื่น
- 2) นักท่องเที่ยวแบบที่หลีกเลี่ยงความจำเจ (the diversionary tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และหลีกเลี่ยงจากความจำเจในชีวิตประจำวันทั้งที่บ้านและสถานที่ทำงาน
- 3) นักท่องเที่ยวแบบที่มุ่งหาประสบการณ์ (the experiential tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริง จะสนใจศึกษาสิ่งต่าง ๆ ในระหว่างการเดินทาง เพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริงจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส
- 4) นักท่องเที่ยวแบบที่ต้องการสัมผัสกับคนท้องถิ่น (the experimental tourists) มีลักษณะที่เด่นชัดคือ ชอบติดต่อกับคนท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนท้องถิ่น
- 5) นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (the existential tourists) นักท่องเที่ยวจะฝังตัวอยู่กับแหล่งท่องเที่ยวเป็นเวลานานเพื่อใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตเดียวกับคนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตัวในชีวิตประจำวัน การรับประทานอาหาร หรือ การพยายามพูดภาษาท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มาฝังตัวอยู่กับชาวบ้านในชุมชนต่าง ๆ ของประเทศไทย เช่น เชียงใหม่ หนองคาย กาญจนบุรี พัทธยา ชลบุรี เป็นต้น

ถัดมา ศรีอัมพรเอกกุล และ ธีระวัฒน์ จันทิก (2561) จึงได้สรุปพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไว้ ดังนี้

- 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเน้นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงดึงดูดใจให้ไปเที่ยวชมเพื่อสัมผัสความรู้สึกได้แบบยาวนาน เนิบช้า หรือไม่เร่งรีบ ควรเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่มาก แหล่งท่องเที่ยวมีหลายประเภท ได้แก่ ธรรมชาติ วัฒนธรรม เจินันทนาการ ส่วนความเสี่ยงของการท่องเที่ยว คือ ความเสี่ยงทางด้านการเดินทางที่มีระยะทางค่อนข้างไกล และใช้เวลาเดินทางนาน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนิยมเดินทางท่องเที่ยวแบบกลุ่มหรือหมู่คณะ โดยมีครอบครัวหรือญาติร่วมเดินทางและร่วมตัดสินใจ ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของผู้สูงอายุ คือ ไม่สามารถเดินทางโดยลำพังได้
- 3) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการความสะดวกสบายระหว่างการทำกิจกรรมมากกว่าความหรูหราของสถานที่ เช่น ถนนต้องมีความลาดชันน้อย เรียบ และสามารถจอดรถขึ้นได้ ด้วยข้อจำกัดทางร่างกายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนั้นระยะทางในการเที่ยวชมไม่ควรเกินครึ่งชั่วโมงต่อรอบ หรือจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบครึ่งวัน ต้องมีเวลาให้พักระหว่างการเคลื่อนที่จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง
- 4) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการความปลอดภัย ทั้งในส่วนของการทำเลที่ตั้งของเมือง ที่พัก และแหล่งท่องเที่ยว ครอบคลุมไปถึงความปลอดภัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่นำเที่ยวควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล มีจุดบริการด้านสุขภาพในสถานที่ท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ เน้นการให้บริการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี

ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยผู้สูงอายุมีความยินดีที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเพื่อแลกต่อการบริการที่ดีเป็นพิเศษ

5) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการอาหารเพื่อสุขภาพ แหล่งท่องเที่ยวควรนำเสนอจุดเด่นของอาหารท้องถิ่นที่หลากหลาย รวมทั้งมีสินค้าของที่ระลึกที่ผลิตโดยชุมชนให้ได้เลือกซื้อไปเป็นของที่ระลึกแก่บุคคลอื่น

ศจี วิสารทจี (2554) และ นันทวัชร ชี้อตรง (2564) ได้เสนอรูปแบบกิจกรรมที่สามารถนำมาใช้กับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุชาวไทย แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านร่างกาย เช่น โยคะ ลีลาศ แอโรบิก วิ่งเหยาะ เดินเร็ว รำมวยจีน รำไม้พลอง ไทเก็ก เปตอง การนวด การอบสมุนไพร เต้นรำ ฟิลาทิส อาบน้ำแร่ วารีบำบัด การฝึกกายบริหาร ท่าฤๅษีดัดตน ทำอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร

2) กิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม เช่น การทำบุญ ฟังธรรม ฟังเทศน์ การบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม ชมสถาปัตยกรรม/ศิลปกรรม โบสถ์ วิหาร ศึกษาประวัติศาสตร์วัฒนธรรม

3) กิจกรรมเสริมทักษะทางปัญญา เช่น การเล่นเกม จับคู่รูปภาพ การอ่านหนังสือ เล่นหมากฮอส หมากกรุก การถ่ายภาพ การใช้อินเทอร์เน็ต

4) กิจกรรมเพื่อความบันเทิง เช่น การร้องเพลง การฟังเพลง การชมภาพยนตร์ ชมละครเวที ดนตรีบำบัด เต้นประกอบจังหวะดนตรี

5) กิจกรรมส่งเสริมสังคม เช่น การพบปะสังสรรค์ตามโอกาสต่าง ๆ การพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยนความเห็นตามเทศกาลวันสำคัญ รวมถึงการทำความสะอาดศาสนสถานในวันสำคัญต่าง ๆ

6) กิจกรรมส่งเสริมความคิด เช่น การทำงานศิลปะ การปั้น การเล่นดนตรี งานช่าง งานฝีมือ ดูแลต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ เย็บปักถักร้อย ทอผ้าจักรสาน การทำยาสมุนไพร การทำเครื่องประดับ วาดภาพ

7) กิจกรรมพักผ่อนร่างกาย เช่น การดุนก ชมธรรมชาติ ชมพิพิธภัณฑ์ นิทรรศการ ซ้อมปิ้ง อ่านหนังสือ ทำอาหาร ดังนั้น กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่หมายรวมถึงการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (wellness tourism) และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (medical tourism) ต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในกลุ่มต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น กิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ได้แก่

1) **กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ** ควรมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมสุขภาพกายและใจ ซึ่งมีหลากหลาย อาทิ การนวด การอบสมุนไพร อาหารสมุนไพร แช่น้ำร้อน ทำสมาธิ ทัวเรลเกษตรธรรมชาติ ทัวเรลแหล่งธรรมชาติ รวมถึงการปรับพฤติกรรมบริโภคอาหาร และการส่งเสริมออกกำลังกายที่เหมาะสมกับสุขภาพของผู้สูงอายุแต่ละคน

2) **กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์** อาทิ การทำศัลยกรรมความงาม การตรวจรักษาโรคของหัวใจ การตรวจสวนหลอดเลือดหัวใจ การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การตรวจหลอดเลือดของหัวใจ การผ่าตัดผ่านกล้องเพื่อลดขนาดกระเพาะอาหาร เป็นต้น

สรุป

บทสรุปของการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

4.1 การพัฒนาโมเดลคุณภาพการบริการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความหมาย และประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินศูนย์เวลเนส โดยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส: การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว (มอก. เอส 192-2565) โดยกระทรวงอุตสาหกรรม พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ และโมเดลคุณภาพการบริการ (SERVQUAL model) แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์

และพัฒนาโมเดลคุณภาพการบริการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้สอดคล้องกับพฤติกรรม ความต้องการ และลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ ที่ต้องการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนร่างกาย เน้นความสำราญเพลิดเพลิน ต้องการแสวงหาประสบการณ์จริงจากแหล่งท่องเที่ยว ต้องการเพิ่มพูนความรู้และความแปลกใหม่ อยากรู้เชิงลึกเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เช่น รากเหง้าประวัติศาสตร์ผนวกกับวิถีชีวิตความเชื่อและคุณค่าของสถานที่ มากกว่าแค่ภาพลักษณ์ภายนอก ต้องการสัมผัสและมีการพูดคุยสนทนากับคนในท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวควรนำเสนอจุดเด่นของอาหารท้องถิ่น รวมทั้งมีสินค้าของที่ระลึกที่ผลิตโดยชุมชนให้ได้เลือกซื้อ ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่ช่วยให้ซึมซับความรู้สึกได้แบบยาวนาน เนิบช้า หรือไม่เร่งรีบ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่มาก ต้องทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายระหว่างการทำกิจกรรม เช่น ถนนต้องมีความลาดชันน้อย เรียบ และสามารถใช้รถเข็นได้ ระยะทางในการเที่ยวชมไม่ควรเกินครึ่งชั่วโมงต่อรอบ หรือจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบครึ่งวัน ต้องมีเวลาให้พักระหว่างการเคลื่อนที่จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยทั้งในส่วนของการทำเลที่ตั้ง บุคคลผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล มีจุดบริการด้านสุขภาพในสถานที่ท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ อาจจะมีบริการอาหารเพื่อสุขภาพ แก่บุคคลอื่น ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมที่สามารถรองรับผู้สูงอายุที่มาเป็นคณะ เพราะผู้สูงอายุนิยมเดินทางท่องเที่ยวแบบกลุ่มหรือหมู่คณะ โดยมีครอบครัวหรือญาติร่วมเดินทาง และร่วมตัดสินใจ

2) ผู้ประกอบการต้องดำเนินกิจการและให้บริการตามมาตรฐานของศูนย์เวลเนสและการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว กล่าวคือ

2.1) เกณฑ์การประเมินศูนย์เวลเนสแยกเป็น 5 ประเภทตามประเภทของศูนย์เวลเนส ได้แก่ ที่พักนักท่องเที่ยว (wellness accommodation) ภัตตาคาร (wellness restaurant) สปาเพื่อสุขภาพ (wellness spa) นวดเพื่อสุขภาพ (wellness massage) และสถานพยาบาล (wellness clinic)

2.2) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ว่าด้วยการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยวเฉพาะในสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว ครอบคลุมสถานประกอบการที่พักที่มีการเพิ่มการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพและสถานประกอบการที่ไม่มีบริการที่พัก ที่ระบุว่าผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวคือ

(1) ข้อกำหนดคุณภาพด้านการบริหารทรัพยากร ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีทักษะความสามารถให้เพียงพอต่อการบริการ บุคลากรต้องไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคผิวหนัง หรือโรคอื่น ๆ ที่น่ารังเกียจ ต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการรวมถึงจัดสภาพแวดล้อมในการดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของการบริการ

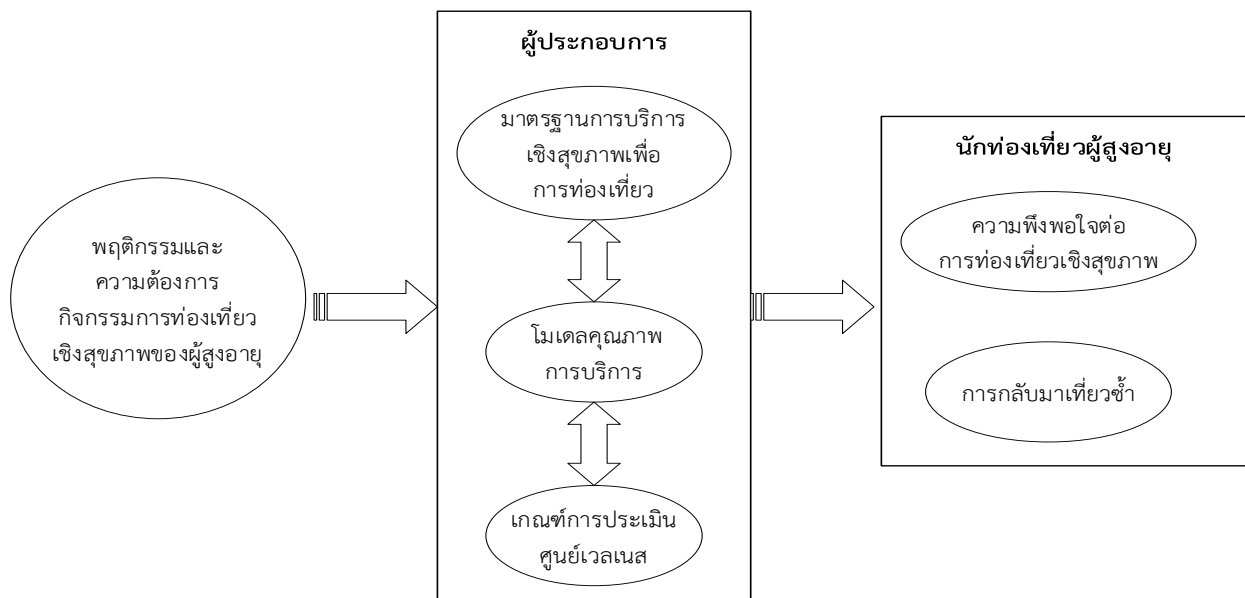
(2) ข้อกำหนดคุณภาพด้านการให้บริการ ผู้ประกอบการต้องวางแผนการบริการและการควบคุมกิจกรรมการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ในแต่ละขั้นตอนของการบริการจนถึงขั้นตอนการส่งมอบสินค้าและบริการให้ลูกค้า มีการสื่อสารกับลูกค้าและทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า ต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยีระบบการบริหารจัดการเพื่อควบคุมเอกสารและข้อมูลการดำเนินการ

3) ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริการ 5 ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยว เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ก็จะมีผลผูกพัน ความภักดีต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและจะกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคตต่อไป ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ (1) ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ ด้วยการมีใบอนุญาตประกอบกิจการ พนักงานมี

ความรู้และทักษะที่เพียงพอในการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ใส่ใจในปัญหาความต้องการ และความปลอดภัยของลูกค้า (2) ให้บริการด้วยขั้นตอนที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และถูกต้องตรงตามที่สัญญาหรือตกลงไว้ในเวลาที่กำหนด ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ (3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า (4) ให้บริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความตั้งใจและเต็มใจระหว่างให้บริการ และมีพนักงานบริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดทำการ (5) จัดสภาพแวดล้อมที่สามารถรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ให้เอื้อต่อการให้บริการ เช่น พนักงานแต่งกายสุภาพ สถานบริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม บริเวณโดยรอบถูกสุขลักษณะ แบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนชัดเจน ตกแต่งสถานบริการทั้งภายนอกและภายในให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย แสงไฟและความสว่างมีความเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ อ่างล้างมือ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่น ป้าย มีความน่าสนใจ สื่อความหมายได้ดี ทำให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

4.2 การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความหมายและประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐานคุณภาพศูนย์เวลเนสและมาตรฐานคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คุณภาพการบริการ และการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ สามารถกำหนดแนวทางการประยุกต์ใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุแล้วนำมาออกแบบการบริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพศูนย์เวลเนสและมาตรฐานคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและเล็งเห็นผลถึงการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2566). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) เดือนกุมภาพันธ์ 2566. UpToDate. Retrieved 26 กุมภาพันธ์ 2566, from <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>
- กรมการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก. (2564). *เกณฑ์การประเมินศูนย์เวชเนส. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.* UpToDate. Retrieved 26 กุมภาพันธ์ 2566, from <https://online.fliphtml5.com/ljivi/rexn/>
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). *สู่เส้นทางสุขภาพสายประเทศไทย. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.* Retrieved from: http://mrd-hss.moph.go.th/mrd1_hss/wp-content/uploads/2021/09/The-Journey-To-Thailand-Health-Tourism-EP.1.pdf
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). *โครงการจัดทำข้อมูลโครงสร้างการลงทุนธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.*
- ชยพจน์ ลือนันต์. (2565). แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 17(1), 147-155.
- ทัศนีย์ นาคเสนีย์. (2561). พฤติกรรม ความคาดหวัง และปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเขตภูมิภาคตะวันตก. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2561 ตามรอยพระบาทพ่อเพื่อสานต่อพระราชปณิธาน 15-16 กุมภาพันธ์. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.*
- นภาพร จันทรฉาย. (2563). *ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ. รายงานการวิจัย. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- นันทวัชร ชื่อดรง. (2564). *การพัฒนากิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุชาวไทย. ปรินญาณพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ). กรุงเทพฯ: คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2564). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2564. UpToDate. Retrieved 26 กุมภาพันธ์ 2566, from https://thaitgri.org/?p=40101*
- ลัดดา ศรีอัมพรเอกกุล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การท่องเที่ยวคุณภาพเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 4(1), 12-28.
- ศจี วิสารทศจี. (2554). *แนวทางการออกแบบศูนย์ส่งเสริมสังคมและนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่เขตทุ่งครุและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2565). *มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว (มอก. เอส 192-2565). กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม. https://www.tisi.go.th/assets/website/pdf/tiss/s192-2565.pdf*
- อัญญา สมบัติพิบูลย์. (2563). *การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารสังคมวิวัฒน์, 11(2), 25-36.*

- Cohen, E. (1979). A phenomenology of tourist experience. *Sociology*, 13(2), 179 - 201.
- Hofer, S., Honegger, F., & Hubeli, J. (2012). Health tourism: definition focused on the Swiss market and conceptualization of health (i) ness. *Journal of Health Organization and Management*, 26(1), 60-80. doi: 10.1108/14777261211211098. PMID: 22524099.
- Kim, Y., Boo, C., & Kim, M. (2009). A framework for health tourism: A case study of Jeju Province in the Republic of Korea (South Korea). *International CHRIE Conference 2009*.
- Laws, E. (1996). Health tourism: a business opportunity approach', in Clift, S. and Page, S.J. (Eds.): *Health and the International Tourist*, Routledge: London and New York, pp. 199-214.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(41), 50.
- WHO. (2001). Mental health: New understanding, new hope. *The World Health Report*. Geneva, World Health Organization.



ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

The Needs to Study Bachelor's Degree at Sukhothai Thammathirat Open University

พีริวิชญ์ รุ่งเจริญ^{1*} และ ณรงค์ฤทธิ์ มีเสมอ²

¹ศศ.บ.(สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา)/ นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและวัดผล

*Corresponding author E-mail: peerawich.run@stou.ac.th

²ศษ.บ.(คอมพิวเตอร์ศึกษา)/ นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและวัดผล E-mail: narongrit.mee@stou.ac.th

Received: May 3, 2023 / Revised: May 30, 2023 / Accepted: June 5, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ประชาชนที่สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2562 ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 661 คน และ 2) อาจารย์ประจำสาขาวิชา 12 สาขาวิชา ๆ ละ 2 คน และบุคลากรใน 3 หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา หน่วยงานละ 2 คน รวม 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์จำนวน 3 ชุด แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับใช้สัมภาษณ์กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ และกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน และแบบบันทึกการสนทนากลุ่มระหว่างการจัดประชุมสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยภาพรวมด้านหลักสูตรพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นทั้งนี้ในประเด็นต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุดตามประเด็นดังกล่าว ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยภาพรวมด้านการศึกษาทางไกลพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกประเด็นทั้งนี้ในประเด็นจัดสอนเสริมทางไกลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุดตามประเด็นดังกล่าว ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยภาพรวมด้านการบริการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากที่สุดทั้งนี้ในประเด็นเกี่ยวกับระบบแจ้งเตือนบนเว็บไซต์มีความต้องการในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน ในทุกประเด็นมีความต้องการระดับมากที่สุด และกลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์และชำระเงิน ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมาก ทั้งนี้ในประเด็นการสมัครนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนผ่านแอปพลิเคชันและควมมีระบบการสอบออนไลน์ มีความต้องการระดับมากที่สุดตามประเด็นดังกล่าว และ 2) ปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาที่นักศึกษาพบมาจากตัวระบบรับสมัครนักศึกษาที่ไม่สะดวกแก่ผู้ใช้งานเท่าที่ควร เช่น ขั้นตอนการสมัครและคำอธิบายประกอบการสมัครที่มีความซับซ้อนและต้องการข้อมูลของนักศึกษามากเกินไป การเลือกแผนการศึกษาต้องเลือกในภายหลังเนื่องจากความไม่พร้อมของข้อมูล ข้อจำกัดในการอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครที่ถูกบังคับด้วยขนาดของไฟล์และระบบชำระเงินที่ไม่สามารถชำระเงินได้ทันที

คำสำคัญ : ความต้องการศึกษาต่อ, ปริญญาตรี, การศึกษาทางไกล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the demand for bachelor's degree level education at Sukhothai Thammathirat Open University, and 2) to analyze the issues and problems associated with student recruitment services via the Sukhothai Thammathirat Open University website. The participants in this research were: 1) a total of 661 Individuals who applied to study at Sukhothai Thammathirat University in the 2019 academic year through the university's website from November 15, 2019, to February 16, 2020. 2) two faculty members from each department and two student services staff members participated in the study, bringing the total number of participants to 30. The research instruments included three sets of online, in-depth interviews with individuals who had either not completed the application or who had completed but not paid, and a group discussion recording form for use during meetings with personnel involved in curriculum development and student services. The validity and reliability of the research instruments were verified. Data were analyzed by calculating averages and performing content analysis. The results can be summarized as follows: 1) The demand for studying at the bachelor's degree level at Sukhothai Thammathirat Open University was high among all sample groups, particularly those who completed their application but did not make a payment. This was consistent across all aspects, including curriculum overview, distance education, and educational services. Notably, there was a high demand for the implementation of an online examination system and improvements in the website's notification system and 2) The majority of problems encountered with the new student admissions service through the website stem from the complexity of the student admissions system, which was found to be inconvenient for users. For instance, the application process and instructions were too complicated and required excessive student information. The study plan selection was also problematic due to the lack of available information. Restrictions on uploading supporting documents, based on file size, and the inability to make instant payments in the payment system were further issues identified.

Keywords: Needs to Study, Bachelor's Degree, Distance Education, Sukhothai Thammathirat Open University

บทนำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ขยายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนทั่วไป โดยใช้ระบบการสอนทางไกลในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษา ซึ่งเปิดสอนหลักสูตร 5 ระดับ ด้วยกัน คือ หลักสูตรปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต หลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร โดยมีสำนักบัณฑิตศึกษา กำกับดูแลรับผิดชอบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในหลักสูตรปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และสำนักทะเบียนและวัดผลโดยฝ่ายรับนักศึกษาเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลรับผิดชอบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร (วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2529) สำหรับการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรีรับสมัครผู้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าขึ้นไป นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ที่มีประสบการณ์การทำงานหลังจบการศึกษาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์สามารถสมัครเข้าเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ โดยกำหนดให้มีการจำหน่ายระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนก่อนทำการเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่ในแต่ละปีการศึกษา และเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่

ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง คือ ภาคการศึกษาต้น และภาคการศึกษาปลาย จากแนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเปิดที่ขยายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนให้มากที่สุด ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล จึงได้อำนวยความสะดวกให้ผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษาใหม่สามารถเข้าถึงในการจัดซื้อจัดหาระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษา และลงทะเบียนเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย 7-ELEVEN BookSmile เว็บไซต์ Shop24 และศูนย์หนังสือ มสธ. ส่วนผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษาใหม่สามารถสมัครได้ตามช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย อินเทอร์เน็ต และการสมัครด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยและศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. 10 แห่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2563; 2564)

ตลอดระยะเวลาการจำหน่ายระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาฯ และรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ผ่านมาพบว่า มีประเด็นปัญหาสถิติการจำหน่ายระเบียบการสมัครในแต่ละปีการศึกษามียอดการจำหน่ายระเบียบการสมัครจำนวนมาก แต่มีจำนวนผู้สมัครเป็นศึกษาน้อย โดยจากสถิติการจำหน่ายระเบียบการสมัครฯ และการรับสมัครนักศึกษาใหม่ 3 ปี ย้อนหลังพบว่า มีผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษาทุกช่องทางเฉลี่ยประมาณร้อยละ 44 ของจำนวนระเบียบการสมัครที่จำหน่ายได้ ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลจึงมีความต้องการศึกษาว่าเหตุใดผู้สนใจที่สั่งซื้อระเบียบการสมัครอีกร้อยละ 56 จึงไม่ตัดสินใจสมัครเรียนกับทางมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากแนวทางเดิมการจำหน่ายระเบียบการสมัครฯ และการรับสมัครนักศึกษาจะดำเนินการผ่านทางไปรษณีย์เท่านั้น จึงทำให้ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล ไม่สามารถติดต่อกับผู้ที่สั่งซื้อระเบียบการสมัครได้ ดังนั้นในปี พ.ศ. 2562 ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลจึงได้พัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยร่วมกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด โดยระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้สามารถตอบสนองนโยบายคณะกรรมการปฏิรูปมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้มีการปรับปรุงแนวทางการจัดการศึกษาทางไกลในระดับการศึกษาขั้นปริญญารูปแบบใหม่ที่ได้เพิ่มแผนการศึกษาจาก 1 แผนการศึกษา เป็น 3 แผนการศึกษา คือ แผนการศึกษา ก1 จัดการศึกษารูปแบบเดิม ใช้การสอบไล่ปลายภาคในการประเมินผลการเรียนรู้เนื้อหาชุดวิชาหน่วยที่ 1-15 แผนการศึกษา ก2 จัดการศึกษาโดยใช้การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาคในการประเมินผลการเรียนรู้ และแผนการศึกษา ก3 จัดการศึกษาแบบกิจกรรมร่วมเรียนรู้ โดยมีกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค โดยได้เริ่มดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562 ผ่านระบบนี้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563

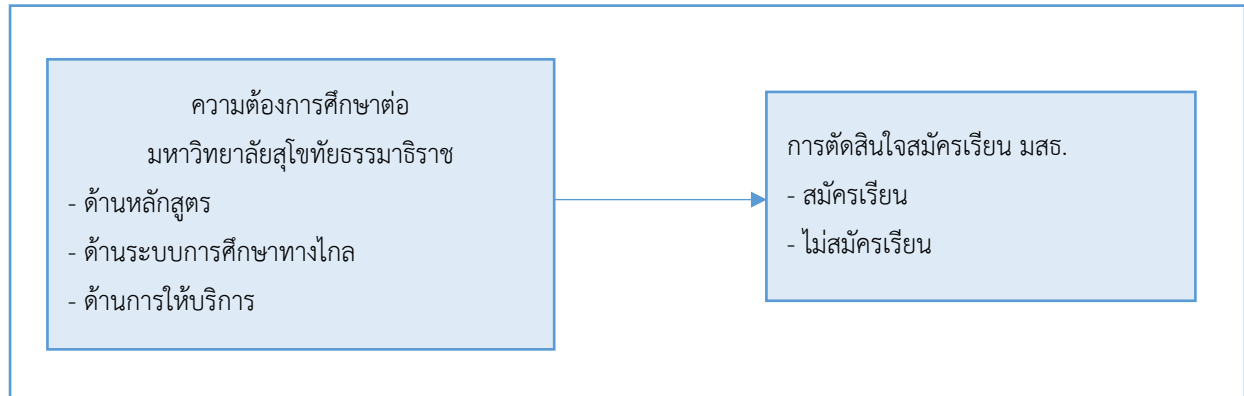
จากที่กล่าวมา ฝ่ายรับนักศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผลจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้สมัครเข้าใช้ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาถึงความต้องการในการศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ การให้บริการ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และความต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในการสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์ โดยผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่สามารถนำไปใช้พัฒนาระบบการรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่สนใจศึกษากับมหาวิทยาลัย ทำให้มีผู้มาสมัครเรียนมากขึ้น ตลอดจนนำไปใช้ปรับปรุงนโยบาย หลักสูตรและการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และตอบสนองกับวิถีชีวิตใหม่ในสังคมยุคปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช และวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ประชาชนที่สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 โดยสมัครช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวน 6,616 คน ซึ่งมีผู้สนใจเข้าใช้บริการระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ จำนวน 6,616 ราย ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยในจำนวนผู้เข้าใช้ระบบนี้สามารถจำแนกข้อมูลการเข้าใช้ระบบได้ออกเป็น 3 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1.1 กลุ่มผู้เข้าใช้ระบบที่ดำเนินการสมัครบนระบบไม่สำเร็จ (ไม่ดำเนินการจนเสร็จสิ้นระบบ) จำนวน 2,316 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบทั้งหมด

1.1.2 กลุ่มผู้เข้าใช้ระบบที่ดำเนินการกรอกข้อมูลใบสมัครพร้อมแนบหลักฐานเอกสารประกอบการสมัครเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บนระบบสำเร็จ แต่ไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียน จำนวน 2,416 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.52 ในจำนวนนี้มีผู้เลือกแผนการศึกษา ก1 อย่างเดียวโดยไม่เลือกแผนการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 1,181 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.88 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ยังไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียนและมีผู้เลือกแผนการศึกษา ก2 และแผนการศึกษา ก3 จำนวน 1,235 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.12 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ยังไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียน

1.1.3 กลุ่มผู้เข้าใช้ระบบที่ดำเนินการกรอกข้อมูลใบสมัครพร้อมแนบหลักฐานเอกสารประกอบการสมัครเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บนระบบสำเร็จ ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและค่าลงทะเบียนเรียนแล้ว จำนวน 1,884 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ในจำนวนนี้มีผู้เลือกแผนการศึกษา ก1 อย่างเดียวโดยไม่เลือกแผนการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 889 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.19 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียนและมีผู้เลือกแผนการศึกษา ก2

และแผนการศึกษา ก3 จำนวน 995 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.81 ของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ชำระค่าธรรมเนียมการสมัครและลงทะเบียนเรียน

1.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชา และบุคลากรในหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา และสำนักคอมพิวเตอร์

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

2.1 ประชาชนที่สมัครเรียน มสธ. ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562 โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยการสุ่มอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) 10% ของประชากรคิดเป็น 661 คน และจำแนกผลตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังนี้

2.1.1 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ จำนวนอย่างน้อย 232 คน

2.1.2 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน จำนวนอย่างน้อย 241 คน

2.1.3 กลุ่มที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงินแล้ว จำนวนอย่างน้อย 188 คน

2.2 อาจารย์ประจำสาขาวิชา 12 สาขาวิชา ๆ ละ 2 คน และบุคลากรในหน่วยงานสำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา และสำนักคอมพิวเตอร์ หน่วยงานละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

3. เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

3.1.1 แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 3 ชุด (แบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก ข) โดยแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาได้แก่ (1) กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ (2) กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน (3) กลุ่มที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน

3.1.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาอุปสรรคและเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเรียนกับ มสธ.

3.1.3 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เป็นแบบบันทึกระหว่างการจัดประชุมสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

3.2 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1 ความตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3.2.2 ความเที่ยง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน โดยแยกตามกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ๆ ละ 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง แบบสอบถามกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90 แบบสอบถามกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 แบบสอบถามกลุ่มที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95

4. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

4.1 จัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางอีเมลของกลุ่มตัวอย่าง ที่สมัครผ่านช่องทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

4.2 สัมภาษณ์เชิงลึกกับนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียน มสธ. และประชาชนกลุ่มที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ และกลุ่มที่กรอกสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน จำนวนกลุ่มละ 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเพราะสามารถยืดหยุ่นและกระทำได้โดยง่ายและมีความต่อเนื่องของคำถามสามารถเจาะลึกการตั้งแนวคำถามหลักไว้ก่อนล่วงหน้าเป็นแบบกว้าง ๆ เพื่อให้มีจุดยืนและประเด็นที่ต้องสัมภาษณ์ ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ไม่มีการกำหนดหรือเรียงลำดับหัวข้อคำถาม

4.3 จัดประชุมการสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร การให้บริการนักศึกษา เพื่อตอบสนองกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวน 30 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ด้านหลักสูตร ด้านการศึกษาทางไกล และด้านบริการการศึกษาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลระดับการปฏิบัติตามเกณฑ์ประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา

ประเด็นการทราบถึงข่าวการเปิดรับสมัครนักศึกษาผ่านทางเว็บไซต์จากช่องทางต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มรับทราบจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด ประเด็นสถานที่ที่ใช้บริการระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เลือกที่พักอาศัยของตนเองเป็นสถานที่ที่ใช้บริการระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด ประเด็นสาเหตุในการเลือกสมัครเป็นนักศึกษา มสธ. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เลือกสมัครเป็นนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มากที่สุดเนื่องจาก มีความสะดวก ไม่ต้องเดินทาง ประเด็นการรับรู้ถึงบริการที่ทาง มสธ. จัดให้กับนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มรับทราบถึงบริการการรับลงทะเบียนหลากหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต ธนาคาร ไปรษณีย์ มากที่สุด ประเด็นสาเหตุที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงินและกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน เนื่องจาก สามารถเรียนอยู่ที่บ้าน ไม่ต้องเข้าชั้นเรียน ทำงานควบคู่กับการเรียนได้ มากที่สุด ประเด็นความสนใจที่จะสมัครเรียนกับ มสธ. ในสาขาวิชาต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน สนใจใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการมากที่สุด

1.2 ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พบว่าความต้องการทางด้านหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น ทั้งนี้ในประเด็นมหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องที่กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุด

ความต้องการทางด้านการศึกษาทางไกล กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น ทั้งนี้ในประเด็นจัดสอนเสริมทางไกลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Live, Microsoft Teams ที่กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงินมีความต้องการระดับมากที่สุด

ความต้องการด้านบริการการศึกษา กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมากทั้งนี้ในประเด็นเกี่ยวกับการมีระบบการตรวจสอบบริการต่าง ๆ เช่น การส่งเอกสารการสอน สถานที่สอบ การเข้าอบรมต่าง ๆ บนเว็บไซต์มีความต้องการระดับมากที่สุด กลุ่มกรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน มีระดับความต้องการมากที่สุดในทุกประเด็น และกลุ่มกรอกข้อมูลสมบูรณ์และชำระเงิน ส่วนใหญ่มีความต้องการระดับมาก ทั้งนี้ในประเด็นระบบการรับสมัครนักศึกษาใหม่และลงทะเบียนเรียนผ่านโปรแกรมสื่อสารในโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) และมีระบบการสอบออนไลน์มีความต้องการระดับมากที่สุด

1.3 ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยได้และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ

ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเรียนได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน สาเหตุหลักที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่สามารถทำการสมัครเรียนกับทางมหาวิทยาลัยได้นั้นเนื่องจาก 1) ความไม่พร้อมทางด้านทุนทรัพย์ 2) ความไม่เข้าใจเชิงระบบ ทั้งในระบบการสมัคร วิธีการลงทะเบียนเรียน และขั้นตอนในการชำระเงิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้ให้ข้อเสนอแนะมีหลายประเด็นด้วยกัน สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) มีความต้องการหลักสูตรใหม่ ๆ ที่มีความหลากหลาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการในตลาดงานในอนาคตได้ 2) ควรปรับปรุงระบบการส่งเอกสารการสอนให้รวดเร็วมากขึ้น หรือเปลี่ยนรูปแบบเป็น e-book 3) ควรมีช่องทางการติดต่อกับมหาวิทยาลัยที่หลากหลายมากขึ้นกว่าปัจจุบัน 4) ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนเสริมและพฤติกรรมของผู้สอน และ 5) ระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่นานเกินไปควรปรับให้สั้นลง

1.4 ผลการสรุปการประชุมระดมความคิดเห็นประเด็นความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

จากการจัดประชุมการสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถสรุปประเด็นการประชุมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความต้องการศึกษาต่อ ได้ดังนี้

ประเด็นความต้องการทางด้านหลักสูตร 1) มสธ. ควรเพิ่มหลักสูตรที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน 2) เนื้อหาในหลักสูตรมีทฤษฎีมากเกินไป ควรปรับปรุงให้มีการปฏิบัติมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ 3) ควรมีหน่วยงานสำหรับรวบรวมข้อมูลนักศึกษา และส่งต่อไปกับสาขาวิชาเพื่อนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรอยู่ตลอดเวลา 4) มสธ. ควรวิเคราะห์ความต้องการของตลาด ก่อนที่จะทำการเปิดหลักสูตรใหม่

ประเด็นความต้องการทางด้านการศึกษาทางไกล 1) พัฒนาสื่อการสอนให้เป็นรูปแบบออนไลน์ให้ได้มากที่สุด 2) ขยายฐานการศึกษาให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ 3) ประชาสัมพันธ์ระบบการศึกษาทางไกลและการเรียนการสอน

ประเด็นความต้องการด้านบริการการศึกษา 1) ควรมี application ของ มสธ. โดยเฉพาะ 2) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่ายขึ้น 3) เพิ่มช่องทางตอบปัญหาแก่ผู้สนใจสมัครเรียน 4) ปรับปรุงวิธีการชำระเงินบริการต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

2.1 ผลการวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์

2.1.1 ภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ 1) ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานมากเกินไป 2) ความเสถียรของระบบสมัครเรียนยังไม่ดีเท่าที่ควร 3) ขั้นตอนการสมัครที่ยุ่งยากเกินไป 4) รายละเอียดในการสมัครเรียนมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนในการสมัคร 5) ช่องทางในการชำระเงินน้อยเกินไป

2.1.2 ขั้นตอนและคำแนะนำประกอบการสมัครเรียน 1) การใช้ข้อความบนระบบไม่ชัดเจน 2) เจ้าหน้าที่ Call Center ให้คำแนะนำได้ไม่ดีเท่าที่ควร 3) ขั้นตอนการสมัครมากเกินความจำเป็น 4) ระบบการสมัครไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้เท่าที่ควร

2.1.3 การกรอกข้อมูลวุฒิการศึกษาเพื่อนำมาตัดสินใจเลือกหลักสูตรที่ท่านสามารถสมัครเรียนได้ 1) ขั้นตอนมีความซับซ้อนมากเกินไป 2) ตัวเลือกในการเลือกวุฒิการศึกษาไม่ครบถ้วน 3) ระบบยังสามารถเลือกวุฒิที่ไม่สามารถเรียนในหลักสูตรดังกล่าวได้ 4) ระบบไม่รองรับกับ Device อื่น ๆ นอกจากคอมพิวเตอร์

2.1.4 ระบบการสมัครสมาชิกและยืนยันตัวตนด้วยอีเมล 1) ไม่เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี 2) สมควรเพิ่มช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นตัวเลือกในการยืนยันตัวตน

2.1.5 การเลือกชุดวิชา การเลือกแผนการศึกษา และการเลือกสถานที่จัดสอบ 1) ขั้นตอนการเลือกชุดวิชา มีความซับซ้อนในการใช้งาน 2) ขั้นตอนการใช้งานมีความซ้ำซ้อนเช่น เมื่อเลือกชุดวิชาเสร็จแล้ว ต้องทำการรอและเข้ามาดำเนินการเลือกแผนการศึกษาอีกครั้ง 3) อยากให้หน้าจอแสดงผลการเลือกชุดวิชาแสดงวันเวลาสอบตั้งแต่วันที่เลือกหลักสูตร

2.1.6 การอัปโหลดรูปภาพ การอัปโหลดเอกสารการสมัครและการแจ้งสถานะการอัปโหลด 1) ระบบขาดการอธิบายอย่างง่าย เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน 2) ระบบควรรองรับรูปแบบไฟล์และขนาดของภาพที่หลากหลาย 3) อยากให้มหาวิทยาลัยขยายเวลาในการอัปโหลดเอกสารหลังจากที่ปิดรับสมัคร 4) มหาวิทยาลัยใช้เอกสารมากเกินไปในการรับสมัคร

2.1.7 การพิมพ์ใบชำระเงิน และการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต 1) ระบบไม่สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ 2) หลักฐานการชำระเงินไม่แสดงข้อมูลรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ 3) สมควรยกเลิกค่าธรรมเนียมการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต 4) ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายมากขึ้น

2.1.8 การตรวจสอบสถานะการสมัครเป็นนักศึกษา 1) ใช้เวลานานในการตรวจสอบเอกสาร 2) ระบบแจ้งสถานะการสมัคร ใช้เวลานานในการอัปเดตและตรวจสอบยากเนื่องจาก ไม่แจ้ง Timeline 3) เห็นสมควรให้แจ้งสถานะการสมัครอย่างต่อเนื่องว่าอยู่ที่ขั้นตอนใด ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้สมัครระบุไว้ 4) หน้าจอ Interface ใช้งานยากจุดสังเกตสำคัญน้อยเกินไป

2.2 ผลการสรุปการประชุมระดมความคิดเห็นประเด็นภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษาช่องทางอินเทอร์เน็ต

จากการจัดสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถสรุปประเด็นการประชุมที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษาช่องทางอินเทอร์เน็ต ได้ดังนี้ 1) บนระบบรับสมัครมีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่ซับซ้อนเกินไป 2) จัดทำระบบการสมัครที่ตอบโต้กับผู้ไม่ชำนาญการใช้เทคโนโลยี 3) เห็นควรทดสอบระบบให้สามารถทำการสมัคร 1 ครั้ง ควรไม่เกิน 15 นาที ก่อนการเปิดรับสมัคร 4) ควรมี link

สำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ เช่น โครงการต่าง ๆ ที่ให้การช่วยเหลือในด้านนี้ 5) เห็นสมควรให้มหาวิทยาลัยเปิดรับสมัครนักศึกษาตลอดเวลาทั้งปี โดยทางมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดภาคการศึกษาให้แก่ผู้สมัคร 6) เห็นสมควรให้มีคู่มือการสมัครผ่านช่องทางเว็บไซต์ 7) เพิ่มวิธีการในการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัย

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำประเด็นที่สำคัญมาสรุปและอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.1 ด้านหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อความต้องการทางด้านหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน คือกลุ่มที่ยังไม่ทำการตัดสินใจสมัครเรียนกับ มสธ. ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องมากที่สุด ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์และชำระเงิน คือกลุ่มที่ตัดสินใจสมัครเรียนกับ มสธ. แล้ว

มีความต้องการหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตได้มากที่สุด ในส่วนของตัวแทนบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็นได้ให้ข้อเสนอแนะด้านหลักสูตร ดังนี้ มสธ. ควรมีหน่วยงานที่ดูแลด้านข้อมูลนักศึกษาเพื่อประกอบ การพัฒนาหลักสูตร มสธ. ควรมีหน่วยงานที่จริงจังในการพัฒนาหลักสูตร ไม่ควรให้เป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่มีภาระหน้าที่ในการสอนมากพออยู่แล้ว ควรศึกษาถึงความต้องการที่ลูกค้าต้องการอะไรในการปรับหลักสูตร เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทางด้านหลักสูตร นั้น แสดงให้เห็นถึงมุมมองของกลุ่มที่ยังไม่ทำการตัดสินใจสมัครเรียนกับ มสธ. ว่า ณ ปัจจุบันที่ทาง มสธ. เปิดสอน ถึง 12 สาขาวิชา แต่หลักสูตรต่าง ๆ บางหลักสูตรอาจมีความล้าสมัยไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ได้เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้ตรงกับความต้องการด้านหลักสูตร คือ ควรเพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

สาเหตุของการเปิดหลักสูตรใหม่แต่ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้นั้น เนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้พัฒนาหลักสูตรกับกลุ่มเป้าหมาย สาเหตุอาจจะมาจากความไม่พร้อมของข้อมูลในการที่จะนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ ภาระงานของอาจารย์ที่มากเกินไป หรือ มสธ. ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหน้าที่ในการพัฒนาหลักสูตรอย่างจริงจัง ซึ่งต้องหาแนวทางการแก้ไขต่อไป

1.2 ด้านการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อความต้องการด้านการศึกษาทางไกล กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงออกถึงความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนปัจจุบันมากที่สุด ในส่วนของตัวแทนบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็นได้ให้ข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การเสนอให้จัดทำเอกสารการสอนเป็นรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) การจัดตั้งชุมชนนักศึกษานระบบ Social Media ต่าง ๆ

ตามที่ กาญจนา วัฒนสุนทรและรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2548) ได้ทำวิจัยพบว่า ด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย สื่อที่นักเรียนต้องการให้ใช้ประกอบการเรียนการสอนลำดับที่ 1 คือสื่อสิ่งพิมพ์ แต่ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม และบุคลากรของ มสธ. เองก็มีมุมมองต่อรูปแบบวิธีการศึกษาที่เปลี่ยนไป จะเห็นได้ว่า ณ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีอิทธิพลต่อวิถีการดำเนินชีวิตเรามากกว่าในอดีต ซึ่งส่งผลให้การดำเนินชีวิตในหลาย ๆ ด้านนั้นเปลี่ยนไป ระบบการศึกษาเองก็เป็นอีกหนึ่งอย่างที่ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกันเนื่องจากสังคมปัจจุบันมีการยอมรับและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ควบคู่ไปกับการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับที่ ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าขั้นตอนการยอมรับเทคโนโลยีขั้นที่ 5 คือการปฏิบัตินำไปใช้จริง ซึ่งบุคคลยอมรับวิทยากรใหม่ ๆ ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์แล้ว มหาวิทยาลัย

เองก็ต้องปรับตัวตามกระแสความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต และดำเนินตามปณิธานของมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง

1.3 ด้านการบริการการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อความต้องการด้านบริการการศึกษา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริการนักศึกษามากที่สุด ในส่วนของตัวแทนบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่เข้าร่วมการประชุมระดมความคิด ได้ให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง เช่น ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาผ่าน Socialmedia ต่าง ๆ ควรพัฒนา Application ของมหาวิทยาลัย ควรพัฒนาระบบติดตามนักศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเรียนจนจบการศึกษา เป็นต้น

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออกถึงความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารถึงแม้ว่าทางมหาวิทยาลัยเองนั้นก็ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นอีกช่องทางในสื่อสารกับนักศึกษาแล้วก็ตาม แต่สิ่งที่แสดงออกผ่านผลการวิจัยทำให้พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังมีความต้องการในการบริการการศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มหาวิทยาลัยแก้ไขด้านการบริการมีหลากหลายปัญหาด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารการสอนและไม่สามารถติดตามสถานะเอกสารได้ ปัญหาเรื่องช่องทางการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัย ปัญหาเรื่องการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัย ส่งผลถึงความคลาดเคลื่อนในการติดต่อได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจจะส่งผลเสียกับทั้งตัวนักศึกษาและทางมหาวิทยาลัยเองได้ในอนาคต ถ้ายังไม่มีแนวทางการแก้ไขที่ถูกต้องและยั่งยืน

2. ปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นปัญหาด้านการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ด้วยรูปแบบคำถามปลายเปิด ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้เว็บไซต์รับสมัครนักศึกษา จุดแข็งของระบบและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

2.1 ภาพรวมของระบบรับสมัครนักศึกษา จากผลวิจัยพบว่า มีทั้งคำชมและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะผ่านประสบการณ์การใช้งานระบบรับสมัครด้วยตนเอง

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่าในกลุ่มผู้ที่มีความเข้าใจพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับหนึ่งมองว่าระบบการรับสมัครนักศึกษา ณ ตอนนี้เป็นระบบที่สะดวกขึ้นกว่าระบบก่อนหน้านี้เป็นอย่างมากตอบโจทย์แก่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้รับความสะดวกสบายในการสมัครเป็นนักศึกษาที่ไม่สะดวกในการเดินทางเป็นอย่างยิ่ง แต่ในกลุ่มที่ไม่มีความชำนาญพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ยังมองว่าระบบอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้งานค่อนข้างยาก ไม่ตอบโจทย์กับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเท่าที่ควร ตัวอย่างเช่น จำนวนข้อมูลที่มากเกินไปความซับซ้อนของระบบ วิธีการในการใช้ระบบแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

2.2 ขั้นตอนการสมัครและคำอธิบายประกอบการรับสมัคร จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกัน ที่พูดถึงขั้นตอนในการสมัครเรียนว่ามีความซับซ้อนในการสมัครมากเกินไป ระบบต้องการข้อมูลในการสมัครแต่ละครั้งมากเกินไป และในส่วนของคำอธิบายประกอบการสมัครส่วนใหญ่เป็นคำอธิบายในรูปแบบตัวอักษรแทบทั้งหมด ซึ่งยากต่อการทำความเข้าใจ เพราะในบางหัวข้อบนเว็บไซต์เลือกใช้คำที่มีความเป็นทางการมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนในการสมัครได้

จากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบนั้น สาเหตุส่วนใหญ่เนื่องจากการต้องการข้อมูลของผู้สมัครเป็นนักศึกษามากเกินไป ความจำเป็น เช่น สถานภาพ รายได้ แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการศึกษา เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่จำเป็นที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ในการเริ่มต้นสมัคร ควรที่จะร้องขอเฉพาะข้อมูลสำคัญที่ใช้สำหรับการสมัครเท่านั้น และในส่วนของคำอธิบายในเว็บไซต์ได้มีการทำขั้นตอนประกอบการสมัครที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายแล้ว อาจจะด้วยปัญหาของการกรอกข้อมูลที่มากเกินไปความจำเป็นหรืออาจจะด้วยทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ของตัวผู้สมัครเองที่ทำให้ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้ระบบ ซึ่งในอนาคตจำเป็นจะต้องหาแนวทางการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้สนใจสมัครเรียนต่อไป

2.3 การเลือกชุดวิชาและแผนการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มได้ให้ทั้งคำชมถึงตัวระบบที่มีความครบถ้วนของข้อมูล สามารถทำความเข้าใจได้ด้วยตนเองและได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาที่พบในการใช้งาน ขั้นตอนดังกล่าว 2 ส่วนด้วยกัน (1) การเลือกชุดวิชา พบถึงปัญหาความซับซ้อนของตัวระบบ ตัวระบบไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเท่าที่ควร พบข้อบกพร่องของระบบ เช่น ระบบแสดงชุดวิชาที่ไม่ได้บรรจุอยู่ในหลักสูตร เป็นต้น (2) การเลือกแผนการศึกษา พบถึงปัญหาขั้นตอนและช่วงเวลาในการเลือกแผนการศึกษา ระบบไม่สามารถเลือกแผนการศึกษาพร้อมกับการเลือกชุดวิชาได้ จำเป็นจะต้องล็อกคีย์เพื่อเข้ามาเลือกแผนการศึกษาหลังจากที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา และปัญหาช่วงเวลาที่ส่อคล้อยกันระหว่างการเลือกแผนการศึกษาและการรับสมัครนักศึกษา คือ ผู้สมัครถ้าสมัครเรียนหลังจากการปิดการเลือกแผนการศึกษาจะไม่สามารถดำเนินการเลือกแผนการศึกษาได้

จากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบนั้น ในส่วนของการเลือกชุดวิชา สาเหตุเนื่องจากช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้งานระบบ เป็นช่วงเริ่มต้นที่ฝ่ายรับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบรับสมัครนักศึกษาได้รับความร่วมมือกับบริษัท เคนเตอร์เซอร์วิส ในการพัฒนาระบบรับนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดข้อบกพร่องดังกล่าวในช่วงแรกของการเปิดใช้งานระบบ แต่ ณ ปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนดังกล่าว และพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจสมัครเป็นนักศึกษา และในส่วนของการเลือกแผนการศึกษา ตัวระบบรับสมัครได้ถูกออกแบบมาให้รองรับกับการเลือกแผนการศึกษาควบคู่ไปกับการเลือกชุดวิชา แต่เนื่องจากความไม่พร้อมของมหาวิทยาลัยในการส่งรายชื่อชุดวิชาที่สามารถเลือกแผนการศึกษา ก2 และ ก3 ทำให้ฝ่ายรับนักศึกษาไม่สามารถที่จะนำข้อมูลเข้าระบบและให้ผู้สมัครทำการเลือกแผนการศึกษาพร้อมกับการเลือกชุดวิชาได้ ส่งผลให้ผู้สมัครจำเป็นต้องเลือกแผนการศึกษาในภายหลัง ในส่วนของปัญหาเรื่องการปิดการเลือกแผนการศึกษาก่อนการปิดรับสมัครนักศึกษา สาเหตุมาจากความจำเป็นที่จะต้องรวบรวมข้อมูลผู้สมัครเป็นนักศึกษาที่ได้ทำการเลือกแผนการศึกษา ก2 และ ก3 และส่งต่อกิจกรรมจัดสอบเพื่อวางแผนการดำเนินการจัดสอบต่อไป แต่ด้วยความประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการขยายเวลารับสมัครนักศึกษาออกไป ส่งผลให้ผู้สมัครที่ทำการสมัครหลังจากการปิดระบบเลือกแผนการศึกษาได้รับผลกระทบดังกล่าวเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น

2.4 การอัปโหลดไฟล์ภาพประกอบการสมัคร จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3กลุ่ม พบปัญหาในขั้นตอนดังกล่าว ปัญหาที่พบได้แก่ ข้อจำกัดของชนิดของไฟล์ภาพที่ใช้ในการอัปโหลดต้องเป็นไฟล์ .JPEG เท่านั้น ขนาดของไฟล์ภาพที่ระบบกำหนดให้สามารถอัปโหลดได้ไม่สอดคล้องกับขนาดไฟล์ภาพค่าเริ่มต้นของโทรศัพท์มือถือผู้สมัคร จำนวนเอกสารที่ผู้สมัครต้องทำการอัปโหลดมากเกินไป จากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบ เนื่องจากในช่วงแรกของการเปิดระบบรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทางผู้พัฒนาเล็งเห็นถึงขนาดพื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่มีอย่างจำกัด ส่งผลให้การออกแบบระบบการอัปโหลดมีข้อจำกัดในเรื่องของประเภทไฟล์ภาพและขนาดของไฟล์ภาพที่สามารถทำการอัปโหลดได้ ซึ่งถ้าไฟล์ภาพของผู้สมัครมีขนาดมากเกินไปอาจจะส่งผลถึงปริมาณพื้นที่จัดเก็บที่ไม่เพียงพอและกระทบกระบวนการทำงานของผู้ที่รับผิดชอบ แต่ทางฝ่ายรับนักศึกษาได้แก้ปัญหาโดยการพัฒนาลิงค์สำหรับการปรับขนาดรูปภาพเพื่อความสะดวกในการอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครนักศึกษา ในประเด็นจำนวนเอกสารที่ต้องทำการอัปโหลดมากเกินไป ที่ผ่านมาจากฝ่ายรับนักศึกษาประสบปัญหาการติดตามทวงถามเอกสารจากนักศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากนักศึกษาบางรายหลังจากได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาแล้วปรากฏว่าไม่สามารถติดตามทวงเอกสารที่โอนไปก่อนขึ้นทะเบียนได้ทำให้เกิดผลกระทบไปยังหลายหน่วยงานด้วยกัน จึงเป็นที่มาถึงการเรียกเอกสารประกอบการสมัครตั้งแต่เริ่มต้นการสมัคร

2.5 ระบบการชำระเงิน จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาในขั้นตอนดังกล่าวปัญหาที่พบได้แก่ ระบบไม่สามารถส่งพิมพ์ใบชำระเงินได้ ช่องทางการชำระเงินน้อยเกินไป มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตพิจารณาผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบ ในระบบการชำระเงิน ประเด็นระบบไม่สามารถส่งพิมพ์ใบชำระเงินได้มีหลายสาเหตุด้วย เช่น ความเสถียรของระบบ ณ ช่วงเวลาที่ผู้สมัครส่งพิมพ์ใบชำระเงิน ความเข้าใจของตัวผู้สมัครในขั้นตอนการส่งพิมพ์ใบชำระเงิน เป็นต้น ประเด็นช่องทางสำหรับการชำระเงินน้อยเกินไปนั้น เนื่องจากเป็นข้อตกลงระหว่าง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ว่าด้วยเงื่อนไข บริษัทจะดำเนินการจัดทำระบบรับสมัครนักศึกษาให้แก่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ และควบคุม ช่วยเหลือ ดูแลระบบเป็นเวลาทั้งสิ้น 5 ปี แต่ทางมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชจำเป็นต้องให้ผู้สมัครชำระเงินผ่านช่องทางที่บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด กำหนด เท่านั้น ในประเด็นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต นั้นเนื่องจาก เป็นข้อตกลงของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่กำหนดช่องทางการชำระเงินการที่นักศึกษาต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นสิทธิของทางบริษัทในการที่จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ทางมหาวิทยาลัยไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าว

3. สาเหตุและปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเป็นนักศึกษาได้

สาเหตุและปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถสมัครเป็นนักศึกษาได้ จากการวิจัยพบว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครไม่สมบูรณ์และกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลการสมัครสมบูรณ์แต่ไม่ชำระเงิน ตัดสินใจไม่สมัครเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช มาจากสาเหตุหลัก คือ ความไม่พร้อมทางด้านทุนทรัพย์ อาจจะมีปัญหาส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง หรือการไม่ทราบถึงโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยให้การช่วยเหลืออยู่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นข้อเสนอแนะที่มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ทั้งในด้านหลักสูตร ด้านการศึกษาทางไกล ด้านการบริการการศึกษาและพัฒนาระบบบริการรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้สนใจสมัครเรียนในอนาคตได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 พัฒนา Application มหาวิทยาลัยควรมี Application อย่างเป็นทางการที่ครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าปัจจุบัน Smartphone เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วและทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งตัว Application เองก็จะเป็นตัวแทนสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยกับประชาชนเช่นกัน โดยการพัฒนา Application เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ควรที่จะรวดเร็ว ครอบคลุม และถูกต้อง จึงควรประกอบไปด้วยระบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ระบบการประชาสัมพันธ์ ระบบควรมีการนำเสนอข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ เช่น วันที่เปิดรับสมัคร ประกาศตารางสอบ รายละเอียดของแต่ละสาขาวิชา เป็นต้น เพื่อให้เป็นแนวทางในการตัดสินใจสมัครเรียนของผู้ที่สนใจที่จะสมัครเรียนกับมหาวิทยาลัย

1.1.2 ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ เนื่องจากระบบปัจจุบันที่ทางฝ่ายรับนักศึกษาใช้อยู่ เป็นระบบที่ถูกออกแบบจากหน่วยงานภายนอก ทำให้เมื่อประสบปัญหาในเชิงระบบทางฝ่ายรับนักศึกษาไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยตนเองจำเป็นต้องประสานงานไปยังทีมงานผู้ดูแลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้า และขาดความต่อเนื่องในการใช้งานของผู้สมัครเรียน หากแต่มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาระบบดังกล่าวด้วยตนเอง จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวได้ทันทั่วทั้ง และสามารถพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้สนใจสมัครเรียนได้ตลอดเวลา

1.1.3 ระบบติดตามนักศึกษา ระบบดังกล่าวในที่นี้ หมายถึง ระบบที่จะคอยติดตาม สอบถาม และแจ้งเตือนแก่นักศึกษาอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่น คอยติดตามนักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียนเพราะเหตุใดและแจ้งมายังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ระบบคอยสอบถามความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยต้องการสอบถามนักศึกษาเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาต่อไป การแจ้งเตือน ระบบจะแจ้งเตือนถึงกำหนดการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ เช่น กำหนดการสอบ สถานที่สอบที่ผ่านได้ระบุไว้ วันที่เปิดรับหรือสิ้นสุดการลงทะเบียนเรียน กำหนดการรับปริญญา เป็นต้น

1.1.4 ช่องทางสอบถามให้คำปรึกษา Chatbox online ควรมีช่องทางดังกล่าวไว้สำหรับนักศึกษาและบุคคลภายนอกที่สนใจสมัครเรียนกับทางมหาวิทยาลัย โดยเบื้องต้นควรมีหมวดหัวข้อคำถามใน Chatbox เพื่อที่จะดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในหมวดคำถามนั้นเพื่อความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้งาน

1.1.5 ระบบคำร้องออนไลน์ คือ ระบบสำหรับนักศึกษาที่มีความประสงค์ จะทำการยื่นคำร้องต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น คำร้องทั่วไป คำร้องเปลี่ยนที่อยู่ คำร้องขอเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล คำร้องขอย้ายสังกัดวิชา คำร้องขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น โดยระบบจะถูกออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งานจัดหมวดหมู่หัวข้อคำร้องอย่างชัดเจนสามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบได้ มีระบบสถานะแจ้งเตือนว่าทางมหาวิทยาลัยได้รับคำร้องและเอกสารประกอบเรียบร้อยแล้ว

1.1.6 ระบบแจ้งเตือนการติดตามสถานะเอกสาร ระบบดังกล่าว มีหน้าที่สำหรับแจ้งเตือนสถานะเอกสารต่าง ๆ ของนักศึกษา เช่น เอกสารการสอน บัตรประจำตัวนักศึกษา หนังสือตอบรับการเป็นนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งระบบดังกล่าวจะเริ่มต้นใช้งานเมื่อผู้สมัครได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา และเมื่อมหาวิทยาลัยส่งออกเอกสารต่าง ๆ ไปยังนักศึกษา ระบบจะแจ้งเตือนไปยังนักศึกษาถึงสถานะเอกสารว่าอยู่ในขั้นตอนใด และมีเลขที่ติดตามเอกสารประกอบ

1.2 พัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษา หลังจากการเปิดระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ได้รับการพัฒนาจากบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และการทำวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานต่อไปในอนาคต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 ระบบต้องเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน จากปัญหาขั้นตอนการสมัครที่ซับซ้อน ทางฝ่ายรับนักศึกษาควรนำข้อบกพร่องดังกล่าวไปแก้ไข ในตัวระบบให้มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนแต่ยังคงซึ่งความครบถ้วนของข้อมูล นำข้อคำถามที่ไม่จำเป็นในการสมัครออกจากระบบ และควรทดสอบระบบก่อนทำการเปิดใช้จริง ผู้ใช้งานควรใช้เวลาในการสมัครนักศึกษา 1 ครั้งไม่เกิน 15 นาที

1.2.2 การเลือกชุดวิชาและแผนการศึกษา ควรตรวจสอบความถูกต้องของชุดวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาค การศึกษาในรายละเอียดของชุดวิชาเช่น รหัสชุดวิชา ชื่อชุดวิชา วันที่สอบ ราคาค่าชุดวิชา และตรวจสอบหลักสูตรต่าง ๆ ต้องทำการลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาใดบ้าง ก่อนการเปิดระบบจริง ในส่วนของการเลือกแผนการศึกษา ตัวระบบนั้นรองรับให้สามารถเลือกแผนการศึกษาพร้อมกับการเลือกชุดวิชาได้ แต่อาจจะด้วยปัญหาของแต่ละสาขาวิชาทำให้ไม่สามารถแจ้งรายละเอียดของชุดวิชาว่าเปิดสอนในแผนการศึกษาใดบ้าง ได้ทันตามกำหนดการเปิดรับสมัครนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเข้าไปตรวจสอบถึงปัญหาของแต่ละสาขาวิชาและวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการส่งต่อข้อมูล

1.2.3 คำอธิบายประกอบการสมัคร ควรมีรูปแบบในการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้ระบบสมัครนักศึกษา นอกเหนือจากการอธิบายด้วยข้อความ เช่น จัดทำคลิปวิดีโอประกอบการสมัครลงบน Social media ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงได้ง่าย รูปแบบของคลิปวิดีโอควรเป็นรูปแบบที่ทำความเข้าใจได้ง่ายเนื้อหาไม่ซับซ้อน หรือจัดทำสื่อ Infographic ควบคู่ไปกับแต่ละขั้นตอนของการสมัครบนช่องทางเว็บไซต์ เป็นต้น

1.2.4 วิธีการชำระเงินมหาวิทยาลัยควรหาแนวทางในการเพิ่มช่องทางการชำระเงิน ให้หลากหลายเหมาะสมกับยุคสมัย ตัวอย่างเช่น ชำระผ่าน Internet banking บัตรเครดิต แอปพลิเคชันเป๋าตัง หรือรูปแบบการผ่อนชำระกับบัตรเครดิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับผู้สนใจสมัครเรียนแต่ไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอ ณ ช่วงเวลานั้น

1.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ควรดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 เสริมความรู้ความสามารถแนวทางการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากการยกระดับงานจากรูปแบบงานเอกสารไปสู่การทำงานในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมดบนมาตรฐานการทำงานใหม่เพิ่มความต่อเนื่องในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้องและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษามากที่สุด

1.3.2 สร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานกับการที่ต้องรับแรงกดดันจากนักศึกษา การแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาที่มีหลากหลายรูปแบบ อาจจะส่งผลถึงสภาวะความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรวิจัยความต้องการนักศึกษาในช่องทางการรับสมัครอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะความต้องการของนักศึกษาว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางใด และนำมาพัฒนาและปรับปรุงมหาวิทยาลัยเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

2.2 ควรวิจัยรูปแบบนี้ทุกปีเพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการนักศึกษาในแต่ละปี นำไปสู่การพัฒนางานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 จากประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา Application ของมหาวิทยาลัย ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบดังกล่าวขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา วัฒนสุนทร และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2548). รายงานการวิจัยสถาบันเรื่องความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนในการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (มสธ.). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2563). ระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนภาคต้นและภาคปลาย ปีการศึกษา 2563. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2564). ระเบียบการสมัครเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนภาคต้นและภาคปลาย ปีการศึกษา 2564. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

วิจิตร ศรีสอาน. (2529). การศึกษาทางไกล Distance education. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.



ผลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษา
ปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
The Effect of Stress in Learning Adjustment on Coping of 1st and 2nd
Year Undergraduate Level Engineering Students
in a Dormitory of a University

วรินญา แสงธรรมชัย^{1*}, รัตนาวดี พานิชกุล², สุพรรณษา ปิยวัชรเมธา³, อังคณา ศรสวัสดิ์⁴, ชุติมา สุขอ่อน⁵
และ ณภัทรรัตน์ ไชยอัศรกุล⁶

¹นิสิตสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*Corresponding author E-mail: wirinya.sae@g.swu.ac.th

²นิสิตสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: rattanawadee.par@g.swu.ac.th

³นิสิตสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: supansa.piy@m.swu.ac.th

⁴นิสิตสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: angkana.sorn@g.swu.ac.th

⁵นิสิตสาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: chutima.sookon@g.swu.ac.th

⁶อาจารย์ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: napattarat@g.swu.ac.th

Received: February 14, 2023 / Revised: May 17, 2023 / Accepted: May 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามเพศ และชั้นปี และอิทธิพลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษาปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในหอพักทั้งหมด จำนวน 125 คน โดยใช้แบบวัดความเครียด และการเผชิญความเครียด ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ครอนบาคเท่ากับ 0.86 และ 0.89 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบแบบ t-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาหญิงมีระดับความเครียด ($M = 2.74$, $SD = 0.67$) มากกว่านักศึกษาชาย ($M = 2.38$, $SD = 0.51$), $t(54.54) = 2.88$, $p = 0.01$ 2) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความเครียด ($M = 2.70$, $SD = 0.59$) มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($M = 2.34$, $SD = 0.54$), $t(96.74) = 3.40$, $p = 0.05$ 3) ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอนสามารถทำนายการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาได้ร้อยละ 9 โดยความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\beta = 0.27$, $p = 0.01$) และ 4) ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนสามารถทำนายการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ได้ร้อยละ 14 โดยความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ ($\beta = 0.30$, $p = 0.01$)

คำสำคัญ : ความเครียด, การเผชิญความเครียด, การปรับตัวในการเรียน

Abstract

This research aims to compare the stress levels, categorized by gender and academic year, and to evaluate the impact of stress from learning adjustments on the coping mechanisms among first- and second-year engineering undergraduates living in a university dormitory. Data was collected from 125 dormitory residents using stress and coping questionnaires. The Cronbach's Alpha coefficients for reliability were 0.86 for the stress questionnaire and 0.89 for the coping questionnaire. Statistical analyses included t-tests and multiple regression analysis. The findings demonstrated that: 1) Female students reported higher stress levels ($M = 2.74$, $SD = 0.67$) than their male counterparts ($M = 2.38$, $SD = 0.51$), $t(54.54) = 2.88$, $p = 0.01$; 2) Second-year students exhibited higher stress levels ($M = 2.70$, $SD = 0.59$) than first-year students ($M = 2.34$, $SD = 0.54$), $t(96.74) = 3.40$, $p = 0.05$; 3) Learning adjustment stress could predict problem-solving coping by 9 percent, which significantly affects problem-solving coping ($\beta = 0.29$, $p = 0.01$); and 4) Stress related to relationships with friends could predict emotional coping by 14 percent, significantly affecting emotional coping ($\beta = 0.30$, $p = 0.01$).

Keywords: Stress, Coping, Learning Adjustment

บทนำ

สังคมในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้วิถีชีวิตของวัยรุ่นเปลี่ยนแปลงไปมากเช่นเดียวกัน บางคนอาจไม่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงได้ (กรมสุขภาพจิต, 2565) นำไปสู่ความเครียดและกลายเป็นปัญหาทางสุขภาพจิต จากสถิติรายงานข้อมูลการประเมินสุขภาพจิตคนไทยปี 2564 ของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า สัดส่วนของความเครียดระดับสูงในกลุ่มเด็กและเยาวชนวัยเรียนอายุไม่ถึง 20 ปี ร้อยละ 29.90 และในกลุ่มอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 28.50 (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2565)

หนึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่วัยรุ่นต้องเผชิญกับความเครียดก็คือการเปลี่ยนแปลงของมิติทางการศึกษาจากช่วงระดับมัธยมศึกษามาเป็นระดับอุดมศึกษานั้นเป็นวัยรุ่นตอนปลายที่มีอายุ 17-25 ปี วัยรุ่นจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสังคม สภาพแวดล้อม และการเรียนการสอน (ปาริชาติ บัวเจริญ และคณะ, 2561) นักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยพบกับความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในมหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทักษะการเรียนรู้ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน (ธัญญรัตน์ จันทระเสนา, 2555) กล่าวคือ บรรยากาศการเรียนในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างไปจากเดิม การปรับตัวในการเรียนนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก โดยนักศึกษาต้องปรับตัวรับมือกับตนเอง รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันต่างๆ (พรนันทน์ อัครมงคลศิริ และคณะ, 2563) สำหรับการจัดการเรียนการสอนของระดับอุดมศึกษานั้นเป็นกระบวนการที่จัดให้นักศึกษาได้รู้จักการเรียนรู้ นอกจากชั่วโมงบรรยายของรายวิชาที่ถูกกำหนดไว้ นักศึกษาต้องแสวงหาความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย (ทวีวัฒน์ จิตติเวทย์กุล, 2564) นักศึกษาต้องเพิ่มทักษะการเรียนรู้ของตนเอง ด้วยการทบทวน บทเรียน และเตรียมตัวก่อนการเรียนมากยิ่งขึ้น (ธนศ แหม่นอินทร, 2564) พัฒนาตนเองจนเกิดเป็นทักษะการเรียนรู้ คือ กระบวนการเรียนรู้ในการพัฒนาให้ตนเองมีความรู้ความสามารถในหลากหลายด้าน (สิริวิดี ชูเชิด, 2561) โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนในชั้นปีที่ 2 ของนักศึกษา รายวิชาแต่ละรายวิชาจะมากยิ่งขึ้นกว่าของชั้นปีที่ 1 นักศึกษาเองจึงต้องมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการเรียนมากยิ่งขึ้น (จุฑารัตน์ สติธิปัญญา และวิทยา เหมพันธ์, 2556) จึงมีแนวโน้มที่นักศึกษาจะเผชิญความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนมากขึ้น

นอกจากบรรยากาศการเรียนการสอนที่นักศึกษาจะต้องปรับตัวแล้ว สภาพแวดล้อมของสังคมมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไป การอยู่ร่วมกับสังคมกลุ่มเพื่อนใหม่ที่ต้องมาอยู่ร่วมกันซึ่งต่างไปจากการพักอาศัยอยู่กับครอบครัว (ธนศ แม้นอินทร, 2564) การใช้ชีวิตในสังคมใหม่ เพื่อนใหม่ สภาพแวดล้อมใหม่ และหากนักศึกษาต้องพักอาศัยอยู่หอพักร่วมกับกลุ่มเพื่อนที่มาจากต่างภูมิภาคต่างกัน นอกจากจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมใหม่ สร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนใหม่ที่มีพื้นเพชีวิตแตกต่างกันแล้ว (ธัญญรัตน์ จันทระเสนา, 2555) นักศึกษายังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของหอพักและมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ดังนั้น นักศึกษาซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายจึงมีโอกาสที่จะเกิดความเครียดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ โดยเฉพาะนักศึกษาหญิงที่อยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งเป็นช่วงวัยของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น การมีประจำเดือน การมีหน้าอก และความรักสวयรักงามของตนเอง เมื่อนักศึกษาหญิงต้องอยู่ร่วมกับสังคมใหม่ในช่วงแรกจึงอาจเกิดความเครียด อีกทั้งวัยรุ่นหญิงมักมีแนวโน้มที่จะเครียดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าวัยรุ่นชาย (สปีตตระกูล ตันตลาณกุล และปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ช่วงวัยดังกล่าวต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหลายประการที่อาจก่อให้เกิดความเครียด อาจส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ ผลการเรียน และความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง (อ้อยทิพย์ บัวจันทร์ และคณะ, 2563) หากมีรูปแบบการเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสม ด้วยเหตุผลนี้คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามเพศ และชั้นปี และวิเคราะห์อิทธิพลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษามีการเผชิญความเครียดอย่างเหมาะสมต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนของนักศึกษาปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ และชั้นปี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษาปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

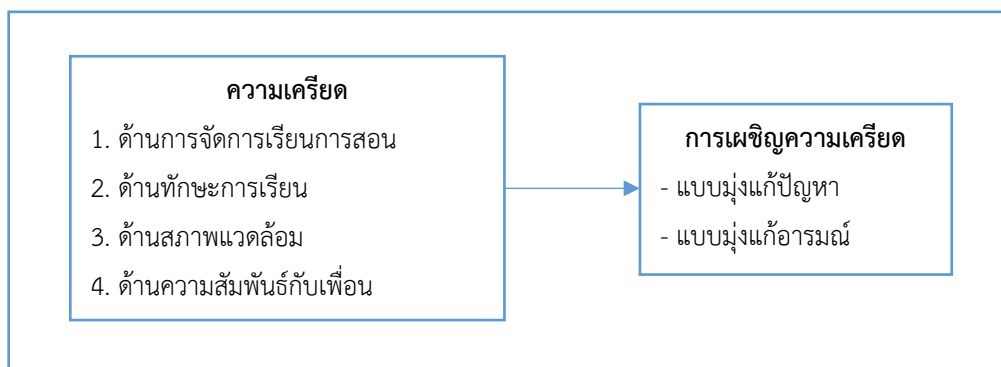
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกคับข้องใจ กังวลใจ อึดอัดใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อนักศึกษาเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในชีวิต ซึ่งนักศึกษามีการประเมินแล้วว่าเป็นการคุกคามต่อความสุขของตนเอง และเกินขีดจำกัดที่ตนเองจะสามารถรับมือได้ แบ่งความเครียดเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทักษะในการเรียน ด้านสภาพแวดล้อมทางการเรียน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
2. การเผชิญความเครียด หมายถึง การจัดการกับความเครียดเมื่อนักศึกษาเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยใช้ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม แบ่งเป็นการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์

กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้คณะผู้วิจัยได้นำทฤษฎีความเครียดของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพ 1 กล่าวคือ ความเครียด (stress) เกิดจากการที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะประเมินตัดสินว่าความสัมพันธ์นั้นส่งผลต่อความสุขและเกินขีดความสามารถที่ตนจะรับมือได้ ซึ่งการประเมินตัดสิน (cognitive appraisal) เป็นการพิจารณาความสามารถของบุคคลต่อสถานการณ์ที่เผชิญ รวมทั้งประเมินถึงผลลัพธ์ความเป็นไปได้ และความเสี่ยงต่อการเผชิญปัญหา (Lazarus & Folkman, 1984) เมื่อต้องเผชิญกับ

ความเครียดที่เกิดขึ้น ไม่ว่าสาเหตุนั้นจะเป็นสาเหตุที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคลหรือภายในตัวบุคคลก็ตาม (จิรภัทร รวีภัทรกุล, 2564) โดยการเผชิญความเครียด (coping) เป็นกระบวนการการรู้คิดและการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ใช้ในการจัดการกับปัญหา และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ส่งผลต่อความเครียด เพื่อให้บุคคลสามารถลดหรือจัดการอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์นั้น ซึ่งการเผชิญความเครียดสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ 1) การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา คือ การมุ่งแก้ต้นเหตุของปัญหาโดยตรงที่เป็นสาเหตุของความเครียด โดยบุคคลจะระบุและวิเคราะห์ปัญหาที่ต้องการแก้ไข พร้อมทั้งหาข้อมูลหรือขอรับคำแนะนำจากผู้อื่นเพื่อนำไปวางแผนโครงสร้างในการแก้ไขปัญหา จากนั้นบุคคลจะพิจารณาเลือกแนวทางในการจัดการปัญหานั้น 2) การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ คือ การที่บุคคลจะหาวิธีจัดการอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัวที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความสบายใจ เช่น การหลีกเลี่ยง การขอรับการสนับสนุนทางสังคมเพื่อช่วยเยียวยาทางจิตใจ เป็นต้น ทั้งนี้ การเผชิญความเครียดทั้งสองลักษณะนั้นบุคคลจะเลือกนำมาใช้ในการจัดการปัญหาในบริบทที่แตกต่างกัน (Lazarus & Folkman, 1984) ซึ่งนับเป็นสิ่งที่สำคัญในการจัดการกับความเครียดของนักศึกษา สถานการณ์เดียวกันนักศึกษามีระดับความเครียดที่แตกต่างกันไป นักศึกษาที่มีความเครียดจึงมีการปรับตัว พยายามจัดการกับความเครียดให้ลดลงและมีความสุขในชีวิตกลับคืนมา เพื่อแสวงหาข้อมูลและแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเครียดและปรับสภาพอารมณ์ต่อสถานการณ์นั้น โดยการมีสติรับรู้ภาวะอารมณ์ของตนเอง (ลินจง โปธิบาล และคณะ, 2562)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ตัวอย่างวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่อาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 75 คน และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 50 คน รวมจำนวนนักศึกษา 125 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ ชั้นปีการศึกษา อายุ ภูมิลำเนา การพักอยู่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทักษะการเรียนรู้ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน คณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามจากอัญญารัตน์ จันทระเสนา (2555) ให้สอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย แบบสอบถามประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 20 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.86 ข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “เป็นจริงมากที่สุด” 4 หมายถึง “เป็นจริงมาก” 3 หมายถึง “เป็นจริงปานกลาง” 2 หมายถึง “เป็นจริงน้อย” และ 1 หมายถึง “เป็นจริงน้อยที่สุด” และเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ 4.50 – 5.00 หมายถึง เครียดมากที่สุด 3.50 – 4.49 หมายถึง เครียดมาก 2.50 – 3.49 หมายถึง เครียดปานกลาง 1.50 – 2.49 หมายถึง เครียดน้อย และ 1.00 – 1.49 หมายถึง เครียดน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเผชิญความเครียด แบ่งเป็น 2 วิธี คือ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ คณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามจากจันทรา อัยเอ็ง และวรรณกร พลพิชัย (2561) แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.89 ข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “เป็นจริงมากที่สุด” 4 หมายถึง “เป็นจริงมาก” 3 หมายถึง “เป็นจริงปานกลาง” 2 หมายถึง “เป็นจริงน้อย” และ 1 หมายถึง “เป็นจริงน้อยที่สุด” และเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ 4.50-5.00 หมายถึง ใช้วิธีเผชิญความเครียดระดับสูงมาก 3.50-4.49 หมายถึง ใช้วิธีเผชิญความเครียดระดับสูง 2.50-3.49 หมายถึง ใช้วิธีเผชิญความเครียดระดับปานกลาง 1.50-2.49 หมายถึง ใช้วิธีเผชิญความเครียดระดับต่ำ และ 1.00-1.49 หมายถึง ใช้วิธีเผชิญความเครียดระดับต่ำมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกับนักศึกษาที่อยู่ในหอพักทั้งหมด และมีคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยคณะผู้วิจัยได้แบบสอบถามรูปแบบเอกสารสมบูรณ์ครบทุกชุด จำนวน 125 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ความถี่และร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายระดับความเครียด และการเผชิญความเครียด 2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดระหว่างเพศ และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดระหว่างชั้นปี และวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาจำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.40 ($n=88$) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 29.60 ($n=37$) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 60.00 ($n=75$) ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 40.00 ($n=50$) อายุ 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 ($n=48$) อายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 ($n=42$) อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 ($n=32$) อายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60 ($n=2$) และอายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.80 ($n=1$) ภูมิลำเนาส่วนใหญ่มาจากภาคกลางคิดเป็นร้อยละ 61.60 ($n=77$) รองลงมาภาคตะวันตกคิดเป็นร้อยละ 14.40 ($n=18$) ภาคตะวันออกคิดเป็นร้อยละ 8.80 ($n=11$) ภาคใต้คิดเป็นร้อยละ 6.40 ($n=8$) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือคิดเป็นร้อยละ 5.60 ($n=7$) และภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 3.20 ($n=4$)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดและการเผชิญความเครียด ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการเรียนมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนมีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุด ตามลำดับ สำหรับการเผชิญความเครียดของนักศึกษา นักศึกษาใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งแก้อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด และการเผชิญความเครียด

ตัวแปร	M	SD	แปลผล
ความเครียด (ภาพรวม)	2.49	0.59	น้อย
ด้านการจัดการเรียนการสอน	2.70	0.76	ปานกลาง
ด้านทักษะการเรียนรู้	2.88	0.80	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย	2.50	0.90	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน	1.87	0.82	น้อย
การเผชิญความเครียด			
แบบมุ่งแก้ปัญหา	3.06	0.82	ปานกลาง
แบบมุ่งแก้อารมณ์	2.97	0.88	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาหญิง ($M = 2.74, SD = 0.67$) มากกว่าค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาชาย ($M = 2.38, SD = 0.51$), $t(54.54) = 2.88, p = 0.01$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทักษะการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนไม่พบความแตกต่าง รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ

	เพศ				t	p
	ชาย (n=88)		หญิง (n=37)			
	M	SD	M	SD		
ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอน	2.56	0.71	3.03	0.79	-3.29*	0.00
ความเครียดด้านทักษะการเรียนรู้	2.76	0.67	3.15	1.02	-2.14*	0.04
ความเครียดด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย	2.36	0.88	2.80	0.90	-2.53*	0.01
ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน	1.83	0.74	1.96	0.99	-0.68	0.50
ความเครียด (ภาพรวม)	2.38	0.51	2.74	0.67	-2.88*	0.01

หมายเหตุ * = $p < 0.05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในแต่ละด้านจำแนกตามชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ($M = 2.70, SD = 0.59$) มากกว่าค่าเฉลี่ยความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($M = 2.34, SD = 0.54$), $t(96.74) = 3.40, p = 0.00$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทักษะการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนไม่พบความแตกต่าง รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในแต่ละด้านจำแนกตามชั้นปี

	ชั้นปี				t	p
	ปีที่ 1 (n=75)		ปีที่ 2 (n=50)			
	M	SD	M	SD		
ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอน	2.46	0.64	3.06	0.79	-4.61*	0.00
ความเครียดด้านทักษะการเรียนรู้	2.76	0.77	3.05	0.83	-2.01*	0.04
ความเครียดด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย	2.27	0.79	2.84	0.97	-3.48*	0.00
ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน	1.88	0.86	1.85	0.76	0.20	0.84
ความเครียด (ภาพรวม)	2.34	0.53	2.70	0.60	-3.40*	0.00

หมายเหตุ * = $p < 0.05$

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความเครียดที่มีต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พบว่า จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ค่า Variance inflation factor (VIF) ซึ่งมีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.45 และค่า Tolerance ซึ่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.69 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่มีลักษณะเป็น Multicollinearity หรือตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันต่ำ สามารถนำมาวิเคราะห์สมการถดถอยได้ จากตาราง 4 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนในด้านต่าง ๆ สามารถทำนายการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาได้ร้อยละ 9.00 ($R^2 = 0.09$) โดยความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด ($\beta = 0.27, p = 0.01$) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 อิทธิพลของความเครียดที่มีต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

ตัวแปร	b	Beta	t	p
Constant	2.36		7.25	0.00
ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอน	0.29	0.27	2.65*	0.01
ความเครียดด้านทักษะการเรียนรู้	-0.02	-0.02	-0.15	0.88
ความเครียดด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย	-0.14	-0.16	-1.50	0.14
ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน	0.17	0.17	1.82	0.07
R = 0.30, $R^2 = 0.09$, Adj $R^2 = 0.06$, F = 2.88, df = 4				

หมายเหตุ * = $p < 0.05$

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลความเครียดที่มีต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ พบว่า จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ค่า Variance inflation factor (VIF) ซึ่งมีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.45 และค่า Tolerance ซึ่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.69 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่มีลักษณะเป็น Multicollinearity หรือตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันต่ำ สามารถนำมาวิเคราะห์สมการถดถอยได้ จากตาราง 5 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนในด้านต่าง ๆ สามารถทำนายการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ได้ร้อยละ 14.00 ($R^2 = 0.14$) โดยความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์มากที่สุด ($\beta = 0.30, p = 0.00$) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 อิทธิพลความเครียดที่มีต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์

ตัวแปร	b	Beta	t	p
Constant	1.87		5.53	0.00
ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอน	0.20	0.18	1.76	0.08
ความเครียดด้านทักษะการเรียนรู้	0.12	0.11	1.12	0.26
ความเครียดด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย	-0.15	-0.16	-1.51	0.13
ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน	0.32	0.30	3.26*	0.00

R = 0.37, R² = 0.14, Adj R² = 0.11, F = 4.74, df = 4

หมายเหตุ * = p < 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) ความเครียดในภาพรวมของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาความเครียดรายด้าน พบว่า ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านทักษะการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุด ถัดมาเป็นด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ส่วนความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับน้อยและมีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lazarus and Folkman (1984) กล่าวถึงความเครียดไว้ว่า เป็นวิธีที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้ความคิดเพื่อประเมินเหตุการณ์นั้นว่าเครียดเกินกว่าจะต้านทาน รู้สึกถูกคุกคามหรือไม่มีความสุข เนื่องจากนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ชั้นปีที่ 1 ต้องย้ายเข้าไปเข้าเรียนและพักอาศัยที่ศูนย์บริการทางการศึกษา จังหวัดหนึ่งในภาคกลาง ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการจัดการเรียนการสอน และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม อีกทั้งในการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีการเรียนการสอนที่มีเนื้อหาหนักขึ้นส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญญรัตน์ จันทระเสนา (2555) ศึกษาความเครียดของนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า ความเครียดในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยนิสิตเพิ่งเข้าสู่ระดับอุดมศึกษาอาจมีความเครียดไม่มาก อาจารย์เตรียมการสอนมาเหมาะสมกับรายวิชา แม้ต้องค้นคว้าเพิ่มทักษะด้วยตนเอง แสวงหาความรู้ในการเรียนเพิ่มยิ่งขึ้น ด้านสภาพแวดล้อมพบว่า สถานที่พักนอนภายในมหาวิทยาลัยค่อนข้างน้อย บรรยากาศที่จะเอื้อต่อการคลายความเครียดความเบื่อหน่ายของนิสิต แต่ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนระดับความเครียดไม่สอดคล้องกัน เพราะต้องทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนนิสิตจึงยังไม่สามารถปรับตัวได้ ซึ่งต่างกับผลการวิจัยในนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ซึ่งเป็นคณะเดียวกัน ทำให้ความเครียดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับน้อย

การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งแก้อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่า การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เป็นการที่เยาวชนแก้ปัญหาความเครียดของตนเอง โดยแสวงหาข้อมูลหรือคำแนะนำ การลงมือแก้ปัญหา การพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรา สุขเจริญ และคณะ (2563) ซึ่งศึกษาวิจัยกับนักศึกษาพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลนั้นใช้การเผชิญความเครียดด้านมุ่งเน้นอารมณ์ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความเครียดจำแนกตามเพศ พบว่า เพศส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน นักศึกษาหญิงมีความเครียดมากกว่านักศึกษาชาย เนื่องจากนักศึกษาหญิงอยู่ในช่วงวัยรุ่นและต้องจากบ้านมาอยู่ลำพัง อาจจะมีการปรับตัวที่มากกว่านักศึกษาชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณา สีสมประสงค์ (2552) ศึกษาความเครียดของนักศึกษาแพทย์ระดับชั้นปีที่ 4-6 พบว่านักศึกษาที่เพศต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน เนื่องจากนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจัดเป็นช่วงวัยรุ่นตอนปลาย โดยสืบตระกูล ตันตลานุกูล และปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์ (2562) กล่าวว่า วัยรุ่นจะแปลความหมายของปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกเป็นตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล วัยรุ่นหญิงมักเครียดจากสาเหตุความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าวัยรุ่นชาย อีกทั้งวัยรุ่นตอนกลางและตอนปลายจะมีปัญหาเครียดจากการเรียนและการเลือกอาชีพมากกว่าผลกระทบของความเครียด

เมื่อพิจารณาความเครียดรายด้าน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทักษะการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ภูวลีธิ์ ภูลวรรณ และคณะ (2563) กล่าวว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพิ่งเข้าสู่วิชาเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนใหม่จากมัธยมเข้าสู่ระดับอุดมศึกษาทำให้นักศึกษาต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางการเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคล และสภาพแวดล้อมในสถานการณ์การทำงานหรือการเรียน ถ้าบุคคลรู้ว่ามีความสามารถต่ำหรือไร้ความสามารถที่จะพบกับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เนื่องจากนักศึกษาต้องไปเรียนและพักอาศัยในหอพักภายในศูนย์บริการทางการศึกษาจังหวัดหนึ่ง ในภาคกลางในช่วงชั้นปีที่ 1-2 ส่งผลให้นักศึกษาเผชิญกับความอึดอัดด้านอารมณ์และมีความเครียดง่ายกว่านักศึกษาเพศชาย มีปัญหาด้านการปรับตัวให้เข้ากับการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาและสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย

การเปรียบเทียบความเครียดจำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความเครียดแตกต่างกัน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะต้องมีการเลือกสาขาวิชาเอก ซึ่งเป็นรายวิชาศึกษาหลัก ทำให้การเรียนในชั้นปีที่ 2 มีเนื้อหาที่เข้มข้นมากขึ้น และมีความละเอียดเฉพาะด้านของแต่ละสาขาที่เลือก ส่งผลให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ต้องใช้ทักษะความสามารถ และการปรับตัวในการเรียนเป็นอย่างสูงมากกว่าการเรียนในชั้นปีที่ 1 ที่เนื้อหาการเรียนส่วนใหญ่เป็นวิชาพื้นฐานทั่วไป เนื้อหาใกล้เคียงกับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ไม่ได้มีความเครียดในด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านทักษะการเรียนรู้สูงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับชั้นปีที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐพร รอดเจริญ (2559) พบว่า ชั้นปีที่เรียนมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดที่สูงและรุนแรงของนิสิตระดับปริญญาบัณฑิตคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนิสิตชั้นปีที่ 2 จะมีระดับความเครียดที่สูงและรุนแรงมากกว่าชั้นปีอื่นๆ โดยสาเหตุของความเครียดอาจมาจากการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในชั้นปีที่ 2 นอกจากนี้ผลการวิจัยของจุฬารัตน์ สิริปัญญา และวิทยา เหมพันธ์ (2556) ระบุว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีความเครียดมากกว่าปีที่ 1 ทั้งนี้เนื่องจากในการเรียนชั้นปีที่ 2 มีปัจจัยเรื่องผลการเรียนที่ไม่ผ่านติดต่อกันสามภาคเรียน และจะต้องตัดสินว่าผ่านหรือไม่ผ่าน ซึ่งมีผลต่อการให้ออกจากการเรียน ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่าปีอื่น ส่วนด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 เนื่องจากการที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนแบบเดิม ต้องพักอาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องตลอด 2 ปี ทำให้เกิดความรู้สึกจำเจ เบื่อหน่าย ไม่ได้รู้สึกตื่นเต้น หรือเป็นประสบการณ์ที่แปลกใหม่ตรงกันข้ามกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประกอบกับการเรียนการสอนของชั้นปีที่ 2 ยากขึ้น ต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูลด้านการเรียนมากยิ่งขึ้น ทำให้ความเครียดในด้านสภาพแวดล้อมสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร ลิปรีชานนท์และคณะ (2542) ที่พบว่า นักศึกษาปี 1 มีความเครียดค่อนข้างต่ำ เนื่องจากมีความเพลิดเพลินอยู่กับการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

2) จากการศึกษาอิทธิพลของความเครียดที่มีต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พบว่า ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีนโยบายให้นักศึกษาประเมินอาจารย์ผู้สอนได้ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งหากนักศึกษาเครียดหรือรู้สึกว่าการสอนของอาจารย์ท่านใดไม่เหมาะสม มีการประเมินคะแนนอย่างไม่ยุติธรรมนักศึกษาสามารถประเมินและเขียนแสดงความคิดเห็นถึงอาจารย์ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักทฤษฎีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาของ Lazarus and Folkman (1984) ที่ระบุว่าบุคคลแสวงหาข้อมูลและแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา และจากผลการศึกษาอิทธิพลความเครียดที่มีต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด พบว่า ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด เนื่องจากนักศึกษาต้องพักอาศัยอยู่ร่วมกันในหอพักมหาวิทยาลัยเท่านั้นตลอดระยะเวลาการศึกษาในชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 เพื่อนจึงเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดและมีอิทธิพลกับนักศึกษามากที่สุด โดยงานวิจัยของกฤตวรรณ คำสม (2564) อธิบายว่า นักศึกษามักจะรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของเพื่อนมากกว่าข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ใหญ่ เมื่อเกิดการพูดคุยกันจึงทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อน

นอกจากนี้กลุ่มเพื่อนยังช่วยให้นักศึกษามีการพัฒนาในเรื่องของการรู้จักตนเอง ช่วยในวิธีแก้ปัญหา และส่งเสริมทักษะในการตัดสินใจ ดังนั้นเมื่อนักศึกษารู้สึกขัดแย้ง มีปัญหา หรือขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนจะทำให้นักศึกษารู้สึกเครียด ไม่สบายใจ นักศึกษาจึงต้องการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ เพื่อลดหรือบรรเทาความเครียด และปรับสภาพอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัญหาในความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยเฉพาะความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอน และความเครียดด้านทักษะการเรียนรู้ทางมหาวิทยาลัยควรมีการกิจกรรมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนการศึกษา การจัดฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะในการเรียนเพิ่มเติมให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจ เช่น ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ หรือ ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาอิทธิพลของความเครียดจากการปรับตัวในการเรียนที่มีต่อการเผชิญความเครียดของนักศึกษา พบว่า ความเครียดด้านการจัดการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีอาจารย์ที่คอยให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา รับฟังข้อคิดเห็น ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน กระตุ้นให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์ อภิปราย และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้เครื่องมือการวิจัยแบบผสมวิธี เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และมีรายละเอียดมากขึ้นในการค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดอื่น ๆ จากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มนักศึกษาหญิงที่มีความเครียดสูงหรือกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่มีความเครียดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่นำมาจากทฤษฎีความเครียดของลาซาลัสและโพล์แมน เช่น การประเมินตัดสิน เพื่อศึกษาการพิจารณาความสามารถของนักศึกษาต่อสถานการณ์ที่เผชิญ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว เป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษา แนะนำการเขียนบทความแนะนำปรับปรุงบทความฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ ที่ให้คำแนะนำที่ดี เพื่อนนิสิตจิตวิทยาประยุกต์รุ่นที่ 7 รวมถึงกุลภพ อุดลย์ธนาภรณ์ ที่ส่งกำลังใจให้คณะผู้วิจัยเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- กนกอร ลิปรีชานนท์, กุลธิดา ขุนภิรมย์, จิตติวรรณ อินตรา, ขนิษฐา สุขสวัสดิ์, อิชยา แซ่อึ้ง, ศิริรัตนา เวทย์วิรุณ และรัฐวดี นิมิตรเกษมสุภัก. (2542). ระดับความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักศึกษาหอพักมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ภาษาไทย)*, 7(2), 16-23.
- กรมสุขภาพจิต. (17 มีนาคม 2565). *สภาวะอารมณ์ที่ไม่คงที่ในวัยรุ่น (ตอนที่ 1)*. <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2503>
- กฤตวรรณ คำสม. (2564). “นักศึกษา” กับการเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่เพื่อน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 10(2), 197-206.
- จันทร์หา อัยเอ็ง และ วรณกร พลพิชัย. (2561). การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดตรัง. *วารสารนาครบุตริปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 10(10), 94-106.

- จิตรา สุขเจริญ, พัทธิธรา วุฒิพงษ์พัทธ์, จิตาภา เรือนใจมั่น และวีนะ อนุตรกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการเผชิญความเครียดของนักศึกษาในการฝึกปฏิบัติวิชาชีพปฏิบัติหลักการและเทคนิคการพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 14(3), 107-118.
- จิรภัทร ธีรภัทรกุล. (22 กรกฎาคม 2564). *เรียนแล้วเครียด! จัดการกับความเครียดอย่างไรดี?*. <https://smarterlifebypsychology.com/2021/07/22/coping-ra/>
- จุฑารัตน์ สติปัญญา และวิทยา เหมพันธ์. (2556). ความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัย. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 1(1), 42-58.
- ณัฐพร รอดเจริญ. (2559). *ความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/55260>*
- ทวีวัฒน์ จิตติเวทย์กุล. (2564). *แนวทางการจัดการสอนเพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองสำหรับนักศึกษาหลักสูตรศิลปบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ วิทยาลัยช่างศิลป์ สถาบันพัฒนศิลป์ (รายงานการวิจัย). http://media.bpi.ac.th/admin/attach/w2/f20220915101009_ydW2khsEFM.pdf*
- ธเนศ แม้นอินทร์. (2564). การปรับตัวของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 16(2), 75-91.
- ธัญญารัตน์ จันทระเสนา. (2555). *ความเครียดของนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. Srinakharinwirot University Institutional Repository (SWU IR). https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3850/2/Thanyarat_C.pdf*
- ปาริชาติ บัวเจริญ, นพรัตน์ เตชะพันธ์รัตนกุล, ไกรลาส ดอนชัย และปวันรัตน์ บัวเจริญ. (2561). ความเครียดและการปรับตัวของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่*, 4(2), 37-58.
- พรนับพัน อัสวมงคลศิริ, นฤมล ศราธพันธุ์ และชีพสมน รังสยธร. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเวลา ความเครียด และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิต นักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 35(3), 122-130.
- ภูวสิทธิ์ ภูลวรรณ, เอกตระกูล แข็งแรง, ชนายนท์ บุตรศรี, พิษญา ดุพงษ์ และกิตติมา สาภอนันต์บังเกิด. (2563). ปัจจัยที่มีผลสัมพัทธ์ต่อความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 15(3), 105-118.
- ลินจง โปธิบาล, ทศพร คำผลศิริ และนรัชพร ศศิวงศากุล. (2562). ความเครียดและการเผชิญความเครียดในผู้ดูแลผู้ป่วยอายุโรคพาร์กินสัน. *วารสารการพยาบาล*, 34(2), 62-75.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2565). *สุขภาพคนไทย 2565: ครอบคลุมไทยในวิกฤตโควิด-19. บริษัท อสมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน). https://www.thaihealthreport.com/file_book/569-ThaiHealth2022-TH-Final_compressed.pdf.*
- สิริวดี ชูเชิด. (2561). การพัฒนาทักษะทางการเรียนของนักศึกษาโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติในรายวิชาการพัฒนาองค์การ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(3), 1-12.
- สืบทระกูล ตันตลานุกุล และปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์. (2562). การดูแลเฝ้าระวังความเครียดในวัยรุ่น. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 6(2), 279-285.

- สุวรรณ สีสมประสงค์. (2552). การศึกษาความเครียดของนักศึกษาแพทย์ระดับชั้นปีที่ 4-6. [สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/
Gui_Cou_Psy/Suwanna_S.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Gui_Cou_Psy/Suwanna_S.pdf)
- อ้อยทิพย์ บัวจันทร์, เทพไทย โชติชัย, สมฤทัย ผดุงผล, กิรณา แต่อารักษ์ และชลการ ทรงศรี. (2563). ความเครียดและวิธีเผชิญ
ความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุข. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์, 7(2), 193-203.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : Springer Publishing Company.



การบริหารความปลอดภัยด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
School Safety Administration on People in Society and Social Media
Violence under the Office of the Private Education Commission Bangkok

อรุณี สำเภาทอง^{1*} และ ศาสวัต ธนุนาจารย์²

¹ค.ด.(หลักสูตรและการสอน)/ ผศ.ดร. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

*Corresponding author E-mail: arusom@rpu.ac.th

²ศษ.ม.(บริหารการศึกษา)/ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ E-mail: marisa.nungale.2525@gmail.com

Received: June 6, 2023 / Revised: June 10, 2023 / Accepted: June 28, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ในการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล และ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลกับขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารและครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 215 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความตรง (ค่า IOC) ระหว่าง .67-1.0 และค่าความเที่ยง .98 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติโดยภาพรวมและรายข้อทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล มีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน, ความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล

Abstract

The objectives of this research were 1) to examine the administration of school safety in response to societal pressures and social media violence within schools under the jurisdiction of the Commission of Private Education in Bangkok, and 2) to analyze the relationship between this safety administration and social media violence, regarding school size. The sample, drawn via stratified random sampling, comprised 215 school administrators and teachers, selected based on the number of teaching staff at each school. The research instrument was a questionnaire, yielding an Index of Item-Objective Congruence (IOC) between .67-1.0 and a reliability score of .98. Statistical analyses of the data were conducted using percentage calculations, mean,

standard deviation, Chi-square, one-way ANOVA, and content analysis. The study yielded the following results:

1) Both administrators and teachers exhibited a high level of practice in terms of school safety administration against societal pressures and social media violence. 2) A significant correlation was observed between school safety administration in terms of societal and social media violence and school size within the purview of the Private Education Commission in Bangkok, significant at the .01 level.

Keywords: School safety Management, People in Society and Social Media Violence

บทนำ

ความปลอดภัยเป็นสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ สวัสดิภาพในด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็ก เด็กทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการดูแลเพื่อให้เติบโตมีพัฒนาการที่ดีในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยอย่างเสมอภาคกัน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์ในการให้สถานศึกษาและชุมชนร่วมกันจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีความสุข และเป็นคนเก่ง รวมถึงการมีชีวิตที่ปลอดภัยและร่วมสร้างสังคมที่ปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564)

ในปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้มีแนวทางการหาทางเพื่อสร้างความปลอดภัยในโรงเรียนที่ใช้ได้จริง เช่น แนวทางจากคณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา (กอปศ) (2561) ที่ได้เสนอแนวทาง “ความปลอดภัยในโรงเรียน” หรือ “School Safety” ดังที่ ศ.นพ.จรัส สุวรรณเวลา ประธาน กอปศ. ได้ให้แนวทางการว่า “การให้ความสำคัญแค่ด้านวิชาการนั้นอาจไม่เพียงพอ แต่ต้องมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย โดยเฉพาะความปลอดภัยในโรงเรียน” ซึ่ง กอปศ. แบ่งมิติความปลอดภัยในโรงเรียนออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1) อุบัติเหตุกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2) ความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล 3) มลพิษอากาศ ทางเสียง สภาพแวดล้อมที่ตั้งของโรงเรียน 4) สิ่งปนเปื้อนในอาหาร อุปกรณ์เครื่องใช้ ของเล่น และ 5) ภัยพิบัติจากโรคติดต่อและจากภัยธรรมชาติ

ปัญหาความปลอดภัยในสถานศึกษาที่มีแนวโน้มรุนแรงและหนักมากจนน่าวิตก คือ การแพร่ระบาดของสื่อที่ไม่เหมาะสมหรือสื่อลามกอนาจาร จนอาจทำให้เด็กและเยาวชนไทยซึ่งขาดภูมิคุ้มกันในการบริโภคสื่อเกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ นักเรียนที่อยู่ในวัยเยาว์ อาจได้รับการหล่อหลอมจากบรรยากาศรวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม ทั้งจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล ส่งผลให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนหรือล่อแหลมต่อการกระทำอันผิดกฎหมาย และหมิ่นเหม่ต่อศีลธรรมอันดีงาม และพบว่ายังมีปัญหาด้านการจัดการเมื่อเกิดปัญหาในโรงเรียนด้วย

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาด้านการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน ด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคม อาทิ บุคคลในครอบครัว บุคคลในโรงเรียน ตลอดจนความรุนแรงจากโลกโซเชียลที่ส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจของนักเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยจะทำให้ทราบการปฏิบัติของโรงเรียนในการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน และจะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้สามารถอยู่ในระบบการศึกษาได้ตลอดหลักสูตร มีทักษะชีวิตเพียงพอที่จะดูแลตนเองสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและมีความปลอดภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

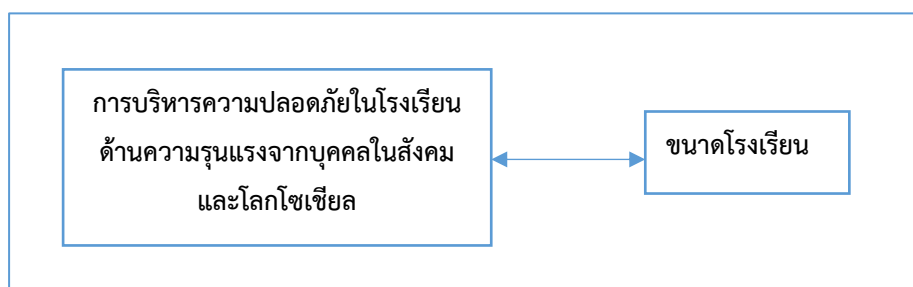
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ในการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลกับขนาดโรงเรียน

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลมีความสัมพันธ์กับขนาดโรงเรียน

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดความปลอดภัยในโรงเรียนตามแนวทางของคณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา (2561) การบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลที่เป็นมิติสำคัญในความปลอดภัยในโรงเรียน (School Safety) การวิจัยการจัดการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า การดำเนินงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน ผลการดำเนินงานจะต่างกัน (กนกอร อุณสถานนท์, 2563; สุชีรา ใจหวัง, 2560; ศิริพรรณ เกตุแก้ว, 2558) การวิจัยนี้จึงนำขนาดโรงเรียนมาหาความสัมพันธ์กับการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน

1. ความหมายการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน

กฤษฎา ศรีสุชาติ (2559) กล่าวว่า ความปลอดภัยในสถานศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่ดำเนินงานตามมาตรการแนวทาง หรือกิจกรรมทุกชนิดในโรงเรียนที่มุ่งเพื่อสร้างความปลอดภัยให้แก่นักเรียน รวมทั้งการป้องกันคุ้มครองเด็กนักเรียนจากภัยอันตรายต่าง ๆ ทั้งในด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุ การป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุ และการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคม โดยการดำเนินการดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบของการจัดการศึกษา และหลักสูตรการเรียนการสอนในด้านความปลอดภัย หรือการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2556) กล่าวถึง โรงเรียนปลอดภัย ว่าหมายถึง กิจกรรมซึ่งมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดการโรงเรียนปลอดภัยทุกชนิดที่โรงเรียนจัดขึ้น รวมถึงการจัดการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอนด้านความปลอดภัยในโรงเรียนที่ร่วมกันจัดทำขึ้นในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีมีความรู้และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

Ministry of Education & Information Technology, Government of India (2565) ได้กล่าวถึงความหมายของความปลอดภัยในโรงเรียน (School Safety) ว่าหมายถึง การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับเด็ก เริ่มตั้งแต่บ้านถึงโรงเรียน และหลังโรงเรียน ซึ่งรวมถึงความปลอดภัยจากการทารุณกรรม ความรุนแรง ปัญหาทางจิตสังคม ภัยพิบัติทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น อัคคีภัย การคมนาคม อารณัม

ดังนั้น การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน หมายถึง การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยให้แก่เด็กนักเรียนโดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบและกลไกในการดูแลความปลอดภัยจากภัยพิบัติและภัยคุกคามทุกรูปแบบ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาวะที่ดี สามารถปรับตัวต่อโรคอุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ ส่งเสริมความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้สังคม เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักเรียน

2. ความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล

สมสรค์ อธิเวส (2557) กล่าวว่า การคุกคามทางเพศ (sexual harassment) เป็นรูปแบบของการแสดงออกด้วยเหตุแห่งเพศที่มี ลักษณะการกระทำ ในหลายรูปแบบและมีระดับความรุนแรงที่แตกต่างกัน ซึ่งมีสาเหตุมาจากระบบสังคมและวัฒนธรรมที่ชายเป็นใหญ่และปัญหาที่ขยายวงกว้างขึ้นในปัจจุบัน การคุกคามทางเพศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นเวลานาน ซึ่งที่ผ่านมาไม่ได้รับความสนใจ จึงไม่ได้มีการแก้ไขอย่างจริงจัง นอกจากนี้ สรรพสิทธิ์ คุम्พ์ประพันธ์ (2559) กล่าวถึง การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ (sexual harassment) เป็นการกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ ใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนาด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศหรือกระทำการอย่างอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน ที่น่าจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรืออับอาย หรือรู้สึกถูกละเมิดหรือคุกคามทางเพศในโรงเรียนที่เป็นการสร้างเงื่อนไข ซึ่งมีผลต่อการได้คะแนน หรือผลการสอบ ดังนี้

1) การกระทำทางสายตา เช่น การจ้องมองร่างกายที่ส่อไปในทางเพศ การมองซ่อนใต้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไปใต้เสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ

2) การกระทำด้วยวาจา เช่น การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรงและการแต่งกายที่ส่อไปในทางเพศ การพูดจาหยาบ การพูดลามก การเรียกเด็กนักเรียนด้วยคำที่ส่อไปในทางเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ ความชื่นชอบในเรื่องเพศ

3) การกระทำทางกาย เช่น การสัมผัสร่างกาย การลูบคลำ การถูไถร่างกายอย่างมีนัยทางเพศ การฉวยโอกาสกอดรัด การหยอกล้อโดยการแตะเนื้อต้องตัว การสัมผัสทางกายอื่น ๆ ที่ไม่น่าพึงประสงค์ การตึงเด็กนักเรียนมานั่งตัก การกระทำอื่น ๆ เช่น การแสดงภาพ วัตถุลามก และข้อความเกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพไป

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2564) จัดทำคู่มือการดำเนินงานความปลอดภัยสถานศึกษา เป็นแนวทางในการสร้างความปลอดภัยให้เกิดแก่นักเรียนเป็นสำคัญ เพราะความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรง กล่าวถึงแง่มุมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพรางผู้เยาว์ กระทำอนาจาร การข่มขืนกระทำชำเรา ดังนี้

ผู้ใดพรางผู้เยาว์อายุกว่าสิบห้าปีแต่ยังไม่เกินสิบแปดปีไปเสีย จากบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแล โดยผู้เยาว์นั้นไม่เต็มใจไปด้วย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 2 ปี ถึง 10 ปี

ผู้ใดกระทำอนาจารแก่เด็กอายุไม่เกินสิบห้าปี โดยเด็กนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราผู้ซึ่งมิใช่ภริยาของตน โดยขู่เข็ญ ด้วยประการใด ๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยหญิงอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้หญิงเข้าใจผิดว่าตน เป็นบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 4 ปี ถึง 20 ปี และปรับตั้งแต่ 8,000 บาท ถึง 40,000 บาท

วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 โรงเรียน รวมทั้งหมด 463 คน

ตัวอย่าง

ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) สุ่มครูและผู้บริหารตามสัดส่วนของจำนวนเป็นรายโรงเรียน จากทั้งหมด 9 โรงเรียน จำนวน 215 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร 14 คน และครู 201 คน

เครื่องมือที่วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่าแบบลิเคอร์ท 5 ระดับ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความสมบูรณ์ถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และรูปแบบเนื้อหา พบว่า ความสอดคล้องตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการและจุดประสงค์ของการวิจัย (IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ และหาคุณภาพด้านค่าความเที่ยง (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้วยสถิติพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้
 - ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.51 ขึ้นไป หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.49 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.49 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.49 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าเฉลี่ย น้อยกว่า 1.51 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนกับขนาดของโรงเรียน โดยที่ขนาดของโรงเรียนเป็นแบบนามบัญญัติ (nominal) จึงใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
3. ทดสอบค่าเฉลี่ยของการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียน จำแนกตามขนาดของโรงเรียน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน ด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูว่าการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.41$) และรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนประชุมครู ผู้ปกครองเฝ้าระวังไม่ให้ความรุนแรงกับนักเรียนทั้งร่างกายและจิตใจ และเสี่ยงอันตรายจากโลกโซเชียล รองลงมาคือ ครูไม่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น มองข้อได้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไปที่คอเสื้อนักเรียน โรงเรียนมีการติดตามนักเรียนที่มีภาวะเสี่ยง เช่น เกือบตัว ซึมเศร้า ส่วนข้อมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โรงเรียนจัดให้มีครูรับฟัง แสดงความเห็นใจ และทำให้เด็กรู้สึกดีขึ้นทันทีในกรณีเด็กร้องไห้กัน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน ด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล (n = 215)

ข้อที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1	โรงเรียนวางแผนกับสหวิชาชีพ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสาน ร่วมมือกันส่งเสริมบุคคลแวดล้อมคุ้มครองเด็ก ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน	4.35	.72	มาก	4
2	โรงเรียนประชุมครูที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันสำรวจ สังเกตเด็กที่มีภาวะ เสี่ยงได้รับความรุนแรง จากบุคคลในครอบครัว อยู่เสมอ	4.32	.74	มาก	6
3	ครูสอดส่องดูแล คุ้มครอง และช่วยเหลือเด็กให้ปลอดภัยจาก อันตรายจากบุคคลในครอบครัว	4.34	.69	มาก	5
4	โรงเรียนป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอนาจารนักเรียนทางกายหรือ วาจา เช่น วิจารณ์รูปร่าง การสัมผัสร่างกาย การลูบคลำ	4.31	.66	มาก	7
5	ครูไม่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น มองซ้อนใต้กระโปรง มอง หน้าอกหรือจ้องลงไปใต้เสื้อเด็ก	4.42	.68	มาก	2
6	โรงเรียนประชุมครู ผู้ปกครอง เผื่อระวังไม่ให้ความรุนแรงกับเด็กทั้ง ร่างกายและจิตใจ และจากโลกโซเชียล รวมถึงความเชื่อผิดๆ ที่ ปฏิบัติต่อกันด้วยความรุนแรงหรือปล่อยปละละเลย	4.49	.61	มาก	1
7	โรงเรียนมีการติดตามนักเรียนที่มีภาวะเสี่ยง เช่น เก็บตัว ซึมเศร้า	4.41	.60	มาก	3
8	โรงเรียนป้องกันไม่ให้มีช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ความรุนแรง การ พนัน ภาพลามก และข้อความเกี่ยวข้องกับเพศ	4.24	.68	มาก	8
9	โรงเรียนจัดให้มีครูรับฟัง แสดงความสนใจ และทำให้เด็กรู้สึกดีขึ้น ทันทีในกรณีเด็กร้องแค้น	4.17	.65	มาก	10
10	นักเรียนไม่คบคนแปลกหน้า การปฏิบัติตนต่อเพศตรงข้ามที่ เหมาะสม มีทักษะการหลีกเลี่ยงและการเผชิญต่อเหตุการณ์อันตราย	4.19	.64	มาก	9
รวม		4.32	.41	มาก	

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลกับขนาดของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล มีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Chi-Square=38.77, P-value = 0.00) แสดงว่า ในความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดต่างกั้มีการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลกับขนาดของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

ช่วงระดับเฉลี่ย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละขนาด			Chi-Square	P-value
	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก		
3.00 - 3.50	8	1	6	38.77**	0.00
3.51 - 4.00	10	3	19		
4.01 - 4.50	32	12	45		
4.51 - 5.00	55	4	20		
รวม	105	20	90		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียนพบว่า ผู้บริหารและครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F\text{-ratio} = 7.93$, $P\text{-value} = .00$) ซึ่งสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ในตารางที่ 2 และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารและครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดใหญ่มีความคิดเห็นแตกต่างกับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบค่าเฉลี่ยของการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

สถิติ	ขนาดของโรงเรียน			F-ratio	P-value
	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก		
ค่าเฉลี่ย	4.45	4.25	4.24	7.93**	.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.47	0.25	0.36		
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่			ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
			ขนาดใหญ่	0.20**	0.31**
			ขนาดกลาง		0.01
			ขนาดเล็ก		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคม และจากโลกโซเชียล ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติโดยภาพรวมและรายข้อทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคม และจากโลกโซเชียล มีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคม และจากโลกโซเชียล ในความคิดเห็นของครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนต่างกัน

เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของการบริหารความปลอดภัยของโรงเรียนด้านความรุนแรงจากบุคคลในสังคมและจากโลกโซเชียล ของโรงเรียน จำแนกตามขนาดของโรงเรียนเพิ่มเติม พบว่าต่างกัน จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้บริหารและครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดใหญ่มีความคิดเห็นแตกต่างกับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

ผลการศึกษา มีประเด็นที่อภิปราย 2 ประการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคม และจากโลกโซเชียล ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติโดยภาพรวมและรายข้อทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ การศึกษาของสกานต์ ลอมศรี (2551) ได้ศึกษาวิจัยความปลอดภัยในโรงเรียนเอกชน เรื่อง การรักษาความปลอดภัยของนักเรียน ในโรงเรียนพัฒนวิทย์ศึกษา อำเภอสนับทึบ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่า มีครูเวรประจำทุกจุด ระหว่างโรงเรียนเช้าและในช่วงเวลาหลังเลิกเรียน การศึกษาพบว่า ไม่มีการลงละเมียดนักเรียนทั้งทางร่างกายและจิตใจ และไม่มีการนำสื่อลามกอนาจาร เข้ามาเผยแพร่ในโรงเรียน และสอดคล้องกับการัมห์ และหิม (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการรังแกของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลจังหวัดปัตตานี พบว่า การเห็นพ่อแม่แสดงพฤติกรรมรุนแรงต่อกันส่งผลต่อพฤติกรรมการรังแกของนักเรียน พ่อแม่ผู้ปกครองต้องให้ความสำคัญ มีความอดทนอดกลั้น มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และต้องหลีกเลี่ยงการทะเลาะตบตีกัน ถ้าทะเลาะกันก็ไม่ควรให้เด็กได้เห็น หรือรับรู้ นอกจากนี้บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือช่วยเหลือพ่อแม่ ผู้ปกครองที่มีการทะเลาะตบตีเป็นประจำให้ได้รับ การฝึกอบรม ชัดเจนจิตใจ ฟันฟูสภาพจิตใจ ฝึกสมาธิ และอื่น ๆ และสอดคล้องกับสิริภาพ ไพบูลย์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยการจัดการความปลอดภัยในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตจตุจักร พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายข้อ

2. การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคม และจากโลกโซเชียล มีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนด้านความรุนแรงในโรงเรียนจากบุคคลในสังคม และจากโลกโซเชียล ในความคิดเห็นของครูที่ทำงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน ซึ่งสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีการบริหารด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาขนาดใหญ่ได้รับงบประมาณในการบริหารมากกว่าสถานศึกษาขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ทำให้มีความคล่องตัวในการนำงบประมาณไปใช้ในการบริหารด้านความปลอดภัยได้อย่างคล่องตัวและที่มีบุคลากรที่มีมากกว่าทำให้สามารถดำเนินงานได้ทั่วถึง สอดคล้องกับผลการวิจัย ของสุชีรา ใจหวัง (2560) การศึกษาการจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 สรุปว่า ผลการการจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำแนกตามขนาดของ โรงเรียนในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับกนกอร อุ่นสถานนท์ (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การ บริหารความปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 กรุงเทพมหานคร

สถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีการบริหารความปลอดภัยในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยพบว่าแม้โรงเรียนดำเนินการในระดับมากทุกข้อ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นจึงนำมาเป็นแนวทางการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะ

1. โรงเรียนควรเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่เด็ก เช่น ฝึกเด็กให้รู้จัก ประเมินอันตราย รู้จักหลบหลีก รู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อมีภัย การป้องกันการทำร้ายทางอารมณ์และจิตใจต่อเด็ก โดยครูให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มเสี่ยง
2. โรงเรียนควรป้องกันไม่ให้มีช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ความรุนแรง การพนัน ภาพลามก และข้อความเกี่ยวข้องกับเพศ
3. โรงเรียนควรเฝ้าระวังป้องปรามนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และสถานที่จุดเสี่ยง โดยเฉพาะห้องเรียนห้องน้ำ
4. โรงเรียนควรนำนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เข้าสู่การช่วยเหลือ โดยมีครูดูแลติดตามอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง และใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการวิจัยและพัฒนาระบบความปลอดภัยของนักเรียนในสถานศึกษา เพื่อป้องกันเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารสถานศึกษา
- 2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษากลยุทธ์ในการบริหารด้านความปลอดภัยของสถานศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กนกอร อุณสถานนท์. (2563). การบริหารความปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์)*, 10 (2), 1-14.
- กฤษฎา ศรีสุชาติ. (2559). *การพัฒนาตัวบ่งชี้และคู่มือโรงเรียนปลอดภัยของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- การิมะห์ และหิม (2552) ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการรังแกของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลจังหวัดปัตตานี. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับ สังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์*, 17(4), 625-642.
- เกศกาญจน์ บุญเพ็ญ. (2561, 4 ธันวาคม). 5 มิติความปลอดภัยของเด็ก เริ่มสร้างได้ “โรงเรียน”. <http://mgronline.com/qol/detail/9610000120198>
- คณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา. (2561, 3 ธันวาคม). *ความปลอดภัยในโรงเรียน*. [https://www.facebook.com/thai.education.revolution/posts/2305738039438318?__xts__\[0\]=68.ARC6YOMfplafiteCUeGEvUrc-vB_AnalDOCPVpDpcLqzHnVCO9NaXzLeDL3emQ-aO5fLHSjxv80EwU9qf-yWBoQ6zTzyT2C4BwBdoMaD97xcynFmGmPUMUybLDP9xxVTpvPa9QPwDT3edRKSHYQhy1STlqKY-FqeAS](https://www.facebook.com/thai.education.revolution/posts/2305738039438318?__xts__[0]=68.ARC6YOMfplafiteCUeGEvUrc-vB_AnalDOCPVpDpcLqzHnVCO9NaXzLeDL3emQ-aO5fLHSjxv80EwU9qf-yWBoQ6zTzyT2C4BwBdoMaD97xcynFmGmPUMUybLDP9xxVTpvPa9QPwDT3edRKSHYQhy1STlqKY-FqeAS)
- ชนกานต์ สกุลแถว. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการใช้ห้อง ปฏิบัติการเคมีของนักเรียนชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี อินทรักษา. (2554). *การศึกษาการดำเนินการรักษาความปลอดภัยของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริพรรณ เกตุแก้ว. (2558). การดำเนินการรักษาความปลอดภัยตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมของโรงเรียน
ประถมศึกษา. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สแกนต์ ลอมศรี. (2551). ความปลอดภัยของนักเรียนในโรงเรียนพัฒนวิทย์ศึกษา อำเภอสนป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. [รายงาน
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมสรรค์ อธิเวสส. (2557). การคุกคามทางเพศบนสังคมเครือข่าย. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(3), 901-916.
- สรรพสิทธิ์ คุมพ์ประพันธ์. (2559). คู่มือปฏิบัติและข้อตกลงร่วมกัน เรื่อง การคุ้มครองและช่วยเหลือ เด็กในภาวะเสี่ยง และเป็น
ผู้เสียหายจากการละเมิด ละเลยทอดทิ้ง แสวงประโยชน์ และความรุนแรงกรณีการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ไร่ไทยเพลส จำกัด
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). คู่มือแนวทางปฏิบัติและมาตรการรักษาความปลอดภัยของสถานศึกษา
(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2). นครปฐม: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). คู่มือการดำเนินงานความปลอดภัยสถานศึกษา. [http://www.nst1.go.th/
home/wp-content/uploads/file/Safety](http://www.nst1.go.th/home/wp-content/uploads/file/Safety).
- สิริภาพ ไพบูลย์. (2551). การจัดการความปลอดภัยในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตจตุจักร. [รายงานการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชีรา ใจหวัง. (2560). การศึกษาการจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1.
วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 15(28): 50-61.
- Ministry of Education & Information Technology, Government of India. (2022, December 18).



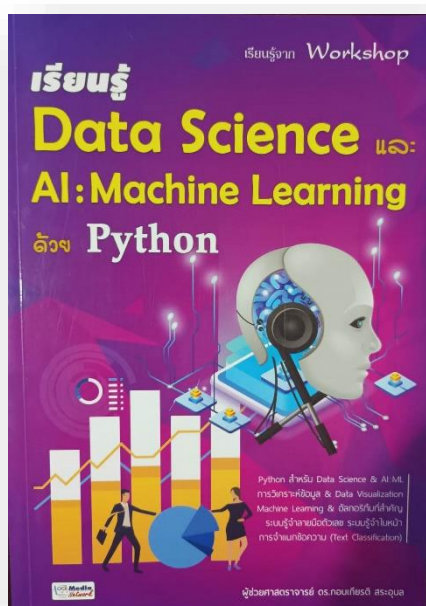
บทวิจารณ์หนังสือ: เรียนรู้ Data Science และ AI: Machine Learning ด้วย Python

ผู้เขียน: กอบเกียรติ สระอุบล

วินิตา แก้วเกื้อ

Vinita Kaewkua

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



คำว่า Data Science หรือแปลเป็นภาษาไทยว่า “วิทยาศาสตร์ข้อมูล” หรือ “วิทยาการข้อมูล” ก็ตาม เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการนำเอาข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านธุรกิจ

โลจิสติกส์ เศรษฐศาสตร์ การเงิน การแพทย์ วิศวกรรม และอื่น ๆ ซึ่งการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์นี้ แต่ละองค์กรสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นมาจากคนที่ตอบผ่านเครื่องมือประเภทต่าง ๆ เช่น แบบสำรวจ แบบสอบถาม การสแกนแบบสอบถาม การบันทึกข้อมูลด้วยพนักงาน หรือจากระบบอัตโนมัติ เช่น จากเว็บไซต์ ระบบเซ็นเซอร์ Social Media ไฟล์เอกสาร ภาพถ่าย และอื่น ๆ ทำให้มีข้อมูลจำนวนมากที่มาจากหลายแหล่ง และมีลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน จึงเกิดเป็นแนวคิดที่จะทำอย่างไรกับข้อมูลที่มีจำนวนมากเหล่านี้เพื่อนำมาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งการทำงานกับข้อมูลเหล่านี้จะมีขั้นตอนกระบวนการที่เป็นระบบเหมือนกับวิทยาศาสตร์ ดังนั้นจึงเกิดเป็นศาสตร์ที่ชื่อว่า Data Science ขึ้นมา

ส่วนคำว่า AI คำนี้หลายคนน่าจะค่อนข้างคุ้นเคยกันอย่างดี โดยคำนี้มาจากคำว่า Artificial Intelligence ที่แปลว่า ปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งหมายถึงโปรแกรมที่ถูกสร้างและพัฒนาให้มีความฉลาด สามารถวิเคราะห์ คิดและตัดสินใจได้ โดยใช้ฐานข้อมูล ซึ่งก็คือ Data Science เป็นฐานในการตัดสินใจ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าทั้ง 2 คำนี้ คือ Data Science และ AI มีความเกี่ยวข้องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เนื้อหาในหนังสือเล่มนี้เป็นการอธิบายที่ครอบคลุมในทั้งส่วนของ Data Science และ AI ที่กล่าวถึง Machine Learning อันเป็นสาขาย่อยแขนงหนึ่งของ AI โดยหากผู้อ่านได้อ่านทำความเข้าใจในส่วนของ Machine Learning ที่มีประเภทของการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน 3 รูปแบบ คือ 1) Supervised Learning: การเรียนรู้แบบมีการสอน 2) Unsupervised Learning: การเรียนรู้แบบไม่ต้องการสอน และ 3) Reinforcement Learning: การเรียนรู้แบบการป้อนกลับผลลัพธ์ แล้วผู้อ่านก็จะสามารถเขียนโปรแกรมง่าย ๆ จากการไม่ใช้และใช้ Machine Learning ได้ รวมไปถึงการเขียน Model อันเป็นสมการหัวใจที่เป็นหลักสำคัญในการคิดคำนวณในแต่ละโปรแกรมของ Machine Learning ด้วย ซึ่งผู้เขียนได้เขียนวิธีการสำหรับการฝึกปฏิบัติโดยแบ่งเป็น Workshop ย่อย ๆ ตามหัวข้อต่าง ๆ ที่ผู้เขียนมีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ จากการที่ผู้เขียนได้จบการศึกษาในระดับปริญญาเอก สาขา Information & Communication Technology for Education และปริญญาโท จากสาขา Computer Science ด้วยเกรดเฉลี่ย 4.00 และระดับปริญญาตรี ด้วยเกียรตินิยมอันดับ 1 จากสาขาวิศวกรรมเครื่องกล จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ไทย-เยอรมัน) ตลอดจนมีผลงานซอฟต์แวร์และบทความตีพิมพ์ด้านคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2528

มาอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 40 เล่ม รวมทั้งยังเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนกว่า 30 ปี และเป็นวิทยากรรับเชิญให้กับมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่ง

ความน่าสนใจของหนังสือเล่มนี้ คือถ้าอ่านจากชื่อเรื่อง โดยไม่ได้พิจารณาจากเนื้อหาภายในเล่ม อาจจะคาดเดาไปได้ว่าเป็นการเขียนโปรแกรมโดยใช้ภาษา Python ซึ่งผู้อ่านหลายคนที่ไม่ได้สนใจในการเขียนโปรแกรม เพราะคิดว่าเป็นเรื่องยากและไกลตัวในการที่จะศึกษาและนำมาปฏิบัติ ก็อาจจะไม่ได้สนใจที่หยิบหนังสือเล่มนี้มาศึกษาให้เข้าใจอย่างแจ่มชัดในรายละเอียด แต่เมื่อได้เปิดดูภายในเล่มแล้ว พบว่าเป็นการปูพื้นฐานของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ Data Science และ AI อย่างครอบคลุม โดยเริ่มจาก Data Science ในรายละเอียดตั้งแต่ความหมาย ว่า Data Science หมายถึงอะไร และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร จากการอธิบายและยกตัวอย่างด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้อ่านมองเห็นภาพไปทีละขั้นตอน

ไม่เพียงแต่ ผู้เขียนจะกล่าวถึงรายละเอียดของ Data Science และ AI อย่างละเอียดเท่านั้น ผู้เขียนยังได้มีเนื้อหาของการติดตั้งและการเตรียมความพร้อมของคอมพิวเตอร์ในการติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการฝึกปฏิบัติง่าย ๆ แยกตามหัวข้อย่อยเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายจากการฝึกปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก และเป็นการเสริมความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเอง และมีการเพิ่มเติมเนื้อหาในส่วนของสถิติเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Data Science และ AI เพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้เข้าใจถึงวิธีการนำไปใช้เมื่อต้องใช้กับสถิติเบื้องต้นประเภทต่าง ๆ จากนั้นจึงเสริมความเข้าใจให้แม่นยำขึ้นด้วยการฝึกปฏิบัติอันเป็นหัวใจหลักของการเรียนรู้ในหนังสือเล่มนี้

การเรียนรู้ Data Science และ AI มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องอยู่หลายด้านหลายประเด็น แต่ผู้เขียนก็ได้รวบรวมประเด็นมาได้อย่างครบถ้วน โดยเริ่มจากเนื้อหาที่ง่ายไปจนถึงเนื้อหาที่ซับซ้อนขึ้น โดยในหนังสือเล่มนี้ได้แนะนำรายละเอียดของ Data Science และ AI ให้ผู้อ่านได้ศึกษามากถึง 24 บท แต่จะยกตัวอย่างหัวข้อสำคัญ ๆ

ในแต่ละบท อันมีรายละเอียดในแต่ละบทประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ในบทนี้จะกล่าวถึง ความหมายของ Data Science ศาสตร์และความรู้ที่จำเป็น เครื่องมือที่ใช้ในงาน Data Science งานของ Data Science ทำอะไรได้บ้าง และแนะนำการใช้หนังสือ

บทที่ 2 การติดตั้งและเตรียมความพร้อม ในบทนี้จะกล่าวถึง ชุดโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาษา Python คือ Anaconda และ Miniconda รู้จักกับ Python และ Jupyter Workshop 1: การใช้งาน Jupyter Lab เบื้องต้น Workshop 2: โปรแกรมตรวจสอบแพ็คเกจ และ Colab

บทที่ 3 Python สำหรับ Data Science ในบทนี้จะกล่าวถึง Python เบื้องต้น การเขียนโปรแกรมและการรัน ตัวแปร และการ Output เบื้องต้น การคำนวณพื้นฐาน ชนิดข้อมูล และอื่น ๆ

บทที่ 4 จัดการข้อมูลด้วย Pandas ในบทนี้จะกล่าวถึง รู้จักกับ Pandas DataFrame การอ่านไฟล์ข้อมูลและการบันทึก กำหนดตัวเลือกการอ่านไฟล์ Excel การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ชนิดข้อมูล และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 5 สถิติเบื้องต้น ในบทนี้จะกล่าวถึง สถิติเบื้องต้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปร พารามิเตอร์ และสถิติประเภทของสถิติ ลักษณะของข้อมูล มาตรฐานข้อมูล การหาค่าเข้าสู่ศูนย์กลาง หรือค่ากลาง การวัดการกระจายข้อมูล การแจกแจงความถี่และ Workshop เกี่ยวข้อง

บทที่ 6 สรุปข้อมูลด้วย Pivot Table ในบทนี้จะกล่าวถึง ไฟล์ข้อมูล Excel ประกอบด้วย Workshop สรุปข้อมูลด้วย Pivot Table สร้าง Pivot Table ด้วย Pandas และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 7 Data Visualization 1 ในบทนี้จะกล่าวถึง Workshop ที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง Data Visualization การกำหนดรายละเอียดกราฟ Seaborn ตกแต่งกราฟ กราฟ Violinplot

บทที่ 8 Data Visualization 2 ในบทนี้จะกล่าวถึง ไฟล์ข้อมูล และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 9 การจัดการข้อมูลสูญหาย ในบทนี้จะกล่าวถึง เกี่ยวกับข้อมูลสูญหาย (Missing data) ประเภทของข้อมูลสูญหาย วิธีการจัดการกับข้อมูลสูญหาย และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 10 การทำความสะอาดข้อมูล ในบทนี้จะกล่าวถึง ไฟล์ข้อมูล และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 11 ค่าผิดปกติและการกำจัด ในบทนี้จะกล่าวถึง ค่าผิดปกติ ไฟล์ข้อมูล การใช้ Z- score และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 12 ข้อมูลแบบ Time series ในบทนี้จะกล่าวถึง ข้อมูลแบบ Time series การใช้ Pandas กับ Time Series ไฟล์ข้อมูลตัวอย่าง การหาค่าเฉลี่ยและการรวม และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 13 Machine Learning เบื้องต้น ในบทนี้จะกล่าวถึง AI และ Machine Learning ประเภทของ Machine Learning, ขั้นตอน Machine Learning, Machine Learning ไม่ได้รอบรู้ไปทุกอย่าง, คำศัพท์ที่ควรรู้ และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 14 Regression ในบทนี้จะกล่าวถึง Simple Linear Regression การประเมินความแม่นยำของโมเดล, Multiple Linear Regression, Polynomial Regression, Overfitting และ Underfitting และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 15 Decision Tree ในบทนี้จะกล่าวถึง Workshop ที่เกี่ยวข้องกับ Decision Tree อย่างง่าย การติดตั้งไลบรารี แสดง Decision Tree การเข้ารหัส และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 16 การประเมิน Model ในบทนี้จะกล่าวถึง ตาราง Confusion Matrix การแบ่งข้อมูลสำหรับทดสอบ การแบ่งแบบ Cross Validation และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 17 อัลกอริทึมที่สำคัญ ในบทนี้จะกล่าวถึง Naïve Bayes Classifier, ข้อมูล Iris, Support Vector Machine, k-Nearest Neighbors, Random Forest, k-Means Clustering และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 18 ROC AUC และ Threshold ในบทนี้จะกล่าวถึง ROC curve และ AUC ค่า Threshold และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 19 ระบุรู้จำลายมือเขียน ในบทนี้จะกล่าวถึง ข้อมูลภาพ และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 20 การตรวจจับและรู้จำใบหน้า ในบทนี้จะกล่าวถึง Computer Vision ตรวจจับและรู้จำใบหน้าคน OpenCV เกี่ยวกับข้อมูลภาพ และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 21 การลดมิติข้อมูล ในบทนี้จะกล่าวถึง การลดมิติข้อมูล การเลือก Feature การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก PCA และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 22 การปรับปรุง Model ในบทนี้จะกล่าวถึง ปรับปรุง Model เพื่ออะไร และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 23 การจำแนกหมวดหมู่ข้อความ ในบทนี้จะกล่าวถึง Text Classification การหาค่า Feature ของข้อความ และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 24 Recommender System ในบทนี้จะกล่าวถึง Recommender System และ Workshop ที่เกี่ยวข้อง

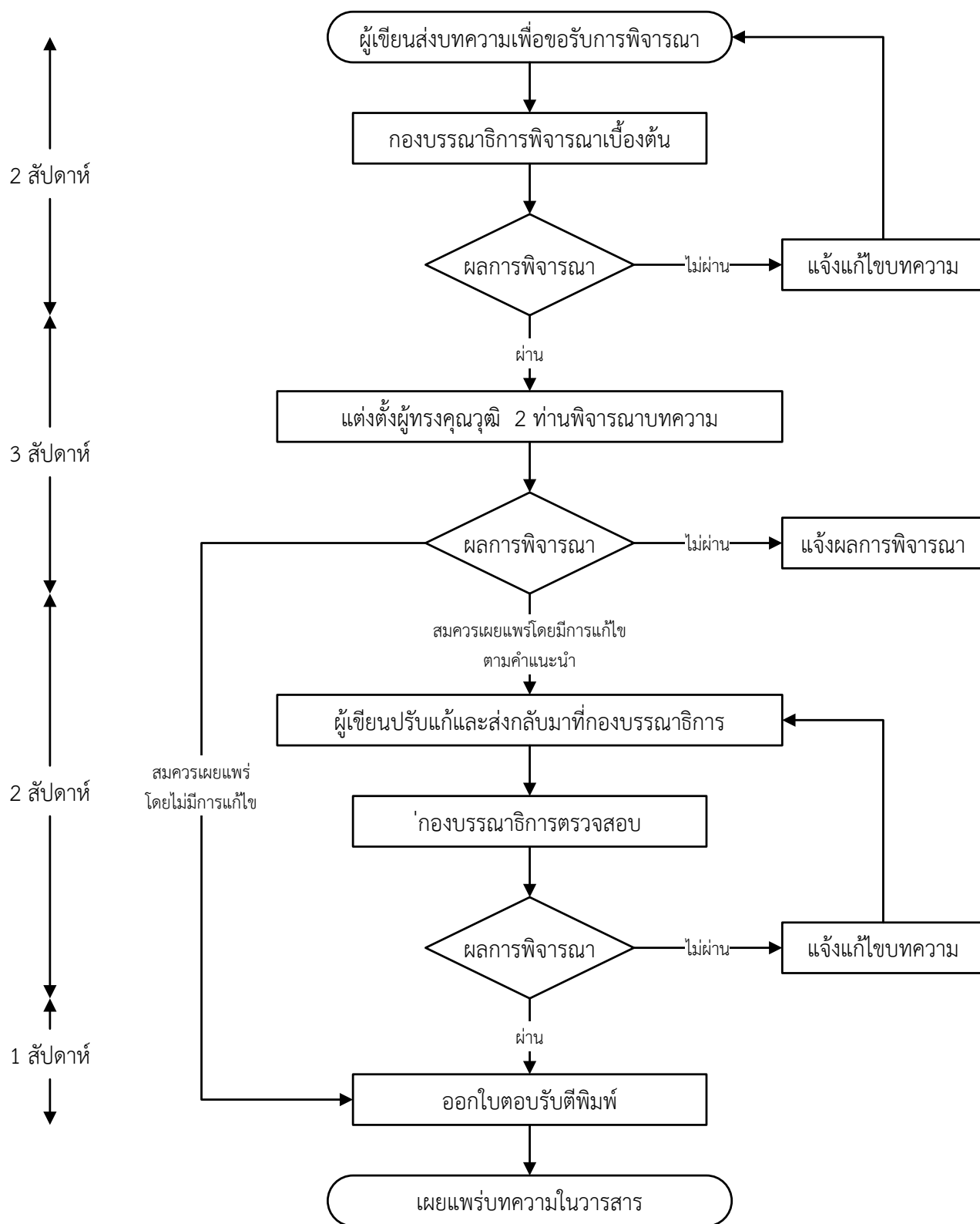
หนังสือ “เรียนรู้ Data Science และ AI: Machine Learning ด้วย Python” เป็นหนังสือที่รวบรวมข้อมูลและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ Data Science และ AI ได้อย่างโดดเด่น ด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในทุกแง่มุมที่ผู้อ่านควรรู้ในเบื้องต้น โดยที่ไม่ได้เน้นแต่โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว แต่ได้กล่าวถึงสถิติเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นประโยชน์ในการเสริมความเข้าใจกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ที่ต้องการนำความรู้ไปใช้ผ่านการฝึกฝนด้วยตนเองจาก workshop ที่ได้เรียนรู้ในแต่ละบท

เอกสารอ้างอิง

กอบเกียรติ สระอุบล. (2563). *เรียนรู้ Data Science และ AI: Machine Learning ด้วย Python*. กรุงเทพฯ: มีเดีย เนทเวิร์ค.



**ขั้นตอนการเสนอบทความเพื่อเผยแพร่ใน
วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์**



ตัวอย่างการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม ตามแบบ APA 7th edition

1. หนังสือ

รูปแบบ	การอ้างอิงในเนื้อหา	
	หน้าข้อความ	ท้ายข้อความ
ผู้แต่ง 1 คน รูปแบบ	Surname (Date, pp.)	(Surname, Date, pp.)
ตัวอย่าง	Kidd (1987, pp. 15-16)	(Kidd, 1987, pp. 15-16)
ผู้แต่ง 2 คน รูปแบบ	Surname and Surname (Date, pp.)	(Surname & Surname, Date, pp.)
ตัวอย่าง	Wegener and Petty (1994)	(Wegener & Petty, 1994)
ผู้แต่ง 3 คนขึ้นไป รูปแบบ	Surname, et al. (Date, pp.)	(Surname, et al., Date, pp.)
ตัวอย่าง	Drucker, et al. (2009, pp. 19)	(Drucker, et al., 2009, pp. 19)

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
ผู้แต่ง 1 คน รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง (พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่างผู้แต่งเป็นคนไทย	Saisoonthon, Chumpote. (2009). <i>International Law</i> (8 th ed.). Bangkok: Wachinchon. (in Thai)
ผู้แต่งเป็นคนต่างชาติ	Harris, M. B. (1995). <i>Basic statistics for behavioral science research</i> . Boston: Allyn and Bacon.
ผู้แต่ง 2 คน รูปแบบ	ผู้แต่ง ¹ , & ผู้แต่ง ² . (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (พิมพ์ครั้งที่). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่าง	Magee, J., & Kramer, J. (2006). <i>Concurrency state models & Java programs</i> . West Sussex, UK: John Wiley.
ผู้แต่ง 3 คนขึ้นไป รูปแบบ	ผู้แต่ง ¹ , et al. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (พิมพ์ครั้งที่). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่าง	Mercer, D. W. et al., C. (2004). <i>Beginning PHP5</i> . Indianapolis, IN: Wiley.

หมายเหตุ

- (1) รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม) ในกรณีผู้แต่งเป็นคนไทย ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษ และเติมข้อความ (in Thai) ไว้ที่ท้ายประโยค
- (2) รูปแบบการอ้างอิงในเนื้อหาสำหรับเอกสารทางวิชาการประเภทอื่นๆ ใช้รูปแบบเช่นเดียวกับกับการอ้างอิงในหนังสือ

2. วารสาร หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
ผู้แต่ง 1 คน รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), เลขหน้าที่ปรากฏ หรือเลข DOI หรือ URL.
ตัวอย่างผู้แต่งเป็นคนไทย	Siriwongworawat, S. (2003). Use of ICT in Thai libraries: An overview. <i>Program: Electronic Library and Information Systems</i> , 37(1), 38-43. (in Thai)
ผู้แต่งเป็นคนต่างชาติ	Roger L. C. & Richard, L. H. (2010). Calcium-Permeable AMPA receptor dynamics mediate fear, memory erasure. <i>Science</i> , 330(6007), 1108-1112. doi:10.1126/science.1195298.

3. วิทยานิพนธ์

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation หรือ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หรือ master's thesis สาขา). ชื่อสถาบัน. สถานที่พิมพ์.
ตัวอย่าง	Nickels, D. W. (2005). <i>The relationship between IT-business alignment and organizational culture: An exploratory study</i> (Doctoral dissertation). University of Memphis. USA.

4. รายงานการวิจัย

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (รายงานผลการวิจัย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่าง	Chitnomrath, T. (2011). <i>A study of factors regarding firm characteristics that affect financing decisions of public companies listed on the stock exchange of Thailand</i> (Research report). Bangkok: Dhurakij Pundit University.

5. เอกสารการประชุมทางวิชาการ

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท. ใน หรือ In ชื่อ บรรณาธิการ (บ.ก. หรือ Ed. หรือ Eds.), ชื่อการประชุม (น. หรือ p. หรือ pp. เลขหน้า). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่าง	Soutar, G., & Mazzarol, T. W. (1995). Gaining competitive advantage in education services exports: Forward integration and strategic alliances in a maturing market. In G. Tower (Ed.), <i>Proceeding of the Academy of International Business Southeast Asia Regional Conference, Asia Pacific International Business: Regional integration and global competitiveness</i> (pp. 85-110). Perth: Murdoch University

6. บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่มีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), (น. หรือ p. หรือ pp. เลขหน้า). doi:xxxx
ตัวอย่าง	Roger L. C. & Richard, L. H. (2010). Calcium-Permeable AMPA receptor dynamics mediate fear, memory erasure. <i>Science</i> , 330(6007), 1108-1112. doi:10.1126/science.1195298

7. การอ้างอิงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์(เว็บไซต์)

รูปแบบ	รายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม (ท้ายเล่ม)
รูปแบบ	นามสกุล, ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท. สืบค้น วัน เดือน ปี, จาก http://www.xxxxxxxxxx .
ตัวอย่าง	CNN Wire Staff. (2011). <i>How U.S. forces killed Osama bin Laden</i> . Retrieved May 3, 2011, from http://www.cnn.com/2011/WORLD/asiapcf/05/02/bin.laden. raid/index.html

