

**การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษาสาขาวิชา
เทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ ภายใต้บริบทรายวิชาการจัดการงานบริการ
Action Research for Developing Collaborative Learning Processes Among
Students in the Culinary Technology and Service Program Under the
Context of Hospitality Management Course**

จรรยา โทะนาบุตร¹ และสังวาลย์ ชมภูจา^{1*}

Janya Thonabut¹ and ¹Sungwan Chompuja^{1*}

Received 5 ธันวาคม 2568 Revised 7 เมษายน 2569 Accepted 1 มิถุนายน 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษา วิเคราะห์การพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 และประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในรายวิชาการจัดการงานบริการ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ จำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การทดสอบปฏิบัติในรูปแบบสถานการณ์จำลอง และการวิเคราะห์เอกสารรายงานกลุ่มผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือภายในทีม ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่ากระบวนการเรียนรู้ร่วมกันช่วยส่งเสริมความกล้าแสดงออก การฟังอย่างตั้งใจ การตัดสินใจร่วมกัน และการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่า นักศึกษาสามารถวางแผนและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับดีถึงดีมาก อีกทั้งยังสะท้อนถึงทักษะการจัดโครงสร้างเนื้อหา การใช้ภาษาวิชาการ และการนำเสนออย่างสร้างสรรค์ ดังนั้น กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจึงส่งผลเชิงบวกต่อการพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ ทักษะในศตวรรษที่ 21 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญสำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมบริการในศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ : การเรียนรู้ร่วมกัน, ทักษะการทำงานกลุ่ม, การจัดการงานบริการ, ทักษะด้านพฤติกรรมและความสามารถทางสังคม, การเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., โรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาลำปาง

¹ Assistant Professor Dr., School of Culinary Arts, Suan Dusit University, Lampang Campus

* ผู้ประสานงานนิพนธ์ email: sungwan262@gmail.com

Abstract

This action research aimed to examine students' collaborative learning behaviors, analyze the development of 21st-century skills, and evaluate students' learning achievement through a collaborative learning process in a Service Management course. The sample consisted of 38 undergraduate students in the Culinary Technology and Service program. Data were collected using questionnaires, in-depth interviews, classroom observations, performance-based assessments through service simulation, and group report analysis. The findings revealed that students demonstrated collaborative learning behaviors at a high to highest level, particularly in terms of idea exchange and teamwork. Qualitative data indicated that the collaborative learning process enhanced students' self-expression, active listening, shared decision-making, and acceptance of diverse perspectives. In terms of learning achievement, students were able to plan and solve problems systematically, with performance scores ranging from good to very good. Furthermore, document analysis reflected students' abilities in organizing content, using academic language, and delivering creative presentations, along with clear role distribution and reflective practices within groups. In conclusion, the collaborative learning process had a positive impact on students' learning behaviors, 21st-century skills, and learning achievement. These competencies are essential for workforce readiness in the service industry in the 21st century.

Keywords: Collaborative learning, Group work skills, Service Management course, Soft skills, Action research

1. บทนำ

การจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการและการประกอบอาหาร (Rogers, E. M., 2003; Sawyer, R. K., 2012) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากปัจจัยด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการสร้างสมรรถนะเชิงวิชาชีพ ทักษะศตวรรษที่ 21 และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมให้บัณฑิตสามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้จริงในสถานการณ์การทำงานที่มีความซับซ้อนและแรงกดดันสูง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเป็นสถาบันที่มีพันธกิจด้านการพัฒนากำลังคนทางด้านอาหารและบริการมาอย่างต่อเนื่อง โดยหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการ

ประกอบอาหารและการบริการ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีทั้งความรู้ ทักษะวิชาชีพ และคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ การจัดการเรียนการสอนจึงให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ การทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) (Kolb, D. A., 2015)

ในบริบทปัจจุบัน อุตสาหกรรมการบริการและการประกอบอาหารมีความต้องการบุคลากรที่ไม่เพียงแต่มีทักษะด้านวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งทักษะเหล่านี้ไม่สามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการเรียนการสอนแบบบรรยายเพียงอย่างเดียว งานวิจัยและรายงานด้านการศึกษาในช่วงหลังได้ชี้ให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative learning) เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างสมรรถนะดังกล่าวให้กับผู้เรียน และสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Competency-based Education) ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน (OECD, 2021; UNESCO, 2022; Prince, M., 2004)

การเรียนรู้ร่วมกัน ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหามากขึ้น แต่ยังเป็นการฝึกทักษะชีวิตที่สำคัญ เช่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสาร และการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงสังคมและการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยเฉพาะในสาขาที่ต้องอาศัยการปฏิบัติงานจริง เช่น การจัดการงานบริการ การให้บริการลูกค้า และการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลอง (Kolb, D. A., 2015; Johnson, D. W. & Johnson, R. T., 2009)

อย่างไรก็ตาม จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการงานบริการของสาขาวิชาเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการในปีการศึกษาที่ผ่านมา พบว่านักศึกษายังประสบปัญหาเกี่ยวกับความไม่พร้อมในการเรียนรู้ร่วมกัน นักศึกษาบางส่วนขาดทักษะหรือความมั่นใจในการทำงานเป็นกลุ่ม ขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงปัญหาด้านการจัดการกลุ่มและการประสานงานภายในกลุ่ม ส่งผลให้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนและลักษณะของรายวิชา

ดังนั้น การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ ภายใต้บริบทรายวิชาการจัดการงานบริการของภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร การเสริมสร้างทักษะการทำงานร่วมกัน และการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของบัณฑิตให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการบริการและการประกอบอาหารในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษาภายใต้กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน

2.2. เพื่อวิเคราะห์การพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

2.3. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันในรายวิชาการจัดการงานบริการ

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) โดยใช้ ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

3.1 ประชากรหรือกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา การจัดการงานบริการ รหัสวิชา 5073377 ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2567 ณ ศูนย์การศึกษา ลำปาง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 38 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) เนื่องจากเป็นผู้เรียนในรายวิชาที่ใช้เป็นบริบทของการวิจัยและเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนการสอนเดียวกันตลอดกระบวนการวิจัย

3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยได้กำหนดความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เครื่องมือ และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษา ใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน และแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์การพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบบันทึกการสังเกต และการวิเคราะห์ผลงานของนักศึกษา โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงธีม (Thematic analysis)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ใช้แบบประเมินผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติ (Performance assessment aubric) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยคะแนน และการอธิบายเชิงพรรณนา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ประเภทของเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) ใช้วัดระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษา โดยให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ใช้เวลาประมาณ 15-20 นาที

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ใช้เก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 12 คน วิธีการเลือกแบบเจาะจง ครอบคลุมบทบาทที่หลากหลาย เช่น หัวหน้ากลุ่ม สมาชิก และผู้มีระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ดำเนินการสัมภาษณ์ภายหลังการสอบปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 20-30 นาทีต่อคน โดยบันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึกและบันทึกเสียง

3. แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม (Observation checklist) ใช้บันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันที่เกิดขึ้นจริงระหว่างกิจกรรมกลุ่มและสถานการณ์จำลอง ดำเนินการสังเกตพฤติกรรมระหว่างกิจกรรมกลุ่มและสถานการณ์จำลอง จำนวน 4 ครั้ง ตลอดช่วงการจัดกิจกรรม โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ควบคู่กับการบันทึกภาคสนาม (Field note)

4. แบบประเมินผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติ (Performance assessment rubric) ใช้ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและสมรรถนะการจัดการงานบริการในสถานการณ์จำลอง โดยประเมินเป็นรายกลุ่ม จำนวน 8 กลุ่ม ประเมินผลตามเกณฑ์ประเมิน พร้อมบันทึกคะแนนและเก็บหลักฐานผลงานของนักศึกษา

3.3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ร่วมกัน และทักษะในศตวรรษที่ 21 จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ตัวแปรและตัวบ่งชี้พฤติกรรมจากกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดโครงสร้างเครื่องมือแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สร้างข้อคำถาม รายการสังเกต และเกณฑ์ประเมิน เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา และปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้จริง

3.3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย นำเครื่องมือเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC: Index of Item-Objective Congruence) ผลพบว่าแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แบบสัมภาษณ์มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แบบสังเกตพฤติกรรมมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แบบประเมินผลสัมฤทธิ์มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษา โดยไม่มีการเปรียบเทียบก่อน-หลัง เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ไม่มุ่งทดสอบสมมติฐาน

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากข้อมูลการสัมภาษณ์และเอกสาร และการวิเคราะห์เชิงธีม (Thematic analysis) จากข้อมูลการสังเกตพฤติกรรมและผลงานของนักศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต และผลงานของนักศึกษา เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

4. ผลการวิจัย

4.1 พฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษาภายใต้กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักศึกษาจำนวน 38 คน เพื่อประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันใน 5 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารในกลุ่ม การตัดสินใจร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแก้ปัญหาในกลุ่ม และการร่วมมือในทีม ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ทุกด้าน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน 5 ด้าน (n = 38)

องค์ประกอบพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
การสื่อสารในกลุ่ม	4.42	0.51	มาก
การตัดสินใจร่วมกัน	4.28	0.63	มาก
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.55	0.49	มากที่สุด
การแก้ปัญหาในกลุ่ม	4.35	0.58	มาก
การร่วมมือในทีม	4.61	0.45	มากที่สุด

จากค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่า ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” โดยเฉพาะด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4.55 และการร่วมมือในทีม 4.61 ที่มีค่าสูงสุด สะท้อนว่านักศึกษาสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายร่วม และให้คุณค่ากับการรับฟังและเสนอความคิดเห็น ส่งผลให้เกิดการ “ร่วมสร้างคำตอบ” ผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูล การให้เหตุผล และการต่อยอดความคิดอย่างรอบด้าน ขณะที่ค่า SD ต่ำ 0.45 แสดงถึงความสม่ำเสมอของพฤติกรรมในกลุ่ม ในด้านการสื่อสารในกลุ่ม 4.42 และการตัดสินใจร่วมกัน 4.28 อยู่ในระดับสูง โดยนักศึกษาสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการชี้แจงบทบาท การสรุปประเด็น และการให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในงานบริการ อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจร่วมกันมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเล็กน้อยและ SD สูงกว่า 0.63 สะท้อนความแตกต่างในกระบวนการสร้างฉันทามติของแต่ละกลุ่ม จึงควรส่งเสริมการกำหนดขั้นตอนตัดสินใจและการบริหารความเห็นต่างอย่างเป็นระบบ ในด้านการแก้ปัญหาในกลุ่ม 4.35 แสดงถึงความสามารถในการวิเคราะห์ เปรียบเทียบทางเลือก และปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แม้มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มบ้าง (SD = 0.58) ซึ่งเป็นลักษณะปกติของงานที่มีความซับซ้อน การเสริมด้วยการใช้ข้อมูล การสะท้อนผล และสถานการณ์จำลอง จะช่วยพัฒนาทักษะนี้ให้สม่ำเสมอ

ยิ่งขึ้น โดยสรุปนักศึกษามีพัฒนาการด้านการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การรับฟัง การร่วมตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงานด้านบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือ ความยืดหยุ่น และการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4.2 ผู้วิจัยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก และ 2) การสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน โดยสังเคราะห์ตามกรอบพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน (การสื่อสารการตัดสินใจร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแก้ปัญหา และความร่วมมือในทีม)

1. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยสัมภาษณ์นักศึกษา 12 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงให้ครอบคลุม 8 กลุ่มและบทบาทสำคัญในทีม รวมถึงระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อสะท้อนประสบการณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ พบประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความกล้าแสดงออกและความมั่นใจเพิ่มขึ้น นักศึกษาจากเดิมที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เริ่มมีความมั่นใจมากขึ้นจากการทำงานกลุ่มซ้ำ ๆ และบรรยากาศที่เปิดกว้าง ส่งผลให้กล้าเสนอแนวคิดและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของทีมมากขึ้น 2) ทักษะการฟังอย่างตั้งใจและเคารพผู้อื่น นักศึกษาตระหนักถึงการ “ฟังเพื่อเข้าใจ” มากขึ้น ทำให้เห็นมุมมองที่หลากหลาย ลดความขัดแย้ง และยกระดับคุณภาพของการวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาในกลุ่ม 3) การยอมรับความหลากหลายของความคิดเห็น ความเห็นที่แตกต่างกลายเป็นโอกาสในการเรียนรู้ นักศึกษาฝึกอธิบายเหตุผล เปรียบเทียบทางเลือก และหาข้อสรุปพร้อมอย่างมีเหตุผล สะท้อนการพัฒนาด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการแก้ปัญหา 4) การวางแผนและตัดสินใจร่วมกัน การทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา และเงื่อนไข ทำให้นักศึกษาต้องพึ่งพาเหตุผลร่วม รับผิดชอบบทบาท และทำงานอย่างเป็นทีม ส่งผลให้เกิดทักษะการตัดสินใจร่วมและภาวะผู้นำร่วม (Shared leadership)

โดยสรุปการสัมภาษณ์สะท้อนว่ากระบวนการเรียนรู้ร่วมกันไม่เพียงพัฒนาทักษะการทำงานกลุ่ม แต่ยังเสริมสร้างทักษะทางสังคมและอารมณ์ เช่น ความมั่นใจ ความยืดหยุ่น และการเคารพความแตกต่าง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการทำงานในบริบทงานบริการที่ต้องอาศัยการสื่อสาร การประสานงาน และการตัดสินใจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน (Classroom observation) การสังเกตดำเนินในรูปแบบรายกลุ่ม (8 กลุ่ม) ระหว่างกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันและสถานการณ์จำลองงานบริการ รวม 4 ครั้ง โดยใช้แบบสังเกตเชิงโครงสร้างร่วมกับบันทึกภาคสนาม ครอบคลุมพฤติกรรมด้านการสื่อสาร ความร่วมมือ การฟัง การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ผลการสังเกตพบพัฒนาการสำคัญ ดังนี้ 1) ความกล้าแสดงออกเพิ่มขึ้น นักศึกษาที่เคยไม่มั่นใจ เริ่มแสดงความคิดเห็นและเสนอทางเลือกในกลุ่มได้ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะในกิจกรรมอภิปรายและสถานการณ์จำลอง 2) การจัดบทบาทและความรับผิดชอบชัดเจน มีการแบ่งบทบาท เช่น หัวหน้าทีม ผู้บันทึก และผู้ประสานงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อน และบริหารเวลาได้ดี สะท้อนภาวะผู้นำร่วม 3) การสื่อสารเชิงบวกและการสนับสนุนกัน พบการใช้ภาษาส่งเสริมและให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง ช่วยสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม 4) การฟังและโต้ตอบอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาฟังอย่างตั้งใจ มีการจดบันทึก และต่อยอดความคิดเห็นจากผู้อื่น แสดงถึงการ

ร่วมสร้างความเข้าใจ ไม่ใช่เพียงการสื่อสารแบบสลับกันพูด แต่เป็นการร่วมสร้างความหมาย และต่อยอดข้อเสนอในทีม 5) กิจกรรมเอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกัน กิจกรรม เช่น Post-it, Think-Pair-Share และสถานการณ์จำลอง ช่วยกระตุ้นการวางแผน การสื่อสาร และการแก้ปัญหา ร่วมกันภายใต้ข้อจำกัดจริง

โดยสรุป พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสะท้อนว่ากระบวนการเรียนรู้ร่วมกันสามารถพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการตัดสินใจร่วมกันได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ยืนยันประสิทธิผลของการจัดการเรียนรู้ในบริบทวิชาการจัดการงานบริการ

4.2 การพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันประกอบด้วย 4 มิติสำคัญ ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา และภาวะผู้นำ/การปรับตัว โดยใช้การสังเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง (Data triangulation) เช่น การสอบปฏิบัติ แบบประเมินกลุ่ม การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ผลงาน และการสังเกตพฤติกรรม

4.3.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication) นักศึกษาสามารถสื่อสารแนวคิดและขั้นตอนงานบริการได้อย่างเป็นระบบ ชัดเจน และมั่นใจ ทั้งในการนำเสนอและตอบคำถาม มีการใช้ภาษาเหมาะสมกับบริบท พร้อมทั้งพัฒนาทักษะการฟังอย่างตั้งใจ ผลงานสะท้อนการใช้ภาษาวิชาการและสื่อดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมแสดงถึงความสามารถในการสื่อสารทั้งการอธิบาย การรับฟัง และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ

4.3.2 ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม (Collaboration/Teamwork) นักศึกษามีความสามารถในการแบ่งบทบาท ประสานงาน และรับผิดชอบหน้าที่ของตนได้ถึงดีมาก มีการกำหนดบทบาทชัดเจนและช่วยเหลือกันภายในทีม ส่งผลให้การทำงานราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย เอกสารผลงานสะท้อนการทำงานแบบมีระบบและการพึ่งพาอาศัยกันอย่างชัดเจน

4.3.3 ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา (Critical thinking/Problem solving) นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหาในสถานการณ์จำลอง เสนอแนวทางแก้ไข และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดได้อย่างมีเหตุผล ตระหนักว่าปัญหามีหลายมิติ และใช้การเปรียบเทียบทางเลือกอย่างเป็นระบบ ผลงานสะท้อนการคิดเชิงวิเคราะห์ เช่น การตั้งสมมติฐานและการใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ

4.3.4 ทักษะด้านภาวะผู้นำและการปรับตัว (Leadership/Adaptability) พบการใช้ภาวะผู้นำแบบร่วม (Shared leadership) โดยมีการหมุนเวียนบทบาทตามลักษณะงาน นักศึกษาสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการประสานงาน ปรับแผน และติดตามงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดการความเห็นต่างด้วยวิธีการที่มีเหตุผล เช่น การอภิปรายและการโหวต

สรุปภาพรวม ผลการวิเคราะห์จากหลายแหล่งข้อมูลสอดคล้องกันว่า กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันช่วยพัฒนาทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และภาวะผู้นำ ซึ่งล้วนเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการปฏิบัติงานในบริบทอุตสาหกรรมบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือ ความยืดหยุ่น และการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์จริง

4.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันในรายวิชาการจัดการงานบริการ ดังนี้

4.4.1 ผลการสอบปฏิบัติภายใต้สถานการณ์จำลองงานบริการ การสอบปฏิบัติออกแบบภายใต้ 2 ทีม ได้แก่ White Gold Luxury Food Course ที่เน้นประสบการณ์การบริการอาหารระดับหรู และ A Flavorful Journey ที่สะท้อนความคิดสร้างสรรค์และการเล่าเรื่องผ่านรสชาติ โดยใช้รูปแบบสถานการณ์จำลองปัญหาในงานบริการจริง นักศึกษา 8 กลุ่มได้รับโจทย์สถานการณ์ เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การแก้ปัญหากำลังคนไม่เพียงพอ และการตอบสนองความต้องการพิเศษของลูกค้า โดยต้องร่วมกันวางแผน แบ่งบทบาท แก้ปัญหา และนำเสนอแนวทางต่อคณะกรรมการภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา การประเมินครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และการนำเสนอ (Presentation) ซึ่งสะท้อนความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะในสถานการณ์จริง และเชื่อมโยงกับบริบทการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบการปฏิบัติของนักศึกษา (คะแนนเต็ม 30)

หมายเลขกลุ่ม	การวางแผน กลุ่ม	การทำงาน ร่วมกัน	การนำเสนอ	คะแนนรวม
กลุ่มที่ 1	9.0	9.5	9.0	27.5
กลุ่มที่ 2	8.5	9.0	8.5	26.0
กลุ่มที่ 3	8.0	8.5	8.5	25.0
กลุ่มที่ 4	7.5	8.0	8.5	24.0
กลุ่มที่ 5	8.5	8.5	9.0	26.0
กลุ่มที่ 6	8.0	9.0	9.0	26.0
กลุ่มที่ 7	9.0	9.0	9.5	27.5
กลุ่มที่ 8	8.0	8.5	8.5	25.0

จากตารางพบว่าคะแนนรวมของแต่ละกลุ่มอยู่ในช่วง 24.0-27.5 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน สะท้อนว่านักศึกษาทุกกลุ่มมีผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติในระดับดี ถึง ดีมาก โดยกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 7 ได้คะแนนสูงสุด (27.5 คะแนน) เนื่องจากการวางแผนล่วงหน้า ทดลองจำลองสถานการณ์ก่อนสอบ และแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจน ส่งผลให้การนำเสนอเป็นระบบและตอบคำถามได้อย่างมั่นใจ ในขณะที่กลุ่มที่ 4 ได้คะแนนต่ำสุด (24.0 คะแนน) พบข้อจำกัดด้านการประสานงานและความชัดเจนของบทบาท ส่งผลให้การนำเสนอขาดความต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทักษะในอนาคต โดยรวม การใช้ทีมที่มีบริบทสมจริงช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกคิดวิเคราะห์ สื่อสาร และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งเชื่อมโยงแนวคิดการบริการกับการสร้างประสบการณ์ลูกค้าทั้งด้านความหรูหราและการเล่าเรื่องผ่านอาหาร ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับอุตสาหกรรมบริการในศตวรรษที่ 21



ภาพที่ 1 บรรยายภาพการสอบปฏิบัติของนักศึกษา
Theme: White Gold Luxury Food Course



ภาพที่ 2 บรรยายภาพการสอบปฏิบัติของนักศึกษา Theme: A Flavorful Journey

4.4.2 ผลจากการสัมภาษณ์หลังการเรียนรู้ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกหลังสิ้นสุดกระบวนการเรียนรู้แบบร่วมมือพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทั้งกระบวนการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยสะท้อนพัฒนาการทั้งด้านวิชาการและทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต นักศึกษาระบุว่ากิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันช่วยพัฒนาการคิดวิเคราะห์เชิงระบบ โดยเฉพาะในสถานการณ์งานบริการที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การรับมือกับลูกค้า การประสานงาน และการจัดการข้อผิดพลาด ทำให้เข้าใจว่าปัญหามีหลายมิติและต้องใช้แนวทางแก้ไขที่หลากหลายร่วมกัน ด้านการสื่อสาร นักศึกษามีการพัฒนาอย่างชัดเจน ทั้งการเลือกใช้ถ้อยคำ การฟังอย่างตั้งใจ และการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ ส่งผลให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยไม่กระทบความสัมพันธ์ในทีม นอกจากนี้ยังได้พัฒนาทักษะการบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญ โดยมีการใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น Google LINE และ

Google Docs เพื่อวางแผน ติดตามงาน และเชื่อมร่วมกันอย่างเป็นระบบ อีกทั้งนักศึกษาได้เรียนรู้การจัดการความขัดแย้งอย่างมีวุฒิภาวะ เช่น การอภิปราย การโหวต และการหาข้อสรุปร่วมกันที่ทุกฝ่ายยอมรับ แทนการโต้แย้งเชิงลบ โดยสรุปกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันช่วยเสริมสร้างทักษะการคิด การสื่อสาร การบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็น Soft skills สำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

การสังเคราะห์ยืนยันผลจากหลายแหล่งข้อมูลภายใต้กรอบแนวคิดเดียวกัน (Triangulation) ผู้วิจัยสังเคราะห์ข้อมูลจาก 4 แหล่ง ได้แก่ 1) แบบสอบถามพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 5 ด้าน 2) การสัมภาษณ์เชิงลึกและหลังเรียน 3) การสังเกตพฤติกรรมร่วมกับบันทึกภาคสนาม และ 4) คะแนนการปฏิบัติและผลงานของนักศึกษา เพื่อยืนยันการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ภายใต้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน โดยผลการวิเคราะห์เอกสารและผลงานสรุปได้ 4 ประเด็น ดังนี้ 1) โครงสร้างเนื้อหาเป็นระบบ นักศึกษาสามารถจัดโครงสร้างรายงานได้ชัดเจน เป็นลำดับขั้น มีการใช้หัวข้อย่อยและสื่อประกอบ เช่น ตาราง แผนผัง หรือ Mind Map ช่วยอธิบายข้อมูล สะท้อนทักษะการคิดเชิงโครงสร้างและการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2) การใช้ภาษาเหมาะสมทางวิชาการ การสื่อสารมีความกระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาทางการ และหลีกเลี่ยงความกำกวม หลายกลุ่มแสดงการเขียนเชิงวิเคราะห์ เช่น การเปรียบเทียบทางเลือกและการใช้เหตุผลประกอบข้อสรุป 3) รูปแบบการนำเสนอหลากหลายและสร้างสรรค์ นักศึกษาใช้สื่อดิจิทัลและมัลติมีเดีย เช่น Infographic และวิดีโอจำลองสถานการณ์ โดยมีการออกแบบและผลิตสื่อด้วยตนเอง สะท้อนการบูรณาการความรู้ทักษะดิจิทัล และความคิดสร้างสรรค์ในการสื่อสาร 4) การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมชัดเจน ผลงานแสดงการแบ่งบทบาทหน้าที่อย่างเป็นระบบ และมีการสะท้อนผลการทำงาน (Reflection) ถึงสิ่งที่เรียนรู้ ปัญหา และแนวทางพัฒนา สะท้อนทักษะการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำร่วม และการเรียนรู้จากประสบการณ์

โดยสรุป ผลการสังเคราะห์จากหลายแหล่งข้อมูลสอดคล้องกันว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านการคิด การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นรูปธรรม อันเป็นทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

การสังเคราะห์ร่วมเมื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต พบว่าข้อมูลจากทุกแหล่งมีความสอดคล้องกัน โดยชี้ให้เห็นว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันช่วยส่งเสริมพฤติกรรมสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ และการปรับตัวของนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ผลการสังเคราะห์ดังกล่าวจึงยืนยันได้ว่า กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในรายวิชาการจัดการงานบริการมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา ทั้งในด้านการคิด การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำในบริบทงานบริการจริง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Laal, M. & Ghodsi, S. M. (2012) ที่ระบุว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือสามารถพัฒนาทักษะด้านสังคมและการคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลวิจัยล่าสุดของ Slavin, R. E. (2020) ที่ยืนยันว่าการเรียนรู้ร่วมกันส่งผลต่อความเข้าใจเนื้อหาและทักษะการทำงานกลุ่มที่ยั่งยืน

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3 โดยมุ่งอธิบายพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ได้แก่

5.1 ทักษะการสื่อสาร (Communication) ผลการวิเคราะห์พบว่า การสื่อสารในกลุ่ม มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับ “มาก” สะท้อนว่านักศึกษาสามารถสื่อสารอย่างมีเหตุผล รับฟังผู้อื่น และประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับบริบทงานบริการ ผลการสอบปฏิบัติยืนยันความสามารถในการนำเสนอและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ชี้ว่าการเรียนรู้แบบร่วมมือและสถานการณ์จำลองช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสาร และทักษะทางสังคมได้อย่างชัดเจน (Slavin, R. E., 2020; Freeman, S. et al., 2014) ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด Social Interdependence Theory ที่เน้นบทบาทของการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มต่อการพัฒนาการเรียนรู้ (Johnson, D. W. & Johnson, R. T., 2009)

5.2 การทำงานเป็นทีม (Collaboration/Teamwork) ด้านการร่วมมือในทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.61) แสดงถึงความสามารถในการแบ่งบทบาทรับผิดชอบและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Johnson, D. W. & Johnson, F. P., 2020) กิจกรรมกลุ่มและสถานการณ์จำลองช่วยเสริมพฤติกรรมการประสานงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยกลุ่มที่มีการวางแผนและแบ่งบทบาทชัดเจนมีผลการปฏิบัติสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้แบบร่วมมือที่เน้นการพึ่งพาอาศัยกันอย่างมีเป้าหมายร่วม

5.3 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Exchange of Ideas) มีค่าเฉลี่ยสูง 4.55 สะท้อนบรรยากาศการเรียนรู้แบบเปิด นักศึกษากล้าแสดงความคิดเห็น ยอมรับความแตกต่าง และร่วมกันสร้างแนวทางแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการเรียนรู้แบบร่วมมือ และสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงสังคมที่เน้นการสร้างองค์ความรู้ผ่านปฏิสัมพันธ์ (Vygotsky, L. S., 1978)

5.4 การตัดสินใจร่วมกันและการแก้ปัญหา (Decision-making & Problem solving) การตัดสินใจร่วมกัน 4.28 และการแก้ปัญหา 4.35 อยู่ในระดับมาก แสดงว่านักศึกษาสามารถวิเคราะห์ วางแผน และเลือกแนวทางได้อย่างเป็นระบบ โดยมีผลการปฏิบัติเฉลี่ยประมาณ 25.9/30 อยู่ในระดับดีถึงดีมาก อย่างไรก็ตาม กลุ่มที่ประสานงานไม่ชัดเจนมักมีผลลัพธ์ต่ำกว่า สะท้อนความจำเป็นในการพัฒนาทักษะนี้ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Experiential Learning ที่เน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์และการแก้ปัญหาจริง (Kolb, D. A., 2015)

ดังนั้นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน โดยเฉพาะกิจกรรมกลุ่มและสถานการณ์จำลอง ช่วยพัฒนาทักษะสำคัญ ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการตัดสินใจ/แก้ปัญหา ได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวคิด Outcome-Based Education และบรรลุมิติวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งด้านพฤติกรรม (ข้อที่ 1) ทักษะในศตวรรษที่ 21 (ข้อที่ 2) และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ข้อที่ 3) ในบริบทงานบริการ ผลดังกล่าวสะท้อนถึงความพร้อมของนักศึกษาในการประยุกต์ใช้ทักษะในสถานการณ์จริง

6. องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้สร้างองค์ความรู้สำคัญเกี่ยวกับบทบาทของ “กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน” (Collaborative learning) ต่อพัฒนาการของผู้เรียนในบริบท การจัดการงานบริการที่ต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหาที่ ซับซ้อนอย่างเป็นระบบ โดยผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมระหว่าง กิจกรรมในชั้นเรียน พฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน และการพัฒนาทักษะ Soft Skills ที่จำเป็นต่อ การทำงานจริงในศตวรรษที่ 21 องค์ความรู้หลักที่เกิดขึ้นจากการวิจัยประกอบด้วย 3 มิติสำคัญ ดังภาพ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

สรุปได้ว่า งานวิจัยนี้ได้สร้างองค์ความรู้ที่ยืนยันว่า “กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน” เป็น กลไกสำคัญในการพัฒนาทักษะ Soft skills ที่จำเป็นต่อการทำงานบริการในศตวรรษที่ 21 ไม่ว่าจะเป็นทักษะการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม หรือภาวะผู้นำร่วม ซึ่งเป็น

ทักษะที่ไม่สามารถสอนได้ด้วยการบรรยายเพียงอย่างเดียว แต่ต้องเกิดผ่านการลงมือทำการมีปฏิสัมพันธ์ และการสะท้อนประสบการณ์ร่วมของผู้เรียน กระบวนการนี้จึงเป็นแนวทางที่มีคุณค่าและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง

7. สรุป

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้สามารถสรุปผลได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

7.1 พฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของนักศึกษา (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) นักศึกษามีพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4.55 และการร่วมมือในทีม (4.61) สะท้อนความสามารถในการสื่อสาร การยอมรับความแตกต่าง และการทำงานอย่างมีเป้าหมายร่วม ข้อมูลเชิงคุณภาพยังพบพัฒนาการด้านความกล้าแสดงออก ความมั่นใจ การฟังอย่างตั้งใจ การวางแผนร่วม และการเจรจาเชิงสร้างสรรค์ รวมถึงพฤติกรรมสนับสนุนทีม เช่น การใช้ภาษาบวกและการให้กำลังใจ

7.2 ทักษะในศตวรรษที่ 21 (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) นักศึกษามีพัฒนาการด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา และภาวะผู้นำร่วม สามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการวางแผนและประสานงาน ผลงานสะท้อนการจัดโครงสร้างเนื้อหาอย่างเป็นระบบ การใช้ภาษาวิชาการ และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ผ่านสื่อมัลติมีเดีย พร้อมทั้งมีการสะท้อนตนเองและแบ่งบทบาทย่างเหมาะสม

7.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3) ผลการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลองอยู่ในระดับดีถึงดีมาก (24.0-27.5 จาก 30 คะแนน) โดยกลุ่มที่วางแผนและแบ่งบทบาทชัดเจนได้ผลลัพธ์สูงกว่า ขณะที่กลุ่มที่ประสานงานไม่ชัดเจนมีคะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย แสดงถึงสมรรถนะในการแก้ปัญหา การตัดสินใจร่วม และการสื่อสารในบริบทงานบริการจริง

ดังนั้นการสังเคราะห์ผลจากหลายแหล่งข้อมูล ผลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบปฏิบัติ และผลงานนักศึกษามีความสอดคล้องกัน โดยยืนยันว่าการเรียนรู้ร่วมกันส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ทักษะในศตวรรษที่ 21 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 ผู้สอนสามารถใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และการสังเกต พฤติกรรมของนักศึกษาเพื่อปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะผู้เรียน

8.1.2 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันในรายวิชาอื่น ๆ โดยเฉพาะในรายวิชาที่เน้นทักษะการปฏิบัติและการทำงานเป็นทีม

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาผลระยะยาวของการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การติดตามผลหลังจบรายวิชา หรือผลต่อการฝึกงานและการทำงานจริง เพื่อประเมินความยั่งยืนของทักษะที่ได้รับ

8.2.2 ควรพัฒนาเครื่องมือหรือแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ร่วมกันเฉพาะบริบทของการเรียนการสอนด้านการบริการ เพื่อความเหมาะสมกับบริบททางวิชาชีพมากขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

- Freeman, S., Eddy, S. L., McDonough, M., Smith, M. K., Okoroafor, N., Jordt, H. & Wenderoth, M. P. (2014). Active learning increases student performance in science, engineering, and mathematics. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(23), 8410-8415.
<https://doi.org/10.1073/pnas.1319030111>
- Johnson, D. W. & Johnson, R. T. (2009). An educational psychology success story: Social interdependence theory and cooperative learning. *Educational Researcher*, 38(5), 365-379.
<https://doi.org/10.3102/0013189X09339057>
- Johnson, D. W. & Johnson, F. P. (2020). *Joining together: Group theory and group skills* (12th ed.). Pearson.
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson.
- Laal, M. & Ghodsi, S. M. (2012). Benefits of collaborative learning. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 31, 486-490.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.12.091>
- OECD. (2021). *Beyond academic learning: First results from the survey of social and emotional skills*. <https://doi.org/10.1787/92a11084>
- Prince, M. (2004). Does active learning work? A review of the research. *Journal of Engineering Education*, 93(3), 223-231. <https://doi.org/10.1002/j.2168-9830.2004.tb00809.x>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sawyer, R. K. (2012). *Explaining creativity: The science of human innovation* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Slavin, R. E. (2020). *Educational psychology: Theory and practice* (13th ed.). Pearson.
- UNESCO. (2022). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO Publishing.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.