



วารสารการจัดการ และการพัฒนาท้องถิ่น

Journal of Management and Local Development

ISSN 2651-2122



ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564
Vol.4 No.1 January – June 2021

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- ๑ เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ๑ ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ วงษ์บุญมาก
- ๑ บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
- ๑ ผู้ช่วยบรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร.เพชร บุดสีทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี จันทร์อินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสร จรัสวิญญู
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐา ศรีภิรมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา จรูญศรีโชติกำจร

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ติเรก ปัทมสิริวัฒน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญพวพรรณ วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สุธีธร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุ่งเมือง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทร์ตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญณา ดิษฐ์แก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	วิทยาเขตตาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๑ ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	เชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญณา ดิษฐ์แก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสร จรัสวิญญู	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ สมยานะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร ประสมทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี ตปนีย์วรวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพรณ เนตรประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุ่งเมือง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

๑ วัตถุประสงค์ของวารสาร

① เพื่อส่งเสริมผลงานทางวิชาการและวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นและได้องค์ความรู้ใหม่

② เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจและด้านการพัฒนาท้องถิ่นอันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เชิงการบริหารจัดการ และเชิงพัฒนา และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ระหว่าง นักวิชาการ นักบริหาร นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชน

③ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ

๒ เป้าหมายและขอบเขต

เป็นวารสารที่นำเสนอบทความในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี หรือการนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งเชิงนโยบาย เชิงพาณิชย์ หรือเชิงการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชน

๓ กระบวนการพิจารณา

บทความต้นฉบับที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวนสองท่าน ตามระบบ Double-Blind Peer Review.

๔ กำหนดออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ

มกราคม – มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม

๕ ผู้จัดทำและเผยแพร่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๖ สถานที่จัดพิมพ์

เจริญการพิมพ์

126/12 ถ.เทศบาล 1 ต.ในเมือง อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000

โทรศัพท์ 0 5571 7646 แฟกซ์ 0 5571 4864

๗ สำนักงาน

คณะวิทยาการจัดการ (ชั้น 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000

① โทรศัพท์ : 0 5570 6511 , 08 8154 7262

✉ E-mail : fms-info@kpru.ac.th

🌐 Website : <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

๘ ฝ่ายจัดการและเลขานุการ

นายวัชรินทร์ ปัญญาเสน นายชริวิทย์ กรรณิกา

นางสาวสุพัชรี ท้ายนาวา นายอมร วรรณารักษ์

บทความที่ตีพิมพ์ทุกบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารเป็นวรรณกรรมของผู้เขียนโดยเฉพาะ
ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรและบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น เป็นวารสารที่ออกปีละ 2 ฉบับ สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 4 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม – มิถุนายน 2564 เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ “มหาวิทยาลัยที่เป็นที่พึ่งทางวิชาการของท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” และปรัชญาที่ว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน สร้างศักยภาพให้เป็นชุมพลแห่งปัญญา พัฒนาท้องถิ่น ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม โดยเน้นที่จิตสำนึกในการรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ” โดยมุ่งหวังว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูล ทางการวิจัยและทางวิชาการระดับชาติ ในด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตและนักศึกษา

สำหรับวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรงสาขา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-Blind Peer Review) เพื่อให้วารสารฉบับนี้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับระดับชาติและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สำหรับวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 7 เรื่อง

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสาร ให้อยู่ในฐานวารสารไทยในอนาคต ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต และนักศึกษา เสนอบทความ เข้ารับการพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ อันจะนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป โดยท่านสามารถส่งบทความต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น (ดังรายละเอียดท้ายเล่ม) และหากท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใดที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น กองบรรณาธิการยินดีรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นด้วยความขอบคุณยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนันต์

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- 1 การจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ : กรณีศึกษาในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
:: ภิชชากร ปัญญาคำ และคณะ ::
- 15 การพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัด กำแพงเพชร
:: วริศรา คำสา และคณะ ::
- 29 การรับรู้มาตรการช่วยเหลือ และคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
:: ชาคริต กระแสร์คุปต์ และคณะ ::
- 43 การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และความอยู่รอดของธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19
:: สิริรัตนา ปัญญาวารินทร์ และคณะ ::
- 59 ผลกระทบและความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย
:: ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ ::
- 77 ผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลกระทบต่อการ จ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
:: ชุลิพร เบญญานัฐกุล และคณะ ::
- 93 เฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส
:: นฤมลวรรณ สุขไมตรี และคณะ ::
- 107 คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสาร การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น
 - การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ
 - รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง
 - แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อเผยแพร่ในวารสาร



การจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ : กรณีศึกษา ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ภิชากร ปัญญาคำ¹

อาชวิน ใจแก้ว²

ฉบับร่าง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวนทั้งสิ้น 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ปรากฏผลดังนี้

ผลการศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านผลผลิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ทั้งสองด้าน รองลงมาด้านบริบท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ พบว่า ด้านกระบวนการ (X_3) ด้านปัจจัยนำเข้า (X_2) และด้านบริบท (X_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 79.70 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Z} = 0.544X_3 + 0.315X_2 + 0.097X_1$$

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ที่คุณภาพของการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามีความล่าช้า

คำสำคัญ: การจัดการ / การประเมิน / รูปแบบซีพี / การเรียนรู้ / ระบบออนไลน์

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Online Learning Management by Applying the CIPP Model of Thailand National Sports University, Chiang Mai Campus: A Case Study in the Coronavirus 2019 Pandemic

ABSTRACT

Two objectives of this research were to evaluate the operations by applying the CIPP model and to study the problem of online learning management of Thailand National Sports University, Chiang Mai Campus. The target group was 283 first-year students enrolled to study in academic year 2020. The data collected by using the questionnaire. The statistical analyzed by using mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient, multiple regression analysis and content analysis.

The overall evaluation results of online learning management of Thailand National Sports University, Chiang Mai Campus: A Case Study in the Epidemic Situation of Coronavirus 2019 were at a high level. If considering by each aspect, it had found that the average scores of input and product were at 4.00, followed by the average scores of context were at 3.98, and the average scores of process were at 3.93, respectively.

The result of examining the factors which affected had found that Process (X_3), Input (X_2) and Context (X_1) could together predict together with the satisfaction towards the online learning system with the percentage of 79.70. The results of formulating prediction satisfaction towards the online learning system were revealed as follows

$$\hat{Z} = 0.544X_3 + 0.315X_2 + 0.097X_1$$

The problems in the management of online learning systems lie was the different internet connection speeds.

Keywords: Management / Assessment / CIPP model / Learning / Online System

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันที่มีสถานการณ์ความรุนแรงของโรคโควิด-19 ซึ่งเกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ โดยมีการสำคัญประกอบด้วย มีไข้ ไอ หายใจเหนื่อยหอบ ส่งผลให้เกิดโรคปอดอักเสบและเสียชีวิตในที่สุด ขั้นตอนการแพร่ระบาดของโรคนี้สามารถแพร่ระบาดในคนได้ทางละอองฝอยจากจมูกหรือปากของผู้ป่วย ผ่านการไอหรือจามและละอองฝอยกระจายในอากาศหรือตกสู่วัตถุหรือพื้นผิวรอบ ๆ ผู้ป่วย และเข้าสู่บุคคลอื่น จากการหายใจเอาฝอยละอองของผู้ป่วยเข้าไป หรือทำการสัมผัสเชื้อที่ติดอยู่บนวัตถุหรือพื้นผิวแล้วนำมาสัมผัสตนเอง จึงทำให้เกิดการระบาดได้เป็นวงกว้าง และเนื่องจากยังไม่มีวัคซีนหรือยาต้านไวรัสเพื่อรักษาโรคโควิด 19 โดยเฉพาะ จึงทำให้โรคดังกล่าวกลายเป็นโรคระบาดร้ายแรงที่เกิดการแพร่ระบาดไปทั่วโลก มีผู้รับเชื่อเป็นจำนวนมากว่าหนึ่งร้อยสิบห้าล้านรายทั่วโลก และเสียชีวิตแล้วมากกว่าสองล้านราย (กรมควบคุมโรค, 2564) อีกทั้งการแพร่ระบาดยังมีแนวโน้มที่จะเกิดการระบาดรุนแรงและเป็นวงกว้างมากขึ้น และยืดเยื้อยาวนาน จึงทำให้ทุกประเทศได้มีมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรค เพื่อป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดความเสียหายมากขึ้น

มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และอยู่ในกำกับของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่จำเป็นจะต้องหยุดการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนตามปกติ ตามประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เปลี่ยนเป็นการเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ ที่ไม่ได้มีการวางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการ ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จึงได้มีการประกาศ “มาตรการและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 เพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อป้องกัน ชะลอ และบรรเทาผลกระทบจากการระบาด ตลอดจนสนับสนุนการจัดการวิกฤตของประเทศ และเป็นการดูแลนิสิต นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ให้หยุดการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนทุกรูปแบบยกเว้นการสอนแบบออนไลน์ และให้มีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนจากแบบปกติเป็นแบบออนไลน์โดยสมบูรณ์ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพในการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นในช่วง 1 เดือนสุดท้าย (เมษายน 2563) ก่อนการปิดภาคการศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กร ในด้านระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ ต้องมีการประเมินเพื่อเตรียมการเรียนการสอน ให้เกิดความพร้อมในการจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2563 ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ อันอาจจะส่งผลต่อการจัดการศึกษาได้ต่อไปในอนาคต โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP ซึ่งเป็นแนวคิดทางการประเมินของ Stufflebeam (1971, อ้างถึงใน สมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2551) ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นแนวคิดทางการประเมินที่มีความน่าสนใจ และยังมีการอ้างอิงและนำมาใช้จนถึงปัจจุบัน โดยรูปแบบ

การประเมิน CIPP เป็นการประเมินโดยภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) นอกจากนี้ยังเป็นการประเมินที่เป็นระบบทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

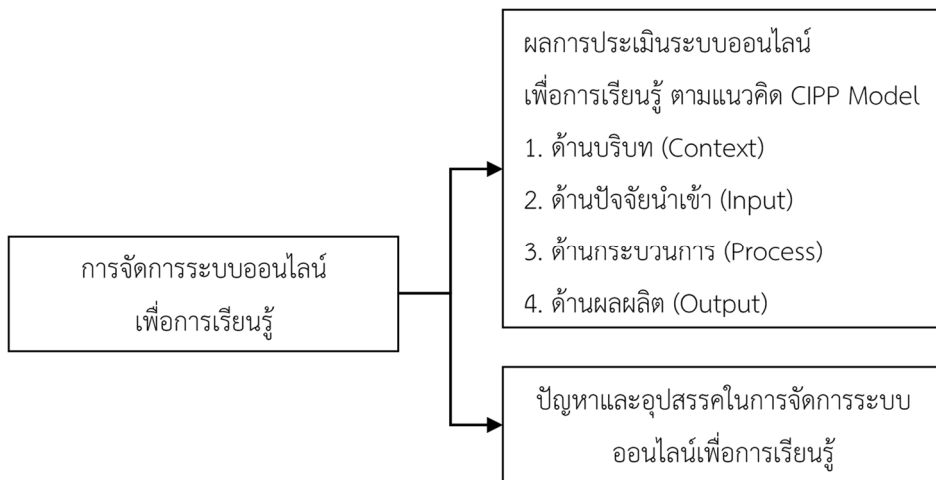
จากประเด็นปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ : กรณีศึกษาในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้สามารถจัดการเรียนรู้ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคและสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการจัดการเรียนรู้แบบปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามพันธกิจของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการประเมินระหว่างดำเนินโครงการ (Formative evaluation) จะมีความสอดคล้องกับการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และยังไม่มีทีท่าว่าจะสิ้นสุดในช่วงระยะเวลาอันใกล้ โดยใช้แนวคิดและรูปแบบการประเมินแบบ CIPP ของ Stufflebeam โดยในด้านบริบท (Context) จะเป็นการประเมินเกี่ยวกับความสอดคล้องและเหมาะสมของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ทำการประเมินทรัพยากรในการบริหาร 4M อันประกอบด้วย ด้านบุคลากร (Man) ด้านค่าธรรมเนียม (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) ด้านกระบวนการ (Process) ทำการประเมินตามแนวคิด POLC ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) และด้านผลผลิต (Product) ประเมินตามแนวคิดของ Allen and Seaman (อ้างถึงใน ฐานันท์ ธรรมเมธา, 2557) ประกอบด้วย เนื้อหาและสื่อการเรียน ระบบนำส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน ระบบการวัดและประเมินผล ระบบสนับสนุนการเรียน และการปฏิบัติตัวของผู้สอนและผู้เรียน เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขต เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2563 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จาก 3 คณะวิชา ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ จำนวน 94 คน คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 60 คน และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 129 คน รวมทั้งสิ้น 283 คน (งานทะเบียน มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่, 18 มีนาคม 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย เพศ และ คณะที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การประเมินด้านบริบท (Context) ทำการประเมินเกี่ยวกับความสอดคล้องของหลักการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967 อ้างถึงใน เกียรติสุตา ศรีสุข, 2559)

ส่วนที่ 3 การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ทำการประเมินทรัพยากรในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้โดยใช้หลักการ 4M อันประกอบด้วย ด้านบุคลากร (Man) ด้านค่าธรรมเนียม (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967 อ้างถึงใน เกียรติสุตา ศรีสุข, 2559)

ส่วนที่ 4 การประเมินด้านกระบวนการ (Process) ทำการประเมินกระบวนการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด POLC (Louis A Allen, 1958 อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2554) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967 อ้างถึงใน เกียรติสุตา ศรีสุข, 2559)

ส่วนที่ 5 การประเมินผลผลิต (Product) เป็นการประเมินระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ แบ่งเป็น 6 ด้าน ตามแนวคิดของ Allen and Seaman (อ้างถึงใน ฐาปณีย์ ธรรมเมธา, 2557) ประกอบด้วย เนื้อหาและสื่อการเรียน ระบบนำส่งสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน ระบบการวัดและประเมินผล ระบบสนับสนุนการเรียน การปฏิบัติตัวของผู้สอนและผู้เรียน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967 อ้างถึงใน เกียรติสุตา ศรีสุข, 2559)

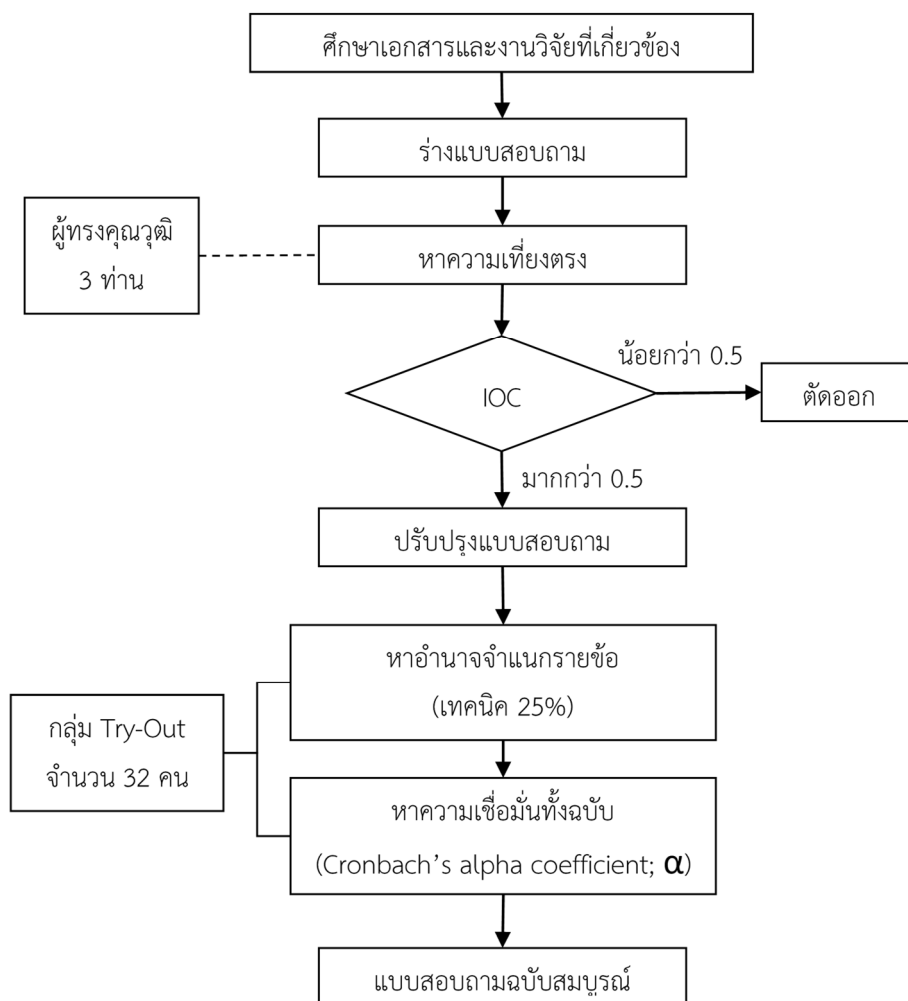
ส่วนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรค มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ประชากรได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างด้วยตนเองดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถามแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50
3. นำข้อคำถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาสร้างเป็นแบบสอบถาม แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรจำนวน 32 คน
4. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกในแต่ละรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% แบ่งเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติทดสอบ t-test เพื่อให้ได้ข้อคำถามมีอำนาจจำแนก หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า t อยู่ระหว่าง 2.3932 – 7.8971
5. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน และความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค และใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Carrett (อ้างใน ต่าย เชิญฉี, 2526) ได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นสูง โดยในด้านบริบทมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.871 ด้านปัจจัยนำเข้ามีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.966 ด้านกระบวนการมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.947 ด้านผลผลิตมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.989 และแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.989

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสามารถสรุปขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ผลการศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ตามการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อผลผลิตว่าองค์ประกอบใดสามารถพยากรณ์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยภาพรวมและแยกตามคณะ โดยทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) วิธีเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise) และสร้างเป็นสมการพยากรณ์ผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ต่อไป

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ โดยการสังเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

เกณฑ์ในการแปลผล

การประเมินความคิดเห็นของประชากรผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงสรุประดับความคิดเห็นตามช่วงชั้นดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ : กรณีศึกษาในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1. ผลการประเมินการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้

จากการประเมินผลการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการประเมินการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านบริบท	3.98	0.64	มาก
ด้านปัจจัยนำเข้า	4.00	0.59	มาก
ด้านกระบวนการ	3.93	0.61	มาก
ด้านผลผลิต	4.00	0.57	มาก
ภาพรวม	3.97	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 4.00, 3.93 และ 4.00 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้

รายการ	บริบท	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต
บริบท		0.754**	0.669**	0.717**
		.000	.000	.000
ปัจจัยนำเข้า			0.867**	0.875**
			.000	.000
กระบวนการ				0.876**
				.000

จากตารางที่ 2 พบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านกระบวนการจะมีความสัมพันธ์กับด้านผลผลิตในเชิงบวกมากที่สุด ($p = 0.876$)

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลผลิตในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลผลิต นำไปค้นหาตัวแปรพยากรณ์ผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ และนำไปสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการสร้างสมการพยากรณ์ผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่

ตัวพยากรณ์	B	β	SE _b	t	Sig.
a	0.475		0.111	4.261**	.000
X ₃	0.503	0.544	0.048	10.545**	.000
X ₂	0.301	0.315	0.046	6.587**	.000
X ₁	0.086	0.097	0.034	2.554*	.011
R = 0.893 R ² = 0.797 F = 366.012** SEest = 0.2559					

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าอัตราส่วนพยากรณ์ของตัวพยากรณ์ที่ดีในรูปคะแนนดิบที่ส่งผลต่อผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ มี 3 ตัวแปร คือ ด้านกระบวนการ (X₃) ด้านปัจจัยนำเข้า (X₂) และด้านบริบท (X₁) โดยมีค่าเท่ากับ 0.503, 0.301 และ 0.086 ตามลำดับ ค่าอัตราส่วนพยากรณ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.544, 0.315 และ 0.097 ตามลำดับ มีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 79.70 สามารถนำไปเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ในรูปของคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.475 + 0.503X_3 + 0.301X_2 + 0.086X_1$$

สมการพยากรณ์ผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.544X_3 + 0.315X_2 + 0.097X_1$$

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการระบบออนไลน์การเรียนรู้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ อยู่ที่คุณภาพของการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามีความล่าช้า อีกทั้งนักศึกษาแต่ละคนมีระดับความเร็วในการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการศึกษาการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ โดยแยกตามรูปแบบ CIPP พบว่า ด้านบริบทมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้นั้น ถูกนำมาใช้ได้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบกับเป็นการดำเนินงานตามประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่ได้มีการประกาศ “มาตรการและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 เพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อป้องกัน ชะลอ และบรรเทา ผลจากการระบาด ตลอดจนสนับสนุนการจัดการวิกฤตของประเทศ และเป็นการดูแลนิสิต นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ให้หยุดการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนทุกรูปแบบยกเว้นการสอนแบบออนไลน์ และให้มีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนจากแบบปกติเป็นแบบออนไลน์โดยสมบูรณ์ (กระทรวง อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ แสงสว่าง-วัฒนะ (2563) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานโดยทำที่บ้านและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ด้านการเรียนต้องปรับรูปแบบการเรียน เปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์ และด้านธุรกิจหันมาทำการตลาดออนไลน์มากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

ด้านปัจจัยนำเข้ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความพร้อมและมีการจัดการทรัพยากรในการบริหาร (4M) ที่ดีทั้งในด้านบุคลากร (Man) ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษา (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) อย่างไรก็ตามทรัพยากรในการจัดการตาม หลักการบริหารมีตัวชี้วัดที่พึงพิจารณาได้มากถึง 11 ตัวชี้วัด (11M) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2554) ดังนั้นเพื่อให้ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพิจารณาปัจจัยนำเข้าจึงควรประเมินให้ครอบคลุมทุกตัวชี้วัด

ด้านกระบวนการมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ประกอบกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการความสัมพันธ์กับด้านผลผลิตในเชิงบวกมากที่สุด และจากผลการสร้างสมการ พยากรณ์ ก็ได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์ผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ ได้ และมีค่าอัตราส่วนพยากรณ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.544 จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้าน กระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของ วิโรจน์ สารรัตน์ (2555) ที่ได้กล่าวว่าการบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร ประกอบกับนักบริหารจัดการต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และได้มีการเสนอแนวคิดและตัวชี้วัด กระบวนการในการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นหลัก POLC, POCCC, POSDC และ POSDCoRB เป็นต้น ดังนั้น ในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ จึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาด้านกระบวนการให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษกร เชี่ยวจินตกานต์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ สำหรับหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา และพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการเรียนทางไกล ออนไลน์มี 4 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการออกแบบการเรียนการสอน ปัจจัยด้าน

บริการสนับสนุน นอกจากนี้ข้อบ่งชี้งานที่สนับสนุนการบริหารหลักสูตรการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา แบ่งเป็น 5 ข้อบ่งชี้งาน ประกอบด้วย การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การออกแบบบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนผู้เรียนการสนับสนุนผู้สอน และการบริการให้ความช่วยเหลืออิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลผลิตมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินงานด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ สอดคล้องกับแนวคิดในการบริหารที่ว่าผลผลิตจะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และเป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อไป (วิรัช วิรัชนิภา-วรรณ, 2554)

ปัญหาที่สำคัญในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ อยู่ที่คุณภาพของการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามีความล่าช้า อีกทั้งนักศึกษาแต่ละคนมีระดับความเร็วในการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ได้เต็มประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Linh P. Dinh, & Trang T. Nguyen. (2020) ที่พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ที่เรียนผ่านระบบออนไลน์จะมีปัญหาในการเรียนออนไลน์เนื่องจากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า อีกทั้งงานวิจัยของ วิทัศน์ ผักเจริญผล (2563) และ พชรินทร์ อินทมาส (2559) การสนับสนุนและพัฒนาระบบการเรียนในรูปแบบออนไลน์ ควรใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ จึงควรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการในการจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ควรให้การสนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงแก่ผู้ใช้เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้การจัดการระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้มีประสิทธิภาพสูงสุด จึงควรมีการศึกษารูปแบบการจัดการด้านกระบวนการที่เหมาะสม โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดในการบริหารด้านกระบวนการที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร เช่น หลักการ หลัก POLC, POCCC, POSDC และ POSDCoRB เป็นต้น
2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผลผลิตของระบบออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ในด้านความคิดเห็นต่อผลผลิตเพียงอย่างเดียว จึงควรมีการศึกษาถึงผลผลิตที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง เช่น ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ ผลการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). **สถานการณ์โรคโควิด-19**. [Online]. Available: <https://covid19.ddc.moph.go.th/>.
- กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). **มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ฉบับที่ 3**. เกียรติสุตา ศรีสุข. (2559). **ระเบียบวิธีวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ต่าย เชียงฉิน. (2526). **ทฤษฎีการทดสอบและวัดผลการศึกษา**. เชียงใหม่: ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทองคำดี แสงสว่างวัฒนะ. (2563). “New Normal” วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19 : การงาน การเรียน และธุรกิจ. **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 4(3), 371-386.
- ฐาปณีย์ ธรรมเมธา. (2557). **อีเลิร์นนิ่ง: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง. น.11.
- บุษกร เขียวจินดาภานต์. (2556). **พหุกรณีศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาตามปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการเรียนทางไกลออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา**. ดุษฎีนิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ อินทมาศ. (2559). **การศึกษาสภาพการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการศึกษาของนักศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช**. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- วิทัศน์ ฝักเจริญผล. (2563). ความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ภายใต้สถานการณ์ระบาดไวรัส Covid-19. **วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์**, 4(1), 44-61.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2554). **การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพฯ: โพรเพช.
- วิโรจน์ สารัตนะ. (2555). **แนวคิด ทฤษฎีและประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- Linh P. Dinh, & Trang T. Nguyen. (2020). Pandemic, social distancing, and social work education: students’ satisfaction with online education in Vietnam. **Social Work Education The International Journal**, 39(8).



การพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

วรศรา คำสา¹

สุนันตรา เนียมหอม²

อรทัย ศรีพา³

ณัชนันท์ สุวรรณ⁴

บทควาวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนท้องถิ่นในตำบลท่าขุนรามที่ผลิตอาหารท้องถิ่น จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มไส้กรอกปลาเหนือ และกลุ่มขนมไทย โดยกำหนดขนาดผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่มย่อย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ อาหารคาว และอาหารหวาน โดยอาหารคาวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค คือ ไส้กรอกปลาเหนือ และอาหารหวานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค คือ ขนมตาล ส่วนผลการพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม พบว่า แบรนด์ไส้กรอกปลาเหนือ ใช้ชื่อว่า “สูตรฮัก 3 ภาค” และแบรนด์ขนมตาล ใช้ชื่อว่า “บ้านเสมอขนมไทย”

คำสำคัญ: การพัฒนาแบรนด์ / อาหารท้องถิ่น / ตำบลท่าขุนราม

¹⁻⁴ นักศึกษาโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The Development of Local Food Brands in Tha Khun Ram Sub-district, Mueang District, Kamphaeng Phet Province

ABSTRACT

The objectives of research were to study local food and develop local food brands in Tha Khun Ram Sub-district, Mueang District, Kamphaeng Phet Province. The data are collected from 2 groups of local people in Tha Khun Ram Sub-district, namely Larb Nuea sausage group and Thai dessert group. Main data collected from 6 people, 3 from each group. The tools were structural interview and focus group discussion. Content analysis is used to analyze the data. The result had found that there are 2 types of local food as savory and sweet food. The savory one is Larb Nuea sausage and sweet one is Khanom Tan. The brand development for Larb Nuea sausage called “Hug 3 Regions Recipe” and for Khanom Tan called “Baan Samer Khanom Thai”.

Keywords: Brands Development / Local Food / Tha Khun Ram Sub-district

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาหารถือเป็นสิ่งจำเป็นและผูกพันกับวัฒนธรรมการดำรงอยู่ จนอาจกล่าวได้ว่าในอาหารจานหนึ่ง ๆ มีการถ่ายทอดภูมิปัญญา วิถีชีวิตของท้องถิ่นไว้ แม้การท่องเที่ยวในยุคนี้ในอดีต อาหารจะถูกกลืนเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่น ๆ โดยมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเลือกที่จะกินอาหารที่คุ้นเคยและมั่นใจว่าปลอดภัย เช่นเลือกร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ยี่ห้อที่รู้จัก เป็นต้น (ชญาสินี วังซ้าย, 2560) อาหารท้องถิ่น คือ อาหารที่สามารถลิ้มรสได้เฉพาะในท้องถิ่นนั้นๆ และใช้วัตถุดิบขึ้นชื่อของท้องถิ่น เป็นอาหารที่คนในท้องถิ่นนั้นนิยมรับประทานสืบเนื่องกันมาเป็นเวลานาน ลักษณะอาหารประกอบด้วยวัตถุดิบที่หาได้ง่ายในท้องถิ่น ทั้งจากพืชและสัตว์นำมาประกอบอาหาร ด้วยกรรมวิธีต่างๆ อาหารท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในธรรมชาติ คันสนีย์ อุดมอ่าง (2549) ส่งผลให้ชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาและยกระดับอาหารท้องถิ่นให้เป็นผลิตภัณฑ์ชุมชน และใช้ในการดึงดูดใจ สร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนตน รวมทั้งอาหารท้องถิ่นยังเป็นการสร้างงานและสร้างรายได้ให้กับชุมชนอีกด้วย

ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นตำบลหนึ่งที่มีความโดดเด่นด้านอาหารท้องถิ่น โดยเฉพาะ “ลาบเหนือ” ซึ่งเป็นอาหารท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงของตำบลท่าขุนราม เนื่องจากสูตรที่ใช้ในการทำลาบเหนือเป็นสูตรเฉพาะของตำบลท่าขุนราม และปัจจุบันชุมชนท่าขุนรามได้มีการยกระดับ “ลาบเหนือ” ให้เป็นไส้กรอกลาบเหนือจำหน่ายให้กับผู้บริโภคและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในตำบลท่าขุนราม แต่จากการที่ไส้กรอกนั้นเป็นอาหารท้องถิ่นที่มีทุกภาคของประเทศ ส่งผลให้ถึงแม้ไส้กรอกลาบเหนือของตำบลท่าขุนรามจะมีสูตรในการผลิตที่แตกต่างจากที่อื่นก็ตาม ก็ยังไม่สามารถกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภคเพิ่มได้ เนื่องจากชุมชนยังขาดการสนับสนุนในการสร้างจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จัก และชุมชนยังไม่มีสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (Branding) อาหารท้องถิ่นของชุมชน ส่งผลให้ไส้กรอกลาบเหนือไม่สามารถสร้างการจดจำ ไม่มีจุดเด่นและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ซื้อและนักท่องเที่ยว ส่งผลทำให้เสียโอกาสทางการตลาดไปและเสียเปรียบในเชิงแข่งขัน ดังนั้นเครื่องมือทางการตลาดที่มีความสำคัญอย่างมาก คือ การสร้างแบรนด์ผลิตภัณฑ์ แบรนด์ทำให้เกิดการรับรู้และสร้างความแตกต่างและคุณค่าที่ได้รับ ยังแสดงถึงคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ที่แสดงความโดดเด่นและมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้แบรนด์ผลิตภัณฑ์หมายรวมถึงคุณค่าทางกายภาพ (Physical Value) ที่จับต้องสัมผัสได้ คุณค่าทางหน้าที่ (Functional Value) และคุณค่าทางจิตวิทยาหรือจิตใจ (Psychological Value) (Adam Morgan, 1999)

ดังนั้นการพัฒนาแบรนด์ให้กับอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการตลาดและการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันให้กับอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม การสร้างแบรนด์ผลิตภัณฑ์ จะก่อให้เกิดการรับรู้และจดจำได้ในแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนและเป็นกระบวนการซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความรักดีต่อผลิตภัณฑ์ในอนาคต จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น

อาหารท้องถิ่นเป็นอาหารที่คนในท้องถิ่นนั้นนิยมรับประทานสืบเนื่องกันมาเป็นเวลานาน ลักษณะอาหารประกอบด้วยวัตถุดิบที่หาได้ง่ายในท้องถิ่น ทั้งจากพืชและสัตว์ นำมาประกอบอาหาร ด้วยกรรมวิธีต่างๆ อาหารท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางภูมิศาสตร์และ สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในธรรมชาติ ศันสนีย์ อุดมอ่าง (2549) ได้ให้ ความหมายของอาหารท้องถิ่นว่าเป็นอาหารที่นิยมรับประทานเฉพาะถิ่น ประกอบด้วยพืชผักและวัตถุดิบ ที่มีในท้องถิ่น มีวิธีการปรุงที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน อาหารท้องถิ่นในแต่ละที่มีความแตกต่าง กันขึ้นอยู่กับสภาพธรรมชาติที่มอบคุณค่าของพืชพรรณและเนื้อสัตว์ต่างๆ แก่คนในถิ่น นั้นประสบการณ์ใน การลองผิดลองถูกแล้วถ่ายทอดสู่ลูกหลาน รวมทั้งรสนิยมในการบริโภคของคนในท้องถิ่น จึงเกิดเป็น อาหารท้องถิ่นขึ้น เสาวภา ศักยพันธ์ (2548) ได้กล่าวถึงอาหารท้องถิ่นว่า อาหารท้องถิ่นเป็นอาหารที่เกิดขึ้น หรือมีขึ้นเฉพาะถิ่น เป็นเอกลักษณ์ของอาหารที่นิยมกินในกลุ่มคนแต่ละกลุ่ม สามารถปรุงขึ้นจากวัตถุดิบ ที่หาได้ในท้องถิ่น หรือจากบริเวณใกล้หมู่บ้านหรือจากไร่และในท้องทุ่งนารวมทั้งเป็นอาหารที่มีการกินในท้องถิ่นนั้นมานานและมีการสืบทอดต่อๆ กันมาดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาหารท้องถิ่นเป็นอาหารที่คนในท้องถิ่นสามารถผลิตได้เองจากวัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นและนิยมรับประทานในท้องถิ่นนั้น อาหารท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) กับข้าวหรือของคาวหมายถึง ของกินที่กินพร้อมกับข้าวเพื่อเพิ่มรสชาติและคุณค่าทางอาหาร (2) ของหวานหรือขนมของไทย มีหลายชนิด ส่วนใหญ่จะมีเครื่องประกอบ 5 อย่างคือแป้งข้าวเจ้า หรือแป้งข้าวเหนียว มะพร้าว น้ำตาล ไข่และถั่ว (3) ผักและผลไม้ เป็นอาหารที่ได้จากพืชและผลผลิตของพืช ซึ่งคนไทยนิยมรับประทานกันมาก โดยเฉพาะ “ผัก” เป็นส่วนประกอบเครื่องปรุงของอาหารคาวแทบทุกชนิด (คณะกรรมการจัดงานสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี, 2525)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์

แบรนด์ (Brand) หมายถึง ชื่อ (Name) ข้อความ (Term) สัญญาณ (Sign) สัญลักษณ์ (Symbol) หรือรูปแบบ (Design) หรือสิ่งเหล่านี้รวมกันเพื่อบ่งบอกถึงสินค้าหรือบริการของผู้ขายหรือกลุ่มของผู้ขายที่สามารถแสดงความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น (American Marketing Association อ้างถึงใน อรรถย เลิศวรรณวิทย์, 2559, หน้า 294) ส่วนการสร้างแบรนด์ (Branding) เป็นการสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์แบรนด์ของ ผลิตภัณฑ์จะบอกผู้บริโภคในสิ่งต่อไปนี้ ผลิตภัณฑ์นี้คือใคร (Who) ด้วยการให้ชื่อและใส่ส่วนประกอบอื่นให้เพื่อสร้างเอกลักษณ์, ผลิตภัณฑ์นี้ทำอะไร (What) ด้วยการบอกคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือแบรนด์,

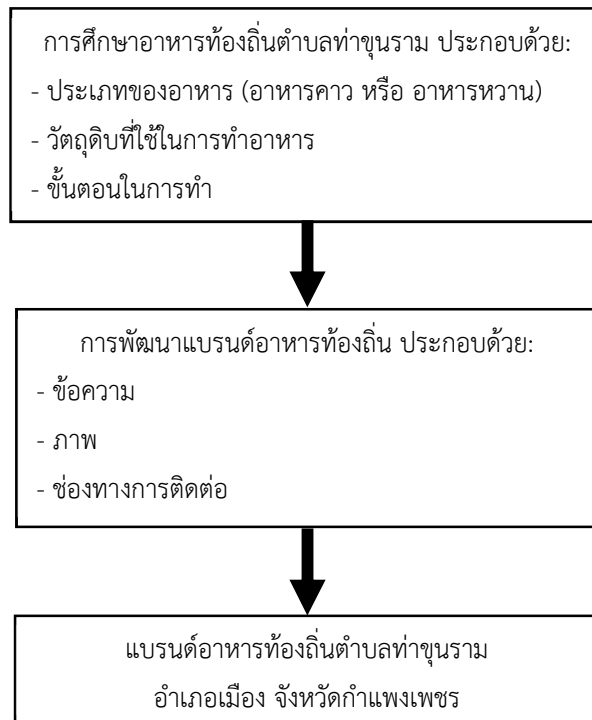
สาเหตุ (Why) ที่ผู้บริโภคต้องซื้อผลิตภัณฑ์หรือแบรนด์ จุดมุ่งหมายในการสร้างแบรนด์ คือกำหนดโครงสร้างด้านความคิดของผู้บริโภค และเพื่อช่วยให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสามารถตัดสินใจซื้อได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) แนวทางการสร้างแบรนด์ให้ประสบความสำเร็จ ต้องเป็นที่รู้จักของลูกค้า (Brand Awareness) ต้องมีความรู้ในแบรนด์ (Brand Knowledge) ที่จะสามารถนำไปเชื่อมโยงกับกลยุทธ์เพื่อทำให้แบรนด์ เจริญเติบโต, ต้องมีการตัดสินใจในแบรนด์ (Brand Decision) Lynn Upshaw (อ้างใน เสรีมิตร ธรรมรักษ์, 2554) ได้จำแนกประเภทของแบรนด์ (Brand Type) ไว้ 6 ประเภท ดังนี้ (1) แบรนด์ผลิตภัณฑ์ (Product Brands) ผู้คนทั่วไปมักจะนึกถึงแบรนด์ประเภทนี้มากที่สุด เพราะแบรนด์ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น เป๊ปซี่ รถยนต์เมอร์เซเดสเบนซ์ เป็นต้น (2) แบรนด์บริการ (Service Brands) ครอบคลุมถึงสิ่งที่จับต้องไม่ได้และสามารถมีผลกระทบต่อจิตใจลูกค้าได้มากกว่า เช่น สายการบิน Virgin บริการขนส่งสินค้า FedEx และ Citibank (3) แบรนด์องค์กร (Organizational Brands) ครอบคลุมถึงแบรนด์บริษัท (Corporate Brand) จัดเป็นแบรนด์ที่จำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือ (4) แบรนด์กิจกรรม หรือ เหตุการณ์ (Event Brands) เช่น กิจกรรมคอนเสิร์ต การแข่งขันกีฬา ศิลปะ เช่น แบรนด์กีฬาโอลิมปิก, แบรนด์ซูเปอร์โบวล์ (5) แบรนด์พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Brands) เช่น แบรนด์ประเทศ แบรนด์เมือง แบรนด์สถานที่พักผ่อน (6) แบรนด์บุคคล (Personal Brands) เป็น การสร้างแบรนด์ของคนให้ มีความโดดเด่นในแต่ละด้าน เช่น มาริลีน มอนโรว์, ชาลี แชลลิน, ไมเคิล จอร์แดน เป็นต้น

การสร้างแบรนด์ (Branding) ผลิตภัณฑ์ เป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดในการวางแผนการทำธุรกิจหรือการผลิตสินค้าเพื่อออกสู่ตลาด ที่สามารถสร้างความแตกต่างและโดดเด่นในตลาดและสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ดี ๆ ในสายตาของลูกค้าอีกด้วย และแนวคิดของการสร้างแบรนด์ให้กับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ (Product Branding) มีหลักการสำคัญ (ปรีดี นุกุลสมปรารถนา, 2564) มีดังนี้ (1) นำเสนอจุดขายที่ไม่เหมือนใคร เป็นการสร้างจุดขายแบบเด่น ๆ ที่ไม่เหมือนใคร หรือ Unique Selling Proposition (USP) ด้วยการนำเสนออะไรที่พิเศษกว่าคนอื่น ๆ ในตลาดที่ลูกค้ายากจะปฏิเสธได้ (2) ความคงเส้นคงวา การจดจำเป็นสิ่งที่ทุก ๆ แบรนด์ควรสร้างให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้า และการสร้างการจดจำที่ดีคือคุณต้องสร้างความสม่ำเสมอมีความคงเส้นคงวาทั้งในตัวของสินค้ารวมถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงถึงแบรนด์ของสินค้า (3) ส่งมอบประโยชน์ การนำเสนอสินค้าต้องส่งมอบทั้งประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (4) การสร้างความพิเศษ เช่น การนำเสนอส่วนลด การมอบสิทธิพิเศษให้กับสมาชิก ที่นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าที่มี (5) ชื่อสินค้าต้องเหมาะสม ต้องมีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของสินค้าหรือแหล่งที่มาของสินค้า มีความจดจำง่ายไม่ซ้ำใคร สะท้อนให้เห็นถึงเรื่องราวของแบรนด์ ภาษาที่ใช้ต้องมีความเหมาะสมด้วยเช่นกัน และ (6) อัตลักษณ์ต้องโดดเด่นหรือความเป็นตัวตนของสินค้า (Product Identity) ไม่ว่าจะเป็นโลโก้ของสินค้า การออกแบบบรรจุภัณฑ์ สีสันทนของบรรจุภัณฑ์ การออกแบบตัวหนังสือ เป็นต้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของอาหารท้องถิ่นของ คณะกรรมการ จัดงานสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี (2525) ได้แก่ ประเภทของอาหารท้องถิ่น แบ่งออกเป็น อาหารคาว และอาหารหวาน รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับวัตถุดิบที่ใช้ในการทำอาหาร และขั้นตอนในการทำอาหาร ส่วนแนวคิด

การพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นประยุกต์ใช้แนวคิดแบรนด์ของ American Marketing Association (อ้างอิงใน อรรถย เลิศวรรณวิทย์, 2559, หน้า 294) โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาแบรนด์ ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ และช่องทางการติดต่อ)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนท้องถิ่นในตำบลท่าขุนรามที่ผลิตอาหารท้องถิ่น จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มไส้กรอกปลาเหนือ และกลุ่มขนมไทย โดยกำหนดขนาดผู้ให้ข้อมูลกลุ่มละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน หรือ จนกว่าข้อมูลจะนิ่ง โดยกำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. เป็นประธานกลุ่ม อย่างน้อย 1 ปี หรือ
2. เป็นสมาชิกกลุ่ม อย่างน้อย 1 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มีดังนี้

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งประเด็นที่ใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ได้แก่ ประเภทของอาหาร วัตถุดิบในการทำอาหาร และขั้นตอนในการทำอาหาร
2. การสนทนากลุ่มย่อย (Focus groups) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาหารท้องถิ่น การพัฒนาแบรนด์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาหารท้องถิ่นและการพัฒนาแบรนด์ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการกำหนดประเด็นสนทนากลุ่ม
2. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และกำหนดประเด็นที่จะใช้ในการสนทนากลุ่มให้ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2
3. ส่งแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและประเด็นการสนทนากลุ่มให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยด้านการตลาด จำนวน 3 ท่านพิจารณาประเด็นการสนทนากลุ่มที่ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาและให้ข้อเสนอแนะ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และประเด็นการสนทนากลุ่มตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และประเด็นการสนทนากลุ่มไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยโทรศัพท์ประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อกำหนดหมายวัน เวลา สถานที่ ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมจดบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยโทรศัพท์ประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม อีกครั้งเพื่อกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่น

4. ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม จำนวน 1 ครั้ง โดยจัดในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 เวลา 09.00-11.00 น. ณ ศูนย์การเรียนรู้อาหารท้องถิ่นตำบล ท่าขุนราม พร้อมจดบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่ม โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบรนด์ ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอให้ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ร่วมกันให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่โดดเด่นของผลิตภัณฑ์กลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า ที่จะซื้อใส่กรอกลาบเหนือ และขนมไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาร่วมกันวิเคราะห์ในการพัฒนาแบรนด์

2) ผู้วิจัยขอให้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม ร่วมกันพัฒนาแบรนด์ของใส่กรอกลาบเหนือ และขนมไทย โดย แบรนด์ ประกอบด้วย ชื่อความ ภาพ และช่องทางในการติดต่อ

3) ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับแบรนด์ของใส่กรอกลาบเหนือ และขนมไทย ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการเขียนรายงานต่อไป

5. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผล และเขียนรายงานวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ อาหารคาว และอาหารหวาน โดยอาหารคาวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค คือ ใส่กรอกลาบเหนือ และอาหารหวานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค คือ ขนมตาล โดยอาหารแต่ละประเภทยังมีการใช้วัตถุดิบในตำบลท่าขุนรามเป็นหลักในการผลิต เช่น สารระแห่น ต้นหอม ผักไผ่ ผักชีใบเลื่อย มะนาว มะพร้าว ลูกตาล และใบตอง เป็นต้น ซึ่งอาหารแต่ละประเภทยังมีวัตถุดิบและขั้นตอนการทำ ดังนี้

1.1 ใส่กรอกลาบเหนือ

วัตถุดิบที่ใช้ประกอบด้วย

1) หมูบดปนมัน

- 2) พริก لابเหนือสูตรเฉพาะตำบลท่าขุนราม
- 3) หอมแดงซอย
- 4) สารระเหยซอย
- 5) ต้นหอมซอย
- 6) ผักไผ่ซอย
- 7) ผักชีใบเลื่อยซอย
- 8) ผงปรุงรสหมู
- 9) เกลือ น้ำปลา
- 10) มะนาว
- 11) ไข่หมู

ขั้นตอนการทำ มีดังนี้

- 1) นำวัตถุดิบข้อที่ 1-9 คลุกรวมกัน
- 2) นำหมูที่คลุกได้ที่แล้วลงยัดผ่านกรวยเข้าไปในไข่หมูเป็นไส้กรอก لابเหนือใช้มีดรูดหมูให้ลงในไส้ให้เสมอกัน อย่างแน่น อย่าให้เกิดฟองอากาศ ใช้ไม้จิ้มฟันทิ่มไส้กรอกเพื่อไล่ลมและป้องกันแตกตอนย่าง ใช้เชือกฟางมัดไส้กรอกเป็นปล้องๆ ยาวประมาณปล้องละ 4 นิ้วเท่ากัน ๆ
- 3) นำไส้กรอกที่ทำเสร็จในข้อ 2 ไปตากแดดประมาณ 1 ชั่วโมง
- 4) นำไส้กรอกที่ได้ในข้อ 3 ไปย่างตะแกรงเตาถ่าน พอสุก จะได้ไส้กรอกสูตรลาบเหนือ

อร่อยพอดี

และขิงดอง

- 5) การรับประทานไส้กรอกลาบเหนือ ให้หั่นเป็นชิ้นๆ ทานคู่กับกระหล่ำปลีสดพริกชี้หนู

1.2 ขนมตาล

วัตถุดิบที่ใช้ประกอบด้วย

- 1) เนื้อมะพร้าวสุก
- 2) แป้งข้าวเจ้า
- 3) กะทิ
- 4) น้ำตาลทราย
- 5) ผงฟู
- 6) เกลือ
- 7) มะพร้าวขูด

ขั้นตอนการทำ มีดังนี้

1) เทกระทิใส่ซาม ตามด้วยน้ำตาลทราย คนให้เข้ากันจนน้ำตาลละลายใส่น้ำลูกตาลสุก และตีให้เข้ากัน ใส่แป้งข้าวเจ้าลงไป ผงฟู และเกลือ ตีให้เข้ากัน จากนั้นกรองเพื่อให้เนื้อแป้งเนียนขึ้น พักแป้งไว้ 10 นาที เพื่อให้แป้งเซตตัว

2) นำพิมพ์ไปตอไปนึ่ง 1 นาที ก่อนหยอดแป้ง เพื่อไม่ให้แป้งติดพิมพ์หลังจากนึ่งหยอดแป้ง ลงไปจนเต็มพิมพ์ นึ่ง 20 นาที ยกออกจากเตา และพักไว้ให้เย็น

2. ผลการพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรพบว่า แบรนด์อาหารท้องถิ่น มีดังนี้

2.1 แบรนด์ไส้กรอกลาบเหนือ ใช้ชื่อว่า “สูตรรัก 3 ภาค” ซึ่งที่มาของแบรนด์สะท้อนให้เห็นถึง การผลิตไส้กรอกตำบลท่าขุนราม 3 ภาค ได้แก่ ไส้กรอกลาบเหนือ ไส้กรอกอีสาน และไส้วุ้นสมุนไพรท่าขุนราม โดยในการผลิตเริ่มต้นนั้น กลุ่มผู้ผลิตได้ทำการผลิตไส้กรอกลาบเหนือจำหน่ายก่อน ส่วนไส้กรอกอีสาน และไส้วุ้นสมุนไพรอยู่ในขั้นตอนของการทดลองสูตรและยังไม่ได้มีการผลิตออกจำหน่าย โดยในรูปแบรนด์จะประกอบด้วย ข้อความแสดงถึงชื่อแบรนด์ ภาพหมวกคลุมผม ตะไคร้ กระเทียม หัวหอม และพริก ที่แสดงให้เห็นถึงวัตถุดิบหลักในการทำอาหารของกลุ่ม และมีช่องทางในการติดต่อสั่งซื้อไส้กรอกลาบเหนือ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เพชบุรี และโลก เป็นต้น โดยสัญลักษณ์ของแบรนด์ไส้กรอกลาบเหนือ หรือ สูตรรัก 3 ภาค แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบตราไส้กรอกลาบเหนือ

2.2 แบรนด์ขนมตาล ใช้ชื่อว่า “บ้านเสมอขนมไทย” ซึ่งที่มาของแบรนด์มาจากป่าที่ทำขนมตาล ได้อร่อยที่สุดในตำบลท่าขุนราม คือ ป่าเสมอ และจากการที่กลุ่มผู้ผลิตขนมตาลได้วางแผนว่าจะมีการผลิตขนมไทยอื่น ๆ ด้วย เช่น ขนมเปียกปูนและขนมตะโก้ ดังนั้น จึงเห็นตรงกันว่า แบรนด์ของขนมตาล ควรใช้ชื่อว่า “บ้านเสมอขนมไทย” โดยในรูปแบรนด์ จะประกอบไปด้วย ข้อความแสดงถึงชื่อแบรนด์ ภาพใบตอง มะพร้าว ที่แสดงให้เห็นถึงวัตถุดิบหลักในการทำขนมของกลุ่ม และมีช่องทางในการติดต่อสั่งซื้อขนม เช่น หมายเลขโทรศัพท์ และโลก เป็นต้น ซึ่งสัญลักษณ์ของแบรนด์ แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบตราขนมตาล

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม พบว่า แบ่งอาหารออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ อาหารคาว คือ ไส้กรอกลาบเหนียว และอาหารหวาน คือ ขนมตาล ซึ่งเป็นอาหารที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค คือ ไส้กรอกลาบเหนียว และอาหารหวานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค คือ ขนมตาล โดยอาหารแต่ละประเภทนั้นมีการใช้วัตถุดิบในตำบลท่าขุนรามเป็นหลักในการผลิต สอดคล้องกับการศึกษาของ เกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษาวิจัยการวิเคราะห์อาหารท้องถิ่นและจัดประเภทอาหารประจำท้องถิ่นตามวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมโดยการมีส่วนร่วมของจังหวัดลำปาง พบว่า อาหารท้องถิ่นของชุมชนพื้นที่ 5 อำเภอของจังหวัดลำปางนั้นมีวัตถุดิบในการทำอาหารที่สามารถหาได้ในท้องถิ่นและแหล่งธรรมชาติ ซึ่งมีทั้งที่ซื้อมาจากตลาดและคนในชุมชนเลี้ยงเองเช่น ไข่ หมู ปลา ทั้งยังมีการนำพืชผักมาเป็นส่วนประกอบในการทำอาหาร โดยพืชผักนั้นนำมาจากผักข้างรั้วบ้านและผักจากป่าตามฤดูกาล เช่น เห็ดถอบ ผักหวาน หน่อไม้ เป็นต้น แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ทิพวัลย์ รามรณและคณะ (2562) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพอาหารท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอาหารท้องถิ่น: กรณีศึกษาจังหวัดตรัง เมืองคนช่างกิน ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพของอาหารท้องถิ่นจังหวัดตรัง ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นของจังหวัดตรัง ยังไม่โดดเด่นมากนัก มีการนำวัตถุดิบภายในท้องถิ่นมาใช้ในการประกอบอาหารในบางส่วน แต่เพราะความต้องการวัตถุดิบค่อนข้างมากกว่ากำลังผลิตในจังหวัดจึงจำเป็นต้องนำเข้าจากจังหวัดอื่น ๆ ด้วย

2. จากผลการพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม พบว่า แบรนด์ไส้กรอกลาบเหนียว ใช้ชื่อว่า “สูตรรัก 3 ภาค” และแบรนด์ของขนมตาล ใช้ชื่อว่า “บ้านเสมอขนมไทย” ซึ่งทั้งสองแบรนด์สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ของอาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม สอดคล้องกับการศึกษาของ จินดาภา ศรีสำราญและมานพ ชุ่มอุ่น (2560) ที่ทำการศึกษาวิจัยการสร้างแบรนด์และบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ การตีเงินปักผ้า และ

เขียนลายผ้าของชนเผ่าม้ง บ้านแม่สาใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ชนเผ่าม้ง บ้านแม่สาใหม่ ควรสร้างอัตลักษณ์สินค้าให้สัมพันธ์กับชื่อตราสินค้าว่า “ดอยผาถอง” ซึ่งเป็นดอยเก่าแก่เคียงคู่มากับชุมชนเผ่าม้งมายาวนาน โดยมีโลโก้เป็นภาพกราฟฟิกของชนเผ่าม้งกำลังทอผ้าที่สื่อถึงการสืบทอดภูมิปัญญาการทอผ้ามาอย่างยาวนาน และมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งแบรนด์ที่เป็นผ้าทอจากผ้าใยกล้วยซึ่งเป็นลวดลายเฉพาะของชนเผ่าม้งเท่านั้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ นิชาวดี ตาเน๊ะ (2562) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ (ตราสินค้า) ผลิตภัณฑ์จักสานจากเตยหนามชุมชนพวงบูโละ ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการวิจัย พบว่า วิธีการตั้งชื่อของแบรนด์ได้มาจากการเสนอชื่อและคัดเลือกจากประชาคมในชุมชนและทีมวิจัย ชื่อแบรนด์ผลิตภัณฑ์ชื่อว่า ยายจู เตยหนาม ชื่อภาษาอังกฤษ YAIJU สื่อความหมายถึงชื่อของปราชญ์ชาวบ้านที่มีฝีมือจักสานใบเตยหนาม ออกแบบตราสัญลักษณ์ใช้ภาพพื้นหลังเป็นใบเตย หนามสีเขียวที่จักสานเป็นเสื้อขนาดย่อ มีตัวอักษร YAIJU สีขาวนวลพิมพ์ทับด้านบน สีที่ใช้บนพื้น ชื่อตราสินค้าสีเขียวให้ความหมายถึง ความเขียวขจีสีธรรมชาติของต้นเตยหนาม และสีขาวนวล หมายถึง สีของใบเตยหนามหลังจากผ่านกระบวนการต้มและตากแดดพร้อมนำไปจักสานเป็นผลิตภัณฑ์ สื่อถึงอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตำบลท่าขุนราม เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าขุนราม พัฒนาชุมชนอำเภอ พัฒนาชุมชนจังหวัดกำแพงเพชร และพาณิชย์จังหวัดกำแพงเพชร ควรสนับสนุนโดยการทำการประชาสัมพันธ์แบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนรามให้เป็นที่รู้จักของผู้บริโภค เพื่อที่จะทำให้ผู้บริโภคจดจำอาหารท้องถิ่นของตำบลท่าขุนรามผ่านแบรนด์ที่พัฒนาขึ้น ทั้งอาหารคาวและอาหารหวาน คือ ไส้กรอกกล้วยเหนียว และขนมตาล

1.2 กลุ่มผู้ผลิตอาหารท้องถิ่นในตำบลท่าขุนรามควรนำแบรนด์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการจำหน่ายอาหารท้องถิ่นที่เป็นอาหารคาวและอาหารหวานในแบรนด์เดียวกัน เพื่อให้ผู้บริโภคจดจำได้ และสามารถกระตุ้นความสนใจให้ผู้บริโภคซื้ออาหารท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้กลุ่มผู้ผลิตมีรายได้เพิ่มมากขึ้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับแบรนด์และพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนราม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการสร้างการยอมรับแบรนด์ของตำบลท่าขุนรามต่อไป

2.2 การศึกษาค้างนี้มุ่งเน้นการพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นตำบลท่าขุนรามเพียง 2 ชนิดเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว ตำบลท่าขุนรามมีอาหารท้องถิ่นหลายชนิด เช่น แกงฮังเล แกงบอน และขนมต้ม เป็นต้น ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาแบรนด์อาหารท้องถิ่นชนิดอื่น ๆ ของตำบลท่าขุนราม

เอกสารอ้างอิง

- เกศณีย์ สัตตัตนขจร, สนธิญา สุวรรณราชและกาญจนา คูมา. (2563). การพัฒนาอาหารท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมเพื่อหนุนเสริม การท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมของจังหวัดลำปาง. **วารสารอารยธรรมศึกษา โขง-สาละวิน**, 11(1), 152-173.
- คณะกรรมการจัดงานสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี. (2525). **อาหารไทย**. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการจัดงานสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี.
- จินดาภา ศรีสำราญ และมานพ ชุ่มอ่อน. (2560). การสร้างแบรนด์และส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ชญานิน วังซ้าย. (2560). Food will keep us alive. [Online]. Available: <http://www.etatjournal.com/mobile/index.php/menu-read-tat/menu-2017/menu-12017/281-1212017-food-alive> [2564, 5 กุมภาพันธ์].
- ทิพวัลย์ รามร และคณะ. (2562). ศักยภาพอาหารท้องถิ่น ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอาหารท้องถิ่น: กรณีศึกษาจังหวัดตรัง. กรุงเทพฯ: สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิชาวดี ตานีเหิง. (2562). การสร้างแบรนด์และการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการผลิตภัณฑ์จักสานจากเตยพนาสู่การแข่งขันเชิงพาณิชย์ภายใต้แนวคิดเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ชุมชนพวงบุโหละ ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ยะลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (2564). หลักในการสร้าง product branding ให้กับสินค้า. [Online]. Available: <https://www.popticles.com> [2564, 5 กุมภาพันธ์].
- คันสนีย์ อุดมอ่าง. (2549). **อาหารท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์**. เพชรบูรณ์ : คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เสริมยศ ธรรมรักษ์. (2554). การสร้างแบรนด์บุคคล: ปั่นคนให้เป็นแบรนด์ Personal Branding: Creating Brand Heroes. **วารสารนักบริหาร**, 31(1).
- เสาวภา ศักยพันธุ์. (2548). **ตำราอาหารท้องถิ่น**. เชียงใหม่: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- อรัญญ์ เลิศวรรณวิทย์. (2559). **การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพฯ: เอ็มแอนด์เอ็มเลเซอร์พริ้นต์.
- Morgan, Adam. (1999). **Eating the Big Fish: How Challenger Brands Can Compete Against Brand Leaders**. Adweek Book.



การรับรู้มาตรการช่วยเหลือ และคุณภาพในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ชาคริต กระแสร์คุปต์¹

กมลทิพย์ คำใจ²

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการรับรู้มาตรการช่วยเหลือ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการช่วยเหลือและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอจอมทอง จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญของการรับรู้มาตรการช่วยเหลืออยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) ระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) 2) เพศ ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยการรับรู้มาตรการช่วยเหลือมี 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดเรียงตามลำดับคือการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน และการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือนประเภหมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์ ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 6.80 4) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนมี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดเรียงตามลำดับคือความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรม การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และซึ่งตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 50.9

คำสำคัญ: มาตรการช่วยเหลือ / คุณภาพการให้บริการ / ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

The Perception of Assistance of Rescue Measures and Satisfaction with the Improvement of Service Quality of the Provincial Electricity Authority, Chom Thong District, Chiang Mai Province

ABSTRACT

The research aims as 1) to study the level of perception of assistance of rescue measures and service quality affecting to the user's satisfaction of the provincial electricity authority, Chom Thong District, Chiang Mai Province; 2) to compare the user's satisfaction of the provincial electricity authority, Chom Thong District, Chiang Mai Province when the difference group of demographic profile variable; 3) to study the perception of assistance of rescue measures and service quality affecting to the user's satisfaction of the provincial electricity authority, Chom Thong District, Chiang Mai Province. The sample was 392 users of the provincial electricity authority, Chom Thong district, Chiang Mai. The research results had found that 1) The importance level of perceived assistance rescue measures was highest perceived level ($\bar{X}$ = 4.65), the quality of service was the highest level ($\bar{X}$ = 4.63), and the user's satisfaction was highest satisfaction level ($\bar{X}$ = 4.68). 2) Sex, educational attainment, electricity bill per month and the average monthly income effected to the user's satisfaction, but age was not effected to the user's satisfaction at the significant of 0.05 level. 3) The perception of assistance rescue measures had two variables that influenced to the user's satisfaction at significant of 0.05 level. The most influential variables were an extension of the electric bill payment period of 6 months and an extension of the payment period for 6 months for the meter type which not over 5 amps, respectively. Both variables were able to explain the variation in user's satisfaction at 6.80 percent. 4) Service quality had 4 variables that influenced to the user's satisfaction at significant of 0.05 level. The most influential variables were empathy reliability tangible and responsiveness, respectively. Four variables were able to explain the variation in user's satisfaction of at 50.90 percent.

Keywords: Rescue Measures / Service Quality / Satisfaction

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐบาลใหญ่ ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้าตลอดจนประโยชน์สูงสุดของ PEA ซึ่งได้ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคงและความมั่นคงและมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี ได้รับการยกย่องและเชื่อถือ ซึ่งมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นสำคัญ บริหารกิจการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจ สนองนโยบายของรัฐบาลอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้และกำไรให้เจ้าของกิจการ และพนักงานอย่างเป็น ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี และได้คำนึงถึงความสำคัญในการลดหน่วยสูญเสีย โดยพิจารณาจัดทำแผนงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร แผนงานเร่งรัดการนำมิเตอร์เข้าระบบให้ทันรอบบิล การจัดสรรมิเตอร์และเครื่องมือรองรับในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติมให้เพียงพอ ทันต่อความต้องการ และการแก้ปัญหาการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มิเตอร์ชำรุด ความผิดพลาดในการจดหน่วย ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถเพิ่มรายได้จากการลดหน่วยสูญเสียจากระบบจำหน่ายได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากหากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถบริหารจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้อยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบโดยตรง หรือทำให้เกิดอุปสรรคต่าง ๆ ต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้าซึ่งเป็นภารกิจหลักขององค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2559)

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโรคโควิด-19 ในช่วงที่ผ่านมา มีการแพร่กระจายเป็นวงกว้างมากกว่า 60 จังหวัดทั่วประเทศ ทำให้รัฐบาลต้องออกมาตรการมาควบคุมอย่างเข้มงวด ทั้งการล็อกดาวน์ หรือการประกาศ พ.ร.บ.ฉุกเฉินฯ ผลกระทบถูกใช้ที่ตามมาคือ เศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่ต่าง ๆ ไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ปกติ กลุ่มลูกจ้างบางส่วนต้องออกจากงาน หรือถูกลดค่าจ้างลง รัฐบาลจึงได้ออกมาตรการมาช่วยเหลือจำนวนมาก เพื่อหวังให้ครอบคลุมประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม หนึ่งในมาตรการนั้นคือ มาตรการช่วยเหลือด้านไฟฟ้า ได้แก่ มาตรการลดค่าไฟฟ้าลง 3% เป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งให้สิทธิกับผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท มาตรการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน มาตรการให้ใช้ไฟฟ้าฟรี สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท 1.1 บ้านอยู่อาศัย มาตรการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย และประเภทที่ 2 กิจการขนาดเล็กมาตรการผ่อนผันการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าอัตราขั้นต่ำให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท 3-7 มาตรการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท 1.1 บ้านอยู่อาศัย มาตรการช่วยเหลือค่าไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท 1.1-1.2 บ้านอยู่อาศัย (กรุงเทพมหานคร, 2563)

การให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องทำการดำเนินงานภายใต้มาตรการของรัฐ และต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการตามมาตรการของภาครัฐและต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาการรับรู้และระดับความพึงพอใจในบริการต่อคุณภาพการให้บริการของการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ทำให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงมาตรการช่วยเหลือดังกล่าวนั้น ซึ่งการรับรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของแต่ละบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพต่อนั้น ๆ รวมถึงทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล และพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย โดยส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้นการไฟฟ้าจึงต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และประชาชนได้ประโยชน์มากที่สุดในการใช้บริการที่ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า และในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว แต่ยังมีปัญหาเกิดผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พยายามแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “การรับรู้มาตรการช่วยเหลือและคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่” และได้ข้อมูลพื้นฐานในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิธีการและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริกรมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการรับรู้มาตรการช่วยเหลือ คุณภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการช่วยเหลือและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดคุณภาพและบริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ขอบเขตด้านตัวแปร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปร ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2) ด้านการรับรู้มาตรการช่วยเหลือ 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

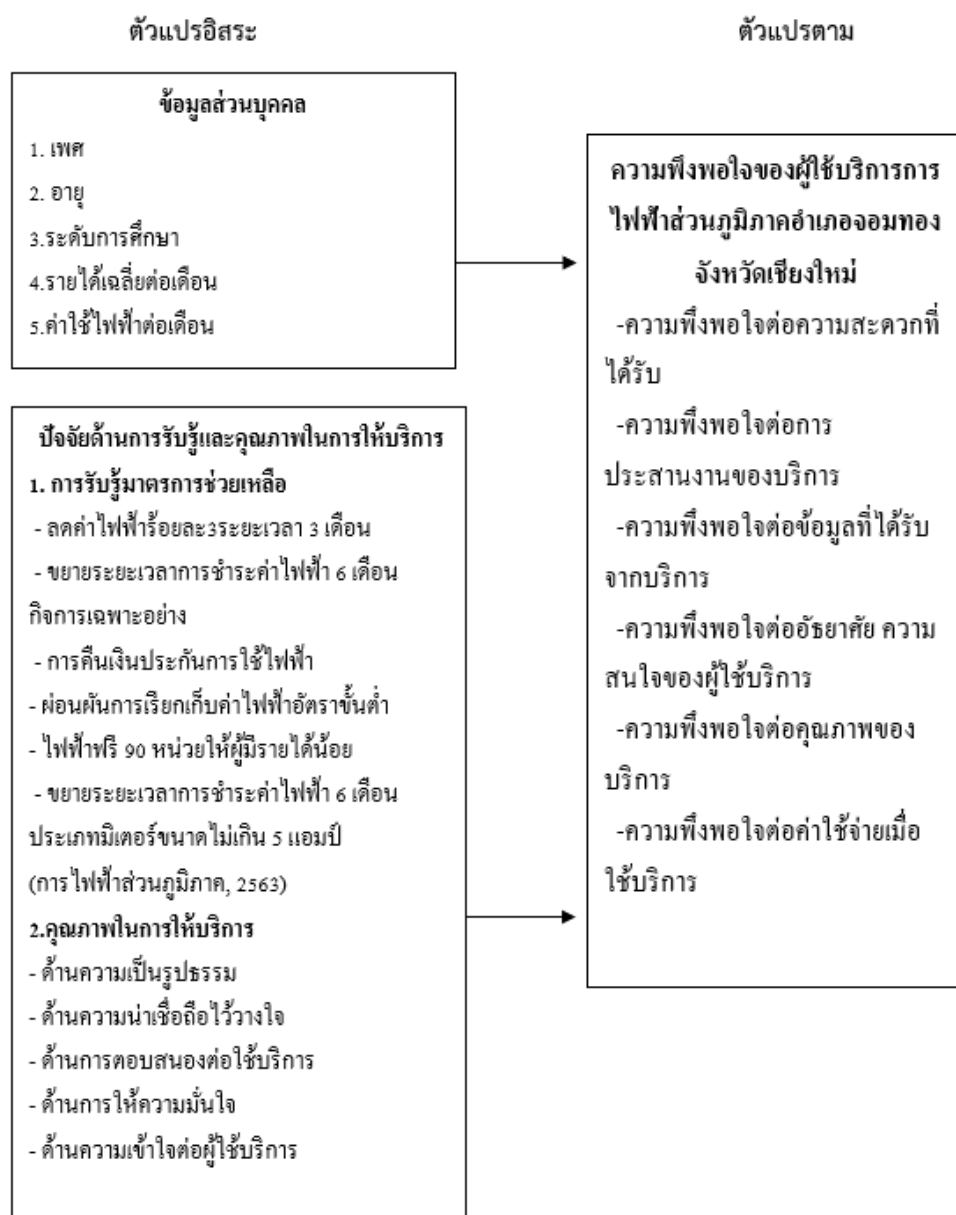
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความสำคัญของการรับรู้มาตรการช่วยเหลือ คุณภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่กับปัจจัยส่วนบุคคล
3. ได้แนวทางสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมาตรการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ให้ถึงผู้ใช้บริการรับรู้มากที่สุด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาภายใต้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ แนวคิดคุณภาพและบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 19,846 ราย โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 392 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยได้ประเมินค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 1.00 และความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.950 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง และมากกว่า 0.70 ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965) ที่กำหนดว่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ .71 – 1.00 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการศึกษาได้
3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าไฟฟ้าต่อเดือน 1,000-10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการรับรู้มาตรการช่วยเหลือ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) และระดับคุณภาพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) พบว่ามีคุณภาพมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยเรียงตามลำดับคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X}$ = 4.64) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}$ = 4.63) ด้านความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.63) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.62) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.61) ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) และทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ($\bar{X}$ = 4.71) รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ($\bar{X}$ = 4.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ($\bar{X}$ = 4.65)
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์การรับรู้มาตรการช่วยเหลือที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง เชียงใหม่ต่อมาตรการการลดค่าไฟฟ้าร้อยละ 3 ระยะเวลา 3 เดือน การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน กิจการเฉพาะอย่าง การคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า การผ่อนผันการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าอัตราขั้นต่ำ การไฟฟ้าฟรี 90 หน่วยให้ผู้มีรายได้น้อย และการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน ประเภทมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ Multiple Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงตารางสหสัมพันธ์ของการรับรู้มาตรการช่วยเหลือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

การรับรู้มาตรการการช่วยเหลือ	B	SEE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (a)	3.468	.344		10.079	.000*
การลดค่าไฟฟ้าร้อยละ 3 ระยะเวลา 3 เดือน (X1)	-.023	.044	-.026	-.517	.605
การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน กิจการเฉพาะอย่าง (X2)	.206	.051	.231	4.026	.000*
กิจการเฉพาะอย่าง การคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (X3)	-.013	.053	-.015	-.247	.805
การผ่อนผันการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าอัตราขั้นต่ำ (X4)	-.067	.077	-.078	-.863	.389
การไฟฟ้าฟรี 90 หน่วยให้ผู้มีรายได้น้อย (X5)	.018	.050	.021	.367	.714
การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือนประเภท มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์ (X6)	.138	.066	.159	2.075	.039*
R = 0.261 R ² = 0.068 Adjusted R ² = 0.054 SEE = 0.39929 F = 4.699 Sig. = 0.000*					

* p < 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการรับรู้มาตรการช่วยเหลือมี 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน (X₂) (Beta= 0.231) และการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือนประเภทมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์ (X₆) (Beta= 0.159) ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 6.80 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.468 + 0.236 (X_2) + 0.138 (X_6)$$

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน แสดงการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงตารางสหสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการให้บริการประชาชน	B	SEE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (a)	1.230	.238		5.170	.000*
ความเป็นรูปธรรม (X ₁)	.231	.067	.193	3.419	.001*
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (X ₂)	-.246	.100	-.216	-2.466	.014*
การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X ₃)	-.236	.082	-.183	-2.860	.004*
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X ₄)	.038	.053	.034	.724	.469
ความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (X ₅)	.957	.076	.872	12.532	.000*
R = 0.714 R ² = 0.509 Adjusted R ² = 0.503 SEE = 0.28936 F = 80.155 Sig. = 0.000*					

* p < 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนมีตัวแปร 4 ตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (X₅) (Beta=0.872) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (X₂) (Beta= -0.216) ความเป็นรูปธรรม (X₁) (Beta= 0.193) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X₃) (Beta= -0.183) ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 50.90 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.230 + 0.957(X_5) + 0.231 (X_1) - 0.246 (X_2) - 0.236 (X_3)$$

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้มาตรการช่วยเหลือและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นสำคัญนำเสนอได้ดังนี้

จากการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้มาตรการช่วยเหลือในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด และระดับคุณภาพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยเรียงตามลำดับ คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ จากผลวิเคราะห์ดังกล่าว ส่วนสำคัญที่ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เพราะพนักงาน และส่วนที่เกี่ยวข้องต่างให้ความสำคัญกับการบริการ พัฒนาความสามารถของพนักงาน และพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ทันสมัย สะอาด และปลอดภัย ตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของศุภกัญญา จันทรุชา (2558) เรื่องคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีที่ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากกิจกรรมที่ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ คุณภาพในการให้บริการคือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างทางธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิงหา เกตุแก้ว (2556) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด ที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราดทุกด้านในระดับมากที่สุด แสดงว่า คุณภาพในการให้บริการคือ ทศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ถ้าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะทำให้มีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ๆ คุณภาพในการให้บริการยังเป็นมโนทัศน์ในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริง จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม และทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ประสานงานกับทางสถานีวิทยุท้องถิ่นในการประกาศข่าวสารสำคัญต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ทราบอย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ในการประกาศข่าวสารต่าง ๆ ที่สำคัญอีกด้วย ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นการไฟฟ้าเดียวในภาคเหนือที่เล็งเห็นถึง ความสะดวกของผู้พิการที่มาติดต่อรับบริการ โดยมียุติบัตรสำหรับผู้พิการไว้คอยบริการ และพื้นที่สำหรับจอดรถผู้พิการอีกด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันนั้น หมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน ไม่มีความรู้สึว่าจะส่งผลทำให้มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกันนั้น แสดงว่าแต่ละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ มีความต้องการแตกต่างกัน การให้บริการควรให้ความสำคัญ ตามช่วงอายุ สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภกัญญา จันทรูกษา (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผู้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรัสพงษ์ จงมีสุข (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย นั้นพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทุกปัจจัยข้างต้นมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้มาตรการช่วยเหลือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง เชียงใหม่ต่อมาตรการการลดค่าไฟฟ้ามี 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน และการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือนประเภทมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์ ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 6.80 จากผลการวิเคราะห์การรับรู้มาตรการช่วยเหลือส่งผลต่อความพึงพอใจ หมายความว่า การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน และการขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือนประเภทมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์ มีประชาชนเข้ามาขอรับสิทธิ เป็นจำนวนมากส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง เชียงใหม่ ส่วนตัวแปรการลดค่าไฟฟ้าร้อยละ 3 ระยะเวลา 3 เดือน กิจกรรมเฉพาะอย่าง การคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า การผ่อนผันการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าอัตราขั้นต่ำ และการไฟฟ้าฟรี 90 หน่วย ให้ผู้มีรายได้น้อย ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพราะมีผู้เข้ามาขอรับสิทธิ ด้วยตนเองที่สำนักงานมีจำนวนน้อยกว่า หรือส่วนมากขอรับสิทธิ ทางแอปพลิเคชัน

เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับแนวคิดของมัลลินี มาลีคล้าย (2554, หน้า 14) เรื่องการรับรู้ ที่ว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของแต่ละบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับความรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพต่อนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าและปัจจัยการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิตวิทยา คือ ความรู้เดิม เจตคติ และความต้องการ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์ และการรับรู้ เป็นการแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาท ไปยังสมอง เพื่อการแปลความ กระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making) และสอดคล้องกับแนวคิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ โรคโควิด-19 ในช่วงที่ผ่านมา มีการแพร่กระจายเป็นวงกว้างมากกว่า 60 จังหวัดทั่วประเทศ ทำให้รัฐบาลต้องออกมาตรการมาควบคุมอย่างเข้มงวด ทั้งการล็อกดาวน์ หรือการประกาศ พ.ร.บ.ฉุกเฉินฯ ผลกระทบลูกโซ่ที่ตามมา คือ เศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่ต่าง ๆ ไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ปกติ กลุ่มลูกจ้างบางส่วนต้องออกจากงานหรือถูกลดค่าจ้างลง รัฐบาลจึงได้ออกมาตรการมาช่วยเหลือจำนวนมาก เพื่อหวังให้ครอบคลุมประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม หนึ่งในมาตรการนั้นคือ มาตรการช่วยเหลือด้านไฟฟ้า โดยร่วมมือกับผู้ให้บริการไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ซึ่งหลักๆ แล้วมี 6 เรื่อง ได้แก่ 1) มาตรการการลดค่าไฟฟ้าร้อยละ 3 ระยะเวลา 3 เดือน 2) การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือน 3) กิจการเฉพาะอย่างการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า 4) การผ่อนผันการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าอัตราขั้นต่ำ 5) การไฟฟ้าฟรี 90 หน่วยให้ผู้มีรายได้น้อย 6) การขยายระยะเวลาการชำระค่าไฟฟ้า 6 เดือนประเภทมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 5 แอมป์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนมี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรม และการตอบสนองต่อผู้บริการ ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 50.90 จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนหมายความว่า ตัวแปร 4 ตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้บริการ และความเข้าใจต่อผู้บริการ แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวมีผลโดยตรงต่อ การให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการดูแลใส่ใจในดูแลผู้เข้ามาใช้บริการ ทั้งในด้านคำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา ด้านการช่วยประหยัดเวลาของผู้เข้ามาใช้บริการ ด้านการให้การดูแล และให้รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้เข้ามาใช้บริการต้องการสอบถาม ส่วนตัวแปรการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เข้าไปดูแลการให้บริการทุกขั้นตอนนั้น ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้มาตรการช่วยเหลือและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มีดังนี้

จากการวิจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความเข้าใจต่อผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด แสดงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจได้ดี ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรปรับปรุงความเข้าใจในเรื่องมาตรการต่าง ๆ กับผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริการ เมื่อสถานการณ์ COVID-19 ยังไม่มีการคลี่คลายและส่งผลกระทบต่อประชาชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีมาตรการช่วยเหลือค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ขยายเวลามาตรการลดค่าไฟฟ้า และมาตรการใช้ไฟฟ้าฟรีแก่ผู้มีรายได้น้อย เพื่อช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ COVID-19

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่อื่น เพื่อครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรทำการวิจัยในรูปวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ กับกลุ่มตัวอย่าง และนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการเสนอแนะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2559). ข้อมูลทั่วไป. [Online]. Available: <http://www.pea.co.th>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). อัปเดตสถานการณ์โควิด-19. [Online]. Available: <https://www.bangkokbiznews.com>.
- จรัสพงษ์ จงมีสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลินี มณีคล้าย. (2554). การรับรู้การสื่อสารการตลาดของผู้บริโภคที่มีผลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า อิซิตัน ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุภกัญญา จันทรุทษา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สิงหา เกตุแก้ว. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี ดุสิตสุธีรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Garrett, H. E. (1965). *Testing for teachers*. New York: Van No strand Reinhold.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An Introduction Analysis*. New York: Harper.



การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19

สิรินัดดา ปัญญาวารินทร์¹

กาญจนา สุระ²

บทกวีฉบับ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ กับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก และความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 2) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในด้านการตลาด ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถอธิบายความผันแปรความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 22.70 3) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกด้านการเมือง ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถอธิบายความผันแปรความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 51.10

คำสำคัญ: COVID-19 / สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ / ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

The Study of Business Environment and Survival of Food and Beverage Businesses in Chiang Mai under the COVID-19 Situation

ABSTRACT

The objective of this survey research was to investigate the business environment and survival of food and beverages businesses after the COVID-19 situation in Chiang Mai. The sample group consisted of 400 food and beverages entrepreneurs in Muang District, Chiang Mai Province. The questionnaire was used as the data collection instrument. The data were statistically analyzed for frequency, percentage, mean, and standard deviation. The Stepwise Multiple Regression analysis was also adopted. Most of the respondents were males, aged between 26 and 40, with a bachelor degree education, running their businesses for over six years and with 11 to 20 employees, and with an average monthly income between 60,000 and 100,000 baht. The research results revealed that the overall internal business environment and on policies, finance, marketing, production, human resource management, and leadership were at the highest level. The overall external business environment and on politics, policies, economy, society and culture, and technology were at the highest level. The overall survival of the businesses and on image, achievement and customer satisfaction were at the highest level. The internal business environment on marketing, human resource management and leadership affected the survival of the businesses and could explain the survival variation of the businesses at 22.70%. The external business environment on politics, society & culture and technology affected the business survival at 51.10%.

Keywords: COVID – 19 / Business Environment / the survival of the food and beverage business

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของจังหวัดภาคเหนือโดยเฉพาะเรื่องการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและเป็นอีกจังหวัดที่มีการพัฒนาในระดับสูง มีศักยภาพในการพัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นเมืองเศรษฐกิจอันดับ 2 ของประเทศไทยรองจากกรุงเทพมหานครที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมมากมาย มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน ซึ่งเป็นอาณาจักรล้านนาในสมัยโบราณ มีภาษาล้านนา (คำเมือง) เป็นภาษาท้องถิ่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ มีความพร้อมในเรื่องสถานที่พัก และการบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายเป็นที่ดึงดูดคนมาท่องเที่ยวโดยเฉพาะอาหารของทางภาคเหนือที่เป็นสิ่งที่ขึ้นชื่อเสียงมากทำให้นักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อมาลิ้มลองรสชาติอาหาร จากร้านอาหารในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเกือบ 2,000 แห่ง (พันทิวา พรหมนุชานนท์, 2554) จังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งในหัวเมืองยุทธศาสตร์ของไทยที่มีศักยภาพสูงในการเติบโตด้านเศรษฐกิจ ส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยด้านการท่องเที่ยวและได้รับการจัดอันดับเป็นเมืองที่น่าเที่ยวและพักผ่อนที่สุดในโลกอันดับ 3 จากนิตยสารด้านการท่องเที่ยว Travel and Leisure จังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรม แหล่งช้อปปิ้ง มีการเดินทางที่สะดวก มีอาหารการกินให้เลือกมากมาย ร้านอาหารในเชียงใหม่ถือว่าเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ร้านอาหารเปิดใหม่ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในอำเภอเมือง มากที่สุดเป็นอันดับ 1 (CityLife, 2562)

ปัจจุบันโลกเผชิญกับสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งกระทบกิจกรรมทางเศรษฐกิจในวงกว้าง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างมากจากความต้องการสินค้าและบริการที่ลดลง ภาครัฐในหลายประเทศจึงต้องรีบเข้ามาให้ความช่วยเหลือ เนื่องจาก SMEs เป็นฟันเฟืองสำคัญของระบบเศรษฐกิจ ทั้งในแง่ของมูลค่าผลผลิตและการจ้างงาน สำหรับไทย SMEs มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 43 ต่อ GDP และเป็นแหล่งจ้างงานหลักของประเทศ โดยแรงงานใน SMEs ไทย มีจำนวนกว่า 14 ล้านคนหรือร้อยละ 85 ของแรงงานทั้งประเทศ ส่วนใหญ่อยู่ในภาคการค้าและบริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ได้รับผลกระทบจาก 1) มาตรการจำกัดการเดินทางทั้งในและนอกประเทศที่มีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจบริการท่องเที่ยวและโรงแรมที่พัก 2) มาตรการจำกัดการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้าและการผลิต ทำให้บางธุรกิจต้องปิดกิจการและเลิกจ้างชั่วคราว และ 3) การปิดเส้นทางขนส่งในบางประเทศทำให้ห่วงโซ่การผลิตหยุดชะงัก (supply chain disruption) จึงถือได้ว่า วิกฤตการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในวงกว้าง โดยเฉพาะ SMEs ด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยวที่อาจจะปรับลดลงมากกว่าร้อยละ 60 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

จากวิกฤตการณ์ดังกล่าวจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย ทำให้นักท่องเที่ยวลดลง โดยเฉพาะชาวต่างประเทศไม่สามารถเข้ามาท่องเที่ยวได้ และนักท่องเที่ยวชาวไทยประสบปัญหาการ Shutdown และต้องทำงานที่บ้าน ส่งผลกระทบต่อธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้ต้องปิดให้บริการ

เป็นจำนวนมาก และพบว่าร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 12,000 แห่ง มีการติดป้ายประกาศแจ้งกิจการ ขาย และให้เข้า โดยมีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ปิดกิจการถาวรแล้วร้อยละ 5 แม้ว่าในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 มีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่กลับมาเปิดให้บริการก็ประสบปัญหาลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนลดน้อยลง โดยพบว่ามียอดขายลดลงประมาณร้อยละ 20 จากยอดขายปกติ ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่รอดต่อไปได้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของสภาพแวดล้อมธุรกิจ ตลอดจนสามารถคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด และธุรกิจเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว (มะลิจันทร์ ทองคำ, 2555)

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ไม่สามารถจำหน่ายอาหารและให้บริการลูกค้าได้ตามปกติ ต้องปิดตามเวลาที่ทางราชการกำหนด ลูกค้าไม่สามารถเข้ามานั่งรับประทานอาหารในร้านได้ ทำได้เพียงซื้ออาหารและเครื่องดื่มกลับบ้าน เมื่อมีมาตรการผ่อนปรนให้ลูกค้านั่งรับประทานอาหารในร้านได้ ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ เช่น การจัดโต๊ะและที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง มีแผงกั้นระหว่างที่นั่งของลูกค้า รับประทานร่วมในภาชนะเดียวกันไม่ได้ และมีฉากกั้นระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าทุกชั้นตอนที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องทำความสะอาดสถานที่ให้บริการด้วยแอลกอฮอล์ทุก 1-2 ชั่วโมง ก่อนที่ลูกค้าเข้ารับบริการต้องมีการตรวจวัดอุณหภูมิด้วยเครื่องมือที่ทางร้านจัดเตรียมไว้ และล้างมือด้วยเจลล้างมือที่มีปริมาณแอลกอฮอล์ 70 % ภายหลังภาครัฐมีระบบตรวจสอบคัดกรองให้กับร้านค้าและมีการลงชื่อเข้า-ออกเมื่อเข้ารับบริการ เพื่อให้ทราบถึงแหล่งที่มาของลูกค้าที่มาใช้บริการ และสามารถติดตามตัวหรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบกรณีมีผู้ติด COVID -19 ในช่วงเวลาที่เข้ารับบริการเวลาเดียวกับลูกค้ามารับบริการ ต้องไปตรวจหาเชื้อดังกล่าว นอกจากนี้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการตามมาตรการของภาครัฐเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และเมื่อรัฐบาลสั่งให้ร้านปิดหน้าร้านเพื่อป้องกันการติดเชื้อส่งผลให้หลาย ๆ ร้านต้องหันมาพึ่งการขายแบบเดลิเวอรี่มากขึ้น การปรับตัวไม่ได้เกิดเฉพาะร้านอาหารอีกต่อไป แต่ยังส่งผลกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการคุ้นชินกับการสั่งอาหารผ่านเดลิเวอรี่ทำให้ลูกค้าเลือกบริโภคจากตัวเลือกที่มากขึ้น มีมาตรฐานความสะอาดใหม่ มาตรฐานการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (Social Distancing) ส่วนนี้เองที่ทำให้เกิด “มาตรฐานวิถีใหม่” (New Normal) ซึ่งหากร้านสามารถกลับมาเปิดหน้าร้านอีกครั้งต้องเตรียมให้พร้อมรับมาตรฐานการบริโภคแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นได้ (Wongnai, 2563) เมื่อประเทศไทยมีมาตรการคลายล็อกที่อนุญาตให้ร้านอาหารสามารถเปิดให้ลูกค้ามานั่งรับประทาน ในร้านได้ ผู้ประกอบการจึงต้องทำการปรับรูปแบบการให้บริการตามแนวทางการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (physical distancing) เช่น การจำกัดจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละรอบ การตรวจคัดกรองวัดอุณหภูมิลูกค้าก่อนใช้บริการและการทำความสะอาดฆ่าเชื้อหลังลูกค้าเข้าใช้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) เพื่อให้ร้านค้าสามารถดำเนินการต่อเพื่อความอยู่รอดได้ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันในปัจจุบันที่มีแนวโน้มที่สูงขึ้น รวมถึงการที่ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการ

ต้นทุนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการสร้างผลการดำเนินงานที่เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้าของธุรกิจในอนาคต (อัจฉรา จันทรฉาย, 2555)

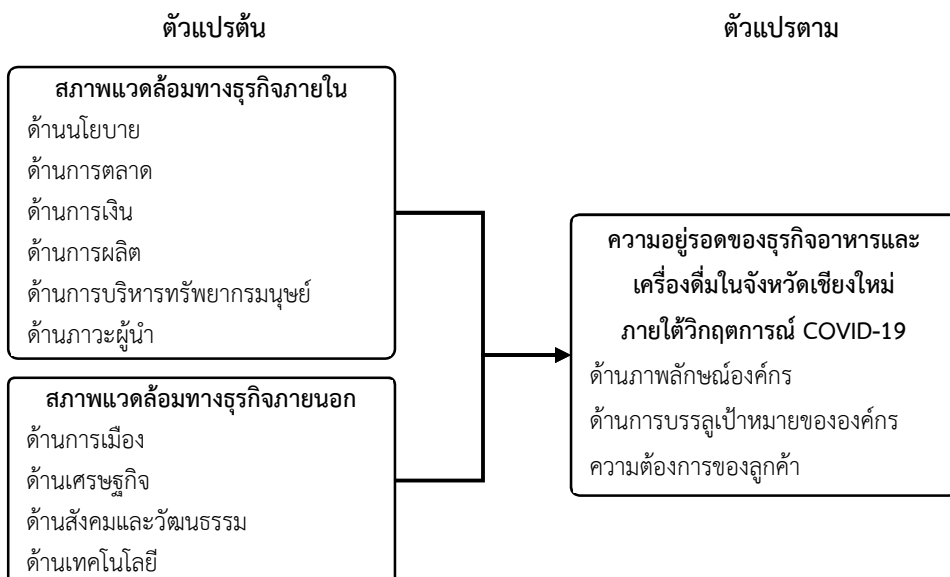
จากที่ปัญหาและสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัด เชียงใหม่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้ธุรกิจดำรงคงอยู่ต่อไป และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เสนอเป็นแนวทางพัฒนาธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยความอยู่ รอดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงเป็นความสามารถขององค์กรที่สามารถฟันฝ่าอุปสรรคจากวิกฤตการณ์ COVID-19 และสามารถดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาภายใต้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ แนวคิดเกี่ยวกับความอยู่รอดขององค์กร แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs การปรับตัวของผู้ประกอบการในวิถีใหม่ (New Normal) แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็น กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในมีความสัมพันธ์กับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

สมมุติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกมีความสัมพันธ์กับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 16,849 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ Yamane (1973, p.1088) ที่ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 391 คน เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงการระบาดของ COVID-19 ซึ่งอาจเก็บรวบรวมข้อมูลได้ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่ให้มากที่สุด และได้ข้อมูลครบถ้วนตามเนื้อหาที่ศึกษา ทั้งนี้อาจมีแบบสอบถามบางชุดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใส่ข้อมูลไม่ครบถ้วนและต้องตัดออก ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามหลายวิธี ได้แก่ แบบสอบถามทางออนไลน์ และแจกแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.972 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965, p.29) ที่กำหนดว่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

ลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวนพนักงาน รายได้ของธุรกิจต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายคำตอบให้เลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่ภายหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 6 ปี จำนวนพนักงาน 11-20 คน และรายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน 60,001-100,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน ในภาพรวม

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ
1. ด้านนโยบาย	4.53	.441	มากที่สุด
2. ด้านการตลาด	4.47	.380	มากที่สุด
3. ด้านการเงิน	4.47	.458	มากที่สุด
4. ด้านการผลิต	4.40	.430	มากที่สุด
5. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.49	.468	มากที่สุด
6. ด้านภาวะผู้นำ	4.64	.361	มากที่สุด
รวม	4.51	.309	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ในภาพรวมและแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบาย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการตลาด ด้านการเงิน และด้านการผลิต ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก ในภาพรวม

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ
1. ด้านการเมือง	4.55	.395	มากที่สุด
2. ด้านเศรษฐกิจ	4.57	.446	มากที่สุด
3. ด้านสังคมและวัฒนธรรม	4.54	.410	มากที่สุด
4. ด้านเทคโนโลยี	4.49	.450	มากที่สุด
รวม	4.54	.318	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกในภาพรวม และแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม

ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ
1. ด้านภาพลักษณ์	4.53	.376	มากที่สุด
2. ด้านการบรรจุเป้าหมาย	4.65	.322	มากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	4.65	.315	มากที่สุด
รวม	4.62	.232	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม และแต่ละด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ด้านการบรรจุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
ด้านนโยบาย	X ₁	1						
ด้านการตลาด	X ₂	.559**	1					
ด้านการเงิน	X ₃	.749**	.686**	1				
ด้านการผลิต	X ₄	.180**	.419**	.500**	1			
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	X ₅	.159***	.548**	.420**	.880**	1		
ด้านภาวะผู้นำ	X ₆	.019**	.214**	.305**	.712**	.638**	1	
ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่	Y	.217**	.418**	.321**	.295**	.356**	.056**	1

**, นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในมีค่าอยู่ระหว่าง 0.019 - 0.880 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน โดยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในด้านการผลิต (X_4) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (X_5) มีความสัมพันธ์กันสูงสุด มีค่าเท่ากับ 0.880 และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในด้านนโยบาย (X_1) กับด้านภาวะผู้นำ (X_6) มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด มีค่าเท่ากับ 0.019 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในกับความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน ด้านนโยบาย (X_2) มีความสัมพันธ์สูงที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.418 และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน ด้านภาวะผู้นำ (X_6) มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด มีค่าเท่ากับ 0.056 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับ Multicollinearity ในตัวแปรอิสระที่เป็นตัวพยากรณ์ จึงทำการตัดตัวแปรด้านการผลิต (X_4) ออก เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (X_5) เท่ากับ 0.808 ซึ่งเกินกว่า 0.80 จึงทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ดังตารางที่ 5 และตารางที่ 6

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ (ตัวแปรตาม) กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน	b	SEE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (a)	3.764	.167		22.512	.000*
ด้านการตลาด (X_2)	.167	.033	.274	5.067	.000*
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (X_5)	.174	.034	.350	5.111	.000*
ด้านภาวะผู้นำ (X_6)	-.146	.038	-.226	-3.858	.000*
R = .476 $R^2 = .227$ Adjust $R^2 = .221$ SEEest = .205 F = 38.671 Sig. = .000*					

*, นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 3 ตัว คือ ด้านการตลาด (X_2) และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (X_5) ส่งผลทางบวก และด้านภาวะผู้นำ (X_6) ส่งผลทางลบ โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 22.70 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .205 โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 3.764 + 0.167 X_2 + 0.174 X_5 - 0.146 X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.274 X_2 + 0.350 X_5 - 0.226 X_6$$

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ (ตัวแปรตาม) กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก	b	SEE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (a)	2.926	.129		22.667	.000*
ด้านการเมือง (X_1)	.430	.021	.733	20.050	.000*
ด้านสังคมและวัฒนธรรม (X_3)	-.223	.026	-.394	-8.450	.000*
ด้านเทคโนโลยี (X_4)	.166	.024	.322	7.027	.000*
R = .715 R ² = .511 Adjust R ² = .507 SEE est = .163 F = 137.941 Sig. = .000*					

*,นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 3 ตัว คือ ด้านการเมือง (X_1) และด้านเทคโนโลยี (X_4) ซึ่งส่งผลทางด้านบวก ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรม (X_3) ส่งผลทางด้านลบ ตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 51.10 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า .163 โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.926 + 0.430X_1 - 0.223 X_3 + 0.166 X_4$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.733 X_1 - 0.394 X_3 + 0.322 X_4$$

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 มีประเด็นสำคัญที่น่ามาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน โดยภาพรวมและแต่ละด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยะวันเพรชหมี (2562) เรื่องศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจผ้าทอพื้นเมืองของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ในภาคเหนือของประเทศไทย ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับแนวคิดของธำรงค์ดี ภูมิพัฒน์ (2554) ที่ว่า ภาวะผู้นำเป็นการบริหารที่มุ่งเน้นในบทบาทของผู้บริหารในการชี้นำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารควรมีความรู้ความสามารถที่จะบริหารจัดการทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และผู้นำสำหรับบุคคลที่มีอำนาจในองค์กรและการเป็นผู้นำจะสามารถนำพาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่จนบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกโดยภาพรวมและทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรณัฐธรรมา เรื่องภู (2560) เรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกอบการร้านอาหาร ประเภทจานเดียวกรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหม่อมต๋มยำเฮียหั่ง ที่พบว่า ผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวหม่อมต๋มยำเฮียหั่งประสบปัญหาเศรษฐกิจในช่วงเศรษฐกิจซบเซา ในปี 2558 - 2560 ส่งผลต่อยอดขาย ได้ลดลงมากกว่าร้อยละ 70 ราคาต้นทุนวัตถุดิบแพงขึ้น ค่าแรงพนักงานเพิ่มขึ้น รวมถึงค่าเช่าที่ดินที่มีสัญญาเพิ่มขึ้นอีก 1,000 บาทต่อเดือน ทำให้รายรับไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ติดค่าแรงพนักงาน และไม่สามารถจ่ายซื้อของเข้ามาหมุนเวียน ในธุรกิจได้ครบเหมือนแต่ก่อน เมื่อลูกค้าลดลง มีของเสียจึงเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงตัดสินใจลดจำนวนพนักงานลง และซื้อวัตถุดิบลดน้อยลงกว่าร้อยละ 50 จากปกติ โดยมีนโยบายให้หัวหน้าแม่ครัวประกอบอาหารจำนวนไม่มากในแต่ละวัน และขยายเวลาเปิดร้าน มีการขยายโอกาสทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มช่องทางมากขึ้น โดยบริการส่งอาหารกล่องในละแวกใกล้เคียง ทำการตลาดตามสื่อต่าง ๆ ในเว็บไซต์เพื่อเพิ่มยอดขาย ทำให้ร้านมีสภาพคล่องมากขึ้น และฟื้นฟูธุรกิจจากปัญหาเศรษฐกิจซบเซาได้มากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของนฤมล สุวิมลเจริญ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง ที่พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง ตามลำดับ

จากการวิจัยพบว่า ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) เรื่อง ปัจจัยแห่งความอยู่รอดของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น: กรณีศึกษาหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเพชรภูมิ ที่พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นมากที่สุด ได้แก่ การจัดการกระบวนการ รองลงมา ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ และภาวะผู้นำ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยภายนอกที่ ส่งผลต่อความอยู่รอดของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ รองลงมาได้แก่ สังคมและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี การสื่อสารสมัยใหม่ ตามลำดับ และสอดคล้องกับแนวคิดของวสันต์ กาญจนมุกดา (2550, หน้า 2) เรื่องความอยู่รอดขององค์กร ที่ว่า ความอยู่รอดขององค์กร เกิดจากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสภาวะปัจจุบันนำมาใช้เป็นแนวทางในการลดต้นทุน และความอยู่รอดในระยะยาวของธุรกิจโดยมุ่งเน้นในการวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดของกิจกรรมพื้นฐาน

จากการวิจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดมีจำนวน 3 ตัว คือ ด้านการตลาด ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลทางบวก ส่วนด้านภาวะผู้นำส่งผลทางลบ ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 22.70 จากการพยากรณ์พบว่า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการตลาดส่งผลในทางบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งด้านการตลาดผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการขายให้มีการขายหน้าร้านหรือซื้อกลับบ้าน รองลงมาคือ มีการปรับปรุงช่องทางการตลาดใหม่ เช่น เพิ่มการสั่งซื้อทางโทรศัพท์ (Delivery)

หรือทางออนไลน์ และมีการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ในสถานการณ์ปัจจุบันจากผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายในด้านการตลาด ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้น ส่วนภาวะผู้นำส่งผลทางลบ แสดงว่าในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ผู้บริหารไม่สามารถบริหารงานได้อย่างอิสระเช่นในภาวะปกติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปนิดา สมสงวน (2562) และปิยะวัน เพชรหมี่ (2562) ที่พบว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนี้ในสถานการณ์ COVID-19 ยังมีผลกระทบจาก ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีปัญหาในระบบเศรษฐกิจที่ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มต้องปรับกระบวนการบริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายภาครัฐตามมาตรการ New Normal เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้ภายใต้การควบคุมของ ภาครัฐเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้และอยู่รอด จึงทำให้ภาวะผู้นำลดลงแต่ส่งผลต่อความอยู่รอดของ ธุรกิจเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติพร แซ่แต้ (2560) เรื่อง ศึกษาองค์ประกอบทางธุรกิจสู่ความสำเร็จ ในการประกอบธุรกิจโรงเรียนดนตรีในประเทศไทยที่พบว่า องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายในที่นำไปสู่ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ การบริหารจัดการภายใน การวางแผนทางการตลาดและภาวะผู้นำของ ผู้ประกอบการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของถนอมศิลป์ จันคนากิตกุล (2561) เรื่อง ปัจจัยการบริหารธุรกิจ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการเงิน การตลาดส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Moeuf et al. (2019) เรื่อง ศึกษาการระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จในอุตสาหกรรม 4.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของ อุตสาหกรรม รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการยังเป็นปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอุตสาหกรรม 4.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากการวิจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ตัว คือ ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลทางบวก ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลทางลบ ตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความอยู่ รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 51.10 จากการศึกษาสภาพแวดล้อมทาง ธุรกิจด้านการเมืองและด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัด เชียงใหม่เพิ่มขึ้น ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรมลดลงส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 การดำเนินชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป อาทิ การทำงานที่บ้านแทนการทำงานในสถานประกอบการเช่นเดิม และมีข้อจำกัดด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน ต้องปฏิบัติตามคำสั่งควบคุมสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 สถานประกอบการและผู้บริโภคต้อง ปรับลดกิจกรรมทุกอย่างในสังคมลง มีเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกิจและนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อความ อยู่รอดของธุรกิจ จึงทำให้สภาพแวดล้อมภายนอกด้านสังคมและวัฒนธรรมลดลงส่งผลต่อความอยู่รอดของ ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 เพิ่มขึ้น และพบว่าผู้ประกอบการ

ให้ความสำคัญกับด้านการเมืองและด้านเทคโนโลยีมากที่สุด และพบว่า ด้านการเมือง ผู้ประกอบการต้องมีการควบคุมตรวจสอบการทำธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐ รองลงมาคือ สถานการณ์ทางการเมืองมีความผันผวนส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และธุรกิจต้องดำเนินงานตามคำสั่งภาครัฐ และด้านเทคโนโลยี เข้ามามีบทบาทสำคัญคือใช้โทรศัพท์ในการสั่งซื้อแบบ Delivery มากขึ้นรองลงมาคือ ใช้เทคโนโลยีทางสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น และมีการใช้เทคโนโลยีในการสั่งอาหารแทนการมาใช้บริการที่ร้าน เช่น การสั่งอาหารทางออนไลน์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) เรื่อง ปัจจัยแห่งความอยู่รอดของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น: กรณีศึกษาหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเพชรภูมิ พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ รองลงมาได้แก่ สังคมและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี การสื่อสารสมัยใหม่ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gupta and Mirchandani (2018) เรื่อง ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นผู้หญิงในประเทศสหรัฐอเมริกาบริบทเอมิเรตส์ ที่พบว่า สิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวก และมีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายใน ด้านการตลาดและด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการควรปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เพียงพอและมีศักยภาพต่อการดำเนินงานและสอดคล้องกับเป้าหมายในการประกอบธุรกิจ มีกำไรเพิ่มขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และอยู่ภายใต้มาตรการวิธีใหม่อย่างเคร่งครัด ผู้ประกอบการควรปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด 4P's มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงทางการตลาด เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงคุณภาพอาหาร และการผลิตในรูปแบบใหม่ที่สะดวกรวดเร็วในการผลิต ใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย เช่น การบรรจุภัณฑ์ควรบรรจุในภาชนะที่สะอาดมิดชิด และเหมาะกับการจัดส่งแบบ Delivery ด้านราคา ควรปรับราคาให้เหมาะสม และปรับราคาให้ครอบคลุมการขนส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย และอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภค และมีความปลอดภัย อาทิ การจ่ายค่าสินค้าและบริการผ่าน net bank บัตรเครดิต หรือจ่ายเงินปลายทาง หรือ Application ของผู้ให้บริการ เป็นต้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรปรับปรุงการจัดจำหน่ายใหม่ จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยผู้บริโภคนั่งรับประทานภายในร้านเป็นการขายผ่านช่องทางออนไลน์ และจัดส่งแบบ Delivery หรือ Take away หรือ Drive Thru โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการด้านการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรปรับเปลี่ยนการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ จากเดิมดูจากเมนูของร้านหรือป้ายแสดงรายการอาหารและราคาภายในร้าน เป็นใช้สื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในทางการขายและการตลาด เช่น การจัดโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มพร้อมราคาอาหารและเครื่องดื่มและค่าบริการจัดส่งและกระบวนการสั่งซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ หรือทางโทรศัพท์ และจัดส่งแบบ Delivery แทน ซึ่งสะดวก

ทั้งผู้ประกอบการ และผู้บริโภคที่ไม่เสี่ยงต่อการติดโรค COVID -19 รวมทั้งไม่เสียเวลาในการเดินทาง ถือเป็น การขยายโอกาสสร้างยอดขายให้เติบโตขึ้นได้

2. จากการศึกษาพบว่า ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก ด้านการเมือง เป็นปัจจัย ภายนอกที่ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมและหลีกเลี่ยงได้ เช่น มาตรการ Lockdown ผู้ประกอบการต้อง ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารธุรกิจใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐ บริหาร จัดการด้านเวลาการให้บริการใหม่ เช่น เปิดบริการให้เร็วขึ้น และปิดการบริการให้สอดคล้องกับมาตรการของ ภาครัฐ และบริหารจัดการด้านทรัพยากรให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน และด้าน เทคโนโลยี ผู้ประกอบการควรดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ภายใต้มาตรการวิธีใหม่ทุกด้าน อย่างเคร่งครัด ควรปรับเปลี่ยนวิธีการขายโดย นำเทคโนโลยีมาช่วยให้มากขึ้น โดยใช้ในกระบวนการผลิต และ การบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสั่งซื้อ การผลิต การจำหน่าย และการเงิน เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้บริโภค และธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจไปได้ภายใต้มาตรการ New Normal สามารถสนอง ความต้องการ ของผู้บริโภคได้สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพการบริการภายใต้สถานการณ์ วิกฤตการณ์ COVID-19 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อยอดขายและกำไรของธุรกิจให้น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่มภายหลังวิกฤตการณ์ COVID -19 เพื่อให้ได้เนื้อหาครบถ้วน ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา และได้ แนวทางสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อความ อยู่รอดเมื่อประสบปัญหาวิกฤตการณ์ COVID-19

2. ควรศึกษาข้อมูลในเชิงลึก โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มเชิงลึก และได้ข้อมูลครบถ้วน เป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร และเครื่องดื่มเพื่อความอยู่รอด เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับวิกฤตการณ์ COVID-19

3. ควรศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ภายหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 ในเขตพื้นที่อื่น เพื่อทราบถึงแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดอื่น ๆ เมื่อประสบปัญหาวิกฤตการณ์ COVID-19 เพื่อต่อยอดการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กิตติพร แซ่เต๋. (2560). องค์ประกอบทางธุรกิจสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงเรียนดนตรีใน

ประเทศไทย. มหาวิทยาลัยเซนจอร์น.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์.ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.

ถนอมศิลป์ จันคณาภิติกุล. (2561). ปัจจัยการบริหารธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจ

โรงแรม: กรณีศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). ปรับธุรกิจให้อยู่รอดในยุค New Normal. [Online]. Available:

http://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_19Oct2020.aspx.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). New Normal ของธุรกิจร้านอาหารในยุคโควิด 19. [Online]. Available:

https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256303_EatGuide.aspx.

ธนภัทร กันทวงศ์. (2559). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ พฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์ การ

แข่งขัน ต่อการรับรู้ประโยชน์ ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ของกลุ่มอุตสาหกรรมผลิต

อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

อรรถศักดิ์ ภูมิพัฒน์. (2554). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นฤมล สุวิมลเจริญ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจออนไลน์ใน

กลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปรารถฐิตา เรื่องภู. (2560). สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกอบการร้านอาหาร ประเภท

งานเดี่ยวกรณีศึกษาร้านก๋วยเตี๋ยวหมุดมัยยาเฮียหัง. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปณิดา สมสงวน. (2562). ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจทำข้าวในพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร.

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ปิยะวัน เพชรหมี่. (2562). ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจค้าอาหารพื้นเมืองของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางใน

ภาคเหนือของประเทศไทย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พรอัมรินทร์ พรหมเกิด. (2551). กลยุทธ์การสร้างความอยู่รอดขององค์กรพัฒนาเอกชนไทย: การวิเคราะห์

ตามแนวทฤษฎีพึ่งพาทรัพยากร. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พันทิพา พรหมนุชานนท์. (2554). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจร้านอาหาร

พื้นเมืองแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มะลิจันทร์ ทองคำ. (2555). หลักการตลาด. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เรวัตร ชาตวิริยชัย และคณะ. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์: Strategic Management. กรุงเทพฯ:

ถึงทรัพย์การพิมพ์.

วสันต์ กาญจนมุกดา. (2550). การบริหารกำไร. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). **ปัจจัยแห่งความอยู่รอดของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น: กรณีศึกษาหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเพชรภูมิ**. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย.(2555). **การวางแผนกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- CityLife. (2562). **รับมือกับชีวิตวิถีใหม่ ในวันที่ร้านอาหารต้องปรับตัว**. [Online]. Available: <https://www.chiangmaicitylife.com/citylife-articles/รับมือกับชีวิตวิถีใหม่/>
- Gordon, B.S, et al. (2014). Rho A modulates signaling through the mechanistic target of rapamycin complex 1 (mTORC1) in mammalian cells. **Cell Signal** 26(3): 461-7.
- Garrett, H. E. (1965). **Testing for teachers**. New York: Van No strand Reinhold.
- Gupta, N. & Mirchandani, A. (2017). **Investigating entrepreneurial success factors of women-owned SMEs in UAE**.
- Moeuf et al. (2019). Chapter four. **Industry 4.0 in small and medium sized enterprises**.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. (1978). **The External Control of Organizations**. New York: Harper & Row.
- Wongnai (2563). **ปรับตัวร้านอาหารก่อนปลดล็อก เตรียมให้พร้อมอ่านให้ครบ**. [Online]. Available: <http://www.wongnai.com/business-owners/how-to-deal-with-restaurant-relief-measure-during-covid-19>.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. 3rd ed. New York : Harper and. Row.



ผลกระทบและความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

ปาจริย์ ผลประเสริฐ¹

กนิษฐา ศรีภิรมย์²

อนุชา พวงผกา³

จิรพงษ์ เทียนแขก⁴

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย 2) ศึกษาความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย โดยใช้รูปแบบการสำรวจแบบโพลล์ (Poll) ซึ่งมีแบบสำรวจ (Survey) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั่วประเทศทั้ง 77 จังหวัด โดยมีขอบเขตการศึกษาครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม ด้านการศึกษาและด้านการท่องเที่ยว จากประเด็นการสำรวจระหว่างเดือนธันวาคม 2563-มีนาคม 2564 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ประเด็น คือ ประชาชนจำนวนแบ่งออกเป็น 3 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1) 23,185 คน 2) 72,626 คน และ 3) 36,681 คน ตามลำดับ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเก็บข้อมูลทั้งแบบภาคสนามและแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลกระทบจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2563 – มีนาคม 2564 ซึ่งเป็นช่วงการกลับมาแพร่ระบาดรอบใหม่ ผลกระทบใน 3 ด้านที่ศึกษา คือ ด้านสังคม ด้านการศึกษา และด้านการท่องเที่ยว **ด้านสังคม** มีผลกระทบในระดับมาก โดยประชาชนมีการป้องกันตนเองให้เข้มงวดขึ้น และดูแลสุขภาพตัวเองให้แข็งแรงสมบูรณ์ **ด้านการศึกษา** มีผลกระทบจากปัญหาในการเรียนออนไลน์ คือเรื่องความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อระดับมากที่สุด และหากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถควบคุมหรือป้องกันได้ พบว่ามีความต้องการกลับมาเรียนในห้องเรียนเป็นหลักมากกว่าการเรียนแบบออนไลน์ **ด้านการท่องเที่ยว** ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยในการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยว เนื่องด้วยเหตุผลคือเกรงว่าจะเป็นการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รอบใหม่ 2) ความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงเวลาเดือนธันวาคม 2563 ประชาชนค่อนข้างมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการในการติดตามและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของภาครัฐ แต่ไม่เห็นด้วยต่อความเชื่อมั่นต่อการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทย ในช่วงเดือน มีนาคม 2564 ด้วยเหตุผลคือ เกรงว่าจะเป็นการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รอบใหม่

คำสำคัญ : ผลกระทบ / ความเชื่อมั่น / โรคโควิด-19

¹ สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

² สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

³ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

⁴ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Impact and Confidence of the Prevention and Solution of COVID-19 Epidemic in Thailand

ABSTRACT

The purposes of the research were to study 1) the impacts of the epidemic of COVID-19 in Thailand 2) the confidence in the prevention and mitigation of COVID-19 epidemic in Thailand. This survey used the survey form. The sample was the people of 77 provinces in Thailand who were Thai citizens by simple sampling. The three times collection sample size was 23,185, 72,626 and 36,681, respectively. The data was collected both on field and online methods. The statistics were used frequency and percentage.

The results showed that 1) the impact of the problem of the epidemic of COVID-19 during December 2020 - March 2021, which was the new of epidemic resumption. The impact categorized 3 perspectives were social, education, and tourism perspective. The social perspective has a high impact that people have been strict self-defense and taken care of themselves to be healthy and stronger. The education perspective Education is affected by problems in online learning. It was the speed of connected to the internet signal as the highest level. The students would like back onsite more than online. The tourism perspective, the most people disagreed with the accepting of the foreign tourists because of anxiety about a new the epidemic of COVID-19. 2) The confidence of preventing and solving the epidemic of COVID-19 during December 2020, people had the confident of the government's measures to monitor and control the spread of COVID-19, but disagreed with the confidence relative to foreign tourists for driving Thai economy during March 2021. The reason was the fearing that it would be a new of COVID-19 epidemic.

Keywords: Impact / Confidence / COVID-19

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการอุบัติของโรคไวรัสชนิดใหม่ซึ่งได้มีการระบาดเกิดขึ้นครั้งแรก ณ เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในช่วงเดือนธันวาคมปี 2019 ที่ผ่านมา และได้ถูกเปิดเผยว่าเป็นเชื้อของไวรัสโคโรนาซึ่งสายพันธุ์หนึ่ง ซึ่งสายพันธุ์ของไวรัสชนิดนี้มีสาเหตุของโรคทั้งในสัตว์และคน โดยไวรัสโคโรนาที่พบในคนนั้น หลายสายพันธุ์อาจทำให้เกิดโรคของระบบทางเดินหายใจตั้งแต่โรคหัดธรรมดาจนถึงโรคที่มีอาการรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) ซึ่งการค้นพบไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ล่าสุดนี้ทำให้มีการใช้ชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (CORONA 2019) หรือเรียกย่อ ๆ ว่าโรคไวรัสโควิด-19 (COVID-19) โดยการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวได้มีการกระจายของเชื้ออย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมแก่หลายประเทศทั่วโลก ซึ่งเป็นครั้งแรกที่ทำให้องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศสนับสนุนให้ประชากรทั่วโลกสวมใส่หน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันทั้งการแพร่เชื้อของผู้ป่วยและโอกาสการได้รับเชื้อของคนทั่วไป จนเกิดกระแสต่อต้านในหลายประเทศ เนื่องจากการสวนทางกับวิถีเดิมที่สนับสนุนเฉพาะคนป่วยเท่านั้นให้สวมหน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อสู่ผู้อื่นเท่านั้น

ในการแพร่ระบาดที่รวดเร็วและกระจายไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่ได้มีการพบผู้ป่วยโควิด-19 ที่ได้รับการยืนยันรายแรก เมื่อช่วงวันที่ 13 มกราคม 2563 พบ ซึ่งนับเป็นผู้ป่วยรายแรกที่พบนอกประเทศจีน โดยเป็นหญิงจีนที่เดินทางมากับกลุ่มทัวร์จากนครอู่ฮั่น และต่อมาได้ขยายวงกว้างในกลุ่มนักท่องเที่ยวจีน โดยพบที่จังหวัดเชียงใหม่ นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์และกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้มีการแพร่เชื้อที่รวดเร็วทั้งกลุ่มอาชีพผู้ให้บริการ เช่น คนขับแท็กซี่ และบุคลากรด้านสาธารณสุขในประเทศไทย และจากการพบผู้ป่วยในสนามมวยลุมพินีซึ่งเป็นกลุ่มคลัสเตอร์หลัก ทำให้รัฐบาลต้องมีการนำมาตรการต่าง ๆ มาใช้เพื่อการควบคุมการแพร่ระบาดที่มีแนวโน้มจะขยายเป็นวงกว้างมากขึ้น โดยการสั่งปิดสถานที่ที่ทำให้เกิดการรวมกลุ่ม และงดการจัดกิจกรรมอันจะเป็นการรวมตัวของคนจำนวนมาก และได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม – 30 เมษายน 2563 โดยมีระบุสิ่งที่ห้ามทำและให้ทำ เช่น ห้ามเข้าพื้นที่เขตกำหนดตามคำสั่งผู้ว่าราชการของแต่ละจังหวัด ห้ามคนทั้งหลายเดินทางเข้าราชอาณาจักรไทย (มีข้อยกเว้นสำหรับบุคคลต่าง ๆ) ห้ามชุมนุมมั่วสุม ห้ามแพร่ข่าวเท็จ เป็นต้น ซึ่งหลังจากการออกมาตรการที่เข้มงวดดังกล่าวทำให้สถานการณ์การแพร่ระบาดมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จนกระทั่งในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ทางรัฐบาลจึงได้ผ่อนปรนมาตรการเป็นไปตามลำดับ ซึ่งต่อมาได้มีการระบาดระลอกใหม่ส่วนการระบาดรอบที่ 2 ในประเทศไทยนั้น เริ่มช่วงปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 โดยพบหญิงไทยอายุ 67 ปี อาชีพค้าขายที่ตลาดกลางกุ้ง ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ติดเชื้อโดยไม่มีประวัติการเดินทางออกนอกประเทศ ซึ่งคาดว่าเป็นการติดเชื้อจากแรงงานชาวเมียนมาในตลาดกุ้งซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีแรงงานชาวเมียนมาอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครได้ลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจเชิงรุก (active case finding) และพบว่าผู้ติดเชื้อรายใหม่ที่ไม่มีอาการในกลุ่มแรงงานชาวเมียนมาเป็นจำนวนมาก โดยการระบาดรอบที่ 2 นี้มีความต่างจากการระบาดระลอกแรกในหลายด้าน เช่น จำนวนผู้ติดเชื้อมีจำนวนมากกว่า มีการกระจายไปหลายจังหวัด ทำให้คาดว่ากาการระบาดรอบที่ 2 คงไม่หมดไปอย่างรวดเร็วเหมือน

รอบแรก (สุรัชย์ โชคครรชิตไชย, 2563) ซึ่งเหล่านี้เป็นแรงงานเข้าเมืองจากประเทศพม่าเป็นหลักและถือเป็นแรงงานสำคัญในอุตสาหกรรมประมงของประเทศอีกด้วย

ผลกระทบที่เกิดจากการป้องกันการแพร่เชื้อตามมาตรการต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้นำมาใช้นั้น ทำให้ประชาชนรวมถึงหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวในการดำเนินชีวิตแบบวิถีใหม่ (New Normal) ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ทุกคนหันมาสวมใส่หน้ากากอนามัย การพกพาแอลกอฮอล์เจลหรือแบบสเปรย์สำหรับล้างมือ โดยสำหรับหน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการตั้งจุดคัดกรองพร้อมการลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการ การปรับตัวด้านการสื่อสารแบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) ทั้งแบบการประชุม อบรมสัมมนา และการศึกษาแบบออนไลน์แทนการรวมกลุ่มของกลุ่มคน นอกจากนี้แล้วความเข้มงวดในมาตรการเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้นอาจสร้างให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจที่รุนแรงกับบางธุรกิจ เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร และขนส่งผู้โดยสาร โดยเฉพาะประเทศไทยที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นประมาณ 20% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศหรือ GDP (มูลค่าของสินค้าหรือบริการขั้นสุดท้ายที่ผลิตภายในประเทศ) ซึ่งเมื่อมีการจำกัดการเดินทางเข้า-ออกทั้งในและต่างประเทศทำให้มีผลต่ออัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจทันที โดยได้มีการเปิดเผยตัวเลขเศรษฐกิจไทยไตรมาส 2 ของปี 2563 พบว่าเศรษฐกิจไทยหดตัวร้อยละ 12.2 อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 1.95 หรือประมาณ 8 แสนคน (โพสท์ทูเดย์, 2563)

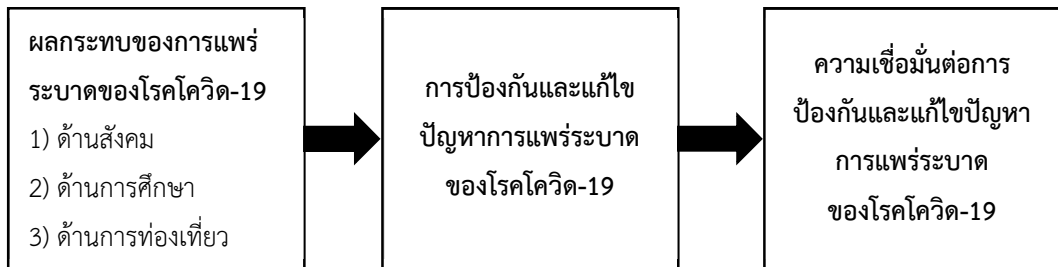
การสำรวจความคิดเห็น ความเชื่อ เจตคติ หรือพฤติกรรมทางสังคมวัฒนธรรม เศรษฐกิจ หรือการเมืองของสาธารณชน เป็นการได้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือทำที่ทั่วไปของสาธารณชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556) ซึ่งจัดเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งในการสะท้อนถึงประสิทธิภาพของผลลัพธ์การขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการของภาครัฐที่นำมาใช้ในการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในครั้งนี้ โดยเฉพาะในด้านความเชื่อมั่นในการควบคุมของโรค ซึ่งนอกจากนี้แล้วยังเป็นข้อมูลที่จะช่วยสะท้อนแนวทางการพิจารณาเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยในความสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้เพื่อต้องการศึกษาถึงผลกระทบและความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย อันจะเป็นการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาในการบริหารสถานการณ์เพื่อเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคทั้งยังเป็นแนวทางนำไปสู่การเสนอเป็นนโยบายการสร้างเชื่อมั่นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในรูปแบบโพลล์ (Poll) ซึ่งดำเนินการโดยเครือข่ายกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 38 แห่งทั่วประเทศ โดยแบ่งการศึกษาเป็นรายประเด็นตามความสอดคล้องของสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ณ ช่วงที่ทำการสำรวจของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ทั้ง 77 จังหวัดของประเทศไทย

1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ทั้ง 77 จังหวัดของประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. ขอบเขตเนื้อหาศึกษาใน 3 ด้าน

2.1 ด้านสังคม ได้แก่

การควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

2.2 ด้านการศึกษา ได้แก่

การเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

2.3 ด้านการท่องเที่ยว ได้แก่

ความเชื่อมั่นต่อการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้คือ แบบสำรวจ (Survey) ข้อคำถามถูกสร้างและการประเมินความสอดคล้องโดยผู้มีประสบการณ์และความชำนาญจำนวน 3 ท่าน และมีการทดลอง (Try out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ก่อนจะมีการลงภาคสนามหรือส่งผ่านแบบระบบออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้งตามระยะเวลาที่กำหนด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบภาคสนาม (Onsite) และแบบออนไลน์ (Online) โดยเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุม 77 จังหวัด ตามรายประเด็นที่สำรวจ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

ด้าน	ประเด็น	วันที่เก็บข้อมูล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สังคม	การต่อयाตก รับผิดชอบต่อสังคม ช่วยกัน ควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคโควิด-19 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและ ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย	4-14 ธันวาคม 2563	23,185
การศึกษา	การเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	24-29 มกราคม 2564	72,626
การท่องเที่ยว	ความเชื่อมั่นต่อการเปิดรับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทย	24-28 มีนาคม 2564	36,681

5. สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แบ่งการดำเนินงานตามรายประเด็นสำรวจ ดังนี้

1. ในการสำรวจ “ร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมยกการ์ดให้สูง เพื่อเราจะผ่านวิกฤตไปด้วยกัน” ระหว่างวันที่ 25-26 ธันวาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่การสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 23,185 คน โดยจำแนกตามภูมิภาคคิดเป็นร้อยละดังนี้ ภาคเหนือ ร้อยละ 22.14 ภาคกลาง ร้อยละ 30.76 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 21.13 ภาคตะวันออก ร้อยละ 3.99 และภาคใต้ ร้อยละ 21.99 ซึ่งได้ผลการสำรวจดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของความเชื่อมั่น ความกังวล ความพร้อมในการให้ความร่วมมือ และ ผลกระทบ
ในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อมาตรการในการติดตามและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของภาครัฐ		
1. เชื่อมั่นมาก	3,590	15.48
2. ค่อนข้างเชื่อมั่น	11,991	51.72
3. ไม่เชื่อมั่น	5,503	23.74
4. ไม่เชื่อมั่นเป็นอย่างมาก	2,101	9.06
ความวิตกกังวลจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในปัจจุบัน		
1. มากที่สุด	8,118	35.01
2. มาก	9,009	38.86
3. ปานกลาง	5,246	22.63
4. น้อย	613	2.64
5. น้อยที่สุด	199	0.86
ความพร้อมในการให้ความร่วมมืออย่างเคร่งครัดในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในทุกมาตรการที่รัฐบาลกำหนด		
1. มากที่สุด	11,393	49.14
2. มาก	8,633	37.24
3. ปานกลาง	2,765	11.93
4. น้อย	258	1.11
5. น้อยที่สุด	136	0.59
ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตจากสถานการณ์โรคโควิด-19		
1. มากที่สุด	6,390	27.56
2. มาก	9,165	39.53
3. ปานกลาง	6,289	27.13
4. น้อย	1,149	4.96
5. น้อยที่สุด	192	0.83

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของความเชื่อมั่น ความกังวล ความพร้อมในการให้ความร่วมมือ และ ผลกระทบในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ต่อ)

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
การวางแผนจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้		
1. การป้องกันตนเองให้เข้มงวดขึ้น	11,925	51.43
2. การดูแลสุขภาพให้แข็งแรง	11,229	48.43
3. เรื่องการใช้จ่ายที่ต้องประหยัดขึ้น	10,206	44.02
4. การศึกษาของตนเองและคนในครอบครัว	6,607	28.50
5. การใช้ชีวิตแบบพอเพียง	6,456	27.85
6. การปรับวิธี/เวลาการทำงาน	5,099	21.99
7. อยู่ได้ในวิถีปกติหรือปรับตัวได้	4,419	19.06
8. ภาระหนี้สิน	4,223	18.21
9. การหารายได้ทดแทนรายได้เดิม	3,810	16.43
10. การเปลี่ยนอาชีพให้สอดคล้องกับสถานการณ์	2,361	10.18
11. การกลับไปอยู่ภูมิลำเนาเดิม	2,250	9.70
12. การหางานใหม่ (การปิดกิจการ/การถูกเลิกจ้าง/การหยุดงาน/พักงานชั่วคราว)	1,764	7.61
13. อื่น ๆ	104	0.45

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเชื่อมั่นต่อมาตรการในการติดตามและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของภาครัฐ พบว่าค่อนข้างเชื่อมั่น ร้อยละ 51.72 เชื่อมั่นมาก ร้อยละ 15.48 ในขณะที่ไม่เชื่อมั่น ร้อยละ 23.74 และไม่เชื่อมั่นเป็นอย่างมาก ร้อยละ 9.06 และมีความวิตกกังวลจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.01 ระดับมาก ร้อยละ 38.86 ในขณะที่มีความพร้อมในการให้ความร่วมมืออย่างเคร่งครัดในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในทุกมาตรการที่รัฐบาลกำหนด ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 49.14 และระดับมาก ร้อยละ 37.24 ซึ่งพบว่าผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.56 ระดับมาก ร้อยละ 39.53 ซึ่งได้วางแผนเพื่อลดผลกระทบคือการป้องกันตนเองให้เข้มงวดขึ้น ร้อยละ 51.43 รองลงมาคือ การดูแลสุขภาพให้แข็งแรง ร้อยละ 48.43 และการใช้จ่ายที่ต้องประหยัดขึ้น ร้อยละ 44.02

2. ในการสำรวจ “การเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19” ระหว่างวันที่ 24-29 มกราคม 2564 ซึ่งช่วงที่ทำการสำรวจข้อมูลนั้นสถานศึกษาต่าง ๆ ต้องมีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ หรือจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ตามสถานการณ์และบริบทของสถานศึกษาในแต่ละจังหวัด ทั้งนี้เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังคงมีการแพร่ระบาดอยู่ จึงทำให้ราชภัฏโพลธ์ทำการสำรวจความคิดเห็นกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 72,626 คน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา คิดเป็นร้อยละดังนี้ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 28.43 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 23.23 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 15.44 (ปวส.) ร้อยละ 9.37 และ อนุปริญญา/ปริญญาตรี ร้อยละ 23.53 ซึ่งได้ผลการสำรวจดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของการจัดการเรียนการสอนสถานศึกษา

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการจัดการเรียนการสอนสถานศึกษา		
1. สอนออนไลน์ทั้งหมด	35,181	48.44
2. สอนทั้งออนไลน์และในห้องเรียน	21,599	29.74
3. สอนในห้องเรียนทั้งหมด	15,135	20.84
4. อื่น ๆ	711	0.98
โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนออนไลน์		
1. Zoom	31,567	43.47
2. Microsoft Teams	6,255	8.61
3. Google Classroom	38,692	53.19
4. Skype	609	0.84
5. Facebook	13,112	18.05
6. Line	26,839	36.96
7. อื่น ๆ	5,669	7.81
อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนออนไลน์		
1. โทรศัพท์มือถือ (Smart phone)	51,795	71.32
2. โน้ตบุ๊ก (Notebook)	22,014	30.31
3. คอมพิวเตอร์ (PC)	8,687	11.96
4. แท็บเล็ต/ไอแพด (Tablet/Ipad)	7,964	10.97
5. เครื่องพิมพ์ (Printer)	4,296	5.92
6. ทวีติที่สามารถส่งเชื่อมต่อ (link) กับสื่อและอุปกรณ์การเรียนขึ้นจอได้	1,634	2.25
7. ไม่มีอุปกรณ์ใดเป็นของตนเอง	212	0.29

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของการจัดการเรียนการสอนสถานศึกษา (ต่อ)

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนออนไลน์		
1. อินเทอร์เน็ตจากมือถือ	38,890	53.55
2. อินเทอร์เน็ตที่บ้าน/ที่พักอาศัย	32,911	45.32
3. อินเทอร์เน็ตที่สถานศึกษา	3,557	4.90
4. ฟรีอินเทอร์เน็ตตามสถานที่ต่าง ๆ	2,444	3.37
5. อื่น ๆ	188	0.26
รูปแบบการเรียนรู้ที่กระหว่างการเรียนในห้องเรียนกับเรียนออนไลน์		
1. การเรียนในห้องเรียน	43,455	59.83
2. การเรียนออนไลน์	16,504	22.72
3. เรียนรู้ได้ดีจากการเรียนทั้งสองแบบ	12,412	17.09
4. อื่น ๆ	255	0.35
ปัญหาในการเรียนออนไลน์		
1. ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ	29,889	41.15
2. การเมื่อยล้าสายตาจากการใช้มือถือ คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เรียน	23,101	31.81
3. ขาดความเข้าใจสำหรับรายวิชาที่เน้นภาคปฏิบัติ	21,133	29.10
4. การสื่อสารความเข้าใจกับครู/อาจารย์	20,889	28.76
5. การทำงานและส่งงาน	20,357	28.03
6. การขาดสมาธิในการเรียนเนื่องจากไม่มีครู/อาจารย์คอยกระตุ้น	19,849	27.33
7. สภาพแวดล้อมในขณะที่เรียนไม่เอื้ออำนวย	19,592	26.98
8. การใช้งานสื่อและอุปกรณ์การเรียนออนไลน์	13,965	19.23
9. อุปกรณ์ที่ใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต/ไอแพด (Tablet/Ipad) ฯลฯ ไม่ทันสมัย	12,398	17.07
10. ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการเรียนออนไลน์	8,874	12.22
11. ไม่มีปัญหา	3,810	5.25

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของการจัดการเรียนการสอนสถานศึกษา (ต่อ)

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ความต้องการในการจัดการเรียนการสอน หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถควบคุมหรือป้องกันได้		
1. เรียนในห้องเรียนเป็นหลัก	29,796	41.03
2. เรียนแบบออนไลน์และในห้องเรียนผสมกัน	25,274	34.80
3. เรียนออนไลน์เป็นหลัก	17,116	23.57
4. อื่น ๆ	440	0.61

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีนำรูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์มาใช้ ร้อยละ 78.18 โดยสอนออนไลน์ทั้งหมด ร้อยละ 48.44 และ สอนทั้งออนไลน์และในห้องเรียน ร้อยละ 29.74 ได้มีการใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ด้านโปรแกรมในการเรียนการสอนออนไลน์ นิยมใช้มากที่สุด คือ Google Classroom ร้อยละ 53.19 รองลงมา คือ Zoom ร้อยละ 43.47 และ Line ร้อยละ 36.96 โดยมีอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ คือ โทรศัพท์มือถือ (Smart phone) ร้อยละ 71.32 โน้ตบุ๊ก (Notebook) ร้อยละ 30.31 โดยใช้อินเทอร์เน็ตจากมือถือ ร้อยละ 53.55 และ อินเทอร์เน็ตที่บ้าน/ที่พำนัก ร้อยละ 45.32 ซึ่งเชื่อว่าการเรียนในห้องเรียนเรียนรู้ได้ดีกว่าการเรียนออนไลน์ ร้อยละ 59.83 และการเรียนออนไลน์เรียนรู้ได้ดีกว่า ร้อยละ 22.72 ปัญหาอันดับหนึ่งในการเรียนการสอนออนไลน์ คือความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ ร้อยละ 41.15 รองลงมาคือ การเมื่อยล้าสายตาจากการใช้มือถือ คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เรียน ร้อยละ 31.81 และขาดความเข้าใจสำหรับรายวิชาที่เน้นภาคปฏิบัติ ร้อยละ 29.10 สำหรับความต้องการในการจัดการเรียนการสอน หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถควบคุมหรือป้องกันได้ พบว่าต้องการกลับมาเรียนในห้องเรียนเป็นหลัก ร้อยละ 41.03 เรียนแบบออนไลน์และในห้องเรียนผสมกัน ร้อยละ 34.80 และเรียนแบบออนไลน์เป็นหลัก ร้อยละ 23.57

3. ในการสำรวจ “ความเชื่อมั่นต่อการเปิดรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทย” ระหว่างวันที่ 24-28 มีนาคม 2564 ซึ่งช่วงที่ทำการสำรวจข้อมูลนั้นประเทศไทยได้มีนโยบายในการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยในจังหวัดนำร่องก่อนเพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ แต่การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังคงมีการแพร่ระบาดอยู่ จึงทำให้ราชภัฏโพลล์ทำการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 36,681 คน โดยจำแนกตามภูมิภาคคิดเป็นร้อยละดังนี้ ภาคเหนือ ร้อยละ 18.55 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 7.45 ภาคตะวันออก ร้อยละ 30.35 ภาคกลาง ร้อยละ 26.25 และภาคใต้ ร้อยละ 17.40 โดยผลการสำรวจดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเทศไทยมีความพร้อมในการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ		
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5,274	14.38
2. เห็นด้วย	10,926	29.79
3. ไม่เห็นด้วย	15,814	43.11
4. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4,667	12.72
เหตุผลที่เห็นด้วยกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ		
1. เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้มีการฟื้นตัวเร็วขึ้น	11,317	30.85
2. เป็นการแก้ปัญหาการว่างงานของคนในประเทศ	7,771	21.19
3. สร้างรายได้ให้กับประเทศเพราะการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศ	6,787	18.5
4. ประเทศไทยมีมาตรการการป้องกันโรคโควิด-19 ที่ดี	4,977	13.57
5. อื่น ๆ	192	0.52
เหตุผลที่ไม่เห็นด้วยกับการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ		
1. เกรงว่าจะเป็นการแพร่ระบาดของโรคโควิด- 19 รอบใหม่	19,744	53.83
2. ไม่เชื่อมั่นในมาตรการป้องกันโรคโควิด-19 ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	14,209	38.74
3. นักท่องเที่ยวอาจได้รับเชื้อระหว่างเดินทางข้ามประเทศทำให้เกิดการแพร่กระจายโรคมากขึ้น	13,625	37.14
4. รัฐบาลควรสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่านี้ก่อน	10,372	28.28
5. รอเวลาให้มั่นใจเรื่องการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อีกระยะหนึ่ง	10,002	27.27
6. ยังไม่เห็นนโยบายที่แน่ชัดของรัฐบาลในการเปิดรับนักท่องเที่ยว	8,881	24.21
7. ต้องการรณรงค์ให้คนไทยเที่ยวเมืองไทยก่อน	5,458	14.88
8. อื่น ๆ	333	0.91

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ต่อ)

ประเด็นสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
การที่ประเทศไทยมีนโยบายจะเปิดรับนักท่องเที่ยวโดยมี 5 จังหวัดนำร่องได้แก่ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี (เกาะสมุย เกาะเต่า เกาะพะงัน) และชลบุรี (พัทยา) ก่อนจังหวัดอื่น ๆ ในลักษณะของการกักตัวเพื่อเฝ้าระวัง ตามมาตรการของรัฐ และมีแผนดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นมาตรการที่เข้มข้น		
1. ไม่เห็นด้วย	13,673	37.28
2. เห็นด้วยกับ 5 จังหวัดตามมาตรการดังกล่าว	9,776	26.65
3. เห็นด้วยแต่ควรเพิ่มจังหวัดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว นอกเหนือจาก 5 จังหวัดดังกล่าว	7,601	20.72
4. เห็นด้วย แต่ควรรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในทุกจังหวัด	5,225	14.24
5. อื่น ๆ	406	1.11

จากตารางที่ 3 พบว่า ประเทศไทยมีความพร้อมในการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมีผู้เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 14.38 เห็นด้วย ร้อยละ 29.79 โดยให้เหตุผลที่สำคัญคือเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้มีการฟื้นตัวเร็วขึ้น เป็นการแก้ปัญหาการว่างงานของคนในประเทศ และสร้างรายได้ให้กับประเทศเพราะการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศ ในขณะที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 43.11 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 12.72 โดยให้เหตุผลที่สำคัญคือเกรงว่าจะเป็นการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 รอบใหม่ ไม่เชื่อมั่นในมาตรการป้องกันโรคโควิด-19 ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนักท่องเที่ยวอาจได้รับเชื้อระหว่างเดินทางข้ามประเทศทำให้เกิดการแพร่กระจายโรคมากขึ้น

การที่ประเทศไทยมีนโยบายจะเปิดรับนักท่องเที่ยวโดยมี 5 จังหวัดนำร่องได้แก่ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี (เกาะสมุย เกาะเต่า เกาะพะงัน) และชลบุรี (พัทยา) ก่อนจังหวัดอื่น ๆ ในลักษณะของการกักตัวเพื่อเฝ้าระวังตามมาตรการของรัฐ และมีแผนดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นมาตรการที่เข้มข้น พบว่าเห็นด้วย ร้อยละ 37.28

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการศึกษามีแบ่งประเด็นที่สำคัญจากตามวัตถุประสงค์ทั้งในด้านผลกระทบและความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย ดังนี้

ผลกระทบจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

การวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาผลกระทบจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถสรุปผลกระทบได้ 3 ด้านคือ ด้านสังคม ด้านการศึกษา และด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ด้านสังคม การสำรวจในประเด็นด้านสังคมซึ่งเป็นการปรับตัวในการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) จากการสำรวจ “การสำรวจ ร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมยกการ์ดให้สูง เพื่อเราจะผ่านวิกฤตไปด้วยกัน” พบว่าในประเด็น

การวางแผนจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้ คือ การป้องกันตนเองให้เข้มงวดขึ้น สอดคล้องกับ กรุงเทพมหานคร ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เผยสำรวจความคิดเห็นประชาชน เรื่อง “New Normal ชีวิตวิถีใหม่ของคนไทย” โดยเก็บข้อมูลกับประชาชนจากทุกภูมิภาคทั่วประเทศระหว่าง วันที่ 18 – 20 พ.ค. ที่ผ่านมา จำนวน 1,201 คน พบว่าประชาชน ร้อยละ 92.6 ได้ปรับการดำเนินชีวิตเพื่อเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นประจำ คือ สวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อออกจากบ้าน ร้อยละ 73.5 ล้างมือ กินร้อน ช้อนตัวเอง และ ร้อยละ 73.3 งด/ปรับเปลี่ยนการจัดกิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์แบบหมู่คณะ ให้มีระยะห่าง เช่นเดียวกับ ญัฎฐวรรณ คำแสน (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการ ป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ตลอดจน ความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในอำเภออุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในช่วงการระบาดของไวรัส โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน 445 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการ ป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ผ่านแอปพลิเคชัน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในอำเภออุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี มีความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อโควิด-19 ในระดับมาก ร้อยละ 80.70 เชื่อมั่นว่าประเทศไทย จะเอาชนะโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ และร้อยละ 83.40 มั่นใจว่าในที่สุดโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จะถูก ควบคุมได้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.80 สวมหน้ากากอนามัยเมื่อออกจากบ้าน และระดับการศึกษา ความรู้ และ ทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .10, .18, \text{ และ } .16$ ตามลำดับ)

2. ด้านการศึกษา จากประเด็นการสำรวจ “การเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19” พบว่าในประเด็น ปัญหาในการเรียนออนไลน์ คือเรื่องความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ เชื่อมต่อ และสำหรับความต้องการในการจัดการเรียนการสอน หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถควบคุมหรือป้องกันได้ พบว่าต้องการกลับมาเรียนในห้องเรียนเป็นหลัก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริพร อินทสนธิ์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “โควิด - 19 : กับการเรียนการสอนออนไลน์ กรณีศึกษา รายวิชาการ เขียนโปรแกรมเว็บ” พบว่าความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้เรียน รวมถึงความเสถียรของสัญญาณ อินเทอร์เน็ตทั้งของผู้สอนและผู้เรียนอาจเกิดปัญหาได้ในระหว่างเรียน และจากผลการสัมภาษณ์พบว่า นักศึกษาในชั้นเรียนรายวิชาการเขียนโปรแกรมเว็บ จำนวน 28 คน ทุกคนเห็นว่าการเรียนการสอนออนไลน์ เหมาะกับช่วงสถานการณ์โควิด แต่ทุกคนเลือกที่จะมาเรียนในชั้นเรียนเพื่อที่จะได้มีการปฏิสัมพันธ์กันทั้ง ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้เรียน ซึ่งการเรียนการสอนออนไลน์เหมาะกับวิชาเนื้อหาทฤษฎี แต่ใน รายวิชาปฏิบัติการจำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพในระดับหนึ่ง

3. ด้านการท่องเที่ยว จากการสำรวจเรื่อง “ความเชื่อมั่นต่อการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทย” ในประเด็น ประเทศไทยมีความพร้อมในการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ไม่เห็นด้วย ด้วยเหตุผลคือเกรงว่าจะเป็นการแพร่ระบาดของโรคโควิด- 19 รอบใหม่ สอดคล้องกับ นิติ์โพธิ์ ที่มีการสำรวจ “8 ตุลาคม ต่างชาติจะเข้ามาเที่ยวแล้ว” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 1-2 ตุลาคม 2563 จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กระจายทุกภูมิภาค ระดับการศึกษา และอาชีพทั่วประเทศ

รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,318 หน่วยตัวอย่าง ความคิดเห็นคนไทย กรณีเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศ ระบุพบคนไทย ไม่เห็นด้วยที่จะเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศ ร้อยละ 57 เพราะเกรงจะทำให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 รอบ 2 โดยต้องการให้รักษาสถิติการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดให้คงที่ต่อไปก่อน

ความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

การวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย ดังนี้

ผลการสำรวจของประชาชนในเรื่อง “การคอยท่าก รับผิดชอบต่อสังคม ช่วยกันควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย” ที่พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งคือ ร้อยละ 57.19 ค่อนข้างเชื่อมั่นต่อมาตรการในการติดตามและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของภาครัฐ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ในประเด็นความเชื่อมั่นต่อมาตรการในการป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 นั้นสอดคล้องกับผลการสำรวจของ “นิด้าโพล” ร่วมกับ ศูนย์สาธารณสุขประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ของผลสำรวจเรื่อง “ประชาชนยังกลัวโควิด - 19 อยู่หรือไม่” โดยได้ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 3 - 7 กันยายน 2563 จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1,315 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งลักษณะการสำรวจเป็นแบบการกระจายทุกภูมิภาค ระดับการศึกษา และอาชีพทั่วประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการรับมือของประเทศไทย หากเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ในรอบที่ 2 พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.24 ระบุว่า สามารถรับมือได้ รองลงมา ร้อยละ 10.95 ระบุว่า ไม่สามารถรับมือได้ และร้อยละ 9.81 ระบุว่า ไม่แน่ใจ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อภิญญา อิงอาจ ญัฐพร กาญจนภูมิ และพรพรรณ เขยจิตร (2563) ในเรื่อง ความกังวลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบความกังวลของนักศึกษา และสร้างสมการทำนายความกังวลของนักศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ศึกษาในเทอมการศึกษาปลายปีการศึกษา 2562 จำนวน 662 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) นักศึกษามีความกังวลในระดับมากทุก ๆ มิติ โดยมีความกังวลสูงเป็นอันดับหนึ่งในมิติเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือครอบครัว รองลงมา คือ เรื่องการเรียน ได้แก่ การทำงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรีและ การสำเร็จการศึกษาตามปฏิทินการศึกษา (2) ความกังวลที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษาจัดองค์ประกอบได้ 2 กลุ่ม คือ ความกังวลเกี่ยวกับการเรียน และ ความกังวลเกี่ยวกับการเงิน โดยความกังวลนี้อาจแสดงถึงความไม่เชื่อมั่นต่อการป้องกันและการแก้ไขการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กำลังเกิดขึ้นในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลสำรวจประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการในการป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีความกังวล สำหรับสาเหตุที่ทำให้มีความกังวล คือ เกิดการระบาดระลอกใหม่ รองลงมา คือ คนตกงาน ว่างาน และธุรกิจ ค่าขายหยุดชะงักตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวรัฐบาลสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางได้ดังต่อไปนี้

1.1 ในการวางมาตรการป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 ที่รัดกุมและควรมีการสื่อสารที่สะท้อนให้เห็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อลดความกังวลใจของประชาชนต่อไป

1.2 นโยบายด้านมาตรการเยียวยาทั้งสำหรับผู้ประกอบการและแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้ทุกฝ่ายได้เข้าใจและคลายความกังวลใจมากขึ้น

2. จากผลการสำรวจพบว่าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถานศึกษาส่วนใหญ่มีการนำการเรียนการสอนแบบออนไลน์มาใช้แต่ยังมีปัญหาในเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตลอดจนความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเรียน ดังนั้นรัฐบาลและสถานศึกษาควรแก้ปัญหาหรือเตรียมความพร้อมในเรื่องนี้มากขึ้น โดยเบื้องต้นอาจพิจารณาการสนับสนุนลดค่าเทอมการศึกษาเพื่อนำไปช่วยค่าใช้จ่ายในเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สำหรับการเรียนแทน

3. จากผลการสำรวจพบว่าถึงแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดีขึ้น นักเรียน นักศึกษาส่วนหนึ่งก็ยังคงการเรียนแบบออนไลน์ หรือเรียนออนไลน์ร่วมกับเรียนในห้องเรียน ดังนั้นสถานศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นเทคนิควิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ความรู้ในการให้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ตามที่รายวิชากำหนด

4. จากผลการสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยถึงความพร้อมของประเทศไทยที่จะมีการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากเกรงว่าจะมีการระบาดรอบใหม่ ซึ่งโดยสถานการณ์รอบโลกที่ยังมีความผันผวนเรื่องการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งรัฐบาลควรต้องสร้างความเชื่อมั่นในการวางแผนตั้งรับว่ามีแนวทางในการป้องกันหรือการสกัดไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดระลอกใหม่ได้อย่างไร เช่น แผนกระจายการฉีดวัคซีนอย่างทั่วถึง ด้านระบบสาธารณสุขโรคที่รองรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการคัดกรองการเข้า-ออกในประเทศ เป็นต้น และควรมีการสื่อสารด้วยข้อมูลประกอบที่ชัดเจนอย่างตรงไปตรงมา

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพโพลล์. (2564). **แนะนำกรุงเทพโพลล์**. [Online]. Available: http://bangkokpoll.bu.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=2 [2564, 23 มกราคม].
- ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี**, 4 (1), 33-48.
- นิด้าโพล. (2563). **ประวัติศาสตร์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” (NIDA Poll)**. [Online]. Available: <https://nidapoll.nida.ac.th/history> [2563, 22 มกราคม].
- โพสต์ทูเดย์. (2563). **คอลัมน์เศรษฐกิจรอบทิศ**. [Online]. Available: <https://www.posttoday.com/economy/columnist/631290> [2563, 24 สิงหาคม].
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). **มาตรฐานการทำโพลล์ (Standards for Polling)**. **วารสารการวิจัยสังคมศาสตร์สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย**, 1-15.
- สุรัชย์ โชคครรชิตไชย. (2563). **โควิด-19 : การระบาดระลอกใหม่ในประเทศไทยปลายปี 2563**. **วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย**. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี**, 10 (3), 1-2.
- สิริพร อินทสนธิ์. (2563). **โควิด - 19 : กับการเรียนการสอนออนไลน์ กรณีศึกษา รายวิชาการเขียนโปรแกรมเว็บ**. **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์**, 22 (2), 203-213.
- อภิญา อิงอาจ ณัฐพร กาญจนภูมิ และพรพรรณ เขยจิตร. (2563). **ความกังวลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี**. **วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร**, 10 (3), 1-2.



ผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลกระทบ ต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชวลีพร เบญญาณัฐกุล¹พรทิวา แสงเขียว²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยศึกษาข้อมูล ในปี 2560-2562 ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจกลุ่มเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 36 บริษัท ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานในการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า อัตรากำไรสุทธิมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในเชิงบวก ในขณะที่อัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอัตรากำไรจากการดำเนินงานไม่มีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลและอัตราเงินปันผลตอบแทน สำหรับการกำกับดูแลกิจการ พบว่า การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในเชิงบวก และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการกำกับดูแลด้านสิทธิของผู้ถือหุ้น บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ไม่พบผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ผลการดำเนินงาน / การกำกับดูแลกิจการ / การจ่ายเงินปันผล

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

² หัวหน้าสาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Corporate Performance and Corporate Governance Affecting to the Dividend Payment in Technology Industries Listed In the Stock

ABSTRACT

This research studied the corporate performance and corporate governance that affect the dividend payment in technological industries sector of the Thailand Stock Exchange Market. A sample was 36 technological companies which listed in stock market of Thailand. The data collected over a period of 3 years between 2017-2019. The data analyzed by using multiple regression with stepwise model.

The results revealed that the Net Profit had a positive effect to the dividend payment ratio, while Gross Profit and Net Profit had a positive effect to the dividend yield at significant level of 0.05, but the effect between Operational Profit with dividend payment and dividend yield has not been found. For corporate governance rating, the subject of Disclosure and Transparency had a positive effect to the dividend payment ratio and the subject of Equitable Treatment of Shareholders had a positive effect to the dividend yield at significant level of 0.05, while the subject of Rights of shareholder, Roles of Stockholders and Board Responsibilities do not have significant effect to the dividend.

Keywords: Corporate Performance / Corporate Governance / Dividend Payment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธุรกิจเทคโนโลยีเติบโตอย่างรวดเร็ว และเริ่มเข้ามามีบทบาทต่อผู้คนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริการ การให้ข้อมูลต่าง ๆ จะปรากฏบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต การใช้อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อทุกสิ่งของ เช่น Mobile Banking, Live Sports, Energy เป็นต้น

เมื่อกล่าวถึงหุ้นกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยี (มนสิชา, 2563) การเติบโตของธุรกิจเทคโนโลยี โดยหุ้นเทคโนโลยีเริ่มออกทะยานในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ทำผลตอบแทนสูงสุดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ ใน S&P500 นอกจากนี้ 2 ปีที่ผ่านมา บริษัทเทคโนโลยียังครองสัดส่วนสูงสุดในการจัดอันดับ “100 บริษัทที่เติบโตเร็วที่สุด” โดยนิตยสาร Fortune ธุรกิจเทคโนโลยีจึงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยสังเกตได้จากเส้นกราฟที่เฉียงขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจเทคโนโลยีเติบโตได้อย่างมีคุณภาพในระยะยาว ได้แก่ แนวคิดการประเมินมูลค่าหุ้นเทคโนโลยีที่พัฒนามาจากยุคดอทคอมดังเช่นธุรกิจในกลุ่ม Startup โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่แข็งแกร่ง รวมถึงสถานการณ์ COVID-19 ที่เป็นตัวผลักดันให้คนหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากพฤติกรรมที่ผู้บริโภคที่ต้องปรับเปลี่ยนชีวิตประจำวันอย่างเฉียบพลัน การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) การเว้นระยะห่าง (Social Distancing) Cloud Computing จึงกลายเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของธุรกิจเทคโนโลยีเนื่องจากคนต้องหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีในการใช้ชีวิตมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ Cloud Computing ถือเป็นเครื่องมือหลักในการช่วยให้ธุรกิจเทคโนโลยีสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการขยายฐานลูกค้าออกไปได้อย่างรวดเร็วต่อเนื่องด้วยต้นทุนที่ต่ำ トラบเท่าที่ผู้บริโภคยังใช้อินเทอร์เน็ต ธุรกิจเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ Cloud Computing จึงมีแนวโน้มที่จะคงอยู่และเติบโตต่อไปได้ในอนาคต

ด้วยสาเหตุที่เทคโนโลยีสามารถช่วยขยายฐานลูกค้าได้อย่างรวดเร็วในช่วง COVID-19 ทำให้ผู้ประกอบการ ต้องฉวยโอกาสช่วงนี้ในการกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า คิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ออกมาเพื่อให้คน “ติด” และใช้ บริการต่อไปแม้จะหมดยุค COVID-19 แล้วก็ตาม ดังนั้นชีวิต New Normal หลังจากนี้ จะเป็นชีวิตที่คนคุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีในทุกลมหายใจ จนไม่สามารถตัดขาดได้ และน่าจะส่งผลให้ธุรกิจเทคโนโลยีมีผลิตภัณฑ์ที่ดีสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากขึ้นไปเรื่อย ๆ และเพิ่มโอกาสขยายธุรกิจต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถือเป็นสถาบันทางการเงินที่สำคัญต่อผู้ประกอบการธุรกิจและนักลงทุน เป็นแหล่งระดมทุนระยะยาวของบริษัทที่มีขนาดใหญ่ ทำหน้าที่เป็นกลไกระหว่างธุรกิจที่ต้องการระดมทุนเพื่อสร้างหรือขยายธุรกิจกับผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจที่มีความสามารถในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน อีกทั้งการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์นั้นช่วยให้บริษัทสามารถระดมเงินทุนโดยไม่ต้นทุนทางการเงิน รวมถึงภาระการชำระคืน การนำบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์จึงเป็นจุดหมายสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุน ในขณะที่ปัจจุบันมีผู้สนใจหันมาลงทุนในหลักทรัพย์แทนการออมกับสถาบันการเงินเป็นจำนวนมาก

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าจากการเติบโตของธุรกิจในกลุ่มเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดหลักทรัพย์ในกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคตอันใกล้ทั้งผู้ประกอบการและนักลงทุน จึงได้ให้ความสนใจในการศึกษาผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลกระทบต่อ การจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีได้มีการเติบโตแบบ

ก้าวกระโดด และกำลังเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่สามารถนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าและคุณประโยชน์ในทุกอุตสาหกรรม ดังนั้นผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาถึงผลกระทบและความสัมพันธ์ที่มีต่อกันหรือไม่อย่างไร เนื่องจากเป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่อยู่ภายใต้การควบคุมและเกี่ยวเนื่องกับการจัดการหรือการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งหากสามารถทราบถึงผลกระทบที่มีผลต่อการจัดการหรือการดำเนินงานของกิจการอาจส่งผลต่อการดำเนินกิจการ ซึ่งจะสามารถสร้างประโยชน์ให้กับทั้งผู้ประกอบการและผู้ลงทุนได้ในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่มีผลกระทบการจ่ายเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยสรุป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin) แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการตั้งราคาสินค้าความสามารถในการบริหารต้นทุนและการทำกำไรขั้นต้นพื้นฐาน ไม่มีมาตรวัดที่แน่นอนแต่ใช้เปรียบเทียบกับหุ้นอื่นในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันว่าทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่งหรือไม่ สูตรในการคำนวณอัตรากำไรขั้นต้นดังนี้

$$\text{อัตรากำไรขั้นต้น (\%)} = (\text{ขายสุทธิ} - \text{ต้นทุนขาย} / \text{ขายสุทธิ}) \times 100$$

2. อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (Operating Profit Margin) แสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยดูว่าสัดส่วนกำไรหลังหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการผลิต รวมถึงค่าจ้างแรงงาน สูตรในการคำนวณอัตรากำไรจากการดำเนินงานดังนี้

$$\text{อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (\%)} = (\text{กำไรจากการดำเนินงาน} / \text{ขายสุทธิ}) \times 100$$

3. อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin) แสดงถึงความสามารถในการทำกำไรสุทธิของกิจการ ใช้ดูว่ารายได้แต่ละบาทที่บริษัททำได้ มีกำไรอยู่เป็นสัดส่วนเท่าไร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2563) โดยมีสูตรในการคำนวณอัตรากำไรสุทธิดังนี้

$$\text{อัตรากำไรสุทธิ (\%)} = (\text{กำไรสุทธิ} / \text{ขายสุทธิ}) \times 100$$

4. การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) หรือ บรรษัทภิบาล ตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ ระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการฝ่ายจัดการ และผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่ความเจริญเติบโตและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ดังนั้นการกำกับดูแลกิจการจึงมีความสำคัญต่อบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มาก เนื่องจากผู้ถือหุ้นทั่วไปไม่สามารถเข้าร่วมบริหารจัดการบริษัทได้ จึงต้องมีการแต่งตั้งกรรมการขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนเข้าไปควบคุมดูแลผู้บริหารบริษัทอีกทอดหนึ่ง ซึ่งการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ถือหุ้นเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่นำมาลงทุนในบริษัทนั้น ๆ ปัจจุบันมีมาตรฐานสากลด้านการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งใช้เป็นบรรทัดฐานในกลุ่มประเทศสมาชิก OECD (Organisation of Economic Co-operation and Development) โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เสนอหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่บริษัทจดทะเบียน และต่อมาได้มีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 หมวด ดังนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560)

4.1 สิทธิของผู้ถือหุ้น หลักการ: ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของโดยควบคุมบริษัทผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงควรส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตน

4.2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน หลักการ: ผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้บริหารและผู้ถือหุ้นที่ไม่เป็นผู้บริหารรวมทั้งผู้ถือหุ้นต่างชาติ ควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันและเป็นธรรม ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยที่ถูกละเมิดสิทธิ ควรมีโอกาสได้รับการชดเชย

4.3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย หลักการ: ผู้มีส่วนได้เสียควรได้รับการดูแลจากบริษัทตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการควรพิจารณาให้มีกระบวนการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียในการสร้างความมั่งคั่ง ความมั่นคงทางการเงินและความยั่งยืนของกิจการ

4.4 การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส หลักการ: คณะกรรมการควรดูแลให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส ผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันและน่าเชื่อถือ

4.5 ความรับผิดชอบของกรรมการ หลักการ: คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท คณะกรรมการมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ถือหุ้นและเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560)

5. อัตราการจ่ายปันผล (Dividend Payout Ratio) เป็นการแจ้งข้อมูลกับนักลงทุนว่าบริษัทจ่ายปันผลเป็นสัดส่วนเท่าไรของกำไรต่อหุ้นในแต่ละปี แต่หากบริษัทจ่ายปันผลเป็นสัดส่วน 100% ไม่ได้หมายความว่า บริษัทนำกำไรต่อหุ้นในปีนั้น ๆ มาจ่ายปันผลทั้งหมด แต่อาจเป็นการนำกำไรที่ได้มีการสะสมมาตั้งแต่ปีก่อน ๆ มาจ่ายให้กับนักลงทุน โดยมีสูตรในการคำนวณอัตราการจ่ายเงินปันผลดังนี้

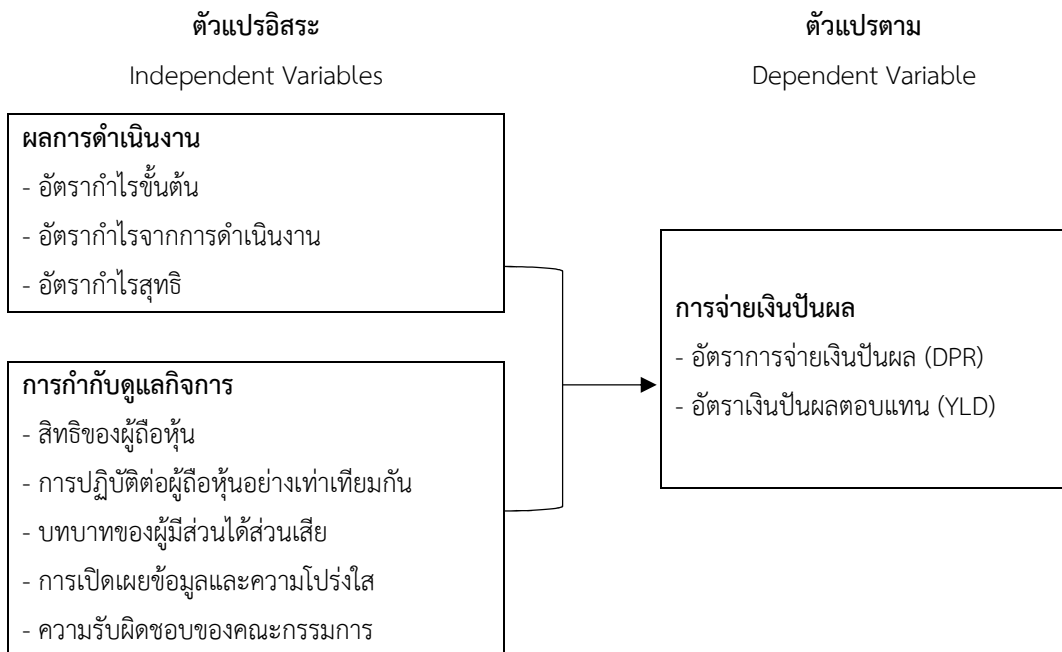
$$\text{อัตราการจ่ายเงินปันผล (\%)} = (\text{เงินปันผลต่อหุ้น} / \text{กำไรสุทธิต่อหุ้น}) \times 100$$

6. อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) เป็นการแจ้งข้อมูลกับนักลงทุนว่า หากนักลงทุนซื้อหุ้นที่ราคาหนึ่ง จะได้รับเงินปันผลคิดเป็นสัดส่วนเท่าใดของราคาที่จ่ายไป โดยมีสูตรในการคำนวณอัตราส่วนเงินปันผลตอบแทน ดังนี้

$$\text{อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทน (\%)} = (\text{เงินปันผลต่อหุ้น} / \text{ราคาหุ้น}) \times 100$$

7. ทฤษฎีส่งสัญญาณ (Signaling Theory) ถูกคิดค้นขึ้นในปี 1973 โดย Michael Spence ที่ได้อธิบายสาเหตุมาจากความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล (Information Asymmetric) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นักลงทุนศึกษาถึงพฤติกรรมบริษัทหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ส่งสัญญาณให้กับผู้ถือหุ้นรายย่อย ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของราคาหุ้นได้ ในโลกแห่งการซื้อขายหลักทรัพย์นั้นนักลงทุนไม่สามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลได้อย่างสมบูรณ์และนักลงทุนแต่ละคนนั้นมีปริมาณและคุณภาพของข้อมูลที่ไม่เท่ากัน ดังนั้น เครื่องมือที่ผู้บริหารของบริหารจะใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกิจการของตนเองนั้น คือ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ซึ่งปริมาณเงินปันผลเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ผู้บริหารนิยมใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรของตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผลการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ผลการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 การกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 การกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลปี 2560-2562 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 26 บริษัท และธุรกิจด้านชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 บริษัท รวมทั้งสิ้น 36 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ เป็นข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลจากรายงานประจำปี ที่ถูกเปิดเผยโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (www.set.or.th) ตั้งแต่ปี 2560 – 2562 ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจกลุ่มเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 26 บริษัท และธุรกิจด้านชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 บริษัท รวม 36 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 108 ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นข้อมูลที่ใช้ในการสรุปลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยนำเสนอรูปแบบของค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย (Hypothesis Testing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งมีเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

การตรวจสอบเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) มีค่าไม่น้อยกว่า 0.10 และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF : Variance Inflation Factor) มีค่าที่น้อยกว่า 10.0

การวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เป็นวิธีทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม และเพื่อใช้ในการพยากรณ์ค่าของตัวแปรหนึ่งจากตัวแปรอื่น ๆ (ธวัชชัย, 2561) โดยสามารถเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร: } Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \varepsilon$$

$$\text{สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง: } Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

โดยที่ X คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม

α และ a คือ ค่าจุดตัดแกน y ของเส้นถดถอย เมื่อค่า $x=0$

β และ b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ข้อมูลผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2560 – 2562 ซึ่งประกอบด้วย อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ คะแนนการกำกับดูแลกิจการ อัตราการจ่ายเงินปันผล และอัตราเงินปันผลตอบแทน

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2560 – 2562

ตัวแปร	$\bar{X}$ (%)	S.D. (%)
อัตรากำไรขั้นต้น	22.405	18.206
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	0.827	10.084
อัตรากำไรสุทธิ	3.44	13.115
อัตราการจ่ายเงินปันผล	36.851	45.114
อัตราเงินปันผลตอบแทน	0.437	1.260

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลอัตรากำไรสุทธิและการกำกับดูแลกิจการที่มีผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวิธี Multiple Regression Analysis โดยใช้ Stepwise Method

สมมติฐานที่ 1 ผลการดำเนินงานมีผลกระทบต้ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานอัตรากำไรสุทธิมีผลกระทบต้ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปร	B	Std. Error	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	19.346	2.881		6.716	0.000	13.635	25.058
อัตรากำไรสุทธิ	0.572	0.178	0.298	3.215	0.002**	0.219	0.925
R = 0.298, R ² = 0.089, Adjusted. R ² = 0.080, SE _{est} = 29.253, F = 10.335, Sig. = 0.002**							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการดำเนินงานในส่วนของอัตรากำไรสุทธิ มีผลกระทบต้ออัตราการจ่ายเงินปันผล ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.572 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว หากอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้อัตราการจ่ายเงินปันผล เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.572 โดยอัตรากำไรสุทธิ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 8.90 (Adjusted. R² = 0.089) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 29.253 (SE_{est} = 29.253) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้ $y_1 = 19.346 + (0.572)X_3$ โดยที่ y_1 หมายถึง อัตราการจ่ายเงินปันผล และ X_3 หมายถึง อัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 2 ผลการดำเนินงานมีผลกระทบต้ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิมีผลกระทบต้ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปร	B	Std. Error	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.556	0.476		5.371	0.000	2.556	0.476
อัตรากำไรขั้นต้น	0.034	0.017	0.195	2.061	0.042*	0.034	0.017
อัตรากำไรสุทธิ	0.045	0.020	0.216	2.289	0.024*	0.045	0.020
R = 0.319, R ² = 0.102, Adjusted. R ² = 0.085, SE _{est} = 3.157, F = 5.945, Sig. = 0.004**							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการดำเนินงานในส่วนของอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิ มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากการพิจารณาค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) ของอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิ พบว่าตัวแปรทั้งสอง มีค่าความคงทนของการยอมรับน้อยกว่า 0.10 และมีค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวนน้อยกว่า 10.0 นั้นแสดงว่า ไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิ โดยอัตรากำไรขั้นต้น มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.034 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว คือ หากอัตรากำไรขั้นต้น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้อัตราเงินปันผลตอบแทน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.034 และอัตรากำไรสุทธิ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.045 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว คือ หากอัตรากำไรสุทธิ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้อัตราเงินปันผลตอบแทน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.045 โดยอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิ มีอำนาจในการพยากรณ์ เป็นร้อยละ 8.50 (Adjusted. $R^2 = 0.085$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 3.157 ($SE_{est} = 3.157$) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้ $y_2 = 2.556 + (0.034)X_1 + (0.045)X_3$ โดยที่ y_2 หมายถึง อัตราเงินปันผลตอบแทน, X_1 หมายถึง อัตรากำไรขั้นต้น และ X_3 หมายถึง อัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 3 การกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบสมมติฐานการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปร	B	Std. Error	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-12.390	13.704		-0.904	0.368	-39.560	14.781
การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส	39.583	15.739	0.237	2.515	0.013*	8.379	70.787
R = 0.237, R ² = 0.056, Adjusted. R ² = 0.047, SEest = 29.771, F = 6.325, Sig. = 0.013*							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การกำกับดูแลกิจการ ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส มีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผล ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 39.583 ซึ่งหมายความว่า การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส เป็นตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดอัตราการจ่ายเงินปันผล ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว หากการคะแนนการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้อัตราการจ่ายเงินปันผล เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.583 โดยการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส มีอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 4.70 (Adjusted. $R^2 = 0.047$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 29.771 ($SE_{est} = 29.771$) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้ $y_1 = (39.583)X_7$ โดยที่ y_1 หมายถึง อัตราการจ่ายเงินปันผล และ X_7 หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส

สมมติฐานที่ 4 การกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบสมมติฐานการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปร	B	Std. Error	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-1.971	1.958		-1.007	.316	-5.854	1.911
การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน	5.980	2.121	0.264	2.820	.006**	1.776	10.185
R = 0.264, R ² = 0.070, Adjusted. R ² = 0.061, SEest = 3.198, F = 7.951, Sig. = 0.006**							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า การกำกับดูแลกิจการ ในส่วนของการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 5.980 ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน เป็นตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดอัตราเงินปันผลตอบแทน ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว หากการคะแนนการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้อัตราเงินปันผลตอบแทน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.980 โดยการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน มีอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 6.10 (Adjusted. R² = 0.061) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 3.198 (SE_{est} = 3.198) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้ $y_2 = (5.980)X_5$ โดยที่ y_2 หมายถึง อัตราเงินปันผลตอบแทน และ X_5 หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีผลต่อการจ่ายเงินปันผล ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ และการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วย สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ จากการศึกษาโดยวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลการดำเนินงานมีผลต่อการจ่ายอัตราเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง

มูลค่าของปันผลกับผลการดำเนินงานในอนาคตของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก นั้นหมายถึง ถ้าบริษัทประกาศจ่ายเงินปันผลสูงขึ้น จะเป็นการส่งสัญญาณว่าบริษัทจะมีผลการดำเนินงานในอนาคตที่สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันพบว่าผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกซ์นิภา และ สุพรรณิกา (2561) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มหลักทรัพย์พลังงานและสาธารณูปโภคพบว่าอัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการจ่ายเงินปันผล จากความไม่สอดคล้องดังกล่าวอาจสืบเนื่องมาจากกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีโอกาสการเติบโตในอัตราที่สูงและต่อเนื่องเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น อีกทั้งการผลักดันนโยบายด้านดิจิทัลจากภาครัฐเพื่อให้เข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลทำให้เกิดการคาดการณ์ผลประกอบการในอนาคตไปในทิศทางที่ดี และเพื่อเป็นการส่งสัญญาณให้นักลงทุนในตลาดจึงดำเนินนโยบายการจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ

สมมติฐานที่ 2 ผลการดำเนินงานมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า อัตรากำไรขั้นต้น และอัตรากำไรสุทธิมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะพร (2562) ที่ได้ทำการศึกษาอัตราส่วนเงินปันผลตอบแทนกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรสุทธิ แต่อัตรากำไรขั้นต้น และอัตรากำไรจากการดำเนินงานไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราเงินปันผลตอบแทน นักลงทุนอาจมีได้นำอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรจากการดำเนินงานมาเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินใจเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานนี้ในส่วนของอัตรากำไรสุทธิ และอัตรากำไรจากการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุสสิษฐ์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใน SET High Dividend ผลการศึกษาพบว่าอัตราส่วนในการทำกำไรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามต่อเงินปันผลตอบแทน แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอัตราเงินปันผลจ่าย นั่นคือ เมื่อบริษัทมีอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้อัตราเงินปันผลตอบแทนลดลง แต่จะส่งผลให้อัตราการจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากราคาหุ้นที่เพิ่มสูงขึ้นตามผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น จึงเป็นที่ต้องการของนักลงทุน

สมมติฐานที่ 3 การกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ K.E. Gunawan et al. (2019) ที่ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล พบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมที่ไม่ใช่ธุรกิจการเงิน (Non-Financial Companies)

ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่าคะแนนการกำกับดูแลมีผลกระทบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นคะแนนการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะส่งผลให้อัตราการจ่ายเงินปันผลสูงขึ้นตามความคาดหวังของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้การศึกษาดังกล่าวมีความไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจวรรณ (2560) ซึ่งศึกษาถึงผลกระทบของระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มดัชนี SET 100 พบว่าระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการไม่มีผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ ทั้งนี้แม้จะมีการกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้รายได้และกำไรสุทธิของกิจการเพิ่มขึ้น แต่คะแนนการกำกับดูแลกิจการเป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่งที่ช่วยให้กิจการมีการบริหารจัดการภายในที่ดีเท่านั้น แต่ปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตรากำไรสุทธิของกิจการคือแนวนโยบายในการเพิ่มรายได้ ควบคุมต้นทุน และค่าใช้จ่ายต่างๆ ของกิจการรวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ส่วนด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส มีผลกระทบต่ออัตราจ่ายเงินปันผล

สมมติฐานที่ 4 การกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันมีผลกระทบต่ออัตราจ่ายเงินปันผลตอบแทนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ ดร. ดารารัตน์ สุขแก้ว ในการประชุมวิชาการว่าด้วยการกำกับดูแลกิจการ ประจำปี 2559 ที่พบว่าคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการมีผลอย่างมีนัยสำคัญกับการตัดสินใจ และแนวโน้มการจ่ายเงินปันผลในการลดปัญหาตัวแทน เป็นการส่งสัญญาณโดยใช้นโยบายการจ่ายเงินปันผล ซึ่งทฤษฎีนี้อาจจะสอดคล้องกับหลักทรัพย์ที่เพิ่งเข้าตลาดครั้งแรก หรือหลักทรัพย์ IPO ราคาตลาดมีความแตกต่างจากราคาพาร์ในระดับต่ำหรือกิจการที่อยู่ในช่วงระยะการระดมเงินทุน โดยการนำเสนอผลตอบแทนการลงทุนที่สูงผ่านอัตราผลตอบแทนเงินปันผล ทั้งนี้ งานวิจัยของ โสริยา (2562) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับมูลค่าทางการตลาดและอัตราส่วนราคาตลาดต่อราคาบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี พบว่าคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CGR) สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND) และจำนวนคณะกรรมการบริษัท (Bsize) ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนราคาตลาดต่อราคาบัญชี (MB) ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงผลการดำเนินงานในทางมูลค่าราคาตลาด

จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานโดยผ่านอัตรากำไร และคะแนนการกำกับดูแลกิจการมีผลกระทบต่ออัตราจ่ายเงินปันผล ในกลุ่มบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การเติบโตของกำไรรวมถึงระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการที่มีผลกระทบในทิศทางเดียวกันกับการจ่ายเงินปันผลและอัตราเงินปันผลตอบแทนซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน เป็นการสนับสนุนทฤษฎีส่งสัญญาณ (Signaling Theory) งานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นสัญญาณที่กิจการบ่งชี้ว่าการจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอหรือมากกว่าที่นักลงทุนคาดหวังไว้ นั้น เป็นสัญญาณให้การคาดการณ์กำไรที่จะได้ในอนาคตจะสูงขึ้น ซึ่งนักลงทุนจะมองว่าหุ้นกลุ่มดังกล่าวจะมีแนวโน้มและทิศทางที่ดี หากลงทุนแล้วจะมีโอกาสได้กำไรและผลตอบแทน จากอัตราการเติบโตกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและยังคงมีโอกาสดำเนินต่อไปในอนาคตเมื่อเทียบกับกลุ่มธุรกิจอื่น

จึงเป็นเหตุให้กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีการระดมเงินทุนในตลาดทุนอย่างต่อเนื่อง การส่งสัญญาณจากผู้ประกอบการไปยังนักลงทุนในตลาดผ่านผลการดำเนินงานและการจ่ายเงินปันผลไปในทิศทางบวกเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับนักลงทุนโดยผ่านปัจจัยดังกล่าวเพื่อเป็นตัวชี้้นำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ที่ต้องการลงทุนควรใช้ผลการศึกษาเป็นพื้นฐานประกอบการตัดสินใจเลือกลงทุน ในหลักทรัพย์กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยี ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจากผลการวิจัยข้อมูลที่ใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกลงทุนแตกต่างจากกลุ่มธุรกิจอื่น ในการลงทุนควรศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงนั้น ๆ ทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจัยทางแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ

2. นักวิเคราะห์การลงทุนควรใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการคาดคะเนทิศทางการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยี ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาข้อมูลของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อศึกษาระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการในแต่ละหมวดนำมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ในอนาคตควรศึกษาผลการดำเนินงานในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 และภายหลังวิกฤตการณ์ดังกล่าว เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบจากวิกฤตการณ์กับทิศทางการเติบโตของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากข้อมูลงานวิจัยนี้เป็นข้อมูลก่อนการเกิดวิกฤตการณ์ COVID-19

3. ในศึกษาครั้งต่อไปอาจการศึกษาในช่วงระยะเวลาที่มากขึ้น เช่น จาก 3 ปี เป็น 5 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้มและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของแต่ละปัจจัย

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ พวงสมบัติ. (2558). การศึกษาลักษณะการจ่ายปันผลกับผลการดำเนินงานในขนาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี.
- ฐิติษฐ์ สวโรจน์กิจเตโช. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาบริษัทใน SET High Dividend ของประเทศไทย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ.
- ดรรชนี สุขแก้ว. (2559). คะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการ และการส่งสัญญาณเกี่ยวกับนโยบายเงินปันผลในการลดปัญหาตัวแทน. [Online]. Available: <http://www.thai-iod.com/imgUpload/Research%20Alliance%202016.pdf>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). บรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการ. [Online]. Available: <https://www.setsustainability.com/page/corporate-governance>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). หุ่นที่ซื้อ มีศักยภาพในการเติบโตแค่ไหน. [Online]. Available: <https://www.set.or.th/set/education/knowledgedetail.do?contentId=5872&type=article>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). ราคาหลักทรัพย์-ตามกลุ่มอุตสาหกรรม. [Online]. Available: <https://marketdata.set.or.th/mkt/sectorquotation.do?sector=TECH>.
- รัชชัย วรพศธร. (2561). สถิติ Multiple Regression Analysis การวิเคราะห์การถดถอยพหุ. [Online]. Available: http://oec.anamai.moph.go.th/download/OEC_2016/MEETING2561/APRIL2561/2_5April2561/5-Multiple%20Regression%20Analysis.pdf
- นิพนธ์ภา บุญช่วย และ สุพรรณิกา สันป่าแก้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่มหลักทรัพย์พลังงานและสาธารณูปโภค. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(2): 1870-1879.
- เบญจวรรณ ศุภภัทรพร. (2560). ผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*: 171-190.
- ปิยะพร สารสุวรรณ (2562). อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทนกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี.
- มนสิชา หุ่นสุวรรณ. (2563). หุ่นอนาคต: ทำไมทุกคนต้องมีหุ่นเทคโนโลยีในพอร์ต. [Online]. Available: <https://passiveway.com/why-investors-should-consider-buying-tech-stocks-th/>.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560. [Online]. Available: <https://www.sec.or.th/cgthailand/TH/Pages/CGCODE/CGCODEINTRODUCTION.aspx>.

โสธยา อรไทยวรรณ (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับมูลค่าทางการตลาดและอัตราส่วนราคาตลาดต่อราคาบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี.

K. E. Gunawan, W. R. Murhadi & A. Herlambang. (2019). *The effect of good corporate governance on dividend policy*. University of Surabaya, Surabaya, Indonesia.



เพชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพรานีเพลส

นฤมลวรรณ สุขไมตรี¹

เยาวนาถ บางศรี²

บทกวีวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง เพชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพรานีเพลส มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างเพชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพรานีเพลส และ 2) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเพชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพรานีเพลส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้ใช้งานเพชบุ๊กและได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน โดยเลือกสุ่มแบบกำหนดโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพชบุ๊กและแบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้งานเพชบุ๊ก สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า เพชบุ๊กที่สร้างขึ้นสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้สนใจใช้บริการได้ โดยใช้เทคนิคการนำเสนอข้อมูลแบบอินโฟกราฟิกทำให้มีความน่าสนใจและทันสมัยยิ่งขึ้น การประเมินความพึงพอใจการใช้งานเพชบุ๊กในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันทันสมัย มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ และใช้รูปภาพ ตัวอักษร และสี ประกอบอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: เพชบุ๊ก / การประชาสัมพันธ์ / ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Facebook for Public Relations for Theptani Place Experience Center

ABSTRACT

This research has the aims as 1) to develop Facebook for public relations for Theptani Place Experience Center and 2) to evaluate the satisfaction of using Facebook. The sample used 60 Facebook users by using quota selection. Research tools include Facebook and the satisfaction of using Facebook. The statistics used percentage, mean, and standard deviation. The study results showed that the development of Facebook can be used as a tool to publicize the service information and communicate with those who interested in using the service by using an infographic presentation technique, which becomes more interesting and modern. The user's satisfaction was at a high level. The information up to date was in the first range, a way to contact for inquiries and make suggestions and use pictures, text and colors appropriately, in order.

Keywords: Facebook / public relations / experience center

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารไปยังสาธารณะชนเพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ ลดความขัดแย้ง และแก้ไขข้อผิดพลาดบางประการ โดยมีจุดประสงค์หลักคือการทำให้ ผู้รับสารเกิดความชื่นชอบและประทับใจในองค์กร อันจะนำไปสู่เป้าหมายด้านความร่วมมือในที่สุด (HC Thai Editor, 2561) ในปัจจุบันนิยมใช้การประชาสัมพันธ์ออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากสามารถสื่อสารติดต่อแบบสองทาง นำเสนอข่าวสารได้ทั้ง ข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ กราฟิก ผ่านช่องทางของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือ สื่อสารที่ทันสมัย เชื่อมโยงเครือข่ายทั่วโลกเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ สามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ อย่างไร้พรมแดน ไร้ขีดจำกัดทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ในช่วงเวลาพร้อม ๆ กัน (PLH Ads Management, 2558)

เฟซบุ๊กเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฟซบุ๊กอนุญาตให้ผู้ใช้ สามารถสมัครเพื่อลงทะเบียนเป็นสมาชิกแล้วเข้าใช้งานได้ ด้วยการสร้างพื้นที่ส่วนตัวสำหรับแนะนำหรือ บอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ของตนเอง สามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กับสมาชิกคนอื่นได้ ในรูปแบบของข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอ ซึ่งผู้ใช้สามารถเลือกที่จะรับเป็นหรือไม่เป็นเพื่อนกับบุคคลใดก็ได้ ในเฟซบุ๊ก นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถใช้เฟซบุ๊ก เพื่อร่วมทำกิจกรรมกับผู้อื่นได้ เช่น การเขียนข้อความ เล่าเรื่อง การแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็นเรื่องที่สนใจ การโพสต์รูปภาพ การโพสต์คลิปวิดีโอ การพูดคุย ผ่านช่องข้อความทั้งแบบส่วนตัวและแบบกลุ่มสนทนา การเล่นเกมที่สามารถชวนผู้ใช้งาน คนอื่นมาเล่นร่วมกับเราได้ การทำกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชันเสริมที่มีการพัฒนาเพิ่มเติมขึ้นมายุ่ตลอดเวลา รวมถึงการใช้เป็น เครื่องมือเพื่อการส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธุรกิจให้แก่บุคคลหรือหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกให้ได้ทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่องด้วย จึงทำให้การใช้งานเฟซบุ๊ก จึงได้รับความนิยมไปทั่วโลก (mindphp, 2560) สอดคล้องกับผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562 พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 47.5 ล้านคน หรือประมาณ 70% ของจำนวนประชาชนทั้งหมด ค่าเฉลี่ยการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทยมีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และคนไทยในทุกช่วงอายุมี อัตราเฉลี่ยการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 10 ชั่วโมง กิจกรรมยอดนิยมที่คนไทยใช้เวลามากที่สุด คือ การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social media) รองลงมาคือ ดูหนังฟังเพลง การค้นหาข้อมูลออนไลน์ การรับ-ส่งอีเมล และการชำระเงินค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ ตามลำดับ นอกจากนี้ คนไทยยังนิยม เลือกใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการขายสินค้าออนไลน์สูงสุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่ทำได้ง่ายที่สุด นำเสนอข้อมูล ได้หลากหลายรูปแบบ และสามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้ตลอดเวลา (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2535 แล้วเริ่มเปิดดำเนินการปี พ.ศ. 2537 มีที่ตั้งอยู่ภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เลขที่ 321 ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่สำคัญ คือ การใช้เป็นศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ ทางธุรกิจด้านการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ

ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทรธานีเพลสเป็นอาคาร 5 ชั้น เปิดให้บริการห้องพักแบบรายวัน จำนวน 40 ห้อง ประกอบด้วย 1) ห้องพักคู่แบบเตียงคู่ (twin room) จำนวน 30 ห้อง 2) ห้องพักคู่แบบเตียงเดี่ยว (double room) จำนวน 8 ห้อง และห้องวีไอพี (vip room) จำนวน 2 ห้อง มีการให้บริการห้องประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยง จำนวน 4 ห้อง ประกอบด้วย 1) ห้องเทพประทาน ความจุ 90 คน ราคา 4,400 บาท/วัน 2) ห้องศรีปราชญ์ ความจุ 30 คน ราคา 2,800 บาท/วัน 3) ห้องพิมานแมน ความจุ 90 คน ราคา 4,400 บาท/วัน และ 4) ห้องแดนดุสิต ความจุ 60 คน ราคา 3,600 บาท/วัน มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอภายใต้การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีลิฟท์ให้บริการสำหรับการขึ้น-ลงภายในอาคาร มีห้องอาหารอยู่ที่ชั้น 1 เปิดให้บริการระหว่างเวลา 06.30 น. ถึง 20.00 น. มีระบบน้ำประปาสำรอง มีระบบไฟฟ้าสำรอง มีถังดับเพลิง และมีบันไดหนีไฟที่พร้อมใช้งานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทรธานีเพลส พบว่า ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทรธานีเพลส มีการจัดทำแผนพับเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องพัก ห้องประชุม ห้องสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง และส่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้มาใช้บริการห้องพัก และมีการพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ โดยจะต้องเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ด้วยตนเองตามความสนใจ ซึ่งจากการติดตามศึกษาเว็บไซต์เพิ่มเติมพบว่า เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นยังไม่มีระบบสำหรับการแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้เมื่อมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่แพร่หลายมากนัก คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะสร้างเฟชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทรธานีเพลสขึ้น เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากการทำเฟชบุ๊ก มีระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารแบบอัตโนมัติผ่านการกดติดตามเฟชบุ๊ก จึงช่วยให้ผู้ที่กดติดตามเฟชบุ๊กทราบข้อมูลข่าวสารได้ทันทีเมื่อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่เกิดขึ้น รวมถึงเป็นการกระตุ้นความสนใจและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างเฟชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทรธานีเพลส
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเฟชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ

เทรธานีเพลส

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ภารกิจในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ในสังคมและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น โดยอาศัยกระบวนการการสื่อสารที่มีรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อเผยแพร่เรื่องราว กิจกรรม ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย ช่วยให้กลุ่มประชาชนเป้าหมายบังเกิดความเข้าใจ ยอมรับ และนิยมชมชอบองค์การ (วิภาณี แม้นอินทร์, 2557, หน้า 8) หลักการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญ ดังนี้

1. การสร้างและการธำรงรักษาชื่อเสียง การยอมรับ การสนับสนุน และสร้างความสัมพันธ์อันดีทั้งภายในและภายนอกองค์การ
2. การวางแผนที่เหมาะสม การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานประกอบการตัดสินใจ การวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์
3. การสื่อสารแบบสองทาง บนพื้นฐานข้อเท็จจริง ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย
4. การวิเคราะห์ผลกระทบจากนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกิจกรรม เพื่อป้องกันผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์

เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ช่วยประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีขององค์กร เพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ สร้างการมีส่วนร่วม และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดต้นทุน และเข้าถึงคนได้เป็นจำนวนมากได้ (สำนักประชาสัมพันธ์, 2561, หน้า 4) ซึ่งแนวทางในการประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กให้ประสบความสำเร็จ (Wilcox & Cameron, 2012 อ้างถึงใน สุวิชัย, 2560, หน้า 11) ประกอบด้วย

1. ควรเลือกเนื้อหาที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์กับผู้รับสารที่เข้ามาติดตามเฟซบุ๊ก
2. ควรนำเสนอเนื้อหาให้หลากหลาย เช่น ภาพ คลิปวิดีโอ เพลง และการประกวดชิงรางวัล
3. เน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับสารให้สามารถสื่อสารกันได้แบบสองทาง
4. ใช้กลยุทธ์การเขียนและนำเสนอเนื้อหาในลักษณะที่สนิทยและเป็นกันเองเป็นหลัก

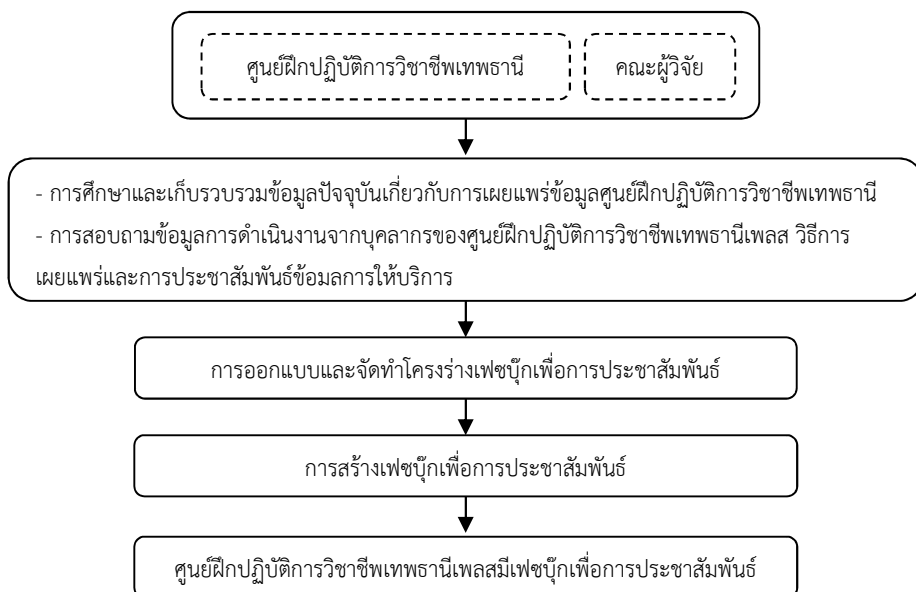
อินโฟกราฟิก (infographic) คือ การเล่าเรื่องหรืออธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ภาพในการสื่อสาร อาจจะเป็นรูปแบบของกราฟ แผนภูมิ แผนผัง สัญลักษณ์ โดยข้อมูลจะถูกย่อให้เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการออกแบบสี รูปแบบ ลูกเล่น ให้มีความสวยงาม ดึงดูดให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ นอกจากนี้ยังอาจนำเสนอในรูปแบบคลิปวิดีโอที่มีภาพเคลื่อนไหวและมีเสียงประกอบด้วย โดยหลักการออกแบบอินโฟกราฟิกที่สำคัญ คือ การนำเสนอข้อมูลต้องมีความน่าสนใจ มีความถูกต้อง มีการสรุปความเป็นหัวข้อที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย มีภาพประกอบ มีสีสันสวยงาม และมีการใช้ตัวอักษรที่สีไม่กลืนกับพื้นหลัง (ThaiBusinessSearch, 2562) ข้อดีของอินโฟกราฟิกประกอบด้วย

1. การเข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้นและเกิดความสนใจจากการสรุปอย่างตรงประเด็นผ่านรูปภาพ
2. การใช้ภาพและสีสันทำให้คนจดจำข้อมูลได้มากกว่าการอ่าน เป็นการกระตุ้นให้สนใจและจดจำ
3. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จากการทำเนื้อหาเพื่อการนำเสนอ โฆษณา และประชาสัมพันธ์
4. การมีการส่งต่อหรือการแชร์สูง เนื่องจากข้อมูลกระชับ ครบถ้วน สวยงาม และเข้าใจได้ง่าย

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกิดจากการประเมินค่าอันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมาย

ของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะการประเมินความพึงพอใจเชิงปริมาณ ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจด้านความรู้ คือ ความรู้สึทางบวก ความชอบ พอใจ และความรู้สึทางลบ ความไม่ชอบ ไม่พอใจ การประเมินความพึงพอใจด้านความคิด เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคคล และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมาให้เกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ที่เกิดจากการประมวลผลของสมอง และการวัดความพึงพอใจในด้านพฤติกรรม เป็นการวัดความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองที่มาของพฤติกรรม ส่วนวิธีการประเมินความพึงพอใจมีหลายวิธี เช่น การสังเกต ใช้สำหรับตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปล และตีความตามวัตถุประสงค์ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ประเมินมีการเตรียมแผนล่วงหน้า ลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยให้เกิดความสนิทสนมและเชื่อใจ ก่อนการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และการใช้แบบสอบถามประมาณค่า โดยใช้เครื่องมือที่เป็นการสร้างประโยคข้อความต่าง ๆ ทั้งทางบวกและทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการประเมิน และให้ผู้ตอบแบบแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความแต่ละข้อนั้น โดยการใช้มาตรประเมินแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เป็นวิธีที่ง่าย สะดวก และเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว (พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวฒนชัย และ จีระศักดิ์ ทัพพา, 2563, หน้า 59-63)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้ที่เข้าใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานี และได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2563 ซึ่งจากจำนวนของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กไม่สามารถกำหนดขอบเขตของประชากรได้แน่นอน ประกอบกับการมีเวลาที่จำกัดในการสอบถาม จึงเลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (non - probability sampling) แบบกำหนดโควตา (quota sampling) จำนวน 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์
2. กล้องถ่ายรูปดิจิทัล
3. แอปพลิเคชันจีเมล (<http://www.gmail.com>)
4. แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (<http://www.facebook.com>)
5. แอปพลิเคชันแคนวา (<http://www.canva.com>)
6. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
7. เฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส
8. แบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ

เทพธานีเพลส

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ คือ การศึกษาเอกสารและรายงานต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยการสอบถามข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส วิธีการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส จากบุคลากรประจำศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส จำนวน 14 คน
2. การออกแบบและจัดทำโครงร่างเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลสด้วยเครื่องมือแผนผังเว็บไซต์ (sitemap)

3. การสร้างเพจบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส ใช้เครื่องมือทางฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล และเครื่องมือทางซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย แอปพลิเคชันจีเมล (<http://www.gmail.com>) แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (<http://www.facebook.com>) และแอปพลิเคชันแคนวา (<http://www.canva.com>)

4. การเผยแพร่เพจบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลสสู่สาธารณชน เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ

5. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานเพจบุ๊กด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานเพจบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2563

6. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานเพจบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม

7. การจัดทำรายงานสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง เพจบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส มีผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. การสร้างเพจบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลสสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้สนใจใช้บริการได้ โดยมีขั้นตอนการสร้างเพจบุ๊ก ดังนี้

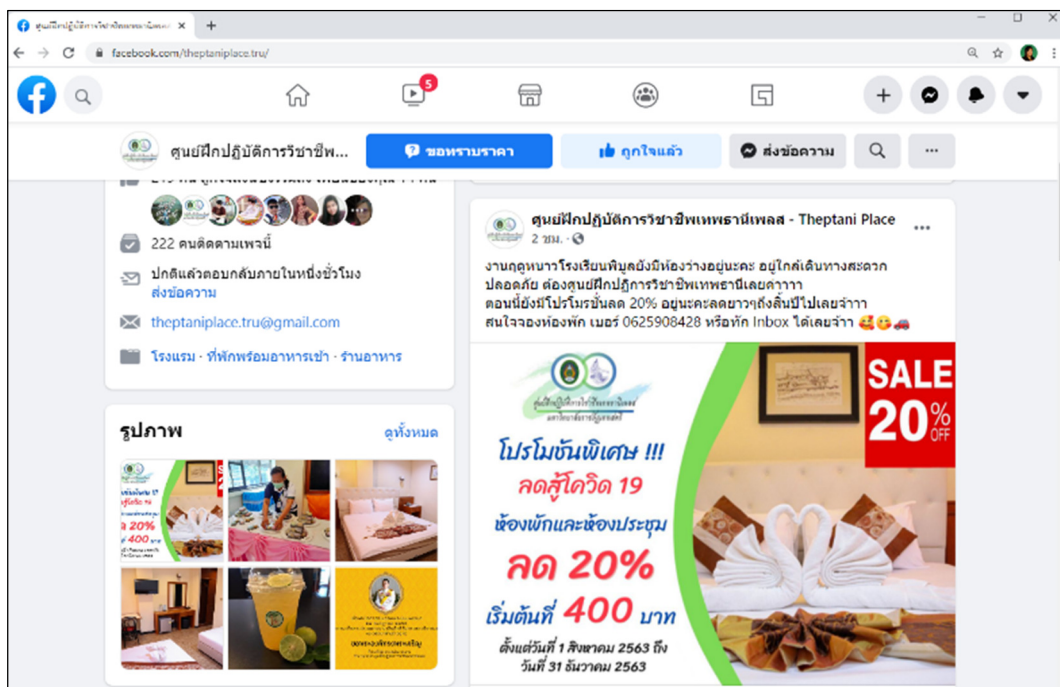
1.1 เปิดโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์แล้วพิมพ์ที่อยู่ (URL) คือ <http://www.gmail.com> เพื่อเปิดหน้าเว็บไซต์ของ Gmail แล้วสมัครเข้าเป็นสมาชิกเพื่อขอใช้บริการอีเมล โดยกำหนดให้อีเมลมีชื่อเป็น theptaniplace.tru@gmail.com

1.2 เปิดโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์แล้วพิมพ์ที่อยู่ คือ <http://www.facebook.com> เพื่อเปิดหน้าเว็บไซต์ของเฟซบุ๊ก แล้วสมัครเป็นสมาชิกด้วยการกรอกข้อมูลของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส โดยกำหนดให้มีชื่อเป็น ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส - Theptani Place และมีที่อยู่เป็น <https://www.facebook.com/theptaniplace.tru/> จากนั้นจึงปรับแต่งข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ดังภาพที่ 2

1.3 การจัดทำข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของอินโฟกราฟิกด้วยแอปพลิเคชันแคนวาที่อยู่บนเว็บไซต์ <http://www.canva.com> โดยการนำข้อมูลทั่วไปของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส ข้อมูลการให้บริการห้องประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยง ข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพถ่าย ที่ผ่านการคัดเลือกจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส

1.4 การจัดทำกล่องคำถามที่พบบ่อยให้แสดงขึ้นมาทันทีเมื่อผู้ใช้งานมีการเปิดเข้าสู่หน้าเพจบุ๊กของศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส เพื่อช่วยให้เข้าถึงความต้องการและช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ได้

มากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีบุคลากรที่มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จึงสามารถโต้ตอบกับผู้ที่สนใจใช้บริการได้ตลอดเวลา



ภาพที่ 2 เฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทธานีเพลส

2. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทธานีเพลสจากการตอบแบบสอบถาม มีผลการประเมินดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยผู้ใช้งานเฟซบุ๊กส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการห้องประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยง/ห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมาไม่เคยเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 38.33 และเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่คือ ห้องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ ร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และทำงาน/ติดต่องาน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทธานีเพลส พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.65) มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.64) และใช้รูปภาพ ตัวอักษร และสี ประกอบอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.68) ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของข้อมูลที่น่าเสนอ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.76) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	43.33
หญิง	34	56.67
2. การเข้าใช้บริการห้องประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยง/ห้องพัก		
เคย	37	61.67
ไม่เคย	23	38.33
3. เหตุผลที่ทำให้เข้าใช้บริการ		
เรียน/สอบ	8	13.33
ทำงาน/ติดต่อกาน	9	15.00
ท่องเที่ยว	21	35.00
ร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์	16	26.67
อื่นๆ	6	10.00

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานเฟซบุ๊กศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทคนิควิชา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.23	0.74	มาก
2. ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันทันสมัย	4.48	0.65	มาก
3. ข้อมูลเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ	4.33	0.68	มาก
4. ใช้รูปภาพ ตัวอักษร และสี ประกอบอย่างเหมาะสม	4.37	0.64	มาก
5. การจัดรูปแบบนำเสนอมีความน่าสนใจและน่าติดตาม	4.30	0.67	มาก
6. ความหลากหลายของข้อมูลที่นำเสนอ	4.17	0.76	มาก
7. มีการโต้ตอบกับผู้ใช้อย่างรวดเร็ว	4.20	0.63	มาก
8. มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	4.42	0.67	มาก
9. สามารถแสดงความคิดเห็นในข่าวประชาสัมพันธ์	4.22	0.72	มาก
10. มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการมากขึ้น	4.28	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.30	0.69	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง เฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพานีเพลส มีผลการวิจัยที่น่าสนใจนำไปสู่การอภิปรายผล ดังนี้

การพัฒนาเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพานีเพลส สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการและการติดต่อสื่อสารกับผู้สนใจใช้บริการห้องพักและห้องประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยงได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐพันธุ์ เจนสกุล (2561, หน้า 60) พบว่า การใช้เฟซบุ๊กสามารถรองรับการทำงานได้บนอุปกรณ์ทุกชนิดทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย รวมถึงข้อมูลที่นำเสนอมีความชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้งาน และยังสอดคล้องกับแพรวไพลิน ชันธรวราพรธิชัย (2562, หน้า 93) พบว่า การสื่อสารการตลาดผ่านเฟซบุ๊กเป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างการรับรู้สินค้าและสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจบริโภคสินค้า และทำให้เป็นโพสต์ที่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งในการพัฒนาเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพานีเพลสมีการใช้เทคนิคการนำเสนอข้อมูลแบบอินโฟกราฟิกที่ทำให้มีความน่าสนใจและทันสมัยยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐพันธุ์ กิตติทนนท์ชัย (2559, หน้า 47) พบว่า เนื้อหาประเภทอินโฟกราฟิกเป็นการนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นรูปภาพกราฟิกและตัวการ์ตูนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายมากขึ้น รวมทั้งยังสร้างการจดจำได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การมีกล่องคำถามที่พบบ่อยแสดงขึ้นมาเมื่อเปิดเข้าสู่หน้าเฟซบุ๊กยิ่งทำให้เข้าถึงความต้องการและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Digital Marketing WOW (2561) พบว่า กล่องข้อความในเฟซบุ๊กเป็นอีกหนึ่งฟังก์ชันการใช้งานสำคัญที่ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งานได้โดยตรง นอกจากการพิมพ์โต้ตอบแบบธรรมดาแล้วยังสามารถใช้งานฟังก์ชันย่อยต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างสะดวกยิ่งขึ้น ด้วยการสร้างข้อความตอบกลับแบบอัตโนมัติเอาไว้ ทำให้เกิดความสะดวกในการตอบกลับ และทำให้การตอบกลับเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งข้อความที่สร้างไว้อาจเป็นคำตอบที่มักมีผู้ใช้สอบถามเข้ามาบ่อย เช่น ราคาสินค้า และโปรโมชั่น เป็นต้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพานีเพลสที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากในเรื่อง ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันทันสมัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญลักษณ์ กานต์ศิริกุล และ ลักษณะ คล้ายแก้ว (2561, หน้า 2117) พบว่า การสื่อสารผ่านเนื้อหาบนเฟซบุ๊กควรเป็นเนื้อหาที่มีคุณค่าที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธาวิณี เนียมมาศ, มนทิรา ธาดาอานวยชัย และณัฐฐนิชา ณ นคร (2562, หน้า 1596) พบว่า การใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลที่ทำให้ผู้ติดตามเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว และใช้รูปภาพ ตัวอักษร และสี ประกอบอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลการวิจัยของธาวิณี เนียมมาศ (2562, หน้า 79) พบว่า การนำเสนอข้อมูลบนเฟซบุ๊กควรมีรูปแบบตัวอักษร รูปภาพ คำบรรยาย และคลิปวิดีโอที่มีคุณภาพ มีความชัดเจน สวยงาม และเข้าใจง่าย ทำให้เกิดเป็นแรงกระตุ้นให้มีความสนใจในการติดตามเพิ่มมากขึ้น ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของข้อมูลที่นำเสนอ เนื่องจากข้อมูลที่นำเสนอในปัจจุบันจะเป็นข้อมูลการให้บริการของ

ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลสเป็นหลัก ดังนั้น ควรมีการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร และร้านเครื่องดื่ม ในบริเวณใกล้เคียงเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการห้องพักหรือ ห้องประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยง รวมถึงการให้ความรู้เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัยเพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างระมัดระวังและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำเฟชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลสที่สร้างขึ้นไปใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ที่เป็นปัจจุบัน
2. ควรมีการถ่ายทอดความรู้เรื่องการใช้งานเฟชบุ๊กเพื่อการประชาสัมพันธ์และการจัดทำเนื้อหา การนำเสนอข้อมูลด้วยอินโฟกราฟิกให้แก่บุคลากรทุกคนในศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันทันสมัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานเฟชบุ๊กศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเทพธานีเพลส พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลประเมินสูงสุด คือ ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันทันสมัย ดังนั้น ศูนย์ฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ เทพธานีเพลสควรมีการปรับปรุงข้อมูลที่น่าเสนอผ่านเฟชบุ๊กอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทำให้เกิดความน่าสนใจและน่าติดตาม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลประเมินน้อยที่สุด คือ ความหลากหลายของข้อมูล ที่นำเสนอ ดังนั้น ควรพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้มีความหลากหลายและสร้างให้เกิดการเชื่อมโยงไปยัง สื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมและรองรับกับการใช้งานของผู้ใช้ได้

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพันธุ์ เจนสกุล. (2561). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้สื่อ Facebook Fanpage Wongnai ที่มีผลต่อความสนใจใช้บริการร้านอาหาร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐณ กิตติพนธ์ชัย. (2559). การวิเคราะห์เนื้อหาสาระและการตอบสนองบนเพจเฟซบุ๊กเว็บไซต์เที่ยว. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธัญลักษณ์ กานต์ศิริกุล และลักษณา คล้ายแก้ว. (2561). การวิจัยและการสร้างสรรค์สื่อเฟซบุ๊กแฟนเพจ เพื่องานสื่อสารการตลาดของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. รายงานสืบเนื่องการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ครั้งที่ 13 (น.2117-2127). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ธาวินี เนียมนาค, มนทิรา ธาดาวานิชย์ และณัฐนิชา ณ นคร. (2562). การสร้างสรรค์เนื้อหาเชิงท่องเที่ยวประเภทคู่มือผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ กรณีศึกษา : เฟซบุ๊กแฟนเพจไปกันนะ. รายงานสืบเนื่องการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9 (น.1596-1607). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธาวินี เนียมนาค. (2562). การศึกษาการสร้างสรรค์เนื้อหาเชิงท่องเที่ยวประเภทคู่มือผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ กรณีศึกษา: Facebook Fanpage ไปกันนะ. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิตยวัฒน์ชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 26(2), 59-66.
- แพรวไพลิน ชันธวรพัชรชัย. (2562). กลยุทธ์การใช้เนื้อหาในการสื่อสารการตลาดผ่าน Facebook Fanpage: สวนผัก ไอ้กะจู้ เพื่อสร้างการรับรู้และแรงจูงใจในการตัดสินใจบริโภคสินค้าปลอดสารพิษ. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภาณี แม้นอินทร์. (2557). การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562. [Online]. Available: <https://www.etda.or.th/> [2563, มิถุนายน 30].
- สุนิสา ประวีชัย. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 7(2), 1-13.

- Digital Marketing WOW. (2561). **ทริคเบื้องต้นง่ายๆ ในการใช้งานกล่องข้อความ FACEBOOK.** [Online]. Available: <https://digitalmarketingwow.com/> [2563, กันยายน 5].
- HC Thai Editor. (2561). **การประชาสัมพันธ์.** [Online]. Available: <https://www.hotcourses.in.th/> [2563, มิถุนายน 30].
- mindphp. (2560). **Facebook คืออะไร.** [Online]. Available: <https://www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/2388-facebook-คืออะไร.html> [2563, มิถุนายน 30].
- PLH Ads Management. (2558). **ประชาสัมพันธ์ออนไลน์.** [Online]. Available: <https://web.facebook.com/PLH.Ads/posts/> [2563, มิถุนายน 30].
- ThaiBusinessSearch. (2562). **Infographic (อินโฟกราฟิกส์) คืออะไร?** [Online]. Available: <https://www.thaibusinesssearch.com/marketing/infographic/> [2563, พฤษภาคม 30].

**คำแนะนำในการตีพิมพ์
บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ**

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ ในวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวิจัยของบุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการต่อไป โดยกำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารจะต้องผ่านการตรวจพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ หากมีความเห็นว่าจะต้องมีการปรับแก้ไขทางกองบรรณาธิการจะส่งคืนเพื่อแก้ไขและขอสงวนสิทธิ์การพิจารณาไม่ลงพิมพ์เมื่อไม่ผ่านการพิจารณา ผู้ที่มีความประสงค์จะส่งบทความเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ให้ปฏิบัติตามข้อแนะนำ ดังต่อไปนี้

การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

หลักเกณฑ์การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์ตามรูปแบบและข้อแนะนำในการเขียนบทความของวารสารนี้
2. ต้นฉบับที่ส่งมาให้พิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน และจะต้องไม่ส่งตีพิมพ์ซ้ำซ้อนในวารสารหลายฉบับในเวลาเดียวกัน
3. เอกสารอ้างอิงข้างท้ายบทความให้แปลจากภาษาไทยให้เป็นภาษาอังกฤษโดยแยกเป็นส่วนเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษ (References)
4. การตีพิมพ์บทความลงในวารสาร จะพิจารณาการตอบรับการลงตีพิมพ์เมื่อบทความผ่านตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของวารสาร
5. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตีพิมพ์บทความทุกเรื่องรวมทั้งการปรับปรุงบทความบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้อ่านบทความ
6. บทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสาร ถือว่าเป็นผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการของผู้เขียนไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ ผู้เขียนต้องรับผิดชอบบทความของตน
7. บทความที่ได้ผ่านการพิจารณาแล้ว ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

การส่งต้นฉบับ

ส่งต้นฉบับเอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลมาที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/> และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69 หมู่ที่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000 หรือติดต่อสอบถามได้ที่ นายวชิรวิทย์ วรรณิกา โทรศัพท์ 0 5570 6511 ต่อ 3640 หรือ 08 8145 3615

รูปแบบการพิมพ์บทความ

1. ให้พิมพ์ลงบนกระดาษ ตั้งค่ากระดาษเป็น B5 (JIS) โดยจำนวนหน้าของเนื้อหาและเอกสารอ้างอิงรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 หน้า ใช้รูปแบบของ Word ตัวอักษร TH SarabunPSK และแต่ละหน้าไม่เกิน 30 บรรทัด

2. ข้อปฏิบัติการพิมพ์แต่ละหัวข้อ/ส่วนประกอบ

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่อง/บทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
2	ชื่อผู้เขียนบทความ	ระบุชื่อผู้วิจัยผู้ร่วมวิจัย (ถ้ามี) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกคนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
3	สังกัดผู้เขียนบทความ	- ถ้าเป็นนักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา และชื่อสถาบันการศึกษา - ถ้าไม่ใช่ นักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และ ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี) - กรณีที่เป็นบุคคลทั่วไป ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชา/ภาควิชา สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงานปัจจุบันหรือหน่วยงานที่สังกัด ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ ชนิดธรรมดา ไว้ที่เชิงอรรถท้ายหน้า
4	บทคัดย่อ (Abstract)	บทคัดย่อบทความวิจัย บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัด และบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย บทคัดย่อบทความวิชาการ บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัดและบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป สาระสำคัญจากเนื้อหา
5	คำสำคัญ (Keywords)	ระบุคำสำคัญ 2-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ท้าย บทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
6	เนื้อหา (Content)	บทความวิจัย หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem) 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives) 3. แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept/Theory) 4. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี) (Conceptual Framework) 5. สมมุติฐานการวิจัย (ถ้ามี) (Research Hypothesis)

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
		6. วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) (ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัย (Research Design) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) หรือแหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล (Source of Data / Informant) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument / Tool) และการหาคุณภาพ (Quality Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis โดยเขียนแยกหัวข้อ) 7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ระบุผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยสรุป ซึ่งอาจมีตารางหรือภาพประกอบ 8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ระบุประเด็นที่เป็นผลการวิจัยที่สำคัญในแต่ละวัตถุประสงค์ และอภิปรายโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัย 9. ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยนำเสนอแยกหัวข้อ หัวข้อเนื้อหาทั้ง 7 หัวข้อ ไม่ต้องระบุหมายเลข ใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา บทความวิชาการ หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. บทนำ (Introduction) เนื้อหา (Content) และสรุป (Conclusion) ใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา
7	ตาราง (ถ้ามี)	ใช้ตารางแบบเส้นคู่ เปิด-ปิดตาราง
8	ภาพ (ถ้ามี)	รูปภาพประกอบ บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล .JPG .JPEG หรือ .PNG คำอธิบายภาพใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์
9	การอ้างอิงในเนื้อหา	ลงรายการตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาข้างท้ายนี้
10	เอกสารอ้างอิง (References)	ลงรายการบรรณานุกรมตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงข้างท้ายนี้ นำเสนอเฉพาะรายการที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ ให้ครบทุกรายการ และแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษด้วย

รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง

สำหรับบทความที่ตีพิมพ์กำหนดให้ผู้เขียนรวบรวมเอกสารอ้างอิงเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ภายใต้หัวข้อ “เอกสารอ้างอิง” สำหรับบทความภาษาไทย และ “References” สำหรับบทความภาษาอังกฤษ หลักเกณฑ์การเขียนเอกสารอ้างอิงกำหนดให้ผู้เขียนใช้แบบ APA (American Psychological Association) citation style ดังนี้

ตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

(สมพงษ์ ชูมาก, 2548, หน้า 10-12)

(สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา, 2531)

(Wilson, 2007, p. 67)

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

(อวยพร พาณิช และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 51-53)

(Crouhy, et al., 2006, pp. 75-78)

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, หน้า 10-11)

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 5-6)

(Ministry of Education, 2002, pp.70-71)

2. วิทยานิพนธ์

(เชวงศักดิ์ เขียวเงิน, 2543, บทคัดย่อ)

(โอกามา จำเภา, 2550)

(Almeida, 1990)

3. รายงานการประชุม

(นิทัศน์ ภัทรโยธิน, 2540, หน้า 30)

(PaitoonSinlarat, 1995, p.217)

4. วารสาร

(Bekarian, 1993, pp.574-575)

5. หนังสือพิมพ์

(สมศรี หาญอนันตสุข, 2550, หน้า 7)

(Krishman, 2007, pp.1, 12)

6. จุลสารแผ่นพับ แผ่นปลิว

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2541)

(Research and Training Center on Independent Living, 1993)

7. โสตทัศนวัสดุ

(ยุพดี พยักมพันธ์, 2530)

8. ซีดีรอม

(อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร, 2543)

(Social Science Index, 1999)

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

(อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์, 2542)

(Abell, 2002)

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

(Kenneth, 1998)

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

(ชุม, (นามแฝง), 25 ตุลาคม 2542)

(ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2, 2550)

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

(ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ม.ป.ป.)

(Ministry of Education, 2005)

10. การสัมภาษณ์

(ดิลก บุญเรืองรอด, 2543, กรกฎาคม 14)

(Page, 1991, March 5)

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

(จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว, 2557)

(Armstrong, Fogarty, & Dingsdag, 2007)

12. รายงานผลการวิจัย

(ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ, 2558)

ตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

สมพงษ์ ชูมาก. (2548). กฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
กัลยานิวัฒนา, สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้า. (2531). เจ้านายเล็กๆ ยุวกษัตริย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.

Wilson, K. (2007). *Smart choice* (2nd ed.). London: Oxford University Press.

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

อวยพร พาณิช, อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโมษิต และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2548). ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Crouhy, M., Galai, D., & Mark, R. (2006). *The essentials of risk management*. New York: McGrawHill.

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2546). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

การศึกษาแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2541). การปฏิรูปการเรียนรู้ตามแนวคิด 5 ทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสแควร์.

Education, Ministry of. (2002). *Chiangmai: NopBueri Si Nakon Ping*. Bangkok: Ministry of Education.

2. วิทยานิพนธ์

เชวงศักดิ์ เขียวเงิน. (2543). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

โอภามา จำเภา. (2550). การจัดการตลาดทางเลือกเกษตรอินทรีย์: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรยั่งยืน
แม่ทาจำกัด ตำบลแม่ทา กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Almeida, D.M. (1990). *Father's participation in family work: Consequences for fathers' stress and father child relation*. Master's thesis, University of Victoria.

3. รายงานการประชุม

นิทัศน์ ภักธโยธิน. (2540). ตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า ในการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ 15
วิทยาลัยนักบัญชีไทย. วันที่ 27-28 มิถุนายน พ.ศ. 2540 (หน้า 19-35). กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชี
และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.

Paitoon Sinlarat. (1995). Success and failure of facility in Thai university. In Somwang Pitiyanuwat, et al. (Eds), **Preparing teachers for All the World's Children: An Era of transformation Proceedings of International Conference, Bangkok 1992.** (pp. 217- 233). Bangkok: UNICEF.

4. วารสาร

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ, นิตย์ บุษงามงคล และวิลาวัลย์ จตุรจ่าง. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมทางจริยธรรมของเยาวชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารศึกษาศาสตร์**, 29(3-4), 83-92.

Bekerian, D.A. (1993, June). In search of the typical eyewitness. **American Psychologist**, 48, 574-576.

5. หนังสือพิมพ์

สมศรี หาญอนันตสุข. (2550, มิถุนายน 26). ภาครัฐธรรมนุญใหม่จะสร้างมิติใหม่ให้สังคมพุทธ. **มติชน**, หน้า 7.
Krishman, E. (2007, June 26). Rebuilding self-esteem **Bangkok post**, p.1, 12.

6. จุลสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2541). **ท่องเที่ยวสงขลา**. [แผ่นพับ]. สงขลา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
Research and Training Center on Independent Living. (1993) . **Guidelines for reporting and writing about people with disabilities**. [Brochure]. Lawrence: Research and Training Center on Independent Living.

7. โสตทัศนวัสดุ

ยุพดี พยัฆพันธ์ (ผู้บรรยาย). (2530). **ยาสมุนไพรร**. [แถบบันทึกเสียง] กรุงเทพฯ: องค์การวิทยาศาสตร์การแพทย์.

8. ซีดีรอม

อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร. (2543). [CD-ROM]. Available: ฐานข้อมูลไปดูให้เต็มตาถ้าค่าความเป็นไทย. [2544, มิถุนายน 23].

Social Science Index. (1999). [CD-ROM]. Available: UMI/Social Science Index. [2005, June 26].

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์. (2542). **ความอุดมสมบูรณ์ของดิน**. [Online]. Available: <http://158.108.200.11/soil009hom-1/009421/chap1.htm#era1> [2550, กุมภาพันธ์ 20].

Abell, S.K. (2002). **Science teacher education: An international perspective**. [Online]. Available: <http://ebook.Springerlink.com/Search/Search Results.aspx?> [2007, June 30].

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

Kenneth, I. (1998). A Buddhist response to the nature of human rights. **Journal of Buddhist Ethics**. [Online], 2 , (9) . Available: <http://www.cac.psu.edu/Jbe/twocont.html> [2006, August 12].

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

ชุม. (นามแฝง). (2542 , ตุลาคม 25) . บุญของคนไทย ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th> [2542, ตุลาคม 25].

ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2. (2550, มิถุนายน 23). ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th>[2550, มิถุนายน 30].

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ศูนย์. (ม.ป.ป.). **การจัดการศึกษาทางไกล**. [Online]. Available: <http://www.nectec.or.th/eourseware/cai/0015.htm> [2550, กรกฎาคม 1].

Education, Ministry of. (2005). **The Regional Seminar on Higher Education in Southeast Asian Countries**. [Online]. Available: <http://www.inter.mua.go.th/news/News%20January%202005.htm> [2006, January 5].

10. การสัมภาษณ์

ดิลก บุญเรืองรอด. (2543, กรกฎาคม 14). อธิการบดี, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. สัมภาษณ์.

Page, O. (1991, March 5). President, Austin Peay State University. Interview.

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว. (2557). การเปรียบเทียบวิธีที่ทำให้เซลล์เสียหายเพื่อสกัดแยกโปรตีนจากเซลล์จุลินทรีย์.

รายงานสืบเนื่องการประชุมทางวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์ศึกษาเพื่อสร้างแรงบันดาลใจสู่
นวัตกรรม (น.186-191). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

Armstrong, D. B., Fogarty, G. J., & Dingsdag, D. (2007). Scales measuring characteristics of small business information systems. **Proceedings of Research, Relevance and Rigour: Coming of age: 18th Australasian Conference on Information Systems** (pp. 163-171). Toowoomba, Australia: University of Southern Queensland.

12. รายงานผลการวิจัย

ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ. (2558). ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาใน
ทศวรรษที่สองในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร
และตาก

(รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณานำลงวารสาร
“การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....
3. สถานะภาพของผู้ส่งบทความ ☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป
4. ปีที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา (สำหรับนักศึกษา) วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

โทรศัพท์.....E-mail

6. ประเภทบทความ ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ

7. ชื่อบทความ

(ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงนิตยสารวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการนี้ข้าพเจ้านำมาดำเนินการจัดพิมพ์ตามรูปแบบการเขียนบทความที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดไว้ทุกประการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามรายการตรวจสอบบทความ และข้าพเจ้าได้ส่งบทความในระบบ Online ที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความคิดเห็นของประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

“พิจารณาบทความแล้วเห็นสมควรเผยแพร่ได้”

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ส่งบทความวิจัย/บทความวิชาการ

หมายเหตุ บทความที่ส่งมาโดยไม่มีใบรายการตรวจสอบบทความ หรือมีไม่ครบ หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ จะถูกส่งกลับก่อนการดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้เขียนบทความสามารถ download แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความได้จาก <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความเพื่อนำส่งตีพิมพ์ในวารสาร

คำชี้แจง : ผู้เขียนบทความโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้ารายการที่ท่านได้ตรวจสอบบทความของท่านในรายการที่พบว่ามีปรากฏในบทความของท่านอย่างครบถ้วนถูกต้องแล้วตามคำแนะนำสำหรับผู้ส่งบทความที่วารสารได้กำหนดไว้

1. ☐ ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ☐ ไฟล์ที่ส่งจะต้องทำตามรูปแบบที่ตามคำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับเท่านั้นอยู่ในรูปแบบของ Word
3. บทความวิจัย มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้
 - ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
 - ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem)
 - ☐ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)
 - ☐ แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concepts / Theory)
 - ☐ กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี)
 - ☐ สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis) (ถ้ามี)
 - ☐ วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)
 - ☐ สรุปผลการวิจัย (Conclusion)
 - ☐ อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)
 - ☐ ข้อเสนอแนะ (Suggestions)
 - ☐ เอกสารอ้างอิง (References)
4. บทความวิชาการ มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้
 - ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
 - ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ บทนำ (Introduction)
 - ☐ เนื้อหา (Content)
 - ☐ สรุป (Conclusions)
 - ☐ เอกสารอ้างอิง (References)



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000



055-706555-3640



055-706511



fms-info@kpru.ac.th