



ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2564

Vol.3 No. 1 January - March 2021

ISSN 2651-1142

วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา

Journal of Multidisciplinary Academic Research and Development



บทบรรณาธิการ

วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา โดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการมาเป็นที่ 3 ฉบับที่ 1 (2564) : มกราคม – มีนาคม 2564 สำหรับฉบับนี้ยังคงคุณภาพของบทความและเนื้อหาที่น่าสนใจ จำนวน 3 เรื่อง โดยเริ่มจาก

บทความวิชาการเรื่อง Designing tours of university libraries and other cultural institutions for international visitor เขียนโดยคุณ Benjamin Ivry และคุณ Phimpakwan Thananopparit ผู้เขียนได้นำเสนอแนวทางเฉพาะในการต้อนรับผู้มาเยือนในยุคของมาตรการป้องกันการระบาดทั่วโลก ซึ่งการค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าการวางแผนจัดทัวร์อย่างสร้างสรรค์อาจเป็นรูปแบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นการยกระดับชื่อเสียงในระดับสากลของสถาบันไทย

บทความวิชาการเรื่อง การตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย เขียนโดยคุณปราโมทย์ ยอดแก้ว เป็นบทความวิชาการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตลาดดิจิทัลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบูรณาการข้อมูลทางสื่อ และการติดตามความเป็นจริงทางสังคมที่เกิดการต้องยอมรับการก้าวไปกับยุควิถีชีวิตใหม่

บทความวิจัยเรื่อง ความพร้อมต่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของนักศึกษาภายใต้สถานการณ์การระบาดไวรัส COVID-19 : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต เขียนโดยคุณธรรมรัตน์ แซ่ตัน คุณโกโคย เข้าบุญ คุณโสภณ จันทรทิพย์ คุณธงชัย สุธีรศักดิ์ และคุณวัชรวิทย์ ลิ้มสกุล โดยศึกษาความพร้อมและความเข้าใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ที่มีต่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) โดยการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมต่อการเรียนการสอนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในวิทยาเขตภูเก็ตโดยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ ซึ่งนักศึกษาพร้อมที่จะปรับตัวเข้าสู่การเรียนรู้แบบออนไลน์ หากอยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ดังเช่นสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ที่พบอยู่ในปัจจุบัน

กองบรรณาธิการวารสารสังคมวิจัยและพัฒนา ขอขอบคุณทุกผลงานของคณาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการทุกท่านที่ให้ความสนใจเผยแพร่ในวารสารสังคมวิจัยและพัฒนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านทุกท่าน และเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการสายมนุษยศาสตร์อย่างมีคุณภาพต่อไป พบกันใหม่ฉบับหน้า



ศาสตราจารย์ ดร. สมคิด เลิศไพฑูรย์

บรรณาธิการ

Designing tours of university libraries and other cultural institutions for international visitors

Benjamin Ivry

Phimphakwan Thananopparit

Thammasat University Library

E-mail: ibenjamin@tu.ac.th

Date Received: 3 February 2021 Date Revised : 11 March 2021

Date Accepted: 11 March 2021 Date Accepted online : 29 March 2021

Abstract

Introducing international groups of visitors to Thai cultural institutions is a familiar challenge that may be made more effective by some degree of preparation. This article examines specific approaches to welcoming visitors in an era of global pandemic prevention measures.

In addition to methods involving tour groups, the possibility of virtual tours is considered, to be posted on the institution website. In this way, interesting and meaningful facts about the institution may be communicated to foreigners and other visitors even when visits are impossible for practical reasons.

Scheduling tours, individualized presentations, and concluding tours are considered as part of the presentation experience. These findings suggest that by creative planning, giving tours may be a more productive form of communication and publicity, raising the international profile and reputation of Thai institutions.

Keywords: Tours, Guides, Cultural institutions, Innovation.

Introduction

The Pridi Banomyong Library, Thammasat University (TU) was visited a number of times from 2018 until February 2020, when closure due to the worldwide Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic created a pause in such tours.

According to TU Library statistics, from January 2018 to February 2020, a total of 49 tours were conducted for visitors. These visitors comprised 655 Thai people and 713 foreigners, suggesting that under normal conditions, foreign visitors slightly outnumber Thai visitors seeking tours to the library. This means that foreign visitors enjoy a plurality among those receiving guided tours of the library.

The national origins of the visitors varied, with groups from these countries being represented, taking into account that some groups contained people from more than a single country:

Nation of origin	Number of groups	Visitors
Thailand	22	655
Several countries	5	157
Indonesia	4	104
Malaysia	4	91
China	4	216
Laos	3	70
India	2	22
Singapore	1	23
Japan	1	7
Pakistan	1	6
Myanmar	1	16
United States of America	1	1
Total	49	1,368

In the above list, where the visitors had several different national origins and were not identified as being from one or two individual nations, then they were classified as being

from “several countries.” The number of visitors per group ranged from one to 106, although most groups contained well over 20 persons. The average number of visitors per group, calculated by dividing the total number of visitors, 1368, by the number of groups, 49, equals 27.9 visitors per group.

Ideally, an in-person tour allows for gracious welcoming of visitors that in principle should create a more permanent connection with visitors.

Also, by physically walking through a library, a visitor may acquire strong memories that will endure, while seeing a video may not be as memorable.

Nevertheless, at a time of COVID-19 pandemic, virtual tours are useful supplements and better than nothing, in terms of visually introducing cultural institutions.

At best, they may act as advertisements to interest potential visitors in scheduling visits later, when COVID-19 restrictions are no longer in effect. Even when standard in-person visits are possible, short virtual tours may serve as cost saving measures, since they convey information without the need for visitors to spend money on travel, hotels, and other expenses associated with fact-finding missions.

In addition, the use of new technology may increase the interest of conventional presentations, when virtual tours are used to introduce current resources and plans for the future.

A wide variety of tour groups, from expert researchers and university administrators to first year students may benefit from such virtual information.

Drawing inferences: The importance of research

Often, when tours of cultural institutions in Thailand are announced to staff, they are told simply that “35 professors from Indonesia” are expected, or some similar summary. It is appropriate to know more about who the visitors will be, in order to prepare the tour and also write an account of it later to be posted online.

If the visitors are from an institution which has, or is planning to have, some formal association with the Thai institution, such as signing a memorandum of understanding (MOU), this would be advantageous to know before the visit begins, in order to mention it during the tour. If so, the tour may be part of a series of exchanges and visits between international entities.

Since tour groups are in essence transitory, posting information about each visit online can preserve the contact and show genuine interest in exchange of information about different international institutions. So, each tour of the Pridi Banomyong Library is described in a blog entry for the Thammasat University Library blog so that after the visit, the tour group may observe that their visit was noted and appreciated (Prifysgol Aberystwyth University, 2018).

In addition, the Thammasat University Library Facebook page typically posts photos taken during the visit of the participants. These images are accompanied by a brief text identifying the visitors. The purpose of the Thammasat University Library blog entry is to describe in supplementary depth some interesting features of the institutions represented by the visitors, and sometimes focus on the achievements of the visitors themselves.

This information may be obtained by Googling the names of the institutions and visitors. In many countries, university professors and others have professional homepages with lists of publications and other information. It is particularly interesting to note if a library being visited owns a copy of a book written by one of the visitors, or otherwise has some connection to the institution or the nation being visited.

If there was previous interaction at the institutional level, that might also be noted in any written record of the visit. These examples of ongoing interchange demonstrate one of the basic purposes of educational exchange.

To cite another example, on 17 January 2020, the Thammasat University Library was visited by a group of students and instructors from The University of Malaya.

In this case, when describing The University of Malaya (UM), it was possible to note that the Thammasat University Library owns a number of books published by the University of Malaya Press as well as publications produced by research based at The University of Malaya.

Other pertinent information was readily available about distinguished alumni of UM whose writings are also available at the Thammasat University Library, for example the author Edwin Thumboo.

These details show that cultural interaction endures beyond the day of a visit or tour, when collections of libraries, archives, or other cultural institutions permanently offer documentation for Thai researchers, students, and other interested readers.

Noting who the visitors will be and what institution they represent may also be helpful, if enough time is available, in courteously writing a brief email to a professor who might be leading the group to state that the host institution is looking forward to welcoming the visitors. While usually not necessary, this type of message shows a sense of polite hospitality and respect for the visitors.

Similarly, after the visit, it shows good form according to international standards of politeness to write a brief note expressing how pleased the host institution was to receive the visitors. This will typically result in a message of thanks for the tour in response, prolonging the positive international exchange after the visit itself by courteous gestures.

To cite another example, on July 5, 2019, the Thammasat University Library welcomed students, lecturers, and staff from Chengdu University of Traditional Chinese Medicine (CDUTCM) for a tour of the Pridi Banomyong Library. On the Thammasat University Library blog account of the visit, it was noted that The Thammasat Library owns a book with material drawn from CDUTCM expertise: *Standard of Chinese Materia Medica in Thailand. Volume 1*.

Future projects discussed included ongoing international cooperation on Chinese medicine and traditional Chinese medicine, as well as Thai medical research on traditional Chinese herbal medicine. This information allows us to place the library visit within a context of wider international cooperation and exchange of expertise.

By including this supplementary information in an account of the library tour, we demonstrate ongoing efforts for international academic and cultural exchange. This shows that we are aware of the context of the tour and its impact on future educational interaction on an international level.

Tour groups are not all alike: Scheduling tours

Another valuable aspect of researching institutions and individual visitors before they arrive is that all tour groups are not alike. If we know in advance that a group of structural engineers will be touring a building or cultural institution, clearly their professional interests will differ from a group of students in the humanities. A tour group of librarians will care about library science, while other groups may be less interested.

This does not mean redesigning an entire tour presentation, but adding some facts that may be of interest to particular groups is a form of courtesy. By acknowledging individual identities and interests, we demonstrate genuine interest in other people, rather than classifying them in anonymous groups to be given identical information whether it applies to them or not.

Because visitors are essentially tourists, they must be considered as travellers on a schedule. For this reason, it is best to find out exactly how much time is available before beginning any presentation of a cultural institution such as a university library. A one-hour tour may have been announced, but if the group arrives late, which often occurs, and must leave at a specific time, this will abridge the presentation, and it is practical to be aware of this beforehand, in order to finish on time and without inconveniencing the visitors.

That way, they will also hear the essential parts of the presentation, rather than a fraction of them, hastily ended whenever it is discovered that they must leave to do some other activity. The staff member leading the tour should be prepared for other changes in scheduling, for example if the group must leave abruptly to meet another appointment.

While planning for visits from international groups, local readers should also be kept in mind. So students at a university library should be prioritized in terms of maintaining a quiet atmosphere for study. In normal times when COVID-19 attendance limits are not an issue, this may mean trying to schedule tours for hours when fewer students visit the library, such as in the morning. In practice, traveling groups have limited flexibility in their own schedules, and usually prefer arriving either just before, or most likely after, lunchtime.

In giving tour presentations of cultural institutions in afternoons when they are crowded with researchers or other visitors, it is best to avoid using voice amplification or other mechanical amplification, trusting instead that the unamplified human voice can motivate a tour group to listen more closely than to a loudly magnified voice.

Microphones and earphones, while possibly giving a positive impression of technological advances, remove the tour group from the guide and make the presentation less natural and more distant. Also, they sometimes do not function adequately, causing potential interruptions and delays. If the presenter reminds the tour group to gather nearby, they will more likely to listen than if they wander away from an amplified voice.

Early preparations

In terms of preparing for forthcoming tours, it is always a good idea to briefly walk around the site to be toured before the visitors arrive, to make sure there are no issues such as electrical lights not functioning, broken light bulbs, minor flooding, or other problems, to present the best image of the place to be visited.

In terms of presentation content, depending on the identity of the international group, it is most effective to assume that they are not informed about Thai history. Asking them how long they have been in the Kingdom may reveal whether they have already seen anything of historical importance or if they have just been moved directly from the airport to their hotel to the site of the tour.

If so, it will be informative to give a brief idea of the geographical setting of the cultural institution, where it is located, and what other points of interest are nearby. Typically there may be no time on the visitors' schedule to see all points of cultural interest on this trip.

Yet it may be useful to inform them, in order to encourage a repeat visit in future. It is also essential to identify people who are honored by having rooms, libraries, and other institutions named after them, such as Professor Pridi Banomyong, Dr. Puey Ungphakorn, and Professor Adul Wichiencharoen, as often they may be unknown to international visitors, even if they are household names in Thailand.

If a cultural institution is named after a less renowned historical personality, it is still possible to describe what contribution the person made and why it is noteworthy. This personalizes the visit, and indicates respect for intellectuals of the past and their achievement.

When presenting a cultural institution, it can interest visitors to have a means of comparison with other international institutions. So, for example, to describe the collection of the Thammasat University Library as containing 1.2 million items is informative, but it is even more pertinent to know that it is comparable in size to the collections of such university libraries as the Singapore National University Library; the National Cheng Kung University, Tainan, Taiwan; and the University of the Philippines Diliman Library.

The Thammasat University Library collection is also commensurate to the Banaras Hindu University Library and the University of Calcutta (Kolkatta) Library, both in India, and the Tamkang University Library, Taipei (Oswald, 2009).

This type of contextual comparison reminds visitors that a Thai cultural institution recognizes its respective place in the world of research.

Individualized presentations

If possible, added interest may be gained during any tour if the group is permitted to visit areas which the public might not always see. For example, the Thammasat University Rare Book Collection, where illustrated printed volumes may be shown to the tour group, is usually memorable for visitors, who enjoy taking photographs of them.

Places of societal impact might also be included in the tour, in addition to biographical and historical data. For example, a non-denominational prayer room in the Pridi Banomyong Library shows that although it is a Buddhist country, Thailand is officially tolerant of all faiths.

Visitors from different nations are usually intrigued by this fact, since at home they may not have prayer rooms in university libraries (for example, Indonesian university libraries do not have prayer rooms, whereas they are typically present in Malaysian university libraries). This evidence that our libraries welcome readers of all religious backgrounds appeals to visitors, especially those from Muslim majority countries.

While presenting a positive and encouraging view of the cultural institution, it shows the most respect for visitors if the tour guide treats visitors, including students, as educated, intelligent people. If the tour is for international researchers who will be using the facilities for their own work, they will naturally be primarily concerned with how to access materials to advance their own work. International students will typically be concerned about fulfilling their academic assignments, and how to get extra assistance from English-speaking staff if necessary.

For these practical-minded visitors, the historical or biographical data will be less urgent than information about how to obtain data in the most efficient way.

The flexibility of content depending on the interests of visitors, which may be learned while the tour is in progress, is one reason that virtual tours are necessarily less effective than in-person visits, as discussed above.

Finishing the tour

If the presenter of the tour has not already obtained contact information about the tour group leader before the visit begins, it may be convenient to ask for a business card either before or at the end of the visit. That should facilitate writing a follow-up message to thank the visitors for taking the time to see the cultural institution.

The institution which receives visitors may also take the initiative to pursue future contact, so that the friendly encounter has more prolonged impact than just the visit. In reality, as soon as most travelers have returned to their home institution, they quickly change focus to more immediate local concerns. So both parties, the visited and visitors, must show determination to produce creative new results from the visit, for there to be a useful posterity to the initial encounter. This can in the form of information exchange, which is surprisingly rare, even when specified in memorandums of understanding (MoUs) or staff exchange, which can be informative and instructional for work teams.

Conclusions and summary

While during the current COVID-19 pandemic, visits by international groups to cultural institutions are temporarily suspended, this is an occasion for further considering and organizing techniques for the most effective presentation of cultural assets. Posting virtual tours online is one way to communicate cultural information, even when visits are possible. They become even more essential during times of lockdown.

Spending some time to research groups that are planning to visit can be highly effective in adapting presentations to interest specific groups but also to acknowledge their individuality and human identity, rather than treat them as an undifferentiated mass of people.

By writing to leaders of tour groups before and after presentations, when this is appropriate, we reinforce ties of communication and extend the visiting experience as well as exchanging mutual reminders of contact information, if any ongoing collaboration occurs.

Designing tours to offer information of specific interest for certain groups also raises the likelihood that the visitors will find the presentation immediately serviceable. Acknowledging that the visitors, as tourists, will often be delayed in arrival and otherwise need to change aspects of the timing of tours unexpectedly, shows acceptance and understanding on the part of the hosts. A flexible attitude is essential.

Ideally, after an international tour, the presentation as well as blog entry or other written record of the visit, gives the impression of concrete cultural interchange, and not merely a touristic visit. This in turn will, it is hoped, lead to further international cooperation, understanding, and interaction in future.

References

- Ivry, B. (2019, July 6). Library visit by delegates of The Chengdu University of Traditional Chinese Medicine [Web blog message]. Retrieved from <http://203.131.219.167/km2559/2019/07/06/library-visit-by-delegates-of-the-chengdu-university-of-traditional-chinese-medicine>.
- Ivry, B. (2020, February 28). 26 February library visit by ajarns from universities in Indonesia and Malaysia [Web blog message]. Retrieved from <http://203.131.219.167/km2559/2020/02/28/26-february-library-visit-by-ajarns-from-universities-in-indonesia-and-malaysia>.
- Ivry, B. (2020, January 18). Visit to The Thammasat University Library by students from Tsinghua University [Web blog message]. Retrieved from <http://203.131.219.167/km2559/2020/01/18/visit-to-the-thammasat-university-library-by-students-from-tsinghua-university>.
- Oswald, G. (2009). Library world records (2 nd. ed.). Jefferson, North Carolina: McFarland & Company, Inc., Publishers.
- Prifysgol Aberystwyth University. (2018, September. 26). The Hugh Owen Library Tour [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=klcYCMbxiNg>.

การตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย Digital Marketing and Lifestyle Changes in Thai Society

ปราโมทย์ ยอดแก้ว

Pramote Yotkaew

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Faculty of Management Science Suan Dusit University, Thailand

E-mail : pramote_yotkaew@yahoo.com

Date Received : 26 March 2021 Date Revised : 29 March 2021

Date Accepted : 29 March 2021 Date Accepted online : 29 March 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตลาดดิจิทัลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎีทางการตลาด เทคโนโลยี โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบูรณาการข้อมูลทางสื่อ และการติดตามความเป็นจริงทางสังคมที่เกิดการต้องยอมรับการก้าวไปกับยุควิถีชีวิตใหม่

วิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทยเมื่อมีวิกฤตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตใหม่ เป็นพฤติกรรมไม่เหมือนเดิมที่เรียกกันว่า นิว نرمอล (New Normal) “ความปกติใหม่” ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม การใส่ใจสุขภาพ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กับการลงทุน และการใช้อินเทอร์เน็ตตามโลกที่เข้าสู่ยุคการตลาดดิจิทัล ทางเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน ไปจนถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งการตลาดต้องเปลี่ยนแปลงตามวิถีชีวิตใหม่จากส่วนประสมทางการตลาดหรือ 4P’s มาสู่การตลาดดิจิทัลที่ให้ความสำคัญกับแนวคิด 4Es ในการตอบสนองความต้องการรูปแบบความสะดวกสบาย ความประทับใจ และการมีส่วนร่วมในองค์กรที่ดี เพื่อให้องค์กรนั้นอยู่รอดได้ในยุคการเปลี่ยนแปลงตามวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา การปรับตัวต้องมีสติรู้ รู้ความบกพร่องของตัวเองและแก้ไข พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนจนเกิดเป็นความเคยชินในสิ่งที่ดีงาม ด้วยหลักธรรม ปธาน 4 โดยรู้จักพึ่งตนเอง เพียรละเลิกสิ่งที่ไม่ดี ทำให้เป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ สิ่งที่ไม่เคยทำก็ต้องทำ และการเพียรรักษาทำในสิ่งที่ดี ใช้การดำเนินชีวิตใหม่อย่างมีความสุข

คำสำคัญ : การตลาดดิจิทัล การเปลี่ยนแปลง วิถีชีวิตใหม่

Abstract

This paper aims to explain how digital marketing transformations affect new lifestyles in Thai society. Based on marketing and technological theory, the problem of media data integration was analyzed. In addition, the adoption of new era lifestyle advancements were interpreted, based on social reality,

Due to the Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic, new life customs have emerged in Thai society, with social distancing maintained and greater health awareness. Consumer behavior and investment have also changed, as online activity increases through social media platforms. In this way, marketing must change to respond to new lifestyles. Instead of the traditional 4Ps marketing mix of price, product, promotion, and place, the 4Es of digital marketing have been proposed: experience, everyplace, exchange, and evangelism. The new marketing meets purchaser needs for comfort, impressions, and positive organizational participation, enabling companies to survive transitional phases to new lifestyles. Buddhist principles tell us that adaptation requires consciousness, and shortcomings must be perceived before being repaired. In addition, continual self-improvement and self-transformation lead to cognizance of positive elements. The Four Right Exertions, an integral part of the Buddhist path to Enlightenment, are built on the insightful recognition of the arising and non-arising of different mental qualities over time and of our ability to mindfully intervene in these ephemeral qualities, with self-reliance, relinquishing harmful mental qualities, accept new experiences, and nurture beneficial mental qualities to gladly embrace innovative lifestyles.

Keywords : Digital marketing, Changes, COVID-19

บทนำ

สังคมมนุษย์มีการพัฒนาการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแนวโน้มของสังคมจึงอยู่ในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แต่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว “แบบที่เรียกว่าเปลี่ยนแปลงอย่างหน้ามือเป็นหลังมือ” ในสถานการณ์ปกติจะมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการผสมผสานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประดิษฐ์คิดค้นทางวัตถุ (Technological invention) อันได้แก่ รถยนต์ โทรศัพท์ เครื่องบิน หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน และการประดิษฐ์คิดค้นทางสังคม (Social invention) ได้แก่ การคิดสร้างกฎหมายใหม่ ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณีใหม่ ๆ

ลัทธิศาสนาใหม่ ๆ ฯลฯ ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินชีวิตในสังคมนั้นเปลี่ยนแปลงไป แต่ถ้ามีเหตุผิดปกติการเปลี่ยนแปลงก็อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วเพื่อความอยู่รอด อย่างช่วงเวลาเรื่องการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส Covid-19 ทั่วโลกยอดผู้ติดเชื้อ ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ยอดรวมทั่วโลก จำนวนผู้ติดเชื้อไวรัส 50,255,095 คน ผู้เสียชีวิต 1,256,123 คน (worldometer, 2563) ส่งผลทำให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจมหาสห และ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองโลกอย่างการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐฯ ซึ่งใครจะมาเป็นผู้นำก็มีผลต่อพลเมืองในประเทศจากนโยบายที่ใช้ในการหาเสียง อย่างนายโจ ไบเดน เน้นว่าจะเปลี่ยนแปลงการใช้พลังงานที่มาจากน้ำมัน ให้ความสำคัญในเรื่องโลกร้อน แต่นายโดนัลด์ ทรัมป์ ไม่ให้ความสำคัญเรื่องโลกร้อนแต่ มีปัญหากับประเทศจีนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมโลกทำให้เกิดปัญหาสงครามการค้าสหรัฐฯ-จีน และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีก็เป็นรากฐานของวิวัฒนาการทางสังคม ซึ่งเทคโนโลยีทำให้มนุษย์เกิดการพัฒนาการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเช่น ด้านอุปกรณ์ไมโครเวฟช่วยในการอุ่นอาหารเพื่อการบริโภคที่รวดเร็ว การพัฒนารถยนต์ เรือ เครื่องบิน ทำให้มนุษย์สามารถสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และขนส่งสินค้าได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ทางด้านจิตใจ โทรทัศน์ ทำให้ผู้ชมได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิงและสอดแทรกธรรมะในการพัฒนาจิตใจ รวมถึงโทรศัพท์สมัยใหม่ที่ให้มากกว่าหน้าที่หลักคือ การสื่อสารแต่โทรศัพท์สมัยใหม่ยังให้ถึงความบันเทิง การค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ได้ทั้งภาพและเสียง ด้วยระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่กว้างไกลทั่วทุกมุมโลก ทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงทางความคิดที่มีการต่อสู้และต่อต้านระบบการปกครองที่เห็นถึงรูปแบบและความรุนแรงที่นำมาใช้เป็นแนวคิดหรือรูปแบบการใช้กำลังเพื่อการเรียกร้องทางความคิดที่เป็นช่องว่างระหว่างวัยได้นำไปสู่ความขัดแย้งทางความคิดระหว่างคนรุ่นเก่ากับคนรุ่นใหม่ในสังคมไทย ขณะที่คนรุ่นเก่าพอใจกับระบอบประชาธิปไตยไม่เต็มใบ คนรุ่นใหม่อยากเห็นประเทศเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ทำให้การตื่นตัวชุมนุมในที่สาธารณะ (วงศ์พันธ์ อมรินทร์เทวา, 2563) แต่ในฮ่องกงมีการชุมนุมด้านนอกสภาของเยาวชนชุดดำก่อให้เกิดสมรภูมิมะหว่างก๊วนอิฐปะทะกับกระสุนยางและแก๊สน้ำตา (เกรซ ฉ่อย, 2563) จากการเรียกร้องตามแนวคิดเสรีประชาธิปไตยในหลาย ๆ ประเทศที่รวมถึงประเทศไทย จากที่กล่าวมาย่อมส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม เรื่องการกิน การอยู่ การทำงาน การเรียนรู้ การพักผ่อน การท่องเที่ยว และการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ เรื่องในปัจจุบันมีความจำเป็นหรือไม่จำเป็นแต่เป็นการทำตามสมัยนิยม จึงมีผลเป็นสิ่งที่ดีหรือเป็นข้อเสียที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความสุขของสังคม ในบทความนี้ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตลาดดิจิทัลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย โดยผู้เขียนทำการรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎีทางการตลาด เทคโนโลยี และความเป็นจริงทางสังคมมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่คนในสังคมไทยต้องยอมรับในการก้าวไปกับยุควิถีชีวิตใหม่

วิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย

สังคมไทยในอดีตเป็นสังคมเกษตรกรรมประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ แนวคิดที่เป็นภูมิปัญญาพื้นบ้าน ซึ่งไม่ค่อยจะได้เกิดการพัฒนาต่อยอดให้มีความทันสมัยทางแนวคิดวิชาการสมัยใหม่และก้าวตามการพัฒนา

ทางเทคโนโลยี สังคมไทยในปัจจุบันจึงเป็นสังคมที่เกิดการพัฒนาตามความเชื่อ แนวคิดของคนในอดีตที่ให้ความสำคัญทางวัฒนธรรมตามเจ้าขุนมูลนาย จึงถูกครอบงำความคิดในการเรียน ถูกสอนให้อยู่ในกรอบตามคำที่ว่า “เดินตามผู้ใหญ่หมาไม่กัด” เด็กก็ว่านอนสอนง่ายแล้วเชื่อว่าผู้ใหญ่สำคัญมาก ๆ เพราะเป็นไม้กั้นหมา การทำอะไรจึงนิยมอ้างผู้ใหญ่ เช่น การกล่าวว่า “ผมเด็กท่าน...” รูปแบบวิถีชีวิตแบบนี้ส่งต่อกันมาอย่างยาวนานเพราะสมประโยชน์ “ทั้งท่านและผม” ทำให้แนวความคิดการพัฒนาคนของสังคมถูกสอดแทรกด้วยกลุ่มผู้มีอิทธิพลที่เข้าไปเป็นเด็กเส้นในการเรียนหรือการทำงานทำให้เด็กธรรมดาอ่อนแอตลอดมา

อดีตพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลที่ 9 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาประเทศว่าต้องพัฒนาคน พระองค์จึงเร่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ แต่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงตามการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐบาล ที่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมาและมีแนวคิดเดิม ๆ ซึ่งไม่ได้ให้ความสำคัญน้อมนำเรื่องการพัฒนาคนเพื่อไปสู่เป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง ยังดีที่สังคมไทยมีพฤติกรรมที่เชื่อมโยงด้วยเรื่องภาษาที่สื่อสารกัน ทำให้เกิดความคิดร่วมกัน มีความรักในศาสนาที่มีศรัทธาร่วมกัน และแบ่งงานกันทำโดยมีการจัดระเบียบสังคม ทำให้คนสามารถทำในสิ่งที่ตนถนัดและพึงพากันได้ (สุรางค์ จันทวานิช, 2554) เมื่อวันเวลาผ่านไปเป็นอดีต ตามธรรมชาติตลอดเวลา อันไม่สามารถเรียกกลับมาได้อีก เมื่อบางคนหววนคิดถึงช่วงกิจกรรมในอดีตที่ผ่านมา ด้วยความรู้สึกว่าเป็นช่วงเวลาที่มีความสุข มีความทุกข์แล้วก็สามารถผ่านช่วงเวลาเหล่านั้นมาได้ และในขณะที่มีความรู้สึกอยู่กับตัวตอนนี้จะเรียกว่าความเป็นปัจจุบันแม้ขณะทำกิจกรรมใด ๆ โดยไม่รู้สึกตัวเป็นการกระทำในขณะที่ปัจจุบันแต่ก็ผ่านไปเป็นเพียงอดีต

ในการศึกษาส่วนใหญ่จะใช้อดีตและปัจจุบันมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพยากรณ์อนาคต โดยธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงจะมีลักษณะ “ค่อยเป็นค่อยไป” แต่ก็มีวิกฤตในบางเรื่องที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตที่เกิดขึ้นใหม่ เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมือนเดิมหรือที่เรียกกันว่า นิว นอร์มอล (New Normal) หมายถึง “ความปกติใหม่” นักเศรษฐศาสตร์ชาวอเมริกัน บิลล์ กรอส (Bill Gross) ได้ใช้คำนี้เป็นคนแรกในช่วงปี 2008 สาเหตุที่ต้องใช้คำว่า “นิว นอร์มอล” (New Normal) เพราะเดิมวิกฤตเศรษฐกิจจะมีรูปแบบค่อนข้างตายตัวและเป็นวงจรเดิม คือเมื่อเศรษฐกิจเติบโตไปได้ช่วงระยะหนึ่ง จะมีปัจจัยที่ทำให้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ และหลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจไม่นานเศรษฐกิจก็จะเริ่มฟื้นตัว แล้วก็กลับมาเติบโตได้อีกครั้ง สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปกติ จนเรียกได้ว่าเป็น “เรื่องปกติ” (Normal) แต่ปัจจุบันนี้มีการนำมาใช้ในหลายมิติมากขึ้น โดยเฉพาะด้านวิถีชีวิตใหม่ หลังโควิด-19 ที่ต้องปรับตัวกันทั้งโลก (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) สิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในการใช้ชีวิตเมื่อออกจากบ้านเข้าสู่สังคมที่ต้องปฏิบัติเป็นวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย ประกอบด้วย

1. การรู้สึกตัวสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย การดำเนินชีวิตก่อนออกจากบ้าน ที่มีการอธิบายของผู้นำสังคมว่า เป็นการป้องกันตนเองและห่วงใยผู้อื่น ซึ่งในบางประเทศในช่วงแรก ๆ ก็ไม่กระทำ อาจเป็นมุมมองเรื่องของเสรีภาพในการใช้ชีวิต แต่ในสังคมไทยเป็นสังคมที่ “ว่านอนสอนง่ายบางคนอาจมองว่าคนไทยกลัวตายแต่จริง ๆ คงไม่ใช่กลัวตายแต่ไม่อยากตายมากกว่า” ท้ายสุดภาครัฐมีมาตรการขอความร่วมมือ

ร้านค้าขอให้ทุกคนสวมหน้ากากก่อนเข้าใช้บริการรวมถึงการใช้บริการต่าง ๆ ตอนนี้โดยปกติแม้ประเทศไทยไม่มีโควิด แต่การสวมหน้ากากกันทุกวันก็เป็นเรื่องปกติกันไปแล้ว ทำให้เห็นคนในสังคมสวมหน้ากากผ้าเป็นแฟชั่นสีสวยงามตามสะดวกมากขึ้น

2. การตั้งจุดคัดกรองบุคคลในการเข้าหน่วยงานเบื้องต้น เป็นแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเริ่มด้วยการวัดไข้หรือวัดอุณหภูมิ ผู้ติดต่อราชการ ห้าง ร้านค้า ก่อนเข้าอาคาร ซึ่งผู้ผ่านการคัดกรองจะได้รับเครื่องหมายติดที่เสื้อหรือในร้านค้าหรือร้านสะดวกซื้อ สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้อยู่ภายในจะไม่ได้แจกเครื่องหมายติดเสื้อ ซึ่งเรื่องนี้ดีเป็นการคัดกรองปัญหา แต่โดยธรรมชาติคนไม่สบายก็คงไม่อยากออกจากบ้านไป เพียงแค่หน่วยงานต่าง ๆ ห้ามคนไข้เข้าหน่วยงานยกเว้นไปหาหมอ ประชาชนน่าจะเข้าใจ ซึ่งในเรื่องนี้บางหน่วยงานมีการพัฒนาโดยเลิกใช้คนมาวัดอุณหภูมิ แต่ใช้ระบบให้ผู้ใช้บริการวัดอุณหภูมิด้วยตนเองก่อนเข้าใช้บริการคงเป็นสิ่งที่ดี แม้ไม่จำเป็นอย่างที่ว่าถ้าคนไม่สบาย เป็นไข้เขาก็ไม่ควรมาร่วมกิจกรรม แต่ต้องปฏิบัติตาม ๆ เพราะเราอยู่ในสังคมเดียวกัน

3. การให้บริการเจลแอลกอฮอล์ เพื่อทำความสะอาดมือก่อนเข้าหน่วยงานหรือร้านค้า โดยเฉพาะร้านค้าต่าง ๆ มีการจัดวางสินค้าให้ลูกค้าเลือกซื้อ หยิบลอง เพื่อเป็นการลดโอกาสการติดเชื้อจากการสัมผัสร่วมกัน จึงมีการตั้งจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ไว้ก่อนทางเข้าหน้าร้าน และจุดแคชเชียร์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นกระแสให้คนล้างมือบ่อย ๆ บางคนต้องมีเจลล้างมือติดตัว

4. การเว้นระยะห่างในการทำกิจกรรมและการเดินทางสาธารณะ โดยภาครัฐมีมาตรการในการทำกิจกรรมให้มีระยะห่าง เช่น การเรียนต้องจัดห้องเรียนให้มีที่นั่งที่ห่างกันไม่ให้นั่งติดกัน มาตรการนี้ขัดใจพฤติกรรมเด็ก เป็นมาตรการที่ดีให้นั่งเรียนห่างกัน นั่งกินห่างกัน ซึ่งไม่เกิดประโยชน์ เนื่องจากธรรมชาติของเด็กเวลาเล่นหยอกล้อกันเกิดการสัมผัสกันซึ่งไม่ได้มีความกลัวเพราะเป็นเพื่อนกัน ส่วนมาตรการระยะห่างในการเดินทางสาธารณะที่ต้องร่วมเดินทางกันเป็นเวลานาน ทั้งรถไฟฟ้าและรถโดยสารประจำทาง หน่วยงานมีการทำป้ายเพื่อให้ผู้โดยสารนั่งเว้นระยะ เพื่อป้องกันโรคติดต่อทางเดินหายใจ ป้องกันการสัมผัสส่วนบุคคลออกจากกันหายใจ ไอ จาม เบื้องต้น การติดป้ายกำกับระยะห่างมองดูเป็นมาตรการทางภาครัฐที่ขัดไม่ได้ซึ่งมุมมองทางสังคมบางคนก็อาจคิดว่าไม่เกิดประโยชน์ในลักษณะเด็กหรือผู้ใหญ่ที่อยู่บ้านเดียวกันต้องมาเว้นระยะห่างทางสังคมเมื่อออกนอกบ้านเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น แต่ในอีกมุมมองของภาพรวมที่ไม่สามารถรู้ได้ว่าพวกคุณคือครอบครัวเดียวกัน ดังนั้นเพื่อความสบายใจของคนในสังคมจึงควรปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เดียวกัน เช่น การกินอาหารในร้านอาหารที่นั่งแยกโต๊ะ

5. การซื้ออาหารมารับประทานที่บ้านมากขึ้น ในยุคนี้จะได้เห็นได้ชัดว่ายอดสั่งอาหารแบบนั่งรับประทานที่ร้านและการซื้อกลับบ้านหรือสั่งซื้อให้ส่งที่บ้านแทบจะเท่า ๆ กันแล้ว จนร้านค้าต่าง ๆ ต้องจัดที่นั่งให้บริการพนักงาน Food Delivery และลูกค้าที่ยินยอมอาหารแบบส่งกลับบ้านกันมากขึ้น เพราะลูกค้าส่วนหนึ่งคำนึงถึงสุขอนามัยกันมากขึ้น และการจัดโต๊ะที่นั่งในร้านให้รับประทานได้โต๊ะละ 1 - 2 คน มีฉาก

พลาสติกใสกันวางโต๊ะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร เพราะเว้นระยะห่าง หรือมีบริการ Drive Thru ให้ลูกค้าวางรถสั่งได้โดยลูกค้าไม่ต้องลงจากรถ

6. ทำงานออนไลน์ Work from Home เริ่มมีนโยบายให้พนักงาน Work from Home ในช่วงที่โควิด-19 ระบาดรุนแรง และเมื่อจำนวนยอดผู้ติดเชื้อน้อยลงจะทยอยให้พนักงานกลับมาทำงานที่ออฟฟิศได้บางส่วน รวมถึงการจัดวางพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม ลดความแออัด เรื่องการทำงานออนไลน์มีความสำคัญกับหน่วยงานแม้จะมีการกลับมาทำงานตามปกติแต่ยังใช้นโยบายการประชุมออนไลน์ถือเป็นการส่งเสริมการทำงานได้ในช่วงเวลาสำคัญ

7. การเรียน การอบรมสัมมนาออนไลน์ การเรียนออนไลน์ของนักเรียน นักศึกษา บางโรงเรียน มหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนออนไลน์ ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น Google Meet, Zoom, Microsoft Team เป็นการใช้นวัตกรรม ช่วยผู้สอนและผู้เรียน แต่ทำให้เกิดระยะห่างทางความสัมพันธ์ และอาจรวมถึงการเรียนรู้ถ้าขาดความใส่ใจก็จะได้อะไรนอกจากเปิดให้กิจกรรมนั้นผ่านไป จากการเรียนยังมีการสัมมนาออนไลน์ที่มีผู้จัดกันมากและไม่รู้ว่ามีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน อาจจะมองว่าใช้ต้นทุนต่ำ แต่จริง ๆ แล้วถ้าไม่เกิดประโยชน์ก็จะเป็นต้นทุนที่สูงได้

8. การใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มากขึ้น โอนเงิน จ่ายเงิน ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันเพื่อจ่ายค่าสินค้าและใช้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางที่นิยมกันมากขึ้น เนื่องจากประชาชนต้องการเช็กระยะเงินที่ได้รับจากมาตรการช่วยเหลือ จึงต้องเปิดบัญชีเพื่อใช้งาน Mobile Application เพื่อการชำระค่าสินค้าบริการ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาเดินทางไปใช้บริการกับธนาคาร

9. การใช้บริการส่งสินค้าถึงบ้าน (Delivery) จากการสั่งซื้อออนไลน์ ทั้งของใช้ อาหาร และยารักษาโรคประจำตัว เพื่อลดการเดินทางไปยังสถานที่แออัดอย่างซูเปอร์มาร์เก็ต โรงพยาบาล ซึ่งเรื่องนี้ผู้ประกอบการใช้ความพยายามทางเทคโนโลยีกับการตลาดและได้รับโอกาส จากมาตรการป้องกันโควิดที่ทำให้ผู้บริโภคคำนึงถึงเรื่องสุขภาพตนเองในการเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้นการที่นักการตลาดใช้การตลาดดิจิทัลกระตุ้นความต้องการในช่วงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย จึงเป็นโอกาสที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไทยซึ่งไม่รู้ได้ว่าจะดีหรือร้าย

จากข้อมูลดังกล่าวมานี้วิเคราะห์ประเมินว่า โควิด-19 เป็นตัวกระตุ้นเทรนด์ในอนาคตอีกหลายปีข้างหน้าให้เกิดเร็วขึ้น จนกลายเป็น“นิว นอร์มอล”หลังโควิด-19 สรุปได้ในเรื่องดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตของประชาชน ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในชีวิตประจำวัน
2. การใช้ชีวิตที่เว้นระยะห่างทางสังคม จะกลายเป็นความปกติใหม่ของคนที่ลดการมีปฏิสัมพันธ์ลดการไปการท่องเที่ยวตามสถานที่สาธารณะ แต่เน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น
3. เทรนด์เรื่องการใส่ใจสุขภาพ จะมีความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เช่น เรื่องการใส่หน้ากากอนามัย การใช้เจลล้างมือ และสังเกตตัวเองเมื่อไม่สบาย

4. การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ กับการลงทุน จะมีความระมัดระวังมากขึ้น เพราะไม่แน่ใจภาวะเศรษฐกิจที่จะต้องเผชิญต่อไป ลดการใช้จ่ายสินค้าฟุ่มเฟือย และให้ความสำคัญกับการประกันสุขภาพ (Workpointtoday, 2563) เทรนด์ในอนาคตที่ต้องให้ความสำคัญในภาพรวมคงเป็นเรื่องการตลาดดิจิทัลที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญ

การตลาดดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมโลกและสังคมไทย ให้มีความสุขจำเป็นต้องรู้จักการเอาตัวรอดจากการพึ่งเทคโนโลยี โดยเฉพาะเรื่องการตลาดออนไลน์ที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ที่มีความต้องการสินค้าและบริการ สร้างสรรค์ให้ตอบโจทย์ด้านสุขภาพ และความปลอดภัย จากคำว่าตลาด เป็นคำที่นิยามถึงกิจกรรมที่ทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยน ทั้งที่ไม่ใช่ธุรกิจเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมและการทำให้ธุรกิจไปสู่การสร้างผลกำไรหรือผลตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งการตลาดในยุคปัจจุบันไม่ได้หมายถึงเพียงแค่สินค้าและบริการที่ถูกค้าต้องการจากแบรนด์นั้นและพร้อมที่จะจ่ายเงินเพื่อให้ได้เป็นเจ้าของแม้ต้องเดินทางไปเลือกซื้อจากการโปรโมทที่มีคุณภาพ อดีตนักวิชาการจะอธิบายคำว่าตลาด เป็นกระบวนการที่ผู้ประกอบการดำเนินกิจกรรมส่วนประสมทางการตลาดหรือ 4 P's ประกอบด้วย

1. Product สินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
2. Price ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า
3. Place ช่องทางการจัดจำหน่าย หรือร้านค้าที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ และ
4. Promotion การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการ ไม่ได้เจาะจงเฉพาะกิจกรรมส่งเสริมการขายให้เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การตลาดจึงถือเป็นโครงสร้างสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ (ปราโมทย์ ยอดแก้ว, 2550)

เมื่อการตลาดก้าวตามการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การตลาดบนระบบดิจิทัล ซึ่งทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถรับรู้ได้ผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือทีวีที่ชมผ่านอินเทอร์เน็ต ตามโลกที่เข้าสู่ยุคของดิจิทัล ทางเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน Streaming ไปจนถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ อย่างเครื่องมือการตลาด Google, SEO, SEM, YouTube หรือ Facebook ที่ถือเป็นแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่ได้รับการยอมรับว่ามีการกำหนดเป้าหมายได้อย่างโดดเด่นตามวัตถุประสงค์ของการตลาดดิจิทัล ที่ต้องการความสำเร็จในการทำธุรกิจโดยมีผลกำไรเป็นตัวชี้วัดหรืออาจใช้ตัวอื่น เช่น ปริมาณผู้ใช้ หรือผู้เข้าชมสื่อ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการตลาดดิจิทัลจะเปลี่ยนแปลงและผันแปรไปตามความต้องการของผู้ที่นำไปใช้ ทั้งผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และคนในสังคม การทำธุรกิจมีความต้องการผลกำไรจากการทำธุรกิจ แต่ถ้าต้องการทำการตลาดดิจิทัลเพื่องานการกุศลวัตถุประสงค์ คือการทำ

การประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรืองานที่กำลังดำเนินการโดยไม่มีกฎหมายตัวว่าจะนำการตลาดดิจิทัลไปทำกิจกรรมเพื่ออะไรก็แล้วแต่องค์การ

การตลาดดิจิทัลมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภค จะขึ้นอยู่กับมุมมองขององค์การที่จะต้องพิจารณาว่าจะนำไปใช้ในทางไหน จะเป็นกิจกรรมทางธุรกิจหรือเป็นทางการกุศล เพราะองค์การหน่วยงานหรือบริษัทที่ทำการตลาดดิจิทัลคงต้องมีความชัดเจนว่าเป้าหมายทำเพื่ออะไร “คงไม่ทำไปงั้น ๆ” โดยไม่หวังถึงผลตอบแทนและประโยชน์ที่จะได้รับแก่ตนเองหรือสังคม เพราะท้ายที่สุดแล้วการทำการตลาดขององค์การไม่ว่าจะเป็นการตลาดดิจิทัลหรือการตลาดแบบดั้งเดิมก็ล้วนแล้วแต่ต้องมีงบประมาณในการลงทุนทั้งนั้น ซึ่งโลกแห่งการตลาดดิจิทัลในบางเรื่องอาจจะไม่สามารถเข้าถึงหรือสัมผัสได้อย่างรวดเร็วทำให้ต้องใช้เวลาในการในการวัดผล ดังนั้นการลงทุนในการทำการตลาดดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างจริงจังก็ต้องใช้เงินในการทำแพลตฟอร์ม และทำโฆษณาหรือโปรโมทให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ถ้าใช้แพลตฟอร์มฟรีอย่าง Google, Facebook เวลาที่เราต้องการจะทำโฆษณาโปรโมทต่าง ๆ ต้องใช้เงินซื้อระยะเวลาและพื้นที่โฆษณาและปัจจุบันเรื่องที่ทำเป็นธุรกิจส่วนมากต้องมีงบประมาณในการกระตุ้นตลาด ดังนั้นในส่วนของผู้ประกอบการจึงต้องทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพแวดล้อมกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อการวางแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนในสถานการณ์ปัจจุบันทั้งการตลาดแบบดั้งเดิมและการตลาดดิจิทัลคงยังต้องมีการดำเนินไปคู่กัน แต่อนาคตเมื่อเข้าสู่ยุคผู้สูงวัยคนรุ่นใหม่มีการใช้ชีวิตในการเว้นระยะห่างทางสังคมมากขึ้น การตลาดดิจิทัลอาจเป็นคำตอบเดียวของความสำเร็จบนโลกธุรกิจก็ได้

การตลาดเปลี่ยนแปลงตามวิถีชีวิตใหม่

จากที่กล่าวในบทนำที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการเปลี่ยนแปลงจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างมากเพราะภาคธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการต้องหยุดตัวลง ทำให้การดำเนินชีวิตในการจับจ่ายใช้สอยและกำลังซื้อของผู้บริโภคลดลงตามสถานการณ์และพฤติกรรมของผู้บริโภคในวิถีชีวิตใหม่ ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับแนวคิดทางการตลาดใหม่โดยเสริมแนวคิด 4 Es เพิ่มเติม เพราะผู้บริโภคเริ่มคุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ผู้บริโภคใช้โซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชันแซทเป็นช่องทางหลักเพื่อรับข่าวสารมากขึ้น แนวคิดการตลาดแบบดั้งเดิมจึงไม่อาจเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงทำให้ผู้ประกอบการหลายธุรกิจต้องเริ่มต่อยอดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้มากขึ้นโดยให้ความสำคัญไปที่การตลาดดิจิทัล แต่ก่อนจะไปตลาดดิจิทัลก็ต้องเสริมแนวคิด 4 Es มาปรับใช้ (ธนัธรรมาพรประจักษ์, 2563) ซึ่งแนวคิดนี้ประกอบด้วย

1. Product to Experience เป็นเรื่องสินค้าหรือบริการที่มอบประสบการณ์ดี ๆ ให้ผู้บริโภค เนื่องจากการผลิตสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ในปัจจุบันสามารถทำได้ง่ายและมีโรงงานที่รับจ้างผลิตสินค้าตามแนวคิดเจ้าของธุรกิจ การทำธุรกิจจึงไม่จำเป็นต้องมีเงินทุนจำนวนมากเพื่อสร้างโรงงานหรือผลิตสินค้าส่งผลให้

ผลิตภัณฑ์ในตลาดมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการที่จะก้าวสู่การตลาดดิจิทัล จึงต้องเรียนรู้ความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์และมากกว่านั้นจะต้องให้ความสำคัญกับ E ตัวแรกในแนวคิด 4Es คือการเน้นมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและบอกต่อในระบบเครื่องมือดิจิทัล

2. Price to Exchange เป็นเรื่องราคาในการซื้อขายเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ทำให้ราคาไม่ได้เป็นตัวกำหนดว่าผู้ประกอบการจะสามารถขายสินค้าและบริการได้เสมอไป แต่การทำให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความ “คุ้มค่า” ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่จะซื้อ รู้สึกถึงคุณภาพเหมาะสมกับราคาที่ต้องจ่าย เพื่อแลกกับความสะดวกสบายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำธุรกิจในยุคนี้

3. Place to Everyplace เป็นเรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายที่ถูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการ ในอดีตอาจเน้นหน้าร้านค้า แต่ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทมากขึ้น จนเป็นรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันใหม่ในการซื้อสินค้าและบริการ ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายทั้ง online และ offline ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเว็บไซต์ จัดจำหน่ายผ่าน online marketplace เช่น Lazada หรือ Shopee การส่งสินค้าจากแพลตฟอร์ม LINE MAN, Wongnai ที่มีร้านอาหารมากที่สุดในไทยหรือ Eatable (อีทเทเบิล) แพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารรูปแบบใหม่ โดย KBTG ที่ตอบโจทย์ทั้งการนั่งทานอาหารที่ร้าน ช้อปกลับบ้านและการเดลิเวอรี่ ดังนั้นแพลตฟอร์มจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจร้านอาหารหรือช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล นอกจากนี้สิ่งสำคัญไม่แพ้กันคือ ทางเลือกในการชำระเงินที่จะต้องสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น ชำระเงินด้วยเงินสด ชำระผ่านบัตรเครดิต ระบบพร้อมเพย์หรือเก็บเงินปลายทาง รวมถึงรัฐบาลไทยยุคนี้ให้ความสำคัญ โดยการส่งเสริมเศรษฐกิจหรือพูดกันง่าย ๆ ว่าเป็นนโยบายประชานิยมที่ประชาชนชื่นชอบภายใต้การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการแจกเงินผ่านการใช้แพลตฟอร์มเป่าดัง เป็นต้น

4. Promotion to Evangelism เป็นเรื่องการสื่อสารการตลาดในบริบทปัจจุบันต้องเน้นให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีประสบการณ์ร่วมในองค์การ มีการแสดงความรู้สึกชื่นชอบและอยากเข้ามาทดลองหรือใช้บริการ และกลายเป็นการบอกปากต่อปาก สื่อเชิญชวน ชักชวนเพื่อน ๆ ให้มาใช้ด้วยกัน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพในโลกยุคใหม่ อย่างเช่น ธุรกิจร้านอาหารที่ถูกค้าใช้บริการและร่วมแชร์ได้ส่วนลดหรือธุรกิจท่องเที่ยวและที่พักสามารถสร้างความรู้สึกร่วมจากการตกแต่งห้องพัก สื่อความประทับใจกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ควรพลาด สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้บริโภคอยากไปหรือเป็นส่วนในการช่วยตัดสินใจจากยอดแสดงความคิดเห็นกดไลค์กดแชร์

จากที่กล่าวมาจะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทางการตลาดจาก 4P's มาสู่การตลาดดิจิทัลที่ต้องให้ความสำคัญกับแนวคิด 4Es เป็นการตอบสนองความต้องการที่มากกว่าคำว่า “กิจการจัดให้” แต่เป็นรูปแบบที่ให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบาย ความประทับใจ และการมีส่วนร่วมในองค์การที่ดีเพื่อให้องค์การนั้นอยู่รอดได้ในยุคการเปลี่ยนแปลงตามวิถีชีวิตใหม่

มุมมองการตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย

ในอดีตเมื่อสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงสังคมไทยก็จำเป็นต้องพัฒนาตาม ซึ่งถ้าพัฒนาในเรื่องที่ดีสอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยในอดีตก็คงได้รับการยอมรับจากประชาชนคนส่วนใหญ่ แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ดีไม่เหมาะสมก็อาจมีการขัดใจกันบ้างของคนในสังคม แต่ก็ไม่ได้สร้างความเสียหายที่รุนแรง ท้ายสุดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะจางไป ปรับไปสู่การดำเนินชีวิตที่อยู่ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ธรรมชาติใบตอง (ใบกล้วย) ใบบัว สำหรับการห่ออาหาร แต่เมื่อมีการนำกล่องโฟมเข้ามาใช้ สังคมมีการยอมรับความสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อม แต่เมื่อสังคมโลกพูดถึงเรื่องชั้นบรรยากาศวัสดุที่ผลิตเป็นกล่องโฟมย่อยสลายยาก สังคมต้องปรับเปลี่ยนมาใช้วัสดุที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมแต่ยังคงความสะดวกกับผู้บริโภคโดยไม่ได้ย้อนกลับไปใช้วัสดุอุปกรณ์ในอดีต ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ว่าสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตามกิจกรรมทางการตลาดที่คิดค้นพัฒนาออกมาตอบสนอง กระตุ้น เร่งเร้าให้ผู้บริโภคในสังคมเกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อตามรูปแบบการตลาดใหม่ ๆ โดยไม่ได้พิจารณาความต้องการที่แท้จริง แต่ให้ความสำคัญไปที่ความสะดวกสบายทางด้านร่างกายและความรู้สึกที่ได้สนองตัณหาหรือความต้องการทางจิตใจ เมื่อสังคมไทยมีความเชื่อทางพระพุทธศาสนาการดำเนินชีวิตของคนในสังคมไทยจึงควรน้อมนำหลักธรรมมาปฏิบัติเพื่อชีวิตที่ดี

มุมมองทางพระพุทธศาสนา พระมหาโพธิวงศาจารย์ (2563) เจ้าอาวาสวัดราชโอรส กรุงเทพฯ ได้อธิบายว่า “วิถีชีวิตใหม่ New Normal” เพื่อป้องกันตนเองจำเป็นต้องใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาปรับตัว ต้องมีสติรู้ รู้ความบกพร่องของตัวเองแก้ไข และพยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตนจนเกิดเป็นความเคยชินในสิ่งที่ดีงาม ซึ่งหลักธรรมที่นำมาใช้คือ ปธาน 4 หรือธรรมะที่เป็นหลักประพฤติปฏิบัติทั่วไป 4 ประการ ประกอบด้วย

1) สังวรปธาน แปลว่า เพียรป้องกัน ต้องเริ่มจาก “ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน” เป็นพุทธพจน์ที่มุ่งให้มนุษย์มีความเพียรในการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ถึงรัฐบาลออกกฎ ออกระเบียบ เพื่อการป้องกันทั้งหมด เช่น การมีเคอร์ฟิว การมีพระราชกำหนด ให้สวมหน้ากากอนามัย ให้ล้างมือ ให้นั่งเว้นระยะห่างกันไม่คลุกคลี หรือการห้ามไม่ให้เปิดบาร์เปิดคลับ สนามมวย แห่ลงมั่วสุม อย่างไรก็ตามแต่ถ้าตนเองไม่มีความเพียรในการป้องกันตนเองแล้วก็จะหาจะพ้นภัย

2) ปหานปธาน แปลว่า เพียรละเลิก สิ่งที่ไม่ดีเป็นอบายมุขสิ่งที่เป็นอันตรายและไม่จำเป็น

3) ภวานาปธาน แปลว่า เพียรภavana ทำให้มี ทำให้เป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ ไม่เคยทำก็ต้องทำ ทำไม่เป็นก็ต้องทำให้เป็น เพราะจะต้องพึ่งตนเองมากขึ้น ประหยัดใช้จ่ายไม่ฟุ่มเฟือยสุรุ่ยสุร่าย ปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตใหม่สุดท้าย

4) อนุรักษปธาน แปลว่า การเพียรรักษา ถ้าเคยทำอะไรมาดี ปฏิบัติอะไรอย่างไรดี ก็ให้ทำไปปฏิบัติไปรักษาไว้ไม่ทิ้ง ไม่ใช่อ้างวิถีชีวิตใหม่แล้วทิ้งสิ่งที่ดีงาม ดังนั้นสังคมไทยที่นับถือพระพุทธศาสนาควรปฏิบัติตามหลักปธาน ในการดำเนินชีวิตใหม่อย่างมีความสุข

จากที่กล่าวมามุมมองทางพระพุทธศาสนาสามารถพิจารณาไปสู่มุมมองการตลาดดิจิทัลว่า สังคมไทยมีความจำเป็นต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น และใช้เหตุผลในการพิจารณาที่จะเชื่อและทำการตัดสินใจซื้อจากประสบการณ์ที่มีการรีวิวมีการแชร์ของสังคม ดังนั้นในเรื่องของการละเลิกสิ่งที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากการตลาดดิจิทัลจะมีมากขึ้น ซึ่งถ้าผู้ประกอบการปรับตัวจะสามารถอยู่รอดได้ในสังคม ยกตัวอย่าง ร้านวันดี ลูกชิ้นน้ำใส รามอินทรา กม.8 (ซอยรามอินทรา 52/1) คุณวันดี สถาพร อธิบายถึง “ความหมายของการค้าขาย นอกจากเงินตรา มันคือความสัมพันธ์ เรื่องราวสารทุกข์สุกดิบที่เราได้แลกเปลี่ยนกัน มากินกวยเตี๋ยวที่นี่ เหมือนได้มาบ้านญาติ สิ่งที่ได้กลับไปนอกจากความอร่อย คือมิตรภาพระหว่างแม่ค้าและคนกิน” ปัจจุบันทางร้านมีการปรับตัวตามสถานการณ์ โดยเฉพาะช่วงโควิดทางร้านปรับร้านตามวิถีชีวิตใหม่ของสังคม เช่น การนั่งกินที่ร้านมีการเว้นระยะห่าง มีฉากกั้น มีการบริการตลาดดิจิทัล ส่งเดลิเวอรี่ ผ่านช่องทางแอป foodpanda, wongnai, Line man รวมถึงการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งกับภาครัฐ เจ้าของร้านบอกว่าเป็นโครงการที่ดี กระตุ้นการบริโภคจริง และทางร้านก็ได้รับเงินเร็วจากโครงการนี้บางวันมีรายได้เฉพาะโครงการนี้ถึงแปดพันกว่าบาท เธอเล่าว่าร้านไหนไม่ได้เข้าร่วมก็น่าเสียดาย แต่จากการศึกษาที่นอกจากโครงการทางร้านมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ทั้งในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่รู้จักการแบ่งขาย การนำสินค้าบางตัวมาจำหน่ายแม้กำไรจะน้อยแต่ก็เป็นการบริการ นอกจากนั้นคือเรื่องของความสัมพันธ์และมิตรภาพที่ดี ที่น่าจะเห็นประเด็นของการตลาดดิจิทัลที่มอบประสบการณ์ดี ๆ ให้ลูกค้าด้วยคุณภาพทำให้เกิดการไลค์ แชร์กันต่อ รวมถึงคุณธรรมในความกตัญญู ความจงรักภักดี และการรับใช้สังคมของตระกูลสถาพร

จากที่กล่าวมาการตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทยคงต้องเดินหน้าต่อไป ใครที่คิดจะต่อต้านความเป็นจริงของโลกคงต้องคิดใหม่ เพราะโลกต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามธรรมชาติ มนุษย์มีหน้าที่เรียนรู้ที่จะอยู่กับการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวตามวิถีใหม่ก็จะอยู่ได้อย่างมีความสุข

บทสรุป

การตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย คงไม่ได้เปลี่ยนเฉพาะผู้บริโภคแต่ต้องเปลี่ยนผู้ประกอบการด้วย ซึ่งวิถีชีวิตใหม่ของผู้ประกอบการคงไม่ใช่เพียงแค่รัฐบาลสั่งแต่ในยุคนี้นี้จะต้องศึกษาและพัฒนาตนเองด้วยจิตใจที่เต็มใจสอดคล้องกับแนวโน้มการตลาดที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นเรื่องประสบการณ์ดี ๆ ที่มอบให้ผู้บริโภคและเกิดความรู้สึกถึงความคุ้มค่า ช่องทางการจัดจำหน่ายที่ลูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการ โดยการสื่อสารการตลาดที่ลูกค้าได้ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนในการส่งเสริมสนับสนุนองค์การตามแนวคิด 4Es ที่มากกว่า 4P's ในการทำการตลาดดิจิทัลตอบสนองวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย

เอกสารอ้างอิง/References

เกรซ น้อย. (2563). *ประทุ้งฮ้องกง : ดินแดนสองหน้ากากกับความท้าทายในการเผชิญหน้าวิกฤตใหม่*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก: <https://www.bbc.com/thai/international-53019259>.

ไทยรัฐออนไลน์. (2563). *New Normal คืออะไร? วิถีชีวิตใหม่ในสังคมเปลี่ยนแปลงไปแค่ไหน !!*.

สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก: <https://www.thairath.co.th/lifestyle/life/1859731>.

ธนันธร มหาพรประจักษ์. (2563). *ปรับธุรกิจให้อยู่รอดในยุค New Normal*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก:

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

ปราโมทย์ ยอดแก้ว. (2550). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาหลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะวิทยาการจัดการ.

วงศ์พันธ์ อมรินทร์เทวา. (2563). *เสียงเรียกร้องประชาธิปไตยของคนรุ่นใหม่ในสิงคโปร์ คลื่นใต้น้ำที่รอวันถาโถม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก: <https://thestandard.co/democracy-calling-from-younger-generation-in-singapore/>.

สยามรัฐออนไลน์. (2563). *วิถีชีวิตใหม่ New Normal โดยพระมหาโพธิวงศาจารย์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก: <https://siamrath.co.th/n/166631>.

สุภางค์ จันทวานิช. (2554). *ทฤษฎีสังคมวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Workpointtoday. (2563). *อะไรๆก็ 'New Normal' แท้จริงแล้ว 'New Normal' คืออะไร?*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก: <https://workpointtoday.com/new-normal-covid19-newworld/>.

Worldometer. (2563). *COVID-19 CORONAVIRUS PANDEMIC*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2563 จาก: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>.

ความพร้อมต่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของนักศึกษาภายใต้สถานการณ์การระบาดไวรัส COVID-19 : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

Readiness for undergraduate online learning during the COVID-19 pandemic: A case study of the Prince of Songkla University Phuket campus

ธรรมรัตน์ แซ่ตัน โกโคย เฮาบุญ โสภณ จันทร์ทิพย์ ธงชัย สุธีรศักดิ์ และวัชรวิทย์ ลิ้มสกุล

Thammarat Sae-Tan, Pokai Haoboon, Sapon Junthip, Thongchai Suteerasak and
Wadcharawadee Limsakul

คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

Faculty of Technology and Environment, Prince of Songkla University, Phuket campus

E-mail : thongchai.s@phuket.psu.ac.th

Date Received : 12 November 2020 Date Revised : 18 February 2021

Date Accepted : 18 February 2021 Date Accepted online : 29 March 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมและความเข้าใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตที่มีต่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) อาศัยการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมต่อการเรียนการสอนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในวิทยาเขตภูเก็ตโดยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ จากนั้นนำผลมาประกอบการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง และนำเสนอผลการวิจัยดังกล่าวต่อผู้บริหารวิทยาเขตภูเก็ตเพื่อใช้ประกอบการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในอนาคต ผลการสำรวจและวิจัยพบว่า นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมต่อการเรียนแบบออนไลน์ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความต้องการการสนับสนุนต่าง ๆ จากคณะหรือมหาวิทยาลัยในระดับปานกลางด้วยเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ไรก็ตามนักศึกษาพร้อมที่จะปรับตัวเข้าสู่การเรียนรู้แบบออนไลน์ หากอยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ดังเช่นสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ที่พบอยู่ในปัจจุบัน

คำสำคัญ : การเรียนออนไลน์ โคโรนาไวรัส 2019 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

This research investigates the preparedness for, and understanding of, online study by undergraduate students at the Phuket campus of Prince of Songkla University during the Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic. Data was gathered by online questionnaire inquiring about the preparedness for online study of sample groups of undergraduates enrolled at the Phuket campus of Prince of Songkla University. The data was analyzed by cross-sectional descriptive research and presented to executives of the Phuket campus, Prince of Songkla University to resolve future problems with online study. Results were that students had a moderate level of knowledge, understanding and preparedness to study online. In addition, students required a moderate level of departmental or university-wide support to achieve their academic goals. Nevertheless, the findings indicated that the students were prepared to adjust themselves to online study should the COVID-19 pandemic necessitate such an educational approach.

Keywords : Online learning, Distance education, COVID-19, Prince of Songkla University, Thailand, Higher education, Pandemic.

บทนำ

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมาประเทศไทยเริ่มได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) โดยมีการระบาดอย่างหนักในช่วงเดือนมีนาคมจนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ผลที่ตามมาจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ดังกล่าวทำให้การใช้ชีวิตของประชาชนในประเทศไทยเปลี่ยนไปอย่างชัดเจน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

ผลจากการแพร่ระบาดของไวรัสส่งผลให้สถานศึกษาในสังกัดของกระทรวงศึกษาฯ ไม่สามารถเปิดสอนได้ตามปกติ ดังนั้นกระทรวงศึกษาฯ จึงแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการเลื่อนเวลาการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในปีการศึกษา 2563 ใหม่และกำหนดให้โรงเรียนในสังกัดของกระทรวงศึกษาฯ จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในกลุ่มนักเรียนและทำให้โรงเรียนสามารถเปิดสอนได้ในปีการศึกษา 2563 อย่างไรก็ตามการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวต้องอาศัยบุคลากรทางการศึกษาและสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ ที่มีความพร้อมและเหมาะสมเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์จากการสำรวจความพร้อมและความเข้าใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของกลุ่มตัวอย่างครูจากหลายสถาบันในประเทศไทยพบว่า หลายสถาบันยังขาดความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะ

การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ รวมถึงความต้องการสนับสนุนการเรียนรู้แบบออนไลน์ที่เพียงพอต่อการใช้งานของนักเรียนในสถานศึกษาแต่ละแห่งในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการ (วิทัศน์ ผักเจริญผล และคณะ, 2563)

ทั้งนี้ ก่อนหน้าการเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 มีหลายสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้มีการปรับระบบการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงไปสู่การออนไลน์มากขึ้นด้วยการทำดิจิทัล ทรานส์ฟอร์มเมชัน (กรุงเทพมหานคร มีเดีย จำกัด, 2017) ปัจจุบันมีหลายสถาบันมีการปรับการเรียนการสอนจากที่เรียนในห้องเรียนและใช้สื่อการเรียนการสอนแบบที่เป็นเฉพาะหนังสือและตำราเพียงอย่างเดียวปรับให้เป็นการเรียนแบบที่ให้มีการเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผสมผสานกับการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์ โดยอาศัยระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (LMS) มาใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอน แต่การจัดการเรียนการสอนดังกล่าวจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องอาศัยหลายปัจจัยมาเป็นตัวขับเคลื่อน เช่น ปัจจัยความพร้อมของอุปกรณ์เทคโนโลยีและสนับสนุนการเรียนรู้ ความพร้อมต่อการเรียนแบบออนไลน์ของผู้เรียน ความพร้อมต่อการสอนแบบออนไลน์ของผู้สอน รวมถึงปัจจัยในด้านการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และประเภทของรายวิชาที่จัดให้มีการเรียนการสอนดังกล่าวก็มีความสำคัญด้วยเช่นกัน ดังที่ Wannaprapha, and Todsapim (2019 : 4-6) ได้ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ออนไลน์ (Online learning environment) และการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เสมือน (Virtual learning environment) ทั้งสองอย่างมีความคล้ายคลึงกันในด้านของการออกแบบและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ ทั้งสองสิ่งล้วนมีความสำคัญสำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เช่นเดียวกับในงานวิจัยของ สุนิสา สำเร็จดี (2558 : 23-26) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์สำหรับวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์เพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพการสอนที่ดีขึ้นในรายวิชาที่มีการสอนแบบออนไลน์ดังที่พบได้จากผลการวิจัยที่มีผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด และงานวิจัยของ Tantasanawong, et al. (2019: 734-735) ที่มีการพัฒนารูปแบบการสอนออนไลน์ระบบเปิดสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ในรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อพัฒนาทักษะด้านสารสนเทศ โดยมีรูปแบบการสอนที่ผสมผสานกับการสอนแบบ MOOC

ผลจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลโดยตรงกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนในช่วงที่ผ่านมาเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้แบบปฏิบัติ (Active learning) ที่จัดการเรียนการสอนในห้องเรียนมากกว่าการเรียนรู้แบบออนไลน์ แต่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นพื้นที่เสี่ยงการแพร่ระบาดระลอกที่ 1 จากการพบผู้ติดเชื้อ COVID-19 จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากในช่วงที่มีการระบาดอย่างรุนแรงของเชื้อ COVID-19 ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของนักศึกษาและผู้สอน รวมถึงสอดคล้องกับมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่กำหนดศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่

ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทบมหาวิทยาลัย (ศคบ.มท.) เมื่อเปิดเรียนในปีการศึกษา 2563 ทางมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ให้มากที่สุด อย่างไรก็ตามการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์จะเกิดขึ้นได้ความพร้อมของผู้เรียนเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่ต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน เพื่อให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยในวิทยาเขตภูเก็ตได้ทราบถึงประเด็นความพร้อมดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการวิจัยในประเด็นปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยสถาบันที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อวิจัยความพร้อมต่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของนักศึกษา นำข้อมูลผลการสำรวจรายงานและนำเสนอให้ผู้บริหารระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงความเข้าใจและความพร้อมของตัวนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ รวมถึงช่วยให้ผู้บริหารระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ที่สามารถรองรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนอยู่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต มีจำนวนนักศึกษารวมทั้งหมด 2,127 คน การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยอาศัยหลักการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540) ได้อ้างถึงและนำเสนอไว้ มีสมการในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ

$$n = \frac{N}{1 + [N(e)^2]}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N คือ ขนาดของประชากร และ e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05 (วิทัศน์ ผักเจริญผล และคณะ, 2563 : 47) ผลจากการคำนวณตามสมการข้างต้นพบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 337 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Descriptive Research) ที่เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ (จารุณี บุญไชยและประจักษ์ บัวผัน, 2560; ขนาธิป สันติวงศ์, 2560) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสถาบันครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการกำหนดและตรวจสอบประเด็นการสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารภายในวิทยาเขต ทั้งนี้แบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบการตรวจสอบรายการ (Check list) หรือกำหนดให้เลือกตอบที่มีการวัดผลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มุ่งองค์ประกอบของแบบสอบถาม 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ฐานะทางการเงินของนักศึกษาและผู้ปกครอง

ส่วนที่ 3 ความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้และระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) กับการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา

ส่วนที่ 4 ความพร้อมต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา

ส่วนที่ 5 ความเข้าใจเรื่องการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา

การวัดผลเชิงปริมาณในงานวิจัยนี้เป็นการวัดผลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกตอบในแต่ละตัวเลือกเพื่อนำมาแสดงผลในลักษณะของจำนวนร้อยละและปริมาณมากน้อยของกลุ่มประชากรในแต่ละหัวข้อย่อยของแบบสอบถาม ส่วนการวัดผลเชิงคุณภาพอาศัยการวิเคราะห์ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีตัวเลขตั้งแต่ 0 ถึง 4 สามารถอธิบายความหมายได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความหมายและการให้ค่าคะแนน

ข้อมูลตัวเลข	ความคิดเห็นลักษณะเชิงบวก				
	ความพร้อม	ความต้องการ	ความรู้	การใช้งาน	ความคาดหวัง
0	ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ	ไม่มี	ไม่เคยใช้งาน	ไม่คาดหวัง
1	น้อย	น้อย	มีน้อย	น้อย	มีน้อย
2	ปานกลาง	ปานกลาง	มีปานกลาง	ปานกลาง	มีปานกลาง
3	ดี	มาก	ดี	มาก	ดี
4	ดีมาก	มากที่สุด	ดีมาก	มากที่สุด	ดีมาก

ในส่วนของการวัดและการให้คะแนนเพื่อนำไปกำหนดความหมายของคะแนนโดยมีการแบ่งระดับการให้คะแนน 5 ระดับ โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้นจากผลต่างของค่าสูงสุดและต่ำสุดหารด้วยจำนวนชั้นข้อมูล (Ritcharoon, 2006 : 216) จะได้เกณฑ์การแปลผลเท่ากับ 0.8 และมีผลสัมพันธ์กับความความคิดเห็นดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การวัดและการให้ค่าคะแนนที่สัมพันธ์กับความเห็นเชิงบวก

คะแนนเฉลี่ย	ความคิดเห็นลักษณะเชิงบวก				
	ความพร้อม	ความต้องการ	ความรู้	การใช้งาน	ความคาดหวัง
0.00-0.80	ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ	ไม่มี	ไม่เคยใช้งาน	ไม่คาดหวัง

0.81-1.60	น้อย	น้อย	มีน้อย	น้อย	มีน้อย
1.61-2.40	ปานกลาง	ปานกลาง	มีปานกลาง	ปานกลาง	มีปานกลาง
2.41-3.20	ดี	มาก	ดี	มาก	ดี
3.21-4.00	ดีมาก	มากที่สุด	ดีมาก	มากที่สุด	ดีมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มมีการระบาดของเชื้อ COVID-19 และเป็นช่วงที่นักศึกษากลับไปอยู่บ้านและเริ่มเรียนแบบออนไลน์ อย่างไรก็ตามจากผลกระทบเนื่องจากสถานการณ์ระบาดของ COVID-19 ในช่วงเดือนมีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2563 ส่งผลให้มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาเพียงแค่ 300 คน ซึ่งคลาดเคลื่อนจากจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ในข้อ 2.1 ร้อยละ 11 ของจำนวนนักศึกษาภายในวิทยาเขตภูเก็ต

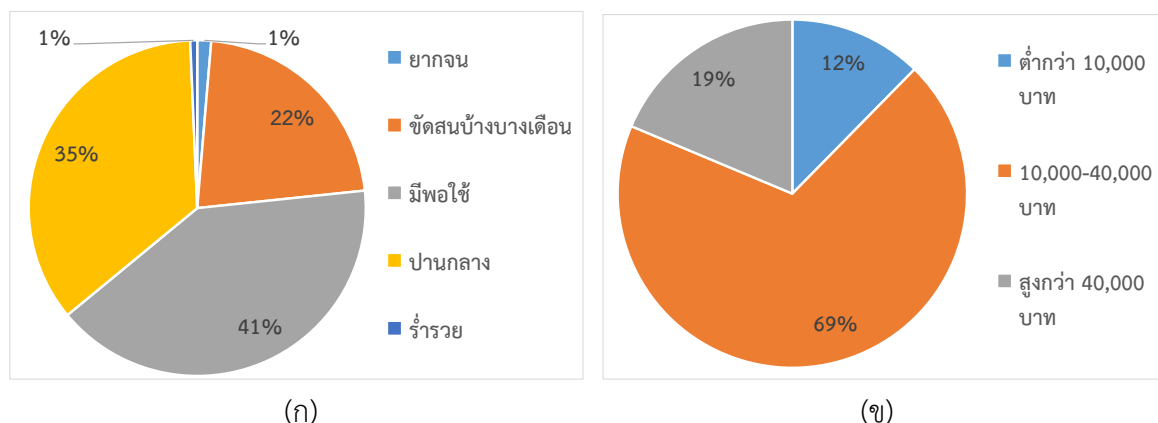
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (จริยา ศรีจรูญ, 2016 : 21) ในส่วนของการวิเคราะห์ผลในรูปของการประเมินความคิดเห็นเชิงบวกอาศัยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยทางสถิติในแต่ละหัวข้อก่อนนำไปเทียบกับช่วงค่าคะแนนความคิดเห็นเชิงบวกในแต่ละหัวข้อการประเมินดังแสดงในตารางที่ 2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ผลดังกล่าวเริ่มต้นจากการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามตามด้วยการจำแนกผลลัพธ์ตามหัวข้อ จากนั้นนำข้อมูลในแต่ละหัวข้อมาแยกตามประเด็นวิจัยและคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของผลสำรวจก่อนนำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลร่วมกันในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พร้อมแปลผลและเทียบเคียงผลการวิจัยกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีการวิจัยหรือศึกษาในลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันในขั้นตอนท้ายสุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของประชากรและกลุ่มตัวอย่างพบว่า ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 18 ถึง 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 88 ของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 12 เป็นนักศึกษาที่มีอายุมากกว่า 21 ปี มีนักศึกษาคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมตอบแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยการคอมพิวเตอร์และคณะบริการและการท่องเที่ยว ตามลำดับ

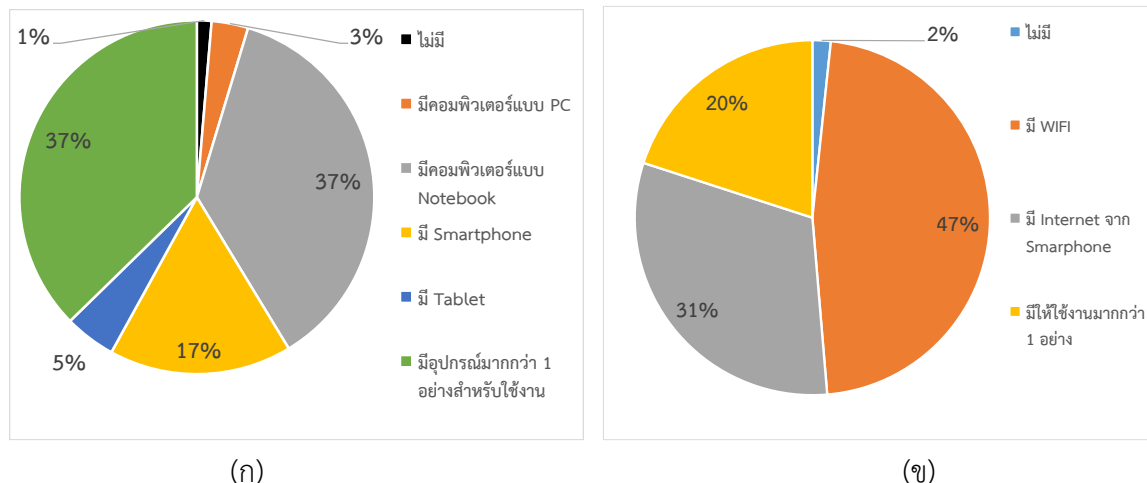


ภาพที่ 1 (ก) ฐานะทางการเงิน (ข) รายได้รวมต่อครัวเรือนต่อเดือนของผู้ปกครอง

2. ฐานะทางการเงินของผู้ปกครองของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการเรียนแบบออนไลน์จำเป็นต้องมีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์สนับสนุนการเรียน เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน รวมถึงสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ เช่น กล้อง ไมโครโฟน หูฟัง สัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) และสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) (Wifi) ซึ่งล้วนแล้วแต่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น ดังนั้นข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฐานะทางการเงินของผู้เรียนและผู้ปกครองที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณา ซึ่งผลสำรวจที่ได้พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่ได้รับทุนการศึกษาจากหน่วยงานหรือสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นผู้ให้ทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ มีนักศึกษาเพียงร้อยละ 8 ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่านั้นที่ได้รับทุนการศึกษาจากหน่วยงานหรือสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นผู้ให้ทุนการศึกษา

พิจารณาฐานะทางการเงินของผู้ปกครองของนักศึกษา (ภาพที่ 1ก) พบว่า ร้อยละ 41 ผู้ปกครองมีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย รองลงมาฐานะทางการเงินของผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลาง และมีผู้ปกครองของนักศึกษาถึง 22 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในสถานะที่ขัดสนบ้างในบางเดือน ถ้าพิจารณาเป็นรายได้รวมต่อครัวเรือนต่อเดือน (ภาพที่ 1ข) พบว่า ร้อยละ 69 มีรายได้ต่อครัวเรือนอยู่ในช่วง 10,000 ถึง 40,000 บาท รองลงมา มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อครัวเรือน และต่ำกว่า 10,000 บาทต่อครัวเรือน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในเรื่องของหนี้สินที่มีต่อภาคครัวเรือนของผู้ปกครองนักศึกษา พบว่า มีผู้ปกครองของนักศึกษามากถึง 68 เปอร์เซ็นต์ที่มีหนี้สินภาคครัวเรือน โดยในจำนวนผู้มีหนี้สินทั้งหมดร้อยละ 91 เป็นหนี้กับธนาคารหรือสถาบันการเงินต่าง ๆ มีเพียงร้อยละ 9 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีหนี้สินเท่านั้นที่เป็นหนี้ในระบบ ทั้งนี้ในช่วงที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อ COVID-19 ในช่วงเดือนมีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2563 มีผู้ปกครองของนักศึกษามากถึงร้อยละ 81 ที่ได้รับผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และมีเพียงร้อยละ 19 ไม่ได้รับผลกระทบทางการเงินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ดังกล่าว



ภาพที่ 2 (ก) อุปกรณ์สำหรับการใช้เรียนแบบออนไลน์ (ข) การมีหรือไม่มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและ/หรือสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) สำหรับการเรียนแบบออนไลน์

3. ความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนและระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา

ความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนและระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) เป็นหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญค่อนข้างมากในการเรียนแบบออนไลน์ เมื่อสำรวจความพร้อมดังกล่าวของนักศึกษาสามารถแยกเป็นประเด็นพิจารณาได้สองประเด็น คือ การมีหรือไม่มีอุปกรณ์และระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) สนับสนุนการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา และคุณภาพของอุปกรณ์และระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) สนับสนุนการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา การสำรวจในประเด็นแรกแบ่งเป็นการมีหรือไม่มีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนและการมีหรือไม่มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ในการใช้งาน โดยส่วนแรกเป็นการสำรวจในเรื่องของอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนแบบออนไลน์ ผลที่ได้พบว่า นักศึกษาร้อยละ 99 มีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนแบบออนไลน์ เมื่อแยกเป็นประเภทของการมีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนดังกล่าวพบว่าร้อยละ 37 มีโน้ตบุ๊ก นอกจากนี้มีนักศึกษาร้อยละ 37 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนดังกล่าวมากกว่า 2 ชนิดขึ้นไป ดังแสดงผลในภาพที่ 2(ก) เมื่อพิจารณาความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนกับฐานะทางการเงินของผู้ปกครองนักศึกษา พบว่ากลุ่มประชากรร้อยละ 41 ของนักศึกษาที่ทางบ้านมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อครัวเรือน ใช้ Smartphone ในการเรียนแบบออนไลน์ และรองลงมาร้อยละ 37 ใช้โน้ตบุ๊กในการเรียนแบบออนไลน์ ส่วนผู้ปกครองกลุ่มประชากรที่มีรายได้ปานกลาง (มีรายได้ต่อครัวเรือนอยู่ในช่วง 10,000 ถึง 40,000 บาท) ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีค่ามากที่สุดในช่วงก่อนหน้านี้ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้โน้ตบุ๊กในการเรียนแบบ

ออนไลน์ (ร้อยละ 41 ของผู้ปกครองกลุ่มประชากรที่มีรายได้ปานกลาง) รองลงมาเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีอุปกรณ์ใช้เรียนแบบออนไลน์มากกว่า 1 อย่าง (ร้อยละ 32 ของผู้ปกครองกลุ่มประชากรที่มีรายได้ปานกลาง)

ส่วนที่สองที่นำมาพิจารณาคือ การมีหรือไม่มีสัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) สำหรับใช้งานของนักศึกษา ผลจากการสำรวจพบว่า ร้อยละ 98 ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามสามารถใช้สัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ได้ทั้งที่อยู่ในรูปของสัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) จากสมาร์ตโฟน (31%) หรือสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) (47%) หรือมีสัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ทั้งสองประเภทสำหรับใช้งาน (20%) ดังแสดงในภาพที่ 2(ข) และเมื่อสอบถามถึงประเภทของสัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ที่ใช้สำหรับการศึกษาในมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาส่วนมากใช้สัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ของหอพักหรือบ้านพักอาศัยและสัญญาณระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) จากมือถือหรือใช้ทั้งสองอย่าง ทั้งนี้ผลสำรวจพบว่านักศึกษาใช้สัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ของมหาวิทยาลัยน้อยมากเนื่องจากอุปกรณ์กระจายสัญญาณทั้งหมดติดตั้งกระจายตัวตามอาคารเรียน ซึ่งอาจไม่สะดวกต่อการใช้งานของนักศึกษา

ส่วนประเด็นที่สองที่นำมาพิจารณาคือคุณภาพของอุปกรณ์และระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) สนับสนุนการเรียนแบบออนไลน์ ผลพบว่าผลการประเมินคุณภาพของอุปกรณ์ที่นักศึกษาใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 1.97) ส่วนคุณภาพของระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ที่นักศึกษาใช้งานเพื่อการเรียนและสืบค้นข้อมูลในปัจจุบันพบว่า มีคุณภาพของระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 1.92) เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 3 ผลสำรวจความพร้อมต่อการเรียนแบบออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา

ข้อคิดเห็นที่สำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	ผลความคิดเห็น
ความพร้อมด้านอุปกรณ์ต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	2.25	ปานกลาง
ความพร้อมทางด้านสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ (Internet, WIFI, Program ใช้งานต่าง ๆ) ต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	2.18	ปานกลาง
ความพร้อมทางการเงินที่สนับสนุนต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	2.08	ปานกลาง

ความต้องการในการปรับตัวเพื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษา	2.12	ต้องการปานกลาง
ความต้องการให้คณะฯ หรือมหาวิทยาลัยช่วยเหลือ	2.21	ต้องการปานกลาง
ความต้องการในการเรียนแบบออนไลน์หากอยู่ในสถานการณ์ปกติ	1.40	ต้องการน้อย

4. ความพร้อมต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา

การสำรวจประเด็นความพร้อมของตัวนักศึกษาต่อการเรียนแบบออนไลน์ สามารถแยกประเด็นความพร้อมและความต้องการในการศึกษาได้ 6 ประเด็นคือ 1) ความพร้อมด้านอุปกรณ์ต่อการเรียนแบบออนไลน์ (ที่นักศึกษามีและที่มหาวิทยาลัยและคณะสนับสนุน) 2) ความพร้อมทางด้านสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ (เช่น Internet, WIFI, Program ใช้งานต่าง ๆ) 3) ความพร้อมทางการเงินที่สนับสนุนต่อการเรียนแบบออนไลน์ 4) ความต้องการในการปรับตัวเพื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ 5) ความต้องการให้คณะฯ หรือมหาวิทยาลัยช่วยเหลือ และ 6) ความต้องการในการเรียนแบบออนไลน์หากอยู่ในสถานการณ์ปกติ ผลการประเมินความคิดเห็นแยกเป็นประเด็นแสดงดังตารางที่ 3 ทั้งนี้ผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการประเมินความต้องการในการปรับตัวเพื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์และความต้องการให้คณะฯ หรือมหาวิทยาลัยช่วยเหลือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนแบบออนไลน์ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามมีเพียงความต้องการในการเรียนแบบออนไลน์หากอยู่ในสถานการณ์ปกติเท่านั้นที่มีค่าน้อย

ตารางที่ 4 ผลสำรวจเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนแบบออนไลน์

ข้อคิดเห็นที่สำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	ผลความคิดเห็น
ความรู้เกี่ยวกับการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	1.96	มีปานกลาง
ความรับผิดชอบต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	2.12	มีปานกลาง
การจัดสรรเวลาของตนเองในการค้นคว้าหาความรู้สนับสนุนการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	2.01	มีปานกลาง
ความเข้าใจต่อการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษา	1.83	มีปานกลาง
การเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้ระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย	2.02	มีปานกลาง
ความคาดหวังผลลัพธ์จากการเรียนแบบออนไลน์	1.90	มีปานกลาง
ความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้จากการเรียนแบบออนไลน์	1.78	มีปานกลาง
ความเชื่อมั่นในตัวผู้สอนจากการเรียนแบบออนไลน์	2.31	มีปานกลาง
ความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของ	2.05	มีปานกลาง

คณะฯ หรือมหาวิทยาลัย

ทักษะการเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง	2.05	มีปานกลาง
ประสบการณ์การใช้งานระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย	2.26	ปานกลาง
ประสบการณ์การใช้งาน VDO Call	2.17	ปานกลาง
ประสบการณ์การใช้โปรแกรมสำหรับเรียนแบบออนไลน์	2.25	ปานกลาง

หมายเหตุ : ระบบ LMS เป็นระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่ใช้ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

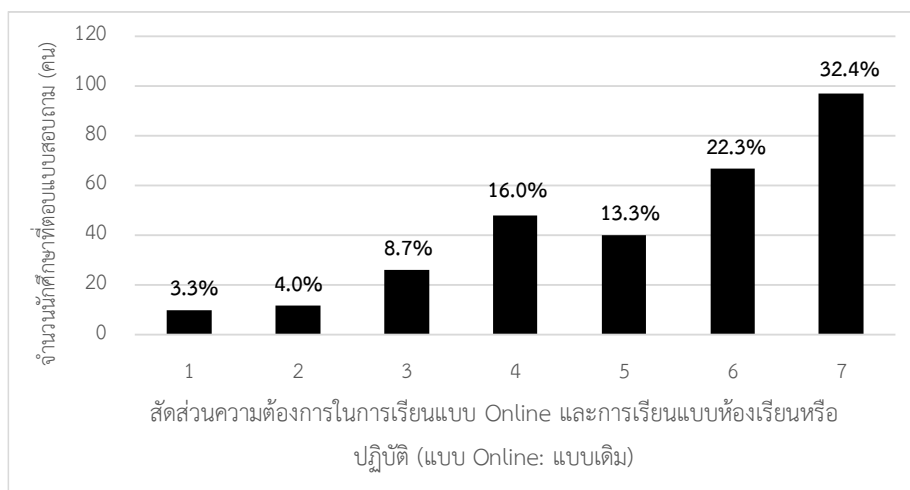
5. ความเข้าใจเรื่องการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษา

การศึกษาในส่วนของความรู้ ความเข้าใจ ความคาดหวังและความเชื่อมั่นในการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษามีประเด็นการศึกษาดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษา ความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษา การจัดสรรเวลาของตนเองในการค้นคว้าหาความรู้สนับสนุนการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษา ความเข้าใจต่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ของนักศึกษา การเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้ระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย ความคาดหวังผลลัพธ์จากการเรียนรู้แบบออนไลน์ ความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้แบบออนไลน์ ความเชื่อมั่นในตัวผู้สอนจากการเรียนรู้แบบออนไลน์ และความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของคณะฯ หรือมหาวิทยาลัย ส่วนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทักษะและประสบการณ์การเรียนรู้ แบ่งเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ ทักษะการเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ประสบการณ์การใช้งานระบบ LMS ของมหาวิทยาลัย ประสบการณ์การใช้งาน VDO Call และประสบการณ์การใช้โปรแกรม Zoom, Ms team, Facebook live หรือโปรแกรมอื่น ๆ ในการเรียน ผลการประเมินความคิดเห็นแยกเป็นประเด็นแสดงดังตารางที่ 4 ทั้งนี้ผลการประเมินความคิดเห็นที่ได้ทั้งหมดทุกประเด็นพบอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงผลการประเมินที่เกี่ยวข้องกับทักษะและประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษาทั้งหมดก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้ถูกกล่าวถึงทุกที่ทั้งในสถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐานและในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เกิดสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทย อย่างไรก็ตามแนวคิดที่จะให้สถาบันการศึกษาทุกแห่งใช้การศึกษาแบบออนไลน์มาแก้ปัญหาทางการศึกษาในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความพร้อมของหลายปัจจัยมาเป็นตัวขับเคลื่อน ได้แก่ ความพร้อมของผู้สอน ความพร้อมของผู้เรียน บริบทของเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ กระบวนการจัดการเรียนรู้ ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดผลประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเรียน (วิทยา วาโย และคณะ, 2563 : 285) จากผลการวิจัยในเรื่องของความพร้อมของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ต่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ แสดงให้เห็น

ถึงความพร้อมในหลายประเด็นที่นักศึกษาต้องการเรียนการสอนดังกล่าวในระดับปานกลาง ทั้งความพร้อมในด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและ/หรือสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ที่นักศึกษาใช้อยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ความพร้อมของนักศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงค่อนข้างมาก หากนักศึกษาที่มีความพร้อมต่อการเรียนรู้ที่ไม่เพียงพออาจสร้างปัญหาต่อการเรียนรู้และการวัดผลประเมินผล การเรียนรู้ของนักศึกษาได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาจากการวัดผลและประเมินผลด้วยการสอบแบบออนไลน์ ที่ต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งดังที่ อนุพงษ์ กันธิวงศ์ (2563 : 129) ได้วิจัยและพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการสร้างข้อสอบหลายตัวเลือกสำหรับการสอบแบบออนไลน์ในสถานการณ์ COVID-19 จำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดสอบ อุปกรณ์การสอบและการคุมสอบที่ต้องมีการจัดการที่มีความรัดกุม เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา เรื่องการทุจริตการสอบขึ้น เมื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนแบบออนไลน์ในประเด็นการวิจัยที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในวิทยาเขตภูเก็ตกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์จาก 4 มหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยธนบุรี และมหาวิทยาลัยรามคำแหง) จากงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ คงสมบูรณ์ (2563) ซึ่งประเด็นวิจัยที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันได้แก่ ประเด็นความพร้อมในการเรียนรู้ออนไลน์โดยรวมและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลในภาพรวมพบว่าความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์ของนักศึกษาในวิทยาเขตภูเก็ตมีน้อยกว่านักศึกษาจาก 4 มหาวิทยาลัย ค่อนข้างชัดเจน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประชากรของงานวิจัยดังกล่าวมาจากหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคุ้นชินกับการเรียนรู้ดังกล่าว



ภาพที่ 3 สัดส่วนความต้องการในการเรียนแบบ ออนไลน์ และการเรียนแบบห้องเรียนหรือปฏิบัติ (แบบ ออนไลน์:แบบเดิม)

พิจารณาข้อสังเกตเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการเรียนแบบออนไลน์หากกลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มคะแนนความคิดเห็นของนักศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการเรียนแบบออนไลน์น้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหากเป็นไปได้นักศึกษาอยากให้มีการเรียนการสอนแบบปกติ

มากกว่าการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ผลดังกล่าวสันนิษฐานว่านักศึกษาไม่มีประสบการณ์และความคุ้นชินกับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ รวมถึงหลักสูตรที่มีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ไม่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ทำให้ผู้สอนไม่นำการสอนแบบออนไลน์มาใช้ ซึ่งโดยมากหลักสูตรที่มีในวิทยาเขตภูเก็ตเป็นหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติแบบเฉพาะทาง เช่น หลักสูตรการบริการการท่องเที่ยวแบบนานาชาติ หลักสูตรทางด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม หลักสูตรทางด้านภาษาต่างประเทศและหลักสูตรด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับผลการสำรวจสัดส่วนความต้องการในการเรียนแบบออนไลน์และการเรียนแบบห้องเรียนหรือปฏิบัติ (แบบออนไลน์ : แบบเดิม) ดังแสดงในภาพที่ 3 ที่พบกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกการเรียนแบบเดิมและเลือกให้มีสัดส่วนของการเรียนแบบเดิมเท่ากันหรือมากกว่าการเรียนแบบออนไลน์ ผลดังกล่าวอาจแสดงให้เห็นถึงความไม่มั่นใจในการเรียนการสอนแบบออนไลน์ทั้งหมดแต่สามารถกล่าวได้ว่านักศึกษาพร้อมที่จะปรับตัวเข้าสู่การเรียนรู้แบบออนไลน์หากอยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ดังเช่นสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่เป็นอย่างอยู่ในปัจจุบัน

ในส่วนของความต้องการการช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากคณะหรือมหาวิทยาลัยในการเรียนแบบออนไลน์ในสถานะที่เกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มหาวิทยาลัยลดค่าเทอมและสนับสนุนในเรื่องอื่น ๆ รวมกันเช่น สนับสนุนเงินสำหรับค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตแบบรายเดือนให้กับนักศึกษา การแจกซิมอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เรียนแบบออนไลน์และจัดห้องเรียนที่สามารถใช้เรียนแบบออนไลน์ได้

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การเตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตและสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)) ที่นักศึกษามีอยู่และที่คณะหรือมหาวิทยาลัยสนับสนุนมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง คือสามารถรองรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตมีความรู้ ความเข้าใจและความพร้อมของตัวนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษาพร้อมที่จะปรับตัวเข้าสู่การเรียนรู้แบบออนไลน์ หากอยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ดังเช่นสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่พบอยู่ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะที่สามารถทำการวิจัยต่อได้ นั่นคือ การวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ และการประเมินผลสัมฤทธิ์ในด้านต่าง ๆ จากการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในระยะยาว เนื่องจากผลสำรวจดังกล่าวเป็นการสำรวจในระยะเริ่มแรกภายหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ไม่ใช่ผลที่เกิดจากการเรียนการสอนแบบออนไลน์แบบเต็มรูปแบบ ดังนั้นภายหลังการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์แบบเต็มรูปแบบแล้ว ควรมีการสำรวจและประเมินความ

คิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคจากการเรียนแบบออนไลน์ในระยะยาว จักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้อย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัยให้กับโครงการวิจัยสถาบัน ขอขอบคุณคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์ และวิทยาลัยการคอมพิวเตอร์ สำหรับการช่วยประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง/References

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2563, จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/int_protection.php.
- กรุงเทพมหานคร มีเดีย จำกัด. (2560). โควิด-19 ตัวเร่ง 'มหาวิทยาลัย' ปรับตัวสู่ 'โลกออนไลน์'. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/881977>.
- จารุณี บุญไชยและประจักษ์ บัวผัน. (2560). การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการจัดการมูลฝอย ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*. 40(3), 54-66.
- จริยา ศรีเจริญ. (2016). การรับรู้การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL*. 2(2), 16-33.
- ชนาธิป สันติวงศ์. (2560). เจตคติในการรักษาสงวนตัวของนักศึกษาหญิง. *วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*. 40(3), 86-99.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และ สังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุณิสา สำเร็จดี. (2558). การพัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์สำหรับวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุนทร. *ราชวดีสาร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุนทร*. 5(1), 16-28.
- ลัดดาวัลย์ คงสมบูรณ์. (2563). ความพร้อมในการเรียนรู้ออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ท่ามกลางการระบาดของไวรัสโควิด-19. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. 9(2), 186-197.
- วิทัศน์ ฝักเจริญผล, กนิษฐา เชาว์วัฒนกุล, พินดา วราสุนันท์, กุลธิดา นุกุลธรรม, กิตติสาร เหล่าเหมณี, สินีสุข สุวรรณภักขิ และ สุมิตร สุวรรณ. (2563). ความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ภายใต้สถานการณ์ระบาดไวรัส Covid-19. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*. 4(1), 44-61.

- วิทยา วาโย, อภิรดี เจริญกุล, ฉัตรสุตา กานกายนต์, และจรรยา คนใหญ่. (2563). การเรียนการสอนแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 : แนวคิดและการประยุกต์ใช้จัดการเรียนการสอน. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9 : วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*. 14(34), 285-298.
- อนุพงษ์ กันธิวงศ์. (2563). การสร้างข้อสอบเลือกตอบหลายตัวเลือกสำหรับการสอบออนไลน์ในสถานการณ์ COVID-19. *เวชสารแพทย์ทหารบก*. 73(2), 125-129.
- Ritcharoon, P. (2006). *Research Methodology in Social Sciences*. 3rd ed. Bangkok: House of Kermits.
- Tantasanawong, P., Mansukpol, W, & Dokphrom, P. (2019). The Development of Online Learning Model of Massive Open Online Course of Information Technology for Archives and Cultural Heritage Information Management. *Humanities, Social Sciences and arts*. 12(2), 723-738.
- Wannaprapha, T., & Todsapim, A. (2019). Online Learning Environment in 21st Century Education. *e-Journal of Education Studies*, Burapha University, 1(1). 1-10.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introduction Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.