



Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11
ประจำปี พ.ศ.2565

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565 ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

CULTURE
CULTURE

SERVICE
SERVICE

LOGISTICS
LOGISTICS

IN THE ECOSYSTEM
IN THE ECOSYSTEM



รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2565 “Culture - Service - Logistics in the Ecosystem”

ปีที่เผยแพร่	12 มกราคม 2566
เผยแพร่และจัดทำโดย	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 โทร 0-3259-4028 โทรสาร 0-3259-4027 e-mail: mssuconf@gmail.com
แหล่งเผยแพร่	http://ms.su.ac.th/mssuconf/home
สงวนลิขสิทธิ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

Proceedings การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี พ.ศ. 2565

“Culture – Service – Logistics in the Ecosystem” .--

เพชรบุรี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2565.

954 หน้า.

1. รวมเรื่อง. 2. การประชุม. I. ชื่อเรื่อง.

089.95911

ISBN 978-974-641-833-1





คณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี พ.ศ.2565
Culture – Service – Logistics in the Ecosystem

1. อาจารย์ ดร.ชัชฌาพงศ์ ศิริโชตินิศากร	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกต	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุดจระ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์ สิทธิวงษ์ชัย	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา พูลเพชร	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐธนา ลิขพันธ์นรกิจ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรรัตน์ พิมพาภรณ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภุต สังข์เฉย	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธาดาธิเบศร์ ภูทอง	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภนันท หอมสุต	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรีเขียว	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา วงศ์มหาดเล็ก	คณะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม	วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินิตา นิลอรุณ	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีรัตน์ สุขเกษม	คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกร แซ่วัง	วิทยาลัยนวัตกรรมการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เวฬุรีย์ เมธาวินิจ	วิทยาลัยนวัตกรรมการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร





- | | |
|---|---|
| 29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดสันต์ สุทธิพิศาล | ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว
และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวชัย พิทักษ์ทิม | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกฉัตร ต้นศิริ | คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิริภาณุฉณ์ ทวีพิธานันท์ | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 33. อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ กันตะเพ็ง | โครงการอัมพวา ชัยพัฒนานุรักษ์ |
| 34. อาจารย์ ดร.ไข่มุกด์ วิกรัยศักดิ์ดา | คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 35. อาจารย์ ดร.จันทร์เมธา ศรีรักษา | คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 36. อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เพ็ญแก้ว | ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว
และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 37. อาจารย์ ดร.दनัย ลิสวัสดิ์รัตนกุล | ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว
และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 38. อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 39. อาจารย์ ดร.นุชนนทร กาฬสมุทร | คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย |
| 40. อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 41. อาจารย์ ดร.ปรเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ | คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 42. อาจารย์ ดร.ประภัสสร มีน้อย | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง |
| 43. อาจารย์ ดร.ปริญญา หุ่นโพธิ์ | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 44. อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมะดี | วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 45. อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์ | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 46. อาจารย์ ดร.ภวินท์ธนา เจริญบุญ | หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 47. อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 48. อาจารย์ ดร.รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์ | คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ |
| 49. อาจารย์ ดร.ลัดดา ชรีอัมพรเอกกุล | วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ |
| 50. อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ดา วีระไพบุลย์ | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 51. อาจารย์ ดร.ศราวีสดี นวกัณฑ์วรกุล | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 52. อาจารย์ ดร.สุวรรณณา เขียวภักดี | ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว
และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 53. อาจารย์ ดร.อชิป จันท์สุรีย์ | ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว
และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 54. ดร.ยิ่งศักดิ์ ไกรพินิจ | กระทรวงศึกษาธิการ |





กำหนดการนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี พ.ศ.2565

Culture – Service – Logistics in the Ecosystem

ในวันศุกร์ที่ 25 พฤศจิกายน 2565

ณ ห้องประชุมบ่อฝ้าย 1 โรงแรมดุสิตธานีหัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

การนำเสนอผลงาน	รูปแบบ	รหัสบทความ	ชื่อผลงาน	ผู้นำเสนอ	
13.00 น.	13.15 น.	Online	1206	แมคโดนัลด์ : ว่าด้วยชนชั้นกลางและการบริโภคเชิงสัญลักษณ์	คุณกิตติทัช ไกรฤกษ์
13.15 น.	13.30 น.	Online	1207	ถนนคนเดินในประเทศไทยกับการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อโควิด-19	คุณศุภิสรา โกมลเมฆ
13.30 น.	13.45 น.	Online	1219	ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลการปฏิบัติงานระดับสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ	คุณสิริพัชรา ศิริสิทธิ์ พิทยานนท์
13.45 น.	14.00 น.	Online	1208	การติดตั้งของทำรา “ฉุยฉายเบญจกาย” จวบตุลา 65	คุณรวี เรืองศรี
14.00 น.	14.15 น.	Online	1199	พฤติกรรม การซื้อส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี	คุณนริศกานต์ ล้อมวงศ์
14.15 น.	14.30 น.	Online	1201	ความเป็นชายเป็นพิษ กรณีศึกษาภาพยนตร์ซูเปอร์ฮีโร่	คุณธนพนธ์ หัสกรรัตน์
14.30 น.	14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง			
14.45 น.	15.00 น.	Online	1243	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการ ร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	คุณกฤษฎณา ทองหล่อ
15.00 น.	15.15 น.	Online	1248	รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อการอนุรักษ์พันธุกรรมพฤษศาสตร์พื้นบ้านและภูมิ ปัญญาการใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพของพืชสมุนไพรของ กลุ่ม ชาติพันธุ์ปกากะญอจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คุณรินทร์ลภัส ศิริณพวัฒน์
15.15 น.	15.30 น.	Online	1251	นโยบายการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	คุณนันทิชา สุวรรณชนะ
15.30 น.	15.45 น.	Online	1198	ถึงร้ายก็รัก: ภาพตัวแทนพระเอกร้ายในนวนิยายออนไลน์ MEB	คุณณฐมน สารประดิษฐ์
15.45 น.	16.00 น.	Online	1270	การทดสอบเครื่องมือการประเมินบรรทัดฐานความแออัดเพื่อกำหนดขีดความสามารถในการรองรับด้านนันทนาการของแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูเขา	คุณธนวรรษ ดอกจันทร์
ประธานกรรมการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกร แซ่วัง				
กรรมการ	ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว				
กรรมการ	ดร.จันทร์เมธา ศรีรักษา				
ผู้ประสานงาน	นางสาวศรีสกุล พิทักษานุรัตน์				





สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การรับรู้เรื่องเพศแบบพันธนาการและผู้ควบคุมวินัย (Bondage and Discipline) <i>อรรปรียา คงประพันธ์, ขวัญคนึง วงศ์ชนะ, ตฤยา เงินไพโรจน์ และ รัชนีกร แซ่หวัง</i>	297
ภาพตัวแทนของนักเคลื่อนไหวหญิง กรณีศึกษาจากละครโทรทัศน์เรื่อง MRS. AMERICA <i>ชนดล เต๋พันธ์ และ รัชนีกร แซ่หวัง</i>	314
วัฒนธรรมขององค์กรญี่ปุ่นที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานชาวไทย กรณีศึกษา: บริษัท ไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด <i>อิเดโตชิ โชมเมย่า, ปิ่นฉวีวริศ ฉัตรธีรภัทร และ ภาณุพงศ์ บุญยศศักดิ์เสรี</i>	331
รูปแบบเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพของจังหวัดภูเก็ต <i>ทิริญญา กลางนุรักษ์, มนัสลินี บุญมีศรีสง่า, สงกรานต์ กลมสุข และรักชนก โสภาพิศ</i>	345
การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสื่อการเรียนการสอนในภาคปฏิบัติ <i>เพื่อทำใบงานกิจกรรมการเรียนรู้</i> <i>ศิริเรือง พัฒน์ช่วย, ศิวะพร วิวัฒน์ภิญโญ, วรุฒม์ บุญเลี่ยม และรุจิรา จุลภักดี</i>	357
การตีตื้นของท่าเรือ ฉุยฉายเบญจกาย จวบตุลา 65 <i>รวี เรืองศรี</i>	367
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน ไลน์ โอเพน แชน <i>ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี</i> <i>กฤษณา ทองหล่อ, ปัทมพร อินสมตัว, มรินทร์รี วิชระพิมลมิตร, และ อริสรา บัณฑิตภิรมย์</i>	382
รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อการอนุรักษ์พันธุกรรมพฤกษศาสตร์พื้นบ้านและภูมิปัญญา <i>การใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพของพืชสมุนไพรของกลุ่มชาติพันธุ์ปกากะญอ</i> <i>จังหวัดแม่ฮ่องสอน</i> <i>รินทร์ลภัส ศิริณพวัฒน์, นครินทร์ พรธิไพ, บุษยา เทิดธรรมไพศาล และ พัทธราภรณ์ วิมลลัย</i>	396
นโยบายการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน <i>นันทิชา สุวรรณชนะ และวรา มงคลสืบสกุล</i>	415
ปัจจัยที่ส่งผลให้ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งมีอิทธิพลในสังคม <i>สธิรา มะลาสิน, ธนศ เกษรสิริธร, และ สาราวารี โชติมาภรณ์</i>	431





ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน ไลน์ โอเพน แชท ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

PROBLEMS AND OBSTACLES IN OPERATING THROUGH LINE OPEN CHAT
 OF RESTAURANT OWNERS AROUND SILPAKORN UNIVERSITY PHETBURI IT CAMPUS

กฤษฎา ทองหล่อ¹ ปัทมพร อินสมัตว์² มรินทร์ วัชรพิมลมิตร³ และ อริสรา บัณฑิตภิรมย์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามกึ่งโครงสร้าง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดกำหนดการศึกษาค้นข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรจำนวน 5 ราย และนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการสั่งซื้ออาหารผ่าน Line Open Chat จำนวน 15 ราย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากเอกสารแล้วสร้างข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกอบการมีวิธีการดำเนินงานผ่านช่องทาง Line open chat ทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้และเป็นพื้นที่ให้ผู้ประกอบการได้ให้บริการและสร้างความประทับใจแก่นักศึกษาจนกระทั่งสามารถปิดการขายได้ในแพลตฟอร์มเดียว 2) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat มักเป็นปัญหาที่คล้ายคลึงกันเนื่องจากตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันและมีกลุ่มลูกค้ากลุ่มเดียวกัน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ นั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากทั้งทางผู้ประกอบการและนักศึกษาที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารหรือเกิดขึ้นจากตัวสารเอง นอกจากนี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ร่วมด้วยคือ ปัญหาความล่าช้าในการจัดส่ง ปัญหาการทำคำสั่งซื้อตกหล่นและปัญหาการชำระเงิน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ล้วนส่งผลให้การดำเนินงานของผู้ประกอบการมีความไม่เสถียรเกิดขึ้น ทั้งนี้ถึงแม้ว่าการใช้ Line open chat อาจมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น แต่ด้วยประโยชน์และความสะดวกที่ได้รับจากการใช้งาน จึงทำให้ผู้ประกอบการและนักศึกษายังคงมีความพึงพอใจที่จะใช้ Line open chat เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกันต่อไป

คำสำคัญ : ปัญหา อุปสรรค การดำเนินงาน ผู้ประกอบการ

Abstract

Objectives of this research were 1) To study the operating through Line Open Chat of Restaurant Owners around Silpakorn University Phetburi IT Campus, 2) Problems and Obstacles in Operating through Line Open Chat of Restaurant Owners around Silpakorn University Phetburi IT Campus. The research was qualitative, using In-depth interviews with five people from Restaurant Owners around Silpakorn University Phetburi IT Campus, and fifteenth from students who have experience ordering food via Line Open Chat. The results showed that: 1) Restaurant owner operates through Line open chat, which allows operators to operate under the epidemic of coronavirus 2019 and provides a space for restaurant owners to serve and impress students. Until the sale can be closed in one platform. 2) Problems and Obstacles

¹⁻³ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
⁴ อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี





in operating through Line Open Chat are often similar because it is located nearby and has the same type of customers. Problems and obstacles can arise from the messenger, the receiver, or arises from the message. In addition, it along with Delivery delay problems, Missing orders, and Payment problems these problems and obstacles all result in the instability of operations. However, although using Line open chat there may be problems and obstacles. But with the many benefits of Line Open Chat, restaurant owners and students are still satisfied to use Line open chat as a channel to communicate with each other.

Keywords: PROBLEMS, OBSTACLES, OPERATING AND OWNERS

1. บทนำ

นับตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ที่การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้เริ่มส่งผลกระทบต่อการเดินทางชีวิตนักศึกษา โดยในช่วงเปิดภาคการศึกษา 1/2563³ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีการปรับการเรียนการสอนเป็นแบบผสมผสานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ แต่เนื่องจากการแพร่ระบาดที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยจึงประกาศปิดที่ทำการของในทุกคณะและทุกส่วนงาน⁴ โดยให้จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ทั้งหมดและงดกิจกรรมนักศึกษาทุกกรณี ต่อมามหาวิทยาลัยได้มีประกาศปรับการเรียนการสอนเป็นรูปแบบผสมผสานในภาคเรียนที่ 2 /2564⁵ ซึ่งการปรับรูปแบบการเรียนการสอนนี้ ส่งผลให้นักศึกษาที่เดินทางมาจากต่างจังหวัดต้องกักตัวก่อนเข้าห้องเรียน ทำให้การออกไปซื้ออาหารนั้นกลายเป็นเรื่องที่น่าลำบากและจากมาตรการทางสาธารณสุขที่กำหนดให้มีการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการในร้านอาหารหรือการงดให้บริการรับประทานในร้านเป็นบางช่วงส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและการรับคำสั่งซื้อของลูกค้า จากเดิมที่เคยรับคำสั่งซื้อจากหน้าร้านที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการหรือการรับคำสั่งซื้อจากโทรศัพท์ซึ่งมีข้อจำกัดเปลี่ยนมาเป็นการสื่อสารผ่านช่องทางสารสนเทศออนไลน์ และช่องทางที่ผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่เลือกใช้ก็คือ Line Open Chat ในแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งมีข้อดีคือช่วยอำนวยความสะดวกในการรับคำสั่งซื้อ สามารถเพิ่มลูกค้าเข้ามาในกลุ่มของร้านได้โดยไม่ต้องเพิ่มเพื่อนในLINE ก่อนแจ้งการจัดส่งและแสดงหลักฐานการชำระเงินได้ทันที แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารผ่านตัวอักษรเพียงอย่างเดียวอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารหลายประการ เช่น การประกอบอาหารผิดคำสั่งเนื่องจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน การไม่ได้รับเงินค่าอาหาร การจัดส่งผิดสถานที่ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหาร รวมถึงการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการผ่าน Line Open Chat ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและนักศึกษาผู้ใช้บริการ โดยผู้ประกอบการและผู้สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในการประกอบธุรกิจผ่าน Line Open Chat ต่อไปในอนาคตได้

³ Rinyakan 2563 (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.pitc.su.ac.th/index.php/k2-listing/item/581-2019-covid-19-2563>

⁴ Ictsilpakom 2564 (ออนไลน์). แหล่งที่มา https://web.facebook.com/ictsilpakom/posts/pfbid0saHHz1kwnBxa7PQWw2Lau48wi6dCp18f7ALg6QGARBCBel1hesGMzTMAjf5hGeVjJl?_rdc=1&_rdr

⁵ Rinyakan 2564 (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.pitc.su.ac.th/index.php/k2-listing/item/662-2019-covid-19>.





2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 องค์ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับธุรกิจ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเรื่ององค์ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์จากเอกสารและงานวิจัยดังนี้

วิชิตา จันท์เวโรจน์ และคณะ (2564) ได้ศึกษาองค์ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับธุรกิจ: มุมมองด้านแนวคิดและทฤษฎี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับธุรกิจ โดยการสังเคราะห์งานวิชาการต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้ และนำเสนอแผนภูมิแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้วยเหตุที่การเพิ่มขึ้นของเว็บไซต์เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ได้เปลี่ยนวิธีการสื่อสารเว็บไซต์เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ตลอดจนการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่เกิดขึ้นซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญของธุรกิจทำให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่หาทางออกด้วยการหันมาขยายฐานลูกค้าหรือเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจด้วยการขายผ่านช่องทางออนไลน์ที่เป็นแพลตฟอร์มอื่นๆ เพิ่มขึ้น สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสูงในการใช้ช่องทางเพื่อซื้อขายสินค้าและบริการสื่อสังคมออนไลน์ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว อีกทั้งได้รับการพัฒนาให้เป็นนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินธุรกิจเข้าสู่สังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ต้องปรับตัวอย่างมาก กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ผู้คนให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น หลายธุรกิจต่างหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อที่จะเข้าถึงและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นหนึ่งในอุปสรรคสำคัญของการดำเนินธุรกิจในศตวรรษที่ 21 ของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการต้องหาทางออกด้วยการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจโดยอาศัยช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า อีกทั้งในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นอย่างมาก ทำให้เทคโนโลยีมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการจึงหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อเป็นการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสามารถทำให้ร้านของตนเองดำเนินธุรกิจต่อไปได้

3.2 แนวคิดการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์จากเอกสารและแหล่งข้อมูลอื่นๆ ดังนี้

กฤษณะ หลัคคงคา (2564) ได้ศึกษาช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคโควิด - 19 พบว่าธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ต่างปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น โดยเน้นให้ความสำคัญของความเจริญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้ามากขึ้น เช่น ช่องทางการขายสินค้าออนไลน์ การบริการจัดส่งสินค้า หรือจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ อาทิ การจัดส่วนลด การจัดโปรโมชั่น หรือการสะสมแต้มจากการซื้อสินค้าที่ร้านเพื่อให้ลูกค้าเลือกกลับมาซื้อสินค้าที่ร้านอีกครั้ง เป็นต้น





เลอทัต ศุภดิลก (2564) พบว่าการสื่อสารระหว่างกันผ่านช่องทาง Chat เข้ามามีอิทธิพลต่อธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะบทบาทของ Social Commerce ที่ถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์สำหรับผู้ค้าในตลาดออนไลน์ สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือตอบสนองการซื้อขายในปัจจุบันได้อย่างเต็มที่ ด้วยการออกแบบฟังก์ชันการทำงานที่ชัดเจน เป็นพื้นที่ให้ผู้ค้าและผู้ซื้อมาพบกัน สร้างความประทับใจต่อกันจนกระทั่งปิดการขายได้ในแพลตฟอร์มเดียว ทำให้หลายธุรกิจเริ่มเปลี่ยนมาทุ่มความสำคัญกับการใช้ช่องทาง Chat หรือกลยุทธ์ Social Commerce เพื่อเข้าถึงลูกค้าของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เสาวณีย์ ตรีรัฐเพชรและคณะ (2564) ได้ศึกษาสภาพสถานการณ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่าภายหลังจากสถานการณ์โควิด19 ภายหลังจากสถานการณ์โควิด19 สถานประกอบการหลายแห่งมีการปรับตัวโดยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายอาหารเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า คือ ทางร้านมีบริการจัดส่งอาหารถึงมือลูกค้าโดยมีพนักงานในร้านเป็นผู้จัดส่งอาหารในบริเวณใกล้เคียง และมีการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายแบบบริการอาหารจัดส่งถึงบ้าน (Delivery) ผ่านทาง Grab food และ Food panda เป็นช่องทางที่สามารถเข้าไปช่วยเพิ่มยอดขายให้ร้านได้อย่างรวดเร็ว เพราะนอกจากจะตอบโจทย์ลูกค้าที่ไม่ต้องการออกมาในที่สาธารณะซึ่งมีความเสี่ยงแล้ว ยังประหยัดการเดินทางได้ด้วยค่าส่งที่ถูกกว่า

ดังนั้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่จะมีการปรับตัวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) โดยมีการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าจึงทำให้การสื่อสารระหว่างกันผ่านทางช่องทาง Line Open Chat นั้นเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการและการดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นอย่างมาก ช่องทาง Line Open Chat กลายเป็นเครื่องมือที่มีความสะดวก ทันสมัยและสามารถตอบสนองการซื้อขายในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางสถานประกอบการจะเพิ่มการบริการจัดส่งอาหารให้ถึงมือลูกค้าซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถเพิ่มยอดขายให้สถานประกอบการได้อย่างรวดเร็วและตอบโจทย์ลูกค้าที่ไม่ต้องการออกมาในที่สาธารณะซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสได้

3.3 อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคล

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมรายงานวิจัยของ ชื่นกมล อีฐรัตน์ (2549) ได้ศึกษาช่องทางและอุปสรรคในการสื่อสารของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเรื่องอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคลมาเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ดังนี้

การมีทัศนคติที่ตรงข้ามกัน ซึ่งเป็นคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เช่น ทัศนคติ ความลำเอียง เป็นพื้นฐานในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ และเมื่อต้องทำการสื่อสารกับบุคคลที่มีความรู้ ความคิดเห็น ความเชื่อหรือทัศนคติไม่ตรงกันจะเกิดการขัดแย้งในการสื่อสารมากทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันและไม่อยากสื่อสารระหว่างกัน

การมีความเห็นขัดแย้งกัน การมีความเห็นไม่ตรงกันเป็นที่มาของความขัดแย้งทางความคิดเห็น อาจเริ่มต้นจากการขัดแย้งเพียงเล็กน้อยและค่อยแปรเป็นความเห็นตรงข้ามกัน

การด่วนสรุป การฟังอะไรเพียงครึ่ง ๆ กลาง ๆ เป็นที่มาของการรับรู้ที่ผิดและการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ การที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อในคู่มือสารย่อมมีผลต่อการสื่อสารระหว่างกัน การที่มีทัศนคติว่าคู่มือสารไม่ดีทำให้เกิดการตอบโต้มากและระมัดระวังการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช (2539 อ้างโดย ชื่นกมล อีฐรัตน์, 2549) กล่าวว่าความรุนแรง เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเมื่อฝ่ายหนึ่งเข้ามาต่อว่าด้วยกิริยาที่รุนแรงจะกระตุ้นให้คู่มือสารตอบโต้ในปฏิกิริยาที่รุนแรงเช่นกัน

การรับรู้ เป็นการแปลความหมายจากการสัมผัส ซึ่งในการแปลความหมายจำเป็นต้องมีความสนใจ มีอวัยวะสัมผัสที่รับสัมผัสได้ชัดเจนถูกต้องและที่สำคัญต้องมีประสบการณ์ในเรื่องที่พูด อุปสรรคสำคัญระหว่างผู้ฟังและ





ผู้พูดในส่วนของ การรับรู้คือการที่ผู้ฟังไม่สนใจในบุคคลหรือเรื่องที่ถูกพูด หรืออาจมีอวัยวะสัมผัสที่รับสัมผัสไม่ได้และขาดประสบการณ์ในเรื่องที่คนอื่นกำลังพูดอยู่

การฟังเฉพาะเรื่องที่ต้องการฟัง เป็นอุปสรรคสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้ฟังจะฟังเฉพาะเรื่องที่ต้องการจะฟัง เพราะเรื่องนั้นตรงกับความต้องการ ทศนคติ ค่านิยม ฯลฯ ของผู้ฟัง และเมื่อใดที่คนอื่นพูดในสิ่งที่ตนไม่ต้องการฟังจะไม่ได้ยินในสิ่งนั้นจนกลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสารในที่สุด

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2538 อ้างโดย ชื่นกมล อิฐรัตน์, 2549) กล่าวว่า การฟังที่ลำเอียง เกิดจากการมีประสบการณ์ในเชิงลบกับบุคคลที่ต้องการสื่อสาร เป็นการนำประสบการณ์ในอดีตมากำหนดการฟังในปัจจุบัน การลำเอียงมีแนวโน้มมาจากการบิดเบือนข่าวจากข่าวในเชิงบวกมาเป็นข่าวในเชิงลบ จนทำให้มีการใช้อารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้องในการฟังและขาดประสิทธิภาพในการฟัง

ด้านผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน มีความสามารถและความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป ขาดการวางแผน ขาดเทคนิคหรือขั้นตอนในการส่งสารที่เหมาะสม

ด้านผู้รับสาร ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารทำให้ไม่ยอมรับข่าวสารนั้นเนื่องจากมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน ผู้รับสารมีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไปหรือข่าวสารมีมากเกินไปจนความสามารถที่จะรับได้ ขาดความสามารถความชำนาญในการรับข่าวสารและไม่ใช้เทคนิคการช่วยจำ เช่น การจดบันทึกเพิ่มเติม

Chaipat Sawatphon (2555) กล่าวว่า ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้หรือข่าวสารนั้นกำกวมหรือมีความหมายหลายทาง

ดังนั้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการติดต่อสื่อสาร เมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ผู้คนเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากปากต่อปากมาเป็นการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ถึงแม้ว่ารูปแบบของการติดต่อสื่อสารจะเปลี่ยนแปลงไป แต่ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคลมาเชื่อมโยงกับการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ว่า การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยจนเกินไปหรือมีความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารขึ้น การด่วนสรุปหรือการอ่านข้อความเพียงครึ่งๆ กลาง ๆ มักเป็นที่มาของการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การที่ข่าวสารนั้นมีเนื้อความที่มีความหมายหลายทางหรือมีเนื้อความน้อยเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้มักเป็นที่มาของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ประกอบการทำงานผิดพลาดเนื่องจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวไปวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานช่องทางออนไลน์ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามกึ่งโครงสร้าง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นให้คู่สนทนาเล่าเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมายเพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินงานพร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ช่องทางออนไลน์ในการสื่อสารในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษาไว้ ดังนี้





4.1 วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการศึกษาจากการสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ที่เกี่ยวกับงานวิจัยนี้โดยตรงคือผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรจำนวน 5 ราย โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้ประกอบการที่มีการใช้ Line open chat ดำเนินงานเป็นระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไปและสะดวกให้สัมภาษณ์กับคณะผู้วิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีประสบการณ์ในการสั่งอาหารผ่าน Line open chat เป็นประจำ จำนวน 15 ราย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบ Snow Ball จนคำตอบที่ได้รับนั้นตรงกัน โดยก่อนการสัมภาษณ์คณะผู้วิจัยได้แจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบถึงขอบเขตการนำข้อมูลไปใช้และรักษาข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับตามหลักจริยธรรมทั่วไป (Ethical Principles) ใน จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Human Research Ethics) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องระหว่าง เดือนกันยายน 2565 ถึงเดือนตุลาคม 2565

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บข้อมูลหลากหลายวิธีเพื่อความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ซึ่งสามารถจำแนกวิธีการศึกษาและสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้แก่

4.2.1.1 การสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นรายบุคคล (in-depth interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรและนักศึกษา โดยใช้วิธีการสนทนาด้วยคำถามลักษณะกึ่งโครงสร้าง ปลายเปิด ไม่จำกัดข้อคำถามและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการบันทึกเสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์

4.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ ข้อมูลประเภทเอกสารและสิ่งพิมพ์ คือเอกสารที่เป็นหนังสือเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.3 การตรวจสอบข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้งผู้ศึกษาจะทำการจดบันทึกและตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลดังนี้

4.3.1 การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างบุคคลและเนื้อหาที่แตกต่างกันว่าหากบุคคลเปลี่ยนไปข้อมูลที่ได้จะเหมือนกันหรือไม่ หากได้ข้อมูลเหมือนกันแสดงว่าเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

4.3.2 การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีการและข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์พร้อมทั้งการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วย จากนั้นจึงนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลักษณะของการเขียนรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา

4.4 กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มเข้าไปศึกษาในการสัมภาษณ์จนกระทั่งขั้นตอนการเขียนรายงานการวิจัย ซึ่งข้อมูลที่ถูกระบุวิเคราะห์สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

4.4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์และบันทึกไว้ในเครื่องบันทึกเสียงมาถอดความด้วยวิธีการสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น





กระบวนการที่ดำเนินไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทุกแง่มุม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทุก ๆ ด้าน

4.4.2 ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ผู้วิจัยได้อ่านและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแล้วแยกข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลและรวบรวมเป็นหมวดหมู่ หลังจากนั้นนำมาจัดระเบียบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดมาตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเสริมให้มีเนื้อหาสมบูรณ์ประกอบกับการสังเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็น แต่ละบท และสังเคราะห์ข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ทำการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) คือ ผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 5 ราย และนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 ราย โดยการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์และวิเคราะห์เพื่อนำเสนอข้อมูลในการศึกษานี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

5.1.1 ผู้ประกอบการนำ Line open chat เข้ามาเป็นช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากผลการศึกษาแนวทางการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรพบว่า ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา นักศึกษาไม่สามารถนั่งรับประทานอาหารที่ร้านได้ จากเดิมที่ผู้ประกอบการเคยรับคำสั่งซื้อจากหน้าร้านหรือรับคำสั่งซื้อจากโทรศัพท์ซึ่งมีข้อจำกัด เปลี่ยนมาเป็นการสื่อสารผ่านช่องทางสารสนเทศออนไลน์แทน และผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่ได้เลือกใช้ช่องทาง Line Open Chat ในแอปพลิเคชัน LINE เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษานับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564 เป็นต้นมา ทั้งนี้ได้มีการเชิญชวนกันระหว่างผู้ประกอบการเองให้เข้าร่วมกลุ่ม Line open chat ขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มที่รวบรวม Line open chat ของร้านอาหารต่างๆบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรไว้ เพื่อเป็นการกระจายข่าวสารและประชาสัมพันธ์ร้านให้กับนักศึกษาที่อยู่ภายในกลุ่ม โดยนักศึกษาจะทำการพิมพ์คำสั่งซื้อผ่านทาง Line open chat ของร้าน จากนั้นร้านจึงประกอบอาหารตามลำดับคำสั่งซื้อและดำเนินการจัดส่งไปยังสถานที่ต่าง ๆ ดังรายละเอียดที่นักศึกษาได้ระบุไว้และทำการเรียกเก็บเงินเพื่อให้นักศึกษาได้ทำการชำระเงินและส่งหลักฐานการชำระเงินผ่านทาง Line open chat เพื่อเป็นการยืนยัน

5.1.2 ผู้ประกอบการมีการเก็บค่าบริการจัดส่งในการสั่งซื้อผ่าน Line open chat

ผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่จะมีการเก็บค่าบริการในการจัดส่ง ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 5 รายว่า *“ตั้งแต่เริ่มใช้ Line open chat มาทางร้านมีค่าใช้จ่ายอะไรที่ต้องเสียเพิ่มจากเมื่อก่อนหรือไม่”* คำตอบที่ผู้วิจัยได้รับประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ค่าน้ำมันในการจัดส่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการกำหนดราคาขั้นต่ำในการจัดส่งและหากนักศึกษาสั่งซื้ออาหารที่มียอดรวมขั้นต่ำตามที่ร้านกำหนดไว้ จะไม่ต้องเสียค่าบริการในการจัดส่ง ตัวอย่างเช่น

“...ถ้าสั่ง 3 กล่องขึ้นไปร้านจะส่งให้ฟรี ถ้าสั่งต่ำกว่า 3 กล่อง ร้านจะคิดค่าส่ง 10 บาท...” (ผู้ประกอบการร้านที่ 1)

“...คำสั่ง 1-2 กล่อง 10 บาท เพราะอย่างน้อยเราจะได้นำเงินตรงนี้ไปเซฟค่าจ้างพนักงาน ค่าน้ำมัน ค่าซ่อมรถ แต่คำสั่ง 3 กล่องขึ้นไปส่งฟรี หมูกระทะก็ส่งฟรี...” (ผู้ประกอบการร้านที่ 2)





“...ช่วงแรกๆยังไม่เก็บค่าจัดส่ง แต่ช่วงหลังๆมาราคาน้ำมันสูงขึ้นมากทำให้ร้านจำเป็นต้องเก็บค่าส่ง 10 บาทสำหรับลูกค้า มียอดสั่งซื้อไม่ถึง 50 บาท แต่หากล้าง 50 บาทขึ้นไปส่งฟรี...” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3)

“...ร้านยังไม่เก็บค่าส่งเพิ่ม แต่จะเป็นการขึ้นราคาอาหารแทนซึ่งร้านได้คิดต้นทุนค่าจัดส่งรวมเข้าไปด้วยแล้ว...” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4)

5.1.3 อิทธิพลของ Line Open Chat ต่อนักศึกษาและผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย ศิลปากร

Line Open Chat เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการและนักศึกษาอย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้ร้านอาหารต่างๆบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยสามารถขายได้แม้จะอยู่ในช่วงการแพร่ระบาดอย่างหนักของเชื้อไวรัสโคโรนาและสามารถทำให้ร้านมีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ยอดขายเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ร้านมีกำไรเพิ่มขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้ Line Open Chat ยังสามารถตอบสนองความต้องการและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่นักศึกษาได้ เนื่องจากนักศึกษาจะเห็นข้อมูลของเมนูต่างๆภายใน Line Open Chat ได้ทันทีและสามารถแจ้งความต้องการของตนได้อย่างตรงไปตรงมาโดยไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลนั้นจะหายไป

ในปัจจุบันถึงแม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจะคลี่คลายลงจนทำให้นักศึกษาสามารถนั่งรับประทานอาหารที่ร้านได้ตามปกติแล้ว แต่ด้วยความสะดวกของ Line open chat ยังมีผลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปอีกด้วย เพราะจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยจะเห็นได้ว่านักศึกษามีความรักความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาบางรายจึงมีความต้องการสั่งอาหารผ่านทางช่องทาง Line Open Chat และให้ทางร้านดำเนินการจัดส่งให้ดั้งเดิม หรืออีกทางเลือกหนึ่งที่เพิ่มเข้ามาคือนักศึกษาจะทำการสั่งอาหารผ่านทาง Line Open Chat เอาไว้ก่อน แล้วจึงค่อยไปนั่งรับประทานที่ร้านหรือรับที่หน้าร้านแทนซึ่งเป็นการประหยัดเวลาในการนั่งรออาหารที่หน้าร้าน และจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า ในปัจจุบันมีจำนวนนักศึกษาที่สั่งอาหารผ่านทาง Line Open Chat มากกว่าจำนวนนักศึกษาที่เดินทางมาสั่งอาหารที่หน้าร้านด้วยตนเอง ทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 5 รายว่า “*ถ้าเมื่อเทียบกับก่อนหน้าที่จะเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาและหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นอย่างไรบ้าง*” ซึ่งทางผู้ประกอบการได้ให้ข้อมูลที่ตรงกันว่า หลังการระบาดนั้นสามารถขายได้มากกว่าและสร้างกำไรได้มากกว่าถึงแม้ว่าราคาค่าต้นทุนของวัตถุดิบต่าง ๆ จะเพิ่มสูงขึ้นด้วยก็ตาม ด้วยคุณสมบัติที่มากมายของช่องทางออนไลน์นี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการและนักศึกษายังคงมีความพึงพอใจที่จะใช้ Line open chat เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกันต่อไป เนื่องจากไม่มีค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียเพิ่มเติมและทางร้านมองเห็นว่า Line open chat จะกลายเป็นช่องทางที่เพิ่มเข้ามาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักศึกษา และสามารถเพิ่มยอดขายให้กับทางร้านต่อไปได้

5.2 ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

5.2.1 ปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบการเป็นผู้ส่งสาร

5.2.1.1 ความล่าช้าในการส่งสาร

ผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรส่วนใหญ่มักพบปัญหาในการใช้ Line Open Chat ที่คล้ายคลึงกันคือ การไม่มีแอดมินประจำ ทำให้ผู้ประกอบการซึ่งมีหน้าที่ทั้งประกอบอาหารและจัดส่งอาหารอีกทั้งต้องแบ่งเวลามาสื่อสารกับนักศึกษาผ่าน Line Open Chat ด้วย ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการส่งสารล่าช้า

5.2.1.2 ความผิดพลาดในการส่งสาร

จากการที่ผู้ประกอบการเป็นผู้ส่งสารข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทาง Line open chat มักมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ทางผู้ประกอบการคำนวณค่าอาหารผิดพลาดหรืออาจแจ้งยอดสั่งซื้อสลับกันทำให้





นักศึกษาได้รับสารผิดพลาด ทั้งนี้เมื่อได้รับแจ้งถึงความผิดพลาดจากนักศึกษา ทางผู้ประกอบการจะรับค่านวนค่าอาหารให้นักศึกษาใหม่ทันทีและทำการส่งข้อความขอโทษนักศึกษากับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5.2.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบการเป็นผู้รับสาร

5.2.2.1 ปัญหาการได้รับสารที่ไม่ชัดเจน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าปัญหาเกิดขึ้นจากการที่นักศึกษาพิมพ์ตกหล่นจนทำให้เกิดความผิดพลาดในตัวสารร่วมด้วย ตัวอย่างเช่น นักศึกษาไม่ได้ระบุชัดเจนว่าต้องการอาหารแบบราดข้าวหรือแบบกับข้าวซึ่งจะทำให้ทางร้านเกิดความเข้าใจผิดได้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะตรวจสอบว่าความผิดพลาดนั้นเกิดจากฝ่ายใด หากเกิดจากนักศึกษาเองทางร้านจะแจ้งให้ทราบว่าคุณนักศึกษาได้เขียนมาไม่ชัดเจนเองทำให้ทางร้านเกิดความเข้าใจผิด

5.2.2.2 ปัญหาในการรับสารที่มากเกินไป

เมื่อมีการสั่งอาหารเข้ามาในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมากทำให้ผู้ประกอบการเร่งรีบทำอาหารตามคำสั่งซื้อจนเกิดการเข้าใจผิดไปจากสิ่งที่นักศึกษาต้องการ ตัวอย่างเช่น นักศึกษาระบุว่าไม่ได้ใส่ผักแต่ทางร้านทำใส่ผักให้ เป็นต้น นอกจากนี้การรับสารจากคำสั่งซื้อจำนวนมากอาจก่อให้เกิดความสับสนจนอ่านข้อความผิดพลาดไปทำให้มีปัญหาการจัดส่งอาหารไม่ตรงตามสถานที่ตามมา ตัวอย่างเช่น

“...ลูกค้าบอกให้ไปส่งที่หออาร์ท A แต่ลุงดันส่งผิดไปส่งไว้ที่หออาร์ท B ลุงก็ต้องรีบวิ่งไปส่งใหม่ให้ พอดีส่งหลายๆ ก็จำสลับกัน...” (ผู้ประกอบการร้านที่ 4)

“...ส่งผิดเป็นประจำ บางทีข้อความมันเยอะทำให้แม่ค้าเบลอ...” (ผู้ประกอบการร้านที่ 3)

โดยส่วนใหญ่เมื่อได้รับแจ้งจากนักศึกษาถึงความผิดพลาดผ่านทาง Line open chat ทางผู้ประกอบการจะทำการส่งข้อความขอโทษนักศึกษาและทำการแก้ไขให้ทันที

5.3 ปัญหาที่เกิดจากนักศึกษาเป็นผู้ส่งสาร

5.3.1 การส่งสารที่ไม่ชัดเจน จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า การพิมพ์สั่งอาหารผ่านทาง Line open chat ของนักศึกษานั้นมีเนื้อความที่สั้นจนเกินไปจนเกิดความไม่ชัดเจน เนื่องจากมีเวลาในการส่งสารไม่เพียงพอหรือรีบเร่งจนเกินไป ตัวอย่างเช่น นักศึกษาสั่งอาหารเมนูกะเพราหมูแต่ไม่ได้ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นหมูสับหรือหมูชิ้น จนทำให้ผู้รับสารนั้นตีความสารเองโดยที่อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา เป็นต้น

5.3.2 ความผิดพลาดในการส่งสาร

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาพิมพ์ข้อความที่ขัดแย้งต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งเกิดจากความผิดพลาดหรือเร่งรีบในการส่งสารให้ถึงผู้ประกอบการโดยเร็ว ตัวอย่างเช่น นักศึกษาต้องการสั่งก๋วยเตี๋ยวเส้นหมี่เหลืองแต่กลับพิมพ์แค่ก๋วยเตี๋ยวเส้นหมี่ ซึ่งตัวสารมีความชัดเจนไม่ทำให้เกิดความสับสนแต่สารนั้นไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

5.4 ปัญหาที่เกิดจากนักศึกษาเป็นผู้รับสาร

5.4.1 ความล่าช้าในการตอบรับสาร

ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้วิจัยได้ถามคำถามแก่นักศึกษาทั้ง 15 รายว่า “เจอปัญหาการรับออเดอร์ช้าบ่อยหรือไม่” คำตอบที่ผู้วิจัยได้รับประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือบ่อยเนื่องจากเมื่อมีคำสั่งซื้อเข้ามา ทางผู้ประกอบการอาจจะไม่ได้ตอบรับข้อความเลยโดยทันทีทำให้ทางฝั่งนักศึกษาไม่สามารถรับรู้ได้ว่าทางร้านนั้นได้รับสารจากที่นักศึกษาส่งไปแล้วหรือไม่





5.4.2 การไม่ตอบรับสาร

จากการสอบถามนักศึกษาทั้ง 15 ราย ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า การไม่ตอบรับสารของผู้ประกอบการเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยแก่นักศึกษา เมื่อนักศึกษาส่งข้อความคำสั่งซื้อแต่ผู้ประกอบการไม่มีการตอบรับสารนั้นแม้ว่าจะรับรู้ถึงสารนั้นแล้ว ตัวอย่างเช่น นักศึกษาสั่งอาหารผ่านทาง Line open chat และต้องการยกเลิกเนื่องจากไม่ได้รับการตอบรับจากผู้ประกอบการ แต่ทางผู้ประกอบการได้ทำอาหารมาส่งให้แก่ นักศึกษาแล้ว ซึ่งหมายความว่าทางผู้ประกอบการนั้นรับรู้ถึงสารแต่กลับไม่มีการตอบรับให้ทางนักศึกษาได้ทราบ

5.5 ปัญหาที่เกิดจากสาร

5.5.1 ความไม่ชัดเจนของสาร

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า ปัญหาความไม่ชัดเจนของสารเกิดขึ้นจากการที่เนื้อความของสารจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้นอาจสั้นหรือน้อยเกินไป ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไม่เข้าใจในสารนั้น ซึ่งหากด่วนสรุปจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารขึ้น ตัวอย่างเช่น นักศึกษาพิมพ์แค่คำว่า 1 ทำให้ตัวสารเกิดความกำกวม และมีความหมายหลายทางซึ่งทางร้านอาจแปลความหมายได้ไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

5.6 ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat

5.6.1 ปัญหาในการจัดส่ง

ปัญหาการจัดส่งเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการทั้ง 5 ราย มีความเห็นตรงกันว่าเป็นอุปสรรคกับทางร้านมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นักศึกษาทั้ง 15 รายว่า *“ปัญหาที่ตนพบเจอบ่อยจากการใช้ Line open chat คืออะไร”* คำตอบที่ผู้วิจัยได้รับประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือร้านส่งอาหารช้า ซึ่งสาเหตุหลักของร้านคือไม่มีพนักงานเพียงพอในการจัดส่งอาหารหรือบางครั้งสาเหตุอาจเกิดจากเหตุการณ์ธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น ฝนตก น้ำท่วม รวมถึงการจัดส่งผิดสถานที่จนต้องทำการจัดส่งใหม่ทำให้การจัดส่งนั้นล่าช้าไปกว่าปกติ

5.6.2 ปัญหาการชำระเงิน

เนื่องจากการสั่งอาหารผ่าน Line Open Chat ไม่จำเป็นต้องมีการชำระเงินก่อนถึงจะได้รับอาหาร ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แก่ผู้ประกอบการทั้ง 5 รายว่า *“มีนักศึกษาที่สั่งแล้วไม่จ่ายเงินหรือไม่”* คำตอบที่ผู้วิจัยได้รับจากผู้ประกอบการเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือมี ซึ่งเกิดจากนักศึกษาอาจจะลืมหรือมีความงุนงงที่จะไม่ชำระเงิน ทำให้ผู้ประกอบการต้องแบ่งเวลามาตรวจสอบหลักฐานการชำระเงินในทุก ๆ วัน และการตามหาตัวนักศึกษานั้นเป็นไปได้ยากเนื่องจาก Line Open Chat ไม่มีการระบุตัวตนที่ชัดเจน

5.6.3 ปัญหาการทำคำสั่งซื้อตกหล่น

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 5 รายว่า *“ทางร้านทำออเดอร์ตกหล่นบ้างหรือไม่”* ผู้วิจัยได้รับคำตอบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือทุกร้านมีปัญหาการทำคำสั่งซื้อตกหล่น ทั้งนี้คำสั่งซื้อจำนวนมากเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจัดเรียงคำสั่งซื้อให้ถูกต้องและมีบางคำสั่งซื้อตกหล่น ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าขึ้นและทำให้นักศึกษาเข้ามาเร่งรัดกับทางผู้ประกอบการหรือบางรายไม่สามารถรอได้จึงทำการยกเลิกการสั่งซื้อไป ผู้ประกอบการจะแก้ปัญหาด้วยการส่งข้อความขอโทษนักศึกษาและสอบถามว่ายังสะดวกที่จะรับไหม หากนักศึกษาสะดวกทางร้านจะรีบทำอาหารให้กับนักศึกษาทันที แต่หากนักศึกษาไม่สะดวกที่จะรอสามารถยกเลิกได้

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีครั้งนี้ พบประเด็นสำคัญทั้ง 2 ส่วน ผู้วิจัยสามารถได้สรุปได้ดังนี้





6.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยแนวทางการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

6.1.1 ผู้ประกอบการนำ Line Open Chat เข้ามาเป็นช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

เนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาทำให้ Line Open Chat เป็นช่องทางออนไลน์ที่ผู้ประกอบการเปลี่ยนมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา จากเดิมที่เคยรับคำสั่งซื้อจากหน้าร้านหรือรับคำสั่งซื้อจากโทรศัพท์ซึ่งมีข้อจำกัด รวมไปถึงการประกอบอาหารและจัดส่งไปตามสถานที่ต่างๆ ทยอยละเล็กละน้อย นักศึกษาได้ระบุไว้ผ่านทาง Line Open Chat ของร้าน

6.1.2 ผู้ประกอบการมีการเก็บค่าบริการจัดส่งในการสั่งซื้อผ่าน Line Open Chat

ผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรจะมีการเก็บค่าบริการในการจัดส่งโดยส่วนใหญ่ถ้าสั่งซื้อตั้งแต่ 3 รายการขึ้นไปทางร้านจะส่งให้ฟรี ทั้งนี้เป็นเพราะว่าค่าบริการในการจัดส่งนั้นมาจากค่าน้ำมันซึ่งถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเข้ามาหลังจากการใช้ Line Open Chat

6.1.3 อิทธิพลของ Line Open Chat ต่อนักศึกษาและผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

Line Open Chat เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจะคลี่คลายลงแล้ว แต่ด้วยคุณสมบัติของช่องทางออนไลน์นี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการและนักศึกษายังคงมีความพึงพอใจที่จะใช้ Line Open Chat เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกันต่อไป เนื่องจากไม่มีค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียเพิ่มเติมและทางร้านมองเห็นว่า Line Open Chat จะกลายเป็นช่องทางที่เพิ่มเข้ามาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักศึกษาและสามารถเพิ่มยอดขายให้กับทางร้านต่อไปได้

6.2 ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

6.2.1 ปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบการเป็นผู้ส่งสาร

6.2.1.1 การที่ไม่มีแอดมินประจำ ทำให้ผู้ประกอบการซึ่งมีหน้าที่ทั้งประกอบอาหารและจัดส่งต้องแบ่งเวลามาสื่อสารผ่าน Line Open Chat ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการส่งสารล่าช้า

6.2.1.2 ความผิดพลาดในการส่งสาร เกิดจากการที่ผู้ประกอบการแจ้งข้อมูลหรือรายละเอียดผิดพลาดเนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอหรือรีบเร่งจนเกินไปจนทำให้สารที่ต้องการจะสื่อออกไปผิดพลาด

6.2.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบการเป็นผู้รับสาร

6.2.2.1 ปัญหาการได้รับสารที่ไม่ชัดเจนเกิดจากการที่นักศึกษาพิมพ์ตกหล่นจนทำให้เกิดความผิดพลาดในตัวสารร่วมด้วย ผู้ประกอบการจึงเข้าใจผิดและตีความผิดไป

6.2.2.2 ปัญหาในการรับสารที่มากเกินไปจากการรับสารเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ประกอบการเร่งรีบและไม่ระมัดระวังในการตีความหรือเกิดความสับสนขึ้นจนอาจเกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา

6.2.3 ปัญหาที่เกิดจากนักศึกษาเป็นผู้ส่งสาร

6.2.3.1 การส่งสารที่ไม่ชัดเจนจากการพิมพ์ข้อความสั้นจนเกินไป เนื่องจากรีบเร่งจนเกินไปจนทำให้ผู้รับสารนั้นตีความสารเองโดยที่อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา





6.2.3.2 ความผิดพลาดในการส่งสาร เกิดจากพิมพ์ข้อความที่ขัดแย้งต่อความต้องการของตนเอง เนื่องจากเร่งรีบ ซึ่งตัวสารนั้นอาจมีความชัดเจนไม่ทำให้เกิดความสับสนแต่ไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

6.2.4 ปัญหาที่เกิดจากนักศึกษาเป็นผู้รับสาร

6.2.4.1 ความล่าช้าในการตอบรับสาร เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้ตอบรับข้อความเลยโดยทันที ทำให้นักศึกษาไม่สามารถรับรู้ได้ว่าทางร้านนั้นได้รับสารจากที่นักศึกษาส่งไปแล้วหรือไม่

6.2.4.2 การไม่ตอบรับสาร แม้ว่าผู้ประกอบการจะรับรู้ถึงสารนั้นแล้วแต่ไม่ตอบรับ ทำให้นักศึกษาไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ประกอบการได้รับรู้และประกอบอาหารตามคำสั่งแล้วหรือไม่

6.2.5 ปัญหาที่เกิดจากสาร

6.2.5.1 ความไม่ชัดเจนของสาร เกิดจากการที่เนื้อความของสารของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้นอาจสั้นหรือน้อยเกินไป จนทำให้เกิดความไม่เข้าใจในสารนั้น ซึ่งหากด่วนสรุปจะอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้

6.2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ

6.2.6.1 ปัญหาในการจัดส่ง เนื่องจากไม่มีพนักงานเพียงพอในการจัดส่งอาหารหรือบางครั้งสาเหตุอาจเกิดจากเหตุการณ์ทางธรรมชาติ รวมถึงการจัดส่งผิดสถานที่จนต้องทำการจัดส่งใหม่ทำให้การจัดส่งนั้นล่าช้าไปกว่าปกติ

6.2.6.2 ปัญหาการชำระเงิน ซึ่งเกิดจากนักศึกษาอาจลืมหรือมีความงใจที่จะไม่ชำระเงิน ทำให้ผู้ประกอบการต้องตรวจสอบหลักฐานการชำระเงินในทุก ๆ วัน และการตามหาตัวนักศึกษานั้นเป็นไปได้ยากเนื่องจาก Line Open Chat ไม่มีการระบุตัวตนที่ชัดเจน

6.2.6.3 ปัญหาการทำคำสั่งซื้อตกหล่น เนื่องจากคำสั่งซื้อจำนวนมากเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจัดเรียงคำสั่งซื้อให้ถูกต้องและมีบางคำสั่งซื้อตกหล่น ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าขึ้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 แนวทางการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

การที่ผู้ประกอบการนำ Line open chat เข้ามาเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาเกิดจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณะ หลักคงคา (2564) พบว่าธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ต่างปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นโดยเน้นให้ความสำคัญของความสำเร็จทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่ได้เลือกใช้ช่องทาง Line Open Chat เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของเลอทัต ศุภดิกล (2564) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างกันผ่านช่องทาง Chat เข้ามามีอิทธิพลต่อธุรกิจอย่างมาก สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือตอบสนองการซื้อขายในปัจจุบันเพื่อเข้าถึงลูกค้าของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเก็บค่าบริการในการจัดส่งกรณีที่สั่งซื้อน้อยกว่า 3 รายการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสาวณีย์ ตรีรัฐเพชร และคณะ(2564) พบว่าภายหลังสถานการณ์โควิด 19 ทางร้านมีบริการจัดส่งอาหารถึงมือลูกค้าในบริเวณใกล้เคียงเพราะนอกจากจะตอบโจทย์ลูกค้าที่ไม่ต้องการออกมาในที่สาธารณะซึ่งมีความเสี่ยงแล้วยังประหยัดการเดินทางได้ด้วยคำสั่งที่ถูกกว่า ทั้งนี้ Line open chat เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิชชุดา จันท์เวโรจน์ และคณะ (2564) ที่สนับสนุนว่าสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสูงในการใช้ช่องทางเพื่อซื้อขายสินค้าและบริการ มีการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและ





รวดเร็วอีกทั้งได้รับการพัฒนาให้เป็นนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และด้วยคุณประโยชน์ที่มากมายของช่องทางออนไลน์นี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการและนักศึกษายังคงมีความพึงพอใจที่จะใช้ Line Open Chat เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกันต่อไป

7.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการและนักศึกษาซึ่งเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารและมีปัญหาที่เกิดจากตัวสารร่วมด้วย โดยผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการส่งสารที่สามารถเกิดขึ้นได้จากทั้งสองฝ่ายนั้นคือความผิดพลาดในการส่งสารเนื่องจากความเร่งรีบซึ่งทำให้ตัวสารนั้นเกิดความผิดพลาดร่วมด้วยจนเกิดความสับสนในการตีความ รวมทั้งปัญหาจากการรับสารเป็นจำนวนมากของผู้ประกอบการมักส่งผลให้ตอบรับนักศึกษาช้าหรือไม่ได้ตอบรับเลยและอาจก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ หรือความล่าช้าต่าง ๆ ตามมาคือ ปัญหาการจัดส่ง ปัญหาการหาคำสั่งซื้อตกหล่นและปัญหาการชำระเงิน ซึ่งปัญหาในการสื่อสารทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ ชื่นกมล อธิรัตน์ (2549) ที่สนับสนุนในหลากหลายประเด็นทั้งปัญหาด้านผู้ส่งสารโดยกล่าวว่า ปัญหานั้นเกิดจากผู้ส่งสารมีความชำนาญในการส่งสารไม่มากพอหรือไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์ และประเด็นด้านผู้รับสารที่สนับสนุนว่าปัญหาของผู้รับสารคือการมีพื้นฐานของความเข้าใจในสารนั้นน้อยเกินไปหรือสารมีมากเกินไปจนความสามารถที่จะรับได้ ทั้งนี้ ชื่นกมล อธิรัตน์ (2549) กล่าวเพิ่มเติมในประเด็นของสารว่ากรณีที่เนื้อหาของสารนั้นน้อยเกินไปจนเกิดความกำกวมจะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้น

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการร้านอาหารบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารและการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ดังนี้

8.1 ด้านการส่งสาร ควรมีเปลี่ยนแปลงและตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการแจ้งข้อมูลหรือการตอบกลับสารให้ผู้รับสารได้ทราบ รวมถึงเปลี่ยนแปลงกระบวนการการส่งสารให้มีความรวดเร็วโดยอาจจะมีการจ้างพนักงานประจำเพื่อสื่อสารผ่าน Line Open Chat กับนักศึกษาและควรใช้ภาษาที่กระชับ เข้าใจง่ายในการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารไม่เกิดความสับสนต่อสาร

8.2 ด้านการรับสาร ควรตรวจสอบ Line Open Chat อยู่เสมอเพื่อให้ได้รับสารอย่างรวดเร็วและตอบกลับสารที่ได้รับอย่างทันท่วงที ทั้งนี้ควรตระหนักถึงความสำคัญในการรับรู้และเข้าใจในสารที่ได้รับเพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการตีความและเมื่อเกิดความสงสัยหรือไม่เข้าใจควรสอบถามผู้ส่งสาร

8.3 ด้านการบริการจัดส่ง ควรมีการแจ้งการจัดส่งและถ่ายภาพการจัดส่งไว้เป็นหลักฐาน ป้องกันการส่งผิดสถานที่หรือผิดคำสั่ง

8.4 ด้านการจัดการ Line Open Chat ในปัจจุบันกลุ่ม Line Open Chat ของแต่ละร้านนั้นมีสมาชิกเป็นจำนวนมาก ทำให้มีมีฉกฉวยแฝงตัวเข้ามาในกลุ่ม ดังนั้น ก่อนให้ข้อมูลส่วนตัวหรือชำระเงินควรตรวจสอบให้แน่ใจในขณะเดียวกันผู้ประกอบการในฐานะที่เป็นผู้ดูแลก็ควรคอยตรวจสอบสมาชิกผู้ใช้งานอยู่เสมอ

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานผ่าน Line Open Chat ของผู้ประกอบการพื้นที่อื่นๆ โดยการเปรียบเทียบผลของปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ละเอียดมากขึ้น





9.2 ควรศึกษาแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อดูผลว่าปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างไร

9.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการสื่อสาร เช่น ทักษะการสื่อสารของผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลต่อการสื่อสาร

บรรณานุกรม

จิรวรรณ กิตติวนารัตน์, นพวรรณ วิเศษสินธุ์ และภัทรา สุขะสุนนท์. (2565). “การปรับตัวธุรกิจร้านอาหารภายหลัง วิกฤตโควิด-19.” วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ 24, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 137-144.

ชื่นกมล อธิฐรัตน์. (2549). การศึกษาช่องทางและอุปสรรคในการสื่อสารของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มาริษา สุจิตตวนิช และ ดวงใจ คงคาหลวง. (2563). “แนวทางการสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในกลุ่มเจนเนอเรชันเน็ต.” Journal of Roi Kaensam Academi 5, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 153-165.

เสาวณีย์ ตรีรัฐเพชร, ศุภรัตน์ พิณสุวรรณ และวราภรณ์ ทนงศักดิ์. (2564). สภาพสถานการณ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ภายหลังสถานการณ์โควิด19. สาขาวิชาภูมิศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

วิชุดา จันทร์เวโรจน์ และคนอื่น ๆ. (2564). “องค์ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับธุรกิจ: มุมมองด้านแนวคิดและทฤษฎี.” วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 15, 2 (เมษายน-มิถุนายน): 13-17.

กฤษณะ หลักคงคา. (2564). “ช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคโควิด – 19.” วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ 8, 3 (มีนาคม): 319-321.

The Momentum. (2564). เลอทัต ศุภติลล: เฟ้นกลยุทธ์ช่วยเหลือผู้ค้า ในวันที่ LINE Thailand ก้าวสู่ธุรกิจโซเชียลคอมเมิร์ซ. สืบค้นจาก <https://themomentum.co/thechair-line-thailand-lertad-supadhiloke/>.

Chaipat Sawatphon. (2555). พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/chaipatcompanylimited/>

Rinyakan. (2563). มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID 19. สืบค้นจาก <http://www.pitc.su.ac.th/index.php/k2-listing/item/555-covid-19-coronavirus-diseases-2019>.

Rinyakan. (2563). แนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในช่วงเปิดภาคปลาย ปีการศึกษา 2563. สืบค้นจาก <http://www.pitc.su.ac.th/index.php/ar/k2-listing/item/581-2019-covid-19-2563>.

Ictsilpakom. (2564). กำหนดมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 6. สืบค้นจาก https://www.facebook.com/ictsilpakom/posts/pfbid0saHz1kwnBxa7PQvW2Lau48wi6dCp18f7ALg6QGARBCBeL1hesGMzTMAjf5hGeVJL?_rdc=2&_rdr.

Rinyakan. (2564). มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาด ของเชื้อไวรัสโคโรนา. สืบค้นจาก <http://www.pitc.su.ac.th/index.php/k2-listing/item/602-2019-covid-19>.

Rinyakan. (2564). มาตรการป้องกันการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. สืบค้นจาก <http://www.pitc.su.ac.th/index.php/k2-listing/item/662-2019-covid-19>.





รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11
ประจำปี พ.ศ.2565

