



ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ ของนิสิตที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาภายใต้สถานการณ์โควิด -19

CAUSAL RELATIONSHIP OF ONLINE INSTRUCTIONAL MEDIA AFFECTING LEARNING AMONG STUDENTS STUDYING IN HIGHER EDUCATION UNDER THE COVID-19 SITUATION

อิสระพงษ์ พลธานี

Issarapong Poltanee

อุมาพร บุญเพชรแก้ว

Umaporn Boonphetkaew

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

E-mail: isarapong_aaa@hotmail.com

Received May 10, 2022; Revised May 30, 2022; Accepted August 28, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจสื่อที่มีการจัดการเรียนการสอน 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 การวิจัยครั้งนี้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนิสิตที่เรียนรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า สื่อออนไลน์ที่สามารถดึงดูดความสนใจผู้เรียนมากที่สุดคือ WebEx meeting รองลงมา Microsoft Teams และ Google Hangouts Meet และมีความพึงพอใจจากการใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่ได้รับรู้ได้ถึงการมีประสบการณ์การใช้งานที่มีความเป็นมืออาชีพของผู้สอน ตลอดจนได้รับประสบการณ์จากการแนะนำการใช้งานโปรแกรมของผู้สอนและได้สัมผัสจากเทคโนโลยีเป็นการสร้างประสบการณ์ที่น่าสนใจให้กับการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อตัวแปรที่ใช้ในการนำไปศึกษาวิเคราะห์พบว่า โมเดลความสอดคล้องในการใช้งานโปรแกรม ความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์ ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรม ความตั้งใจในการเรียนจากการใช้อุปกรณ์ และความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ได้ใช้งาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: สื่อการเรียน, การสอนออนไลน์, ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

Abstract

This article aimed; 1) to explore media that is being taught; 2) to assess the satisfaction of using online instructional media; and 3) to study the causal relationship and to examine the coherence of the model with empirical data influencing food and



beverage service education after being affected by the COVID-19 situation. This research is quantitative research. The sample group used in this research was 162 students studying in food and beverage service. The instrument used for data collection was questionnaires. The statistics used for data analysis were descriptive statistics inferential statistics.

The results showed that the most engaging online materials for students were WebEx meetings, followed by Microsoft Teams and Google Hangouts Meet, and satisfaction with the use of online learning materials was perceived as a user experience. With the professionalism of the teachers as well as gaining experience from introducing the teacher's program and experiencing the technology from creating an interesting experience to learning affecting the variables used in the study, the analysis found that the ease of use of the program model, satisfaction with using the programs, experience in using the program, intention to learn from using the programs, and willingness to recommend the programs that have been used consistent with empirical data statistically significant at the .001 level.

Keywords: Learning materials, Online teaching, Food beverage services

บทนำ

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ได้มีการปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก โดยในสมัยอดีต การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในลักษณะที่ไม่ซับซ้อนมากนัก และเป็นการสื่อสารกันต่อหน้าอย่างเดียว เช่น โดยการพูดปากเปล่าระหว่างกัน แต่ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะของการสื่อสารในระยะไกลมากขึ้น เช่น จดหมาย โทรเลข ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากในอดีตจนถึงปัจจุบันและจากผลการศึกษาของ Evelyne Bevort & Isabella Breda (2008. อ้างถึงใน ขนิษฐา จิตแสง, 2557) ระบุว่าเยาวชนในปัจจุบันส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนมากกว่าครูผู้สอน อย่างไรก็ตามในการเสริมสร้างทักษะในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพนั้น Evelyne Bevort & Isabella Breda (2008. อ้างถึงใน ขนิษฐา จิตแสง, 2557) จำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสมบูรณ์ในการที่จะเข้าใจความหมาย โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ที่มีจำนวนผู้ป่วยติดเชื้อที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกภาคส่วน การเกิดขึ้นของ COVID-19 ทำให้หลายประเทศต้องใช้เทคโนโลยีออนไลน์รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลหลายประเภทที่มีมานานแล้วแต่ยังไม่มีคนใช้กันมากนัก วิกฤตครั้งนี้กลับบังคับให้คนต้องหันมาใช้เทคโนโลยีเหล่านี้อย่างจริงจัง และสร้างโอกาสต่อยอดให้มีผู้เล่นในตลาดมากยิ่งขึ้น อาทิ แพลตฟอร์มที่ช่วยสื่อสารทางไกล จัดประชุม หรืออีเวนต์ Dawi (2018) แม้กระทั่งสถาบันศึกษาก็ต้องพัฒนาไปใช้วิธีการสอนแบบออนไลน์ทดแทนทั้งหมดในช่วงวิกฤต ซึ่งอาจพลิกโฉมระบบการศึกษาโลกผ่านโปรแกรมการสอนออนไลน์

โปรแกรมการสอนออนไลน์เป็นโปรแกรมหรือช่องทางที่ออกมาให้สามารถสื่อสารกับผู้คนจำนวนมากได้ในโลกอินเทอร์เน็ต เป็นโปรแกรมที่สามารถพูดคุยกันแบบเห็นลักษณะทางกายภาพได้พร้อมกันหลายบุคคล หรือเป็นโปรแกรมที่สามารถแบ่งปันงานและแบบฝึกหัดต่าง ๆ ได้ ผู้ที่ต้องการสอนออนไลน์สามารถสมัครเป็นครูที่ Tutor ได้ เพื่อเปิดการสอนออนไลน์ของคุณกับแพลตฟอร์มคุณภาพ ได้รับความไว้วางใจจากหลายประเทศทั่วโลก (Evelyne Bevort & Isabella Breda, 2008)



ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมานั้นเครือข่ายทางสังคมออนไลน์จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในการหล่อหลอมการเรียนรู้และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียน เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ใช้ในกิจกรรมประจำวันมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยคุณประโยชน์ของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ที่มีต่อการศึกษานั้นมีมากมาย ทำให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว และสามารถค้นหรือเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศจากทั่วโลกได้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่สำหรับผู้เรียน ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายทางสังคมออนไลน์นี้ยังเป็นการเพิ่มทักษะการคิดอย่างมีระบบ โดยเฉพาะทักษะการวิเคราะห์สืบค้น การคิดเชิงวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ปัญหา และการคิดอย่างอิสระให้แก่ผู้เรียนอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายทางสังคมออนไลน์เป็นแหล่งรวมข้อมูลเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้เรียนจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์อยู่เสมอ เพื่อแยกแยะข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์สำหรับตนเอง Chuah & Chuah (2017) ผ่านการประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาอาหารและเครื่องดื่มมีจุดประสงค์ของวิชาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจการดำเนินงานในแผนกบาร์อันจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เรียนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้ในอนาคตหลังจากสำเร็จการศึกษา

ดังนั้นจากเหตุผลข้างต้นที่กล่าวให้เห็นมูลเหตุของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วที่ส่งผลทำให้ผู้สอนและผู้เรียนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงลักษณะการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ จึงทำให้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องศึกษาสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ และประเมินความพึงพอใจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 จากสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนในปัจจุบัน ทั้งนี้ก็เพื่อนำผลการศึกษาศึกษาเชิงทฤษฎีไปปรับใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง และจะเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่สนใจในการนำข้อมูลไปปรับใช้ในการเรียนการสอน อาทิ อาจารย์ประจำ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ที่ต้องการทำการศึกษเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ รวมถึงหน่วยงานทางการศึกษาสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยมาประยุกต์ใช้ในแผนพัฒนารายวิชาของสาขาที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

การทบทวนวรรณกรรม

การใช้งานโปรแกรมในปัจจุบันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการใช้งานของธุรกิจสร้างให้ได้รับประสบการณ์จากการใช้งานหรือเกิดการพัฒนาเพื่อทำให้เกิดประสบการณ์ในการใช้งาน (Lainig, et.al., 2014) มีพื้นฐานมาจากการตัดสินใจซื้อหรือการเลือกใช้งานโปรแกรมที่มีจำนวนมากและสิ่งที่ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจขึ้นอยู่กับความคิดและภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นทางสังคมจากสิ่งที่ได้รับมาก่อนหน้าที่จะเลือกใช้งานโปรแกรมจนสามารถพัฒนาเป็นการได้รับประสบการณ์ที่น่าสนใจหรือดึงดูดใจในการใช้บริการในครั้งต่อไป (Curtin, 2005) ซึ่งประสบการณ์เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ซับซ้อนและมีลักษณะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในผ่านการตีความในแต่ละบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ สติปัญญาและ



ความงามไปจนถึงรูปแบบการใช้งานหรือบริการที่ได้รับที่รวมถึงความสนุกสนานที่ได้รับระหว่างการใช้งานโปรแกรม (Mei, 2014)

นอกจากนั้นในบางครั้งผู้ใช้บริการจะได้รับประสบการณ์ที่อยู่ในรูปแบบของการเรียนรู้ที่อยู่ในรูปแบบของการศึกษา ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานเกิดการเรียนรู้ในการเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะ ซึ่งจะมีบริบทที่แตกต่างกันและมีมิติข้อมูล ซึ่งจากการทบทวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ของการใช้งานจะส่งเสริมความตั้งใจในความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรม ความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ได้ใช้งาน โดยตรง (Kim et al., 2012) ซึ่งประสบการณ์ของผู้ใช้นั้นมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Kim et al., 2012) ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือว่าการผสมผสานที่ซับซ้อนระหว่างผลิตภัณฑ์บริการและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดเป็นความประทับใจ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งส่วนใหญ่จะถูกจัดประเภทเป็นความรู้ความเข้าใจ (เช่น ความเชื่อ ทศนคติของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับ ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรม ความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ได้ใช้งาน (Beerli & Martin, 2004) ที่ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม

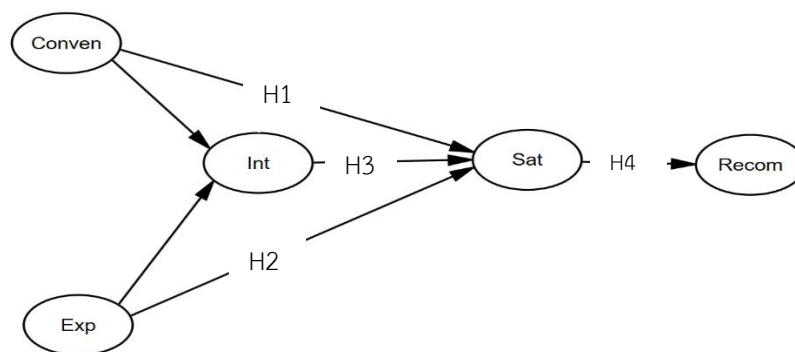
ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถือเป็นเกณฑ์หลักสำหรับการประเมินความสัมพันธ์กับเป้าหมายของนโยบายการดำเนินงานและองค์ประกอบที่สำคัญในการเสริมสร้างความตั้งใจในการศึกษาและการใช้งานเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ตลอดจนเป็นแนวทางพื้นฐานสำหรับกระบวนการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมโดยตรง และความพึงพอใจจะส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจในการแนะนำหรือบอกต่อจากการใช้งานที่ผ่านมาในที่สุด (Chuah, 2017) ซึ่งมีมูลเหตุมาจากการได้รับการบริการหรือการได้ทดลองใช้ที่ก่อให้เกิดประสบการณ์และพัฒนาเป็นการให้ความหมายจากประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (Dawi, 2018) รวมถึงคุณภาพที่ได้รับการจากทดลองใช้โปรแกรมที่แตกต่างกันซึ่งจากลักษณะของความแตกต่างดังกล่าวจะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจทั้งที่เป็นทางบวก และทางลบอันจะส่งผลต่อความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมจากการใช้งานต่อไปในอนาคตกับผู้ที่สนใจ

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมควรมีพื้นฐานที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ผ่านประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรม ส่งอิทธิพลกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมในการที่จะทำให้เกิดความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมและจะส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมจากการใช้งาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดและทฤษฎีประกอบด้วย ประสบการณ์ในการใช้งาน (Exp) ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม (Conven) ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม (Sat) ความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรม (Int) ความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ได้ใช้งาน (Recom) ซึ่งสามารถนำเสนอกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้จากการสังเคราะห์การศึกษาของ(Laing, Wheeler, Reeves, & Frost, 2014; Mei, 2014; Kim et al., 2012; Chuah, 2017; Dawi, 2018) ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนิสิตที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาภายใต้สถานการณ์โควิด -19 ในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) พื้นที่วิจัย คือ จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ผู้ดำเนินการวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลของนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนทั้งหมดจำนวน 162 คน เพื่อเป็นการครอบคลุมประเด็นที่ทำการศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องกับ Sekaran & Bougie (2010) ที่ได้ระบุว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียง 150 คนนั้นเพียงพอสำหรับการทดสอบสมมติฐานและสามารถอ้างอิงไปยังประชากรที่มีจำนวนมาก และยังสอดคล้องกับ Hair et al. (2010) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 150 คน เพียงพอสำหรับการทดสอบตัวแปร 5 ตัวหรือน้อยกว่าในการใช้วิธีวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 162 คน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ที่พัฒนาตามแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานจากการประยุกต์ใช้ประเด็น ประสิทธิภาพในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรม ความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ได้ใช้งาน โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้เรียน ส่วนที่ 2 แบบสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มเกี่ยวกับอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มเกี่ยวกับอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบจำนวน 6 ระดับตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยมีการตรวจสอบความตรงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล การกระจายที่สังเกตได้เป็นปกติหากค่าความเบ้และความโด่งอยู่ใกล้ศูนย์ที่มีการวัดความเบ้ตั้งแต่ - 2 ถึง + 2 และความโด่งจาก -7 ถึง + 7 (Byrne, 2016) ผลการวิจัยพบว่าความเบ้อยู่ระหว่าง 0.41 ถึง + 0.13 ในขณะที่ความโด่ง อยู่ในช่วง - 0.849 ถึง + 2.06 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงแบบปกติ (Normality) นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้มีการลดการเกิด common method bias (CMB) (Hulland et al., 2018) โดยผู้วิจัยทำการพัฒนาแบบสอบถาม



จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อจัดความเข้าใจผิดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทำการทดสอบล่วงหน้า Try out เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือมีความเหมาะสมและใช้งานได้จริง และป้องกันปัญหาด้านคุณภาพของข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นที่จะส่งต่อการทดลองใช้กับโครงสร้างแต่ละรายการเพื่อความถูกต้องของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือและความถูกต้องเพื่อเป็นการลดผลกระทบ CMB สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1. ค่าสถิติเชิงพรรณนาที่ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ 2. วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูงที่มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ Correlation (Matrix) และประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood (Joreskog & Sorbom, 1996; Schumacker & Lomax, 2016) โดยกำหนดเป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1. การกำหนดข้อมูลเฉพาะของโมเดล 2. การระบุค่าความเป็นไปได้ของโมเดล 3. การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล 4. การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลและ 5. การปรับปรุงโมเดลเพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาใช้ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่กำหนดและตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ลงทะเบียนเรียน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนากรุงเทพฯ มีรายได้ 5,001-10,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ของการลงทะเบียนเรียนคือต้องการฝึกปฏิบัติ สำหรับในประเด็นสื่อออนไลน์ที่ผู้เรียนชื่นชอบนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ชอบการใช้งานโปรแกรม WebEx meeting ในส่วนของความสะดวกในการใช้งาน พบว่า ชอบการใช้งานโปรแกรม WebEx meeting ด้านความสวยงามดึงดูดใจ พบว่า นิสิตที่ส่วนใหญ่ชอบการใช้งานโปรแกรม Google Hangouts Meet ประเด็นของความราบรื่นของการใช้งานโปรแกรม พบว่า ส่วนใหญ่ชอบการใช้งานโปรแกรม WebEx meeting ความสะดวกในการส่งรายงานส่วนใหญ่ชอบการส่งรายงานจากโปรแกรม Microsoft Teams

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจจากการใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ ในภาพรวมมีระดับผลการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=5.00$, S.D.=0.91) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ 1. ความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของโปรแกรม ($\bar{x}=5.04$, S.D.=0.89) 2. พึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมของผู้สอน ($\bar{x}=5.03$, S.D.=0.88) 3. รู้สึกเพลิดเพลินที่มีต่อการใช้งานโปรแกรม ($\bar{x}=5.02$, S.D.=0.94) ตามลำดับ โดยจะพบว่าทุกประเด็นที่ใช้ในการศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างประกอบด้วย ตัวแปรแฝง (Latent Variable) จำนวน 5 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Latent Variable) จำนวน 2 ตัว ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมและประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรม ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variable) จำนวน 3 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมและความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรม

โดยองค์ประกอบด้านความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมส่งอิทธิพลทางตรงกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ที่ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.06 ค่าความแปรปรวน 0.92 และส่งอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรม ที่ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.32 ค่าความแปรปรวน 0.69



องค์ประกอบด้านประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรม ส่งอิทธิพลทางตรงกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมที่ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.06 ค่าความแปรปรวน 0.92 และส่งอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรม ที่ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.32 ค่าความแปรปรวน 0.69

องค์ประกอบด้านความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมส่งอิทธิพลทางตรงกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมที่ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.06 ค่าความแปรปรวน 0.92

องค์ประกอบด้านความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมส่งอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.14 ค่าความแปรปรวน 0.81

องค์ประกอบด้านความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม ประกอบด้วยตัวแปรเชิงสังเกต (Observed Variable) จำนวน 7 ตัว เรียงตามลำดับของค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ (Con6) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.85 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.72 ค่าความแปรปรวน 0.31 ตัวแปร (Con5) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.84 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.75 ค่าความแปรปรวน 0.31 ตัวแปร (con3) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.83 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.67 ค่าความแปรปรวน 0.31 ตัวแปร (Con1) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.83 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.69 ค่าความแปรปรวน 0.27 ตัวแปร (con2) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.82 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.67 ค่าความแปรปรวน 0.33 ตัวแปร (Con7) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.79 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.62 ค่าความแปรปรวน 0.51 และตัวแปร (Con4) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.79 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.64 ค่าความแปรปรวน 0.64

องค์ประกอบด้านประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรม ประกอบด้วยตัวแปรเชิงสังเกต (Observed Variable) จำนวน 6 ตัว เรียงตามลำดับของค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ตัวแปร (Exp3) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.88 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.78 ค่าความแปรปรวน 0.22 ตัวแปร (Exp2) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.87 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.76 ค่าความแปรปรวน 0.26 ตัวแปร (Exp1) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.85 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.72 ค่าความแปรปรวน 0.25 ตัวแปร (Exp4) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.80 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.64 ค่าความแปรปรวน 0.36 ตัวแปร (Exp6) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.77 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.59 ค่าความแปรปรวน 0.35 และตัวแปร (Exp5) ค่าน้ำหนัก (Standardized Regression Weight) 0.75 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) 0.56 ค่าความแปรปรวน 0.36



ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของสมการโครงสร้าง

ค่าสถิติ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
p ของ Chi-Square	มีค่ามากกว่า 0.05	0.000	0.081
CMIN/DF	มีค่าน้อยกว่า 3	3.50	2.16
GFI	มีค่ามากกว่า 0.80	0.02	0.80
TLI	มีค่ามากกว่า 0.80	0.76	0.92
CFI	มีค่ามากกว่า 0.80	0.86	0.93
NFI	มีค่ามากกว่า 0.80	0.76	0.88
RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.08	0.46	0.08

จากตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของสมการโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ก่อนการปรับปรุงตัวแบบ พบว่า ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ Chi-Square Probability Level เท่ากับ .000 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 3.50 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.02 ระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบของ Tucker และ Lewis (Trucker Lewis Index : TLI) เท่ากับ 0.76 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ .46 ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์หลังจากการปรับปรุงเงื่อนไขในการกำหนดเกณฑ์พิจารณาความสอดคล้องของโมเดล ซึ่งเป็นการพิจารณาค่าสถิติ 6 ตัวชี้วัดตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ซึ่งหากตัวชี้วัดที่ใช้พิจารณาผ่านเงื่อนไขจะถือว่าแบบจำลองตัวแบบสมการโครงสร้างมีความสมบูรณ์สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นหลังจากที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแบบจำลองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พบว่า ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 2.16 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 ในการวัดความสอดคล้องของโมเดล ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.80 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 และค่า CFI ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) (Comparative Fit Index) เท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเกณฑ์ (NFI) เท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ 0.08 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.08 และค่าค่าดัชนีวัด ระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบของTucker และ Lewis (Trucker Lewis Index : TLI) เท่ากับ 0.92 จึงสรุปได้ว่า สถิติทั้ง 7 ค่าผ่านเกณฑ์ประเมิน ดังนั้นจึงสามารถทำการสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ตัวแปร	B	C.R.	Sig	แปลผล
Satisfaction <--- Intention	.052	3.787	***	ยอมรับ
Satisfaction <--- Convenient	.082	6.133	***	ยอมรับ
Satisfaction <--- Experience	.087	4.450	***	ยอมรับ
Recommend <--- Satisfaction	.060	15.582	***	ยอมรับ



ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงภายในตัวแบบโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์มีจำนวน 4 สมมติฐาน ดังนี้

H1: ความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมส่งอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม H2: ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรม ส่งอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม H3: ความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมส่งอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม H4: ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมส่งอิทธิพลทางบวกกับความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรม ผลการทดสอบสมมติฐานมีค่า 0.82, 0.87, 0.52, 0.60 เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นมาอภิปรายเพื่อสรุปโดยมีการนำเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือให้เหตุผลที่ต่างออกไปดังต่อไปนี้

ในด้านของประสบการณ์ในการใช้งานผู้เรียนมีการรับรู้ได้ถึงการมีประสบการณ์การใช้งานที่มีความเป็นมืออาชีพของผู้สอน รวมถึงการได้รับประสบการณ์จากการแนะนำการใช้งานโปรแกรมของผู้สอน ส่งผลให้ผู้เรียนได้สัมผัสเทคโนโลยีจากเป็นการสร้างประสบการณ์ที่น่าสนใจให้กับการเรียนจากข้อค้นพบดังกล่าวอาจทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกถึงการได้รับการมีส่วนร่วมหรือการแสดงความคิดเห็นที่ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่มีความเพลิดเพลินในการเรียน รวมถึงการพยายามสร้างบรรยากาศที่ดีจากการออกแบบ รายละเอียดของประมวลการสอน และสร้างสรรค์รูปแบบของการเรียนปฏิบัติในรายวิชาให้มีความโดดเด่นจากรายวิชาอื่น ๆ ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Dawi ,2018) ที่กล่าวถึงข้อค้นพบที่คล้ายคลึงกันในเรื่องของการท่องเที่ยวไว้ว่า ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวคือสภาวะจิตใจความรู้สึกนึกคิดที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการได้รับบริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ด้านความเพลิดเพลินในการสัมผัสบรรยากาศต่าง ๆ จากการออกแบบ ตกแต่ง และสร้างสรรค์รูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวให้โดดเด่นของแต่ละสถานที่หรือแต่ละธุรกิจ (Neuhofer & Buhalis, 2014, Dmitrovic, et. al, 2009) ทั้งนี้ก็เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อทำให้รู้สึกเกิดความประทับใจจากการที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือใช้บริการซึ่งอาจเป็นเพราะภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทยนั้นเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมมีความแปลกใหม่และน่าสนใจและสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ทุกฤดูกาล

นอกจากนั้นในประเด็นของความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมมีเหตุผลมาจากสถานการณ์ในปัจจุบันทำให้มีความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเกิดจากการกระตุ้นของเพื่อนร่วมชั้นเรียนและผู้สอนส่งผลให้เกิดความตั้งใจการใช้งานโปรแกรม และการเห็นถึงความสำคัญของผลการเรียนส่งผลให้เกิดความตั้งใจการใช้งาน อาจกล่าวได้ว่าการมีรูปแบบที่ดึงดูดใจและมีความสวยงาม เช่น สี สัน ความสะดวกต่อการใช้อย่างในการมองเห็นหน้าที่ของในแต่ละคำสั่ง ที่มีผลทำให้มีความสำคัญต่อความตั้งใจในการเรียนในรายวิชาที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งจากข้อค้นพบและจากการสังเคราะห์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Pyo, Uysal & Chang (2002) ที่ให้แนวคิดว่าการปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม สถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย มีอิทธิพลในระดับอย่างมากต่อความตั้งใจในการท่องเที่ยวซ้ำ

ในด้านความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมนี้มีความสะดวกในการใช้งานในการเข้าร่วมระหว่างการเรียนรู้ รวมถึงการมีเมนูคำสั่งสามารถเข้าใจง่ายต่อการใช้งาน และการนำเสนอรายงานหรือสื่อภาพเคลื่อนไหวมีความสะดวกในการนำเสนอรายงาน ตลอดจนสามารถเข้าถึงโปรแกรมได้ง่ายไม่ซับซ้อน เช่น การใช้ไมโครโฟนมีความสะดวกในการใช้งานในกรณีที่มีการสอบถามระหว่างการเรียนรู้การสอน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวอาจทำการสังเคราะห์ได้ว่าความสะดวกในการใช้โปรแกรมจะส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ทุกองค์ประกอบของการทำให้เกิดความต้องการในการศึกษา

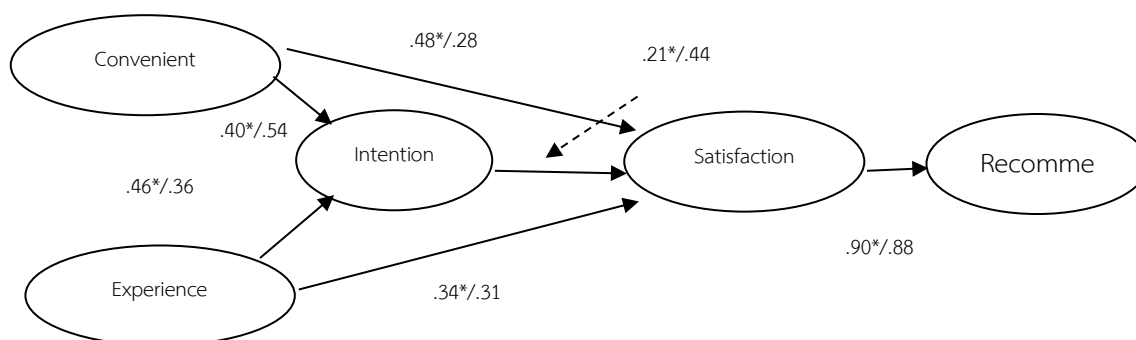


ซึ่งในหลาย ๆ ครั้ง การมีความสะดวกในการใช้งานจะส่งผลต่อการเรียนรู้และการตัดสินใจในการตอบคำถามหรือการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนของผู้เรียนในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Echtner & Ritchie (2003) ที่กล่าวว่าความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมนี้สินั้นประเด็นที่มีความน่าสนใจคือภาพความสะดวกในการใช้งานที่จะส่งผลทำให้เกิดความประทับใจหรือสิ่งที่นึกถึงต่อสถานที่หนึ่งหรือจดจำเกี่ยวกับความสะดวกหรือความประทับใจกับสิ่งที่ตนเองได้เกิดการเรียนรู้ในขณะนั้น และนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chi & Qu (2008) ที่กล่าวว่า ความสะดวกของการใช้งานจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่จะแนะนำหรือบอกต่อหรือแม้กระทั่งมีการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Loureiro, 2014) ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าด้านความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมของนิสิตมีส่วนสำคัญในการทำให้นิสิตเลือกลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่สามารถเลือกได้ตามความสนใจของตนเอง หรือแม้กระทั่งหากจะเปรียบเทียบประเด็นทางการท่องเที่ยว การได้รับความสะดวกสบายก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้เดินทางตัดสินใจในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น

ด้านความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมออนไลน์ของนิสิตพบว่า มีความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของโปรแกรม รวมถึงมีความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมของผู้สอน เป็นผลทำให้มีความรู้สึกเพลิดเพลินที่มีต่อการใช้งานโปรแกรม และทำให้เกิดความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมของผู้เรียน ซึ่งจากผลการศึกษาอาจจะอธิบายได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนหลักนั้นมาจากการถ่ายทอดจากผู้สอน รวมทั้งการได้ทำกิจกรรมระหว่างการเรียนรู้การสอน และยังได้รับการเติมเต็มในบางครั้งจากการเรียนซึ่งส่งผลให้เกิดความประทับใจในบรรยากาศและความรู้สึกต่อการเรียนในรายวิชาดังกล่าวที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแนะนำโปรแกรมที่ได้ใช้งานซึ่งพบว่าผู้เรียนมีความตั้งใจในการแนะนำการใช้งานโปรแกรมต่อบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการใช้สื่อการสอนหรือนำเสนอออนไลน์ รวมถึงจะมีการวางแผนนำสื่อการสอนออนไลน์ที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตในอนาคต ตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะใช้สื่อออนไลน์ที่ได้จากการเรียนประยุกต์ใช้กับตนเองหรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องทั้งในครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวจากผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Quintal & Polczynski (2010) ในประเด็นของความพึงพอใจที่กล่าวว่าความพึงพอใจจะมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ในสิ่งที่น่าดึงดูดในหลายมิติ เช่น การรับรู้ถึงคุณภาพ และการรับรู้ถึงคุณค่า ที่จะส่งผลการสร้างสร้างความพึงพอใจ และนอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องในประเด็นของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการที่จะใช้โปรแกรม จากผลการศึกษาของ Altunel & Erkut (2015) ที่ให้แนวคิดจากผลการศึกษาว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้ทำในสิ่งที่ตนเองเคยได้มีความพึงพอใจมาก่อน เพราะเมื่อผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวหรือแม้กระทั่งผู้เรียนหรือผู้ที่เคยเดินทางหรือทำกิจกรรมใดก็ตามที่ผ่านมาแล้วและเกิดความประทับใจจะมีโอกาสอย่างมากในการที่จะบอกต่อเรื่องราวที่ดีหรือประสบการณ์และสิ่งที่น่าจดจำนั้นให้แก่บุคคลที่ตนเองคิดว่ามีความต้องการที่จะให้ กลุ่มบุคคลดังกล่าวได้มีโอกาสทำกิจกรรมเช่นเดียวกันกับตนเองหรือสัมผัสประสบการณ์อย่างที่ตนเองได้รับที่ผ่านมา นอกจากนี้ Altunel & Erkut (2015) ยังได้ให้ประเด็นที่น่าสนใจในประเด็นความพึงพอใจจากผลการวิจัย ที่กล่าวว่าผู้บริโภค นักท่องเที่ยวหรือแม้กระทั่งผู้เรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้จะมีแนวโน้มในการตั้งใจในกิจกรรมเดิมอีกครั้ง จะต้องมีความประทับใจในปัจจัยด้านการบริการมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับโมเดลสมการโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายหลังการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19



องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



* นิสิตเพศหญิง

หมายเหตุ: ค่าอิทธิพลที่แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา (นิสิตเพศหญิง) * = $p < 0.05$

แผนภาพที่ 2 แสดงแบบจำลองสมการโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนิสิตที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ได้พบข้อค้นพบที่น่าสนใจต่อการเรียนรู้จากความแตกต่างทางด้านเพศ กล่าวคือ เพศหญิงมีความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมที่ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ตลอดจนได้เคยมีการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนที่มากกว่าเพศชาย แต่ในด้านของเพศชายนั้นมีความตั้งใจในการศึกษาที่มีพื้นฐานมาจากความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมมากกว่าเพศหญิง และสำหรับในด้านประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมนั้นเพศหญิงมีความตั้งใจในการใช้งานจากประสบการณ์มากกว่าเพศชาย

สรุป

จากการผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนิสิตที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาภายใต้สถานการณ์โควิด -19 นั้นผู้เรียนมีการรับรู้ได้ถึงการมีประสบการณ์การใช้งานที่มีความเป็นมืออาชีพของผู้สอน และได้รับประสบการณ์จากการแนะนำการใช้งานโปรแกรมของผู้สอน ส่งผลให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์ที่น่าสนใจกับการเรียน ซึ่งทำให้เกิดการกระตุ้นมีความตั้งใจในการเรียนจากการใช้โปรแกรมเพิ่มมากขึ้น ที่สอดคล้องและเกี่ยวพันกับการกระตุ้นของเพื่อนร่วมชั้นเรียนและผู้สอนส่งผลให้เกิดความตั้งใจการใช้งานโปรแกรมเพื่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะในส่วนของรูปแบบที่ดึงดูดใจที่ทำให้เกิดความตั้งใจเรียน เช่น สี สัน ความสะดวกต่อการใช้งานของแต่ละคำสั่ง และยังรวมถึงความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม นิสิตในการนำเสนอรายงาน ตลอดจนสามารถเข้าถึงโปรแกรมได้ง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญของการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ของนิสิตที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในระดับดีของสื่อการเรียนการสอนออนไลน์สอดคล้องกับโมเดลสมการโครงสร้างการสำรวจสื่อการเรียนการสอนออนไลน์



ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่พบว่าผู้เรียนไม่เคยมีประสบการณ์จากการใช้งานโปรแกรมทางนั้น ดังนั้นทางหลักสูตรหรือกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการจัดอบรมทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มเติมให้แก่ผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อมก่อนที่จะเข้าชั้นเรียน ซึ่งจะก่อให้เกิดการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นหรือสื่อสารความต้องการหรือแบ่งปันประสบการณ์จากการใช้งานได้มากขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า การสอบถามในช่องทางการพิมพ์มีความสะดวก ดังนั้นทางหลักสูตรหรือกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้เรียน เช่น การตั้งกลุ่มเพิ่มเติมจากโปรแกรมออนไลน์ที่ผู้สอนมีความเชี่ยวชาญในการใช้งาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นการแก้ไขปัญหาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ ความสัมพันธ์ของโครงสร้างจากลักษณะความแตกต่างทางด้านเพศตลอดจนความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม และความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมที่จะส่งผลต่อการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้พัฒนาหลักสูตรหรือสถานประกอบการที่มีความต้องการจะรับบัณฑิตที่จะการศึกษาเข้าทำงานนั้นควรมีการศึกษาในรายวิชาอื่นของระบบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น การจัดการที่พักส่วนหน้า การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการภัตตาคาร เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้เรียนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและนำข้อมูลที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาโมเดลที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ในระบบอุตสาหกรรมบริการ

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา จิตแสง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและกลุ่มบุคคลกับทักษะการเรียนรู้เท่าทันสื่ออินเทอร์เน็ตของเยาวชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*, 21(1), 46-60.
- Altunel, M. C., & Erkut, B. (2015). Cultural tourism in Istanbul: The mediation effect of tourist experience and satisfaction on the relationship between involvement and recommendation intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(4), 213– 221.
- Beerli, A., & Martin, J. D. (2004). Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 31(2), 657–681.
- Bovert, Evelyne. & Breda, Isabella. (2008). Adolescents and the Internet: Media appropriation and perspectives on education. (online). Retrieved December 28, 2013. from <http://www.irma-international.org/>.
- Chi, C.G.-Q. and Qu, H. (2008) Examining the Structural Relationships of Destination Image, Tourist Satisfaction, and Destination Loyalty: An Integrated Approach. *Tourism Management*, 29(1), 624-636.
- Chuah, S., & Chuah, S. (2017). Why do satisfied customers defect? A closer look at the simultaneous effects of switching barriers and inducements on customer loyalty. *Journal of Service*, 27(3), 1–49.



- Curtin, S. (2005). Nature, wild animals and tourism: An experiential view. *Journal of Ecotourism*, 4(2), 1–15.
- Dawi, N. (2018). The influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating role of switching barriers in satellite pay TV market. *Economics and Sociology*, 11(4), 198–218.
- Dmitrovic, T., Cvelbar, L. K., Kolar, T., Brencic, M. M., Ograjensek, I., & Zabkar, V. (2009). Conceptualizing tourist satisfaction at the destination level. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3(1), 116–126.
- Echtner, C. M., Ritchie R. B. (1993) The Measurement of Destination Image: An Empirical Assessment. *Journal of Travel Research*, 31 (4), 3–13.
- Mei, X. Y. (2014). *Boring and expensive*: The challenge of developing experience-based tourism in the inland region, Norway. *Tourism Management Perspectives*, 12(2), 71–80.
- Laing, J., Wheeler, F., Reeves, K., & Frost, W. (2014). Assessing the experiential value of heritage assets: A case study of a Chinese heritage precinct, Bendigo, Australia. *Tourism Management*, 40(3), 180–192.
- Lee, B. K., Agarwal, S., & Kim, H. J. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33, 569–579.
- Loureiro, S. M. C. (2014). The role of the rural tourism experience economy in place attachment and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 40(1), 1–9.
- Neuhofer, B., & Buhalis, D. (2014). Experience, co-creation and technology: Issues, challenges and trends for technology enhanced tourism experiences in: S. McCabe (Ed.), *The Routledge handbook of tourism marketing* (pp.124–139). Routledge: Abingdon, Oxon.
- Otto, J. E., and J. R. B. Ritchie. (1996). The Service Experience in Tourism. *Tourism Management*, 17 (3): 165-74.
- Pyo, S., Uysal, M., & Chang, H. (2002). Knowledge discovery in database for tourist destinations. *Journal of Travel Research*, 40(4), 374–384.
- Quintal, V. A., & Polczynski, A. (2010). Factors influencing tourists' revisit intentions. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(4), 554–578.
- Shi, W., Tang, L., Zhang, X., Gao, Y. and Zhu, Y. (2016). How does word of mouth affect customer satisfaction, *Journal of Business & Industrial Marketing*, 31(3) , 393–403.