



วารสาร ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2564

# สารสนเทศศาสตร์

## Journal of Information Science

Journal of the Department of Information Science, Khon Kaen University, Thailand

Vol. 39 No.1 January - March 2021



วารสารสารสนเทศศาสตร์ ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2564

Journal of The Department of Information Science Vol. 39 No.1 January - March 2021



บทความวิจัย | บทความปริทัศน์ | บทความวิชาการ | บทความหนังสือ

# บทบรรณาธิการ

วารสารสารสนเทศศาสตร์ ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – มีนาคม 2564 ฉบับแรกของการเริ่มต้นปีใหม่ และการปรับเปลี่ยนเข้าสู่การเป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ โดยผู้อ่านทุกท่านจะสามารถเข้าถึงวารสารสารสนเทศศาสตร์ได้ผ่านระบบ Thailjo เท่านั้น เนื้อหาของบทความฉบับนี้ยังคงเข้มข้นด้วยความรู้ด้านสารสนเทศศาสตร์ ประกอบด้วยบทความวิจัยทางด้านสารสนเทศศาสตร์ที่มีความหลากหลายของเนื้อหาจำนวน 4 บทความ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษโดยใช้วิธีการทางบรรณมิติ 2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร 3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย 4) ประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์ครุฑน่าน และบทความวิชาการ 1 บทความ เรื่อง การเปลี่ยนแปลงการอ้างอิงเอกสารตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 และปิดท้ายฉบับนี้ด้วยบทวิจารณ์หนังสือ เรื่อง Knowledge Assets and Knowledge Audits เขียนโดย Pawan Handa, Jean Pagani และ Denise Bedford เป็นหนังสือที่วาดด้วยเรื่องของความรู้ในองค์กร เพื่อช่วยองค์กรในการทำความเข้าใจ และสามารถอธิบายเรื่องของสินทรัพย์ทางความรู้ การลงทุนกับสินทรัพย์ทางความรู้และตรวจสอบการความรู้ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการวารสารสารสนเทศศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านทุกท่าน หากท่านใดมีข้อเสนอแนะสามารถติชมวารสารหรือติดต่อเผยแพร่งานวิชาการสามารถติดต่อได้ที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/index> พบกันใหม่ฉบับหน้า

ศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ท้วมสุข

บรรณาธิการ

# สารบัญ

## บทความวิจัย

การวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษโดยใช้วิธีการทางบรรณมิติ 1

An Analysis of Specialty Coffee Research Publication

Using a Bibliometric Method

ธิติวัดน์ ตาคำ Thitiwat Ta-Kham

คณิงนุช สารอินจักษ์ Khanuengnuch Saninjak

วันเพ็ญ จิตรเจริญ Wanphen Jitjaroen

---

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร 20

Information System for Managing the Curriculum Self-assessment Report

ไพรินทร์ เมืองสนาม Pairin Muangsanam

กุลธิดา ท่วมสุข Kulthida Tuamsuk

---

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย 38

Information-Seeking Behaviors of Thai Generation Y Travelers

ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์ Piyada Daolomchan

ศศิพิมล ประพินพงศกร Sasipimol Prapinpongsakorn

แววตา เตชาทวีวรรณ Wawta Techataweewan

---

ประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน 59

User Experience & Needs of User of Identity of Nan Museum

ณัฐนันท์ ตาสุข Nattanan Tarsook

กันยารัตน์ เควียเซ่น Kanyarat Kwiecien

## บทความวิชาการ

การเปลี่ยนแปลงการอ้างอิงเอกสารตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 73

Changing Citation Styles in the Form of the 7th Edition of APA

นราธิป ปิธิธนบดี Narathip Pitithanabodee

## บทวิจารณ์หนังสือ

Knowledge Assets and Knowledge Audits 88

สุวรรณี ห้วยหงษ์ทอง Suwannee Hoaihongthong

doi: 10.14456/jiskku.2021.1

# การวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษโดยใช้วิธีการทางบรรณมิติ

## An Analysis of Specialty Coffee Research Publication

### Using a Bibliometric Method

ธิติวัดน์ ตาคำ<sup>1\*</sup>, คณิงนุช สารอินจักษ์<sup>1</sup> วันเพ็ญ จิตรเจริญ<sup>2</sup>

Thitiwat Ta-Kham<sup>1</sup>, Khanuengnuch Saninjak<sup>1</sup>, Wanphen Jitjaroen<sup>2</sup>

Received: December 20, 2020

Revised: February 11, 2021

Accepted: February 18, 2021

#### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาสภาพงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษโดยใช้แนวทางการวิเคราะห์บรรณมิติ

**วิธีการศึกษา:** งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเอกสาร โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์บรรณมิติ จำแนกการเป็น 2 ส่วนคือ

1) สภาพทั่วไปเกี่ยวกับเอกสารงานวิจัย นักวิจัย หน่วยงานวิจัย แหล่งตีพิมพ์และประเทศที่ทำวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ใช้วิธีการวิเคราะห์รายการอ้างอิง 2) เนื้อหาและทิศทางการพัฒนางานวิจัยด้านกาแฟพิเศษ ใช้วิธีการวิเคราะห์การใช้รายการอ้างอิงร่วมกัน และการวิเคราะห์การใช้คำสำคัญร่วมกัน เอกสารที่นำมาวิเคราะห์เป็นบทความวิจัย จากฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus ระหว่างปี ค.ศ. 2001-2020 เครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์คือ โปรแกรม Bibliometrix นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง แผนภาพ และกราฟ

**ข้อค้นพบ:** 1) สภาพงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ พบว่านักวิจัย หน่วยงานวิจัย แหล่งตีพิมพ์ และประเทศที่เป็นผู้นำในการผลิตผลงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากประเทศบราซิล และสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศ

<sup>1</sup> สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง; Business Administration Program, Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna, Lampang.

<sup>2</sup> สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง; Food Science and Technology Program, Faculty of Sciences and Agricultural Technology, Rajamangala University of Technology Lanna, Lampang.

ที่ผลิตและบริโภคกาแฟพิเศษ 2) แนวทางการวิเคราะห์บรรณมิติทำให้ได้สารสนเทศงานวิจัย โครงสร้างความรู้ และทิศทางการวิจัยกาแฟพิเศษในระดับสากล ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการต่อยอดงานวิจัยและพัฒนาธุรกิจกาแฟพิเศษ

**การประยุกต์ใช้จากการศึกษา:** 1) ผู้มีส่วนได้เสียกาแฟพิเศษสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปวางแผนการพัฒนาธุรกิจตามทิศทางและแนวโน้มของการพัฒนากาแฟพิเศษได้ 2) แนวทางการวิเคราะห์บรรณมิติ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Bibliometrix

**คำสำคัญ :** กาแฟพิเศษ บรรณมิติ การวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์ทางบรรณมิติ การจัดการสารสนเทศ การจัดสารสนเทศ

### Abstract

**Purpose of the Study:** This literature review aims to analyze research papers related to specialty coffee using a bibliometric approach.

**Methodology:** Research articles from Web of Science and Scopus spanning 20 years from 2001 to 2020 were gathered and analyzed using bibliometric program and their analysis is presented in the forms of tables, diagrams and graphs. This study is divided into 2 parts. Part 1 examines general descriptions of the research: researchers, research agencies, publishers, and coffee-producing countries using citation analysis method. Part 2 analyzes the contents of the existing literature to identify directions for developing future research works on specialty coffee using analytical methods of bibliographical coupling and co-word analysis.

**Main Findings:** The analysis of the specialty coffee papers reveals that most of the research authors, research agencies, publishing houses, and the leading coffee-producing countries of research works are found in Brazil and the United States of America which are specialty coffee-producing and consuming countries. Moreover, the bibliometric analysis method provides research data, knowledge structure and directions for future research related to special coffee.

**Application of this study:** This study provides specialty coffee stakeholders with good foundation for the development of business plans to meet specialty coffee market trends. In addition, it

provides guidelines for using bibliometric approach and program to analyze documents and present results of the analysis.

**Keywords:** Specialty Coffee, Bibliometric, Document analysis, Bibliometric Analysis Method, Information Management, Information Organization

## บทนำ

กาแฟ เป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมแพร่หลายไปทั่วโลก ความต้องการบริโภคกาแฟมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2560-2561 ทั่วโลกมีความต้องการใช้กาแฟรวมกันที่ 9.52 ล้านตัน อัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 1.06 ในขณะที่ผลผลิตกาแฟของโลกมีอัตราการขยายตัวลดลง ปี 2560-2561 ผลผลิตอยู่ที่ 9.59 ล้านตัน ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 1.24 ประเทศที่เป็นแหล่งปลูกกาแฟที่สำคัญของโลก ได้แก่ บราซิล เวียดนาม โคลัมเบีย และอินโดนีเซีย ตามลำดับ คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 66 ของผลผลิตกาแฟทั้งหมด ประเทศที่มีความต้องการกาแฟมากที่สุดได้แก่ สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา บราซิล และญี่ปุ่น ตามลำดับ โดยมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 64 ของความต้องการทั้งหมด สำหรับประเทศไทย พบว่ามีการส่งออกกาแฟไปยังสหรัฐอเมริกา มากที่สุด โดยในปี 2561 มีการอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 74 และยังเป็นประเทศที่มีการส่งออกกาแฟสำเร็จรูปเป็นลำดับ 6 ของโลก (Department of Business Development, 2019) ในขณะที่ความต้องการบริโภคกาแฟภายในประเทศมีทิศทางเพิ่มมากขึ้นตามการขยายตัวของธุรกิจร้านกาแฟภายในประเทศ ปี พ.ศ. 2561 พบว่าประเทศไทยมีร้านกาแฟรวม 8,025 แห่ง มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ย ร้อยละ 6.2 ต่อปี มูลค่าการจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟเป็นเงิน 53,478.6 ล้านบาท ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 5.4 ต่อปี ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 (Khamsuri, 2019) โดยปัจจุบันคนไทยบริโภคกาแฟเฉลี่ยอยู่ที่ 300 แก้วต่อคนต่อปี ซึ่งน้อยกว่าผู้บริโภคในทวีปยุโรปซึ่งมีอัตราการบริโภคกาแฟเฉลี่ยสูงถึง 600 แก้วต่อคนต่อปี โดยประเทศฟินแลนด์ประชาชนนิยมบริโภคกาแฟเฉลี่ยสูงถึง 1,000 แก้วต่อคนต่อปี (Sedtheetorn, 2019) ซึ่งสะท้อนปริมาณความต้องการกาแฟที่ยังสามารถขยายตัวได้อีกมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการกาแฟพิเศษ (Specialty Coffee) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์กาแฟที่มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคชาวยุโรปนิยมกาแฟพิเศษเนื่องจากคุณภาพทางประสาทสัมผัสที่ดีของกาแฟพิเศษ และการได้รับรู้เรื่องราวที่มาของการผลิตกาแฟพิเศษ (CBI, 2019) เป็นต้น ในขณะที่ประเทศไทยกาแฟพิเศษมีจำหน่ายทั้งจากร้านกาแฟเครือข่ายและร้านกาแฟรายย่อย ที่หันมาเน้นกลุ่มลูกค้าเฉพาะที่นิยมกาแฟพิเศษเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจตนเอง ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 ร้านกาแฟรายย่อยมีมากถึง 3,213 ร้าน มีสัดส่วนร้อยละ 40 ของร้านกาแฟทั้งหมด เติบโตขึ้นร้อยละ 3.3 (Sedtheetorn, 2019) การปรับตัวแบบหนึ่ง

ร้านกาแฟรายย่อยใช้ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจกาแฟ คือ การจัดทำผลิตภัณฑ์และการจำหน่ายกาแฟพิเศษ เป็นต้น

จากข้อมูลสถานการณ์ทั่วโลกและประเทศไทยด้านการผลิต การบริโภค และธุรกิจกาแฟข้างต้น ซึ่งชี้ให้เห็นกลุ่มประเทศผู้ผลิต กลุ่มประเทศผู้บริโภค โอกาสทางธุรกิจ การแข่งขันและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจกาแฟ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาธุรกิจกาแฟพิเศษ ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจสำหรับกลุ่มลูกค้าเฉพาะที่ต้องการบริโภคกาแฟที่มีคุณลักษณะพิเศษ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเหล่านี้ยังไม่มีวิเคราะห์ถึงรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้มีส่วนได้เสียและนักวิจัย ในการนำสารสนเทศกาแฟพิเศษซึ่งมีความสำคัญต่อการนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการพัฒนาผลผลิตกาแฟพิเศษ การต่อยอดทางธุรกิจ และการตลาดกาแฟพิเศษ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับประเทศ หน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ แนวคิดและคำสำคัญ ตลอดจนทิศทางการศึกษาและพัฒนาเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ เป็นต้น การประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศดังกล่าว จำเป็นต้องใช้เครื่องมือและแนวทางที่ถูกต้องตามหลักการของการจัดการสารสนเทศ ซึ่งการวิเคราะห์บรรณมิติเป็นแนวทางหนึ่งที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์สภาพของงานวิจัย เพื่อแสดงสารสนเทศด้านแหล่งผลิตและตีพิมพ์งานวิจัย ประเทศ หน่วยวิจัย นักวิจัย เนื้อหาและแนวคิดสำคัญ ตลอดจนทิศทางการพัฒนาหรือการท้าววิจัยได้ ทั้งนี้ บรรณมิติ (Bibliometric) หมายถึง การใช้เทคนิคเชิงสถิติในการวิเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูลและข้อความจำนวนมากจากเอกสารงานวิจัย ได้แก่ ข้อมูลผู้แต่ง คำสำคัญ ข้อความ เนื้อหา และบรรณานุกรม ซึ่งการประมวลผลข้อมูลทั้งหมดจะช่วยให้เห็นแนวโน้มและทิศทางที่ซ่อนเร้นในชุดข้อมูลนั้น ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Innovation Foresight Institute, 2019) บรรณมิติเป็นวิธีการสำหรับใช้วัดคุณภาพผลงานวิจัย วิเคราะห์ศักยภาพในการทำวิจัยของนักวิจัยและสถาบันวิจัย รวมถึงใช้ในการจัดทำแผนที่ความรู้เพื่อแสดงโครงสร้างและพลวัตของความรู้ในสาขาต่าง ๆ (Zupic & Čater, 2014; Srisawad, 2019) โดยเทคนิคการศึกษาทางบรรณมิติอาจมีได้มากกว่า 1 เทคนิคตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) เทคนิคการนับจำนวนเอกสารตีพิมพ์ ทำให้ทราบองค์ความรู้ของสาขาใดสาขาหนึ่งในภาพใหญ่ 2) เทคนิคการวิเคราะห์รายการอ้างอิง ทำให้สามารถระบุชิ้นงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับในสาขานั้น ซึ่งอาจกลายเป็นแนวความรู้กระแสหลักได้ และ 3) เทคนิคการวิเคราะห์การใช้คำร่วมกัน ทำให้ทราบทิศทางและแนวโน้มการบูรณาการศาสตร์สาขาต่าง ๆ สถานการณ์ปัจจุบันและทิศทางความร่วมมือของนักวิจัยได้ (Department of Business Development, 2019) วิธีการทางบรรณมิติถูกนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์และแสดงโครงข่ายความรู้ที่ได้จากงานวิจัยและผลงานวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในสาขาวิชาเฉพาะ และบูรณาการศาสตร์ ทั้งในและต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์บรรณมิติของงานวิจัยที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลมหัต (Big data analytic) ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งกับธุรกิจและการจัดการ (Ardito, Scuotto, Del Giudice, & Petruzzelli

Antonio, 2019) การวิเคราะห์และจัดทำแผนที่ความรู้จากงานวิจัยด้านสัตวศาสตร์ (Rodriguez-Ledesma, Cobo, Lopez-Pujalte, & Herrera-Viedma, 2015) การวิเคราะห์และจัดทำแผนผังต้นทุนทางธุรกิจเกษตร (de Rezende, Leal, & Machado, 2015) การวิเคราะห์นวัตกรรมจากสิทธิบัตร งานวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับผงแป้งจากเปลือกเสาวรส (Florencio, Gomes, Abud, & de Oliveira, 2020) และการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของงานวิจัยเกี่ยวกับพาสต้าและข้าวสาลีพันธุ์ดรัม (Cecchini, Menesatti, Antonucci, & Costa, 2020) เป็นต้น สำหรับประเทศไทย จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS ระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย (Thai Journal Online หรือ ThaiJO) และจากตัวเล่มวารสารที่ตีพิมพ์ในประเทศไทย พบว่างานวิจัยในประเทศไทยที่ใช้เทคนิคการวิเคราะห์บรรณมิติที่ศึกษาหรือใช้เครื่องมือช่วยวิเคราะห์ขอบเขตเนื้อหา และความสัมพันธ์ของแนวคิด จากงานวิจัยยังมีจำนวนไม่มากนัก โดยส่วนมากพบว่า มีเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพของงานวิจัยและสถาบัน เช่น การวิเคราะห์บทความวิจัยของอาจารย์วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ปรากฏในฐานข้อมูล SCOPUS และ Web of Science (Nakornthap, 2016) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือด้านการวิจัย ข้อมูลบรรณมิติที่มีต่อค่าอ้างอิงงานวิจัย (Srisawad, 2019) และ การศึกษาภาพรวมของผลิตภาพทางวิชาการในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยใช้วิธีการวิเคราะห์บรรณมิติเบื้องต้น (Choemprayong, 2011) เป็นต้น ปัจจุบันสถาบันการมองอนาคตนวัตกรรม สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้จัดทำชุดเครื่องมือการมองอนาคต (Foresight tools) ซึ่งกำหนดให้บรรณมิติเป็นหนึ่งในเก้าของเครื่องมือสำหรับการมองอนาคต (Innovation Foresight Institute, 2019) ในกลุ่มเครื่องมือการคาดการณ์อนาคต ซึ่งนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนพัฒนาองค์กรและธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาด้านบรรณมิติ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์การพัฒนาธุรกิจ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ช่วยวิเคราะห์เนื้อหา หน่วยงานวิจัยและนักวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญ และทิศทางการพัฒนาธุรกิจได้ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ด้านการพัฒนากาแฟพิเศษในประเทศไทย ที่ปัจจุบันการศึกษาวิจัยและทิศทางการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวกับกาแฟพิเศษยังไม่มี ความชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษในประเทศไทยยังมีอยู่น้อยมาก ดังนั้น การใช้วิธีวิเคราะห์บรรณมิติงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษจากฐานข้อมูล Web of Sciences และ Scopus จะช่วยให้ได้สารสนเทศที่แสดงสภาพการศึกษาและวิจัยด้านกาแฟพิเศษจากทั่วโลก ทั้งในมิติของแนวคิด นักวิจัย หน่วยงานวิจัย แนวโน้มและทิศทางการพัฒนาด้านกาแฟพิเศษ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่จะให้การสนับสนุนการพัฒนางานวิจัยและส่งเสริมธุรกิจกาแฟพิเศษในประเทศไทยต่อไป นอกจากนี้ นักวิจัยและผู้ประกอบการเกี่ยวกับกาแฟ ยังสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปต่อยอดความสัมพันธ์กับหน่วยงานวิจัยและ นักวิจัยด้านกาแฟพิเศษจากต่างประเทศ เพื่อการศึกษาและการพัฒนากาแฟพิเศษในประเด็นที่เกี่ยวข้องร่วมกันต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพงานวิจัยที่เกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ในฐานข้อมูล Web of Science และฐานข้อมูล Scopus โดยใช้วิธีการวิเคราะห์บรรณมิติ

## วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์บรรณมิติ เอกสารที่ใช้ศึกษาคือเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ในรูปแบบบทความวิจัย (Research article) และบทความวิจัยที่นำเสนอในงานประชุมวิชาการ (Proceeding) ที่พิมพ์ในช่วงปี ค.ศ. 2001–2020 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์บรรณมิติของ Zupic & Čater (2014) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

**1. ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการวิเคราะห์บรรณมิติ** โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาใน 2 เรื่อง คือ 1) สภาพทั่วไปเกี่ยวกับเอกสารงานวิจัย นักวิจัย หน่วยงานวิจัยและประเทศที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์รายการอ้างอิง (Citation analysis) เพื่อหาแหล่งความเชี่ยวชาญด้านกาแฟพิเศษในมิติต่าง ๆ 2) เนื้อหาและทิศทางการพัฒนาเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบการใส่รายการอ้างอิงร่วมกัน (Bibliographical coupling) และการวิเคราะห์การใช้คำสำคัญร่วมกัน (Co-word analysis) เพื่อหาแกนความรู้หรือแนวคิดหลักเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และแนวโน้มทิศทางการพัฒนากาแฟพิเศษ

**2. ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลบรรณานุกรม (Compiling the bibliometric data)** ผู้วิจัยใช้ฐานข้อมูล Web of Science ซึ่งเป็นแหล่งจัดเก็บและเผยแพร่เอกสารผลงานวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ รวมถึงความรู้ด้านอื่น ๆ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการศึกษาด้านบรรณมิติได้ (Florencio et al., 2020) และฐานข้อมูล Scopus ซึ่งมีดัชนีวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์มากกว่า 23,000 รายการ มีรูปแบบการสืบค้นที่สามารถกำหนดเงื่อนไขการค้นที่ซับซ้อนได้ ซึ่งทำให้ได้ผลการสืบค้นที่มีความถูกต้องแม่นยำสูง (Sweileh, 2020) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่สืบค้นได้จากทั้งสองฐานข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบกัน เพื่อให้ได้แง่มุมของการวิเคราะห์ที่หลากหลายและลดอคติอันเกิดจากการเลือกใช้ฐานข้อมูลใดเป็นหลักเพียงแหล่งเดียว (Choemprayong, 2011) โดยใช้ “specialty coffee” เป็นคำค้นสำหรับสืบค้นข้อมูลจากรายการหัวเรื่องและคำสำคัญ โดยเลือกเฉพาะบทความวิจัยและบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในช่วงปี ค.ศ. 2001–2020

**3. ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ (Analysis)** มี 3 ขั้นตอนย่อย ได้แก่

**3.1 การทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleansing)** โดยนำรายการที่คัดกรองได้จากฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus มาตรวจสอบความซ้ำซ้อนและคัดแยกรายการที่ซ้ำซ้อนออกไป ตรวจสอบรูปแบบข้อมูลให้เป็นแนวทางเดียวกัน เช่น การขึ้นต้นคำด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ รูปแบบการเขียนชื่อ-สกุลของนักวิจัย

คำลงด้วย “s” หรือ “es” เป็นต้น การตรวจสอบคำสำคัญ (Keyword) หรือแนวคิดโดยแทนที่ด้วยคำที่นิยมใช้ในปัจจุบัน หรือใช้รากศัพท์เพื่อลดความหลากหลายของคำ เช่น “coffee” กับ “coffea” หรือ “specialty coffee” กับ “speciality coffee” เป็นต้น แล้วบันทึกเป็นไฟล์ดิจิทัลที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ด้วยซอฟต์แวร์ในขั้นตอนต่อไปได้

**3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลบรรณมิติด้วยซอฟต์แวร์** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม Bibliometrix ที่พัฒนาโดย Aria & Cuccurullo (2017) ซึ่งเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานวิจัยเชิงปริมาณด้านบรรณมิติ (Bibliometrics) และ ไซโตเมตริก (Scientometrics) ที่มีความสามารถในการนำเข้าข้อมูลบรรณานุกรมและเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบภาษาอาร์ (R) สำหรับวิเคราะห์บรรณมิติ (Bibliometric analysis) และสร้างเมตริกซ์สำหรับการวิเคราะห์รายการอ้างอิงร่วมกัน (Co-citation) การเชื่อมโยง (Coupling) การทำงานร่วม (Collaboration) และการใช้คำสำคัญร่วมกัน (Co-word)

**3.3 การกำหนดกลุ่มเรื่องในการวิเคราะห์** โดยงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) สภาพทั่วไปของเอกสารงานวิจัย นักวิจัย หน่วยงานวิจัย แหล่งตีพิมพ์และประเทศที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ เลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถี่และความสัมพันธ์ เพื่อแสดงลำดับ สัดส่วนและความเชื่อมโยงประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยกาแฟพิเศษ และ 2) เนื้อหาความรู้ ใช้หลักการการใช้คำสำคัญร่วมกันในการวิเคราะห์การเชื่อมโยงคำสำคัญ เพื่อแสดงกลุ่มเนื้อหาของงานวิจัยกาแฟพิเศษ และประเด็นด้านแนวโน้มและทิศทางพัฒนางานวิจัยกาแฟพิเศษ ใช้หลักการวิเคราะห์ความถี่ของคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสารในแต่ละช่วงเวลาของการทำวิจัยด้านกาแฟพิเศษ โดยนำเสนอในรูปแบบของ Thematic evolution

**4. ขั้นตอนที่ 4 การแสดงผล (Visualization)** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยรูปภาพหรือกราฟ เพื่อแสดงความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์และกลุ่มของข้อมูลในมิติต่าง ๆ โดยผู้วิจัยใช้ Biblioshiny เป็นเครื่องมือการแสดงผลที่ติดตั้งอยู่ในโปรแกรม Bibliometrix ซึ่งเป็นชุดโปรแกรมใน R Studio (Aria & Cuccurullo, 2017)

**5. ขั้นตอนที่ 5 การตีความ (Interpretation)** คือการตีความหมายจากข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ 1) การอธิบายสภาพความเชี่ยวชาญด้านกาแฟพิเศษของนักวิจัย หน่วยงานวิจัยและประเทศที่ทำงานวิจัย 2) การอธิบายแนวคิดและพัฒนาการของงานวิจัยกาแฟพิเศษในแต่ละช่วงเวลา เพื่อแสดงแนวโน้มและทิศทางการพัฒนากาแฟพิเศษ

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยจำแนกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอผลการสืบค้นงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ จากฐานข้อมูล Web of Sciences และ ฐานข้อมูล Scopus ส่วนที่สองนำเสนอผลการวิเคราะห์บรรณมิติ แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของเอกสารงานวิจัย นักวิจัย หน่วยงานวิจัย แหล่งตีพิมพ์และประเทศที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ 2) ผลการวิเคราะห์แนวคิดและแนวโน้มงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ รายละเอียดดังต่อไปนี้

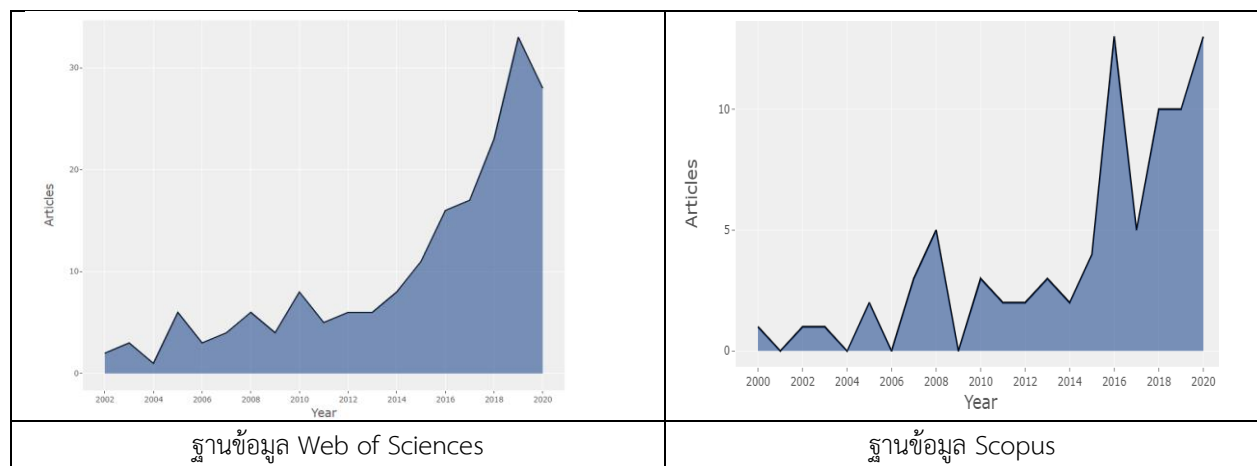
## 1. ผลการสืบค้นเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ

จากการศึกษา พบว่าในช่วงปี ค.ศ. 2001-2020 มีเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษที่สืบค้นได้ดังนี้ สืบค้นได้ฐานข้อมูล Web of Science จำนวน 190 รายการ แบ่งเป็น บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร (Research Article) จำนวน 182 รายการ (ร้อยละ 95.78) บทความวิจัยที่นำเสนอในงานประชุมวิชาการ (Proceeding) จำนวน 8 รายการ หรือร้อยละ 4.21 สืบค้นได้จากฐานข้อมูล Scopus จำนวน 79 รายการ แบ่งเป็น บทความวิจัย จำนวน 70 รายการ หรือร้อยละ 88.60 บทความวิจัยที่นำเสนอในงานประชุมวิชาการ จำนวน 9 รายการ หรือร้อยละ 11.39 ซึ่งพบว่าผลการสืบค้นจากทั้งสองฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร มากกว่าบทความวิจัยที่นำเสนอในงานประชุมวิชาการ

2. ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของเอกสารงานวิจัย นักวิจัย หน่วยงานวิจัย และประเทศที่ทำวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Citation Analysis รายละเอียดดังนี้

### 2.1 ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ

การวิเคราะห์จากฐานข้อมูล Web of Sciences พบเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ 190 รายการ มาจากแหล่งตีพิมพ์ 126 แหล่ง ค่าเฉลี่ยในการตีพิมพ์ 4.82 รายการต่อปี รายการอ้างอิงรวมทั้งสิ้น 6,388 รายการ ค่าเฉลี่ยในการอ้างอิง 13.93 รายการต่อฉบับ ผู้แต่งทั้งสิ้น 617 คน คำสำคัญที่กำหนดโดยผู้แต่งทั้งหมด 645 คำ และมีการเติบโตของเอกสารงานวิจัยต่อปีที่ระดับ 15.79% ต่อปี ในขณะที่ การวิเคราะห์จากฐานข้อมูล Scopus พบเอกสารงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษ 79 รายการ มาจากแหล่งตีพิมพ์ 67 แหล่ง ค่าเฉลี่ยในการตีพิมพ์ 5.41 รายการต่อปี รายการอ้างอิงรวมทั้งสิ้น 3,140 รายการ ค่าเฉลี่ยในการอ้างอิง 15.34 รายการต่อฉบับ ผู้แต่งทั้งสิ้น 198 คน คำสำคัญที่กำหนดโดยผู้แต่งทั้งหมด 259 คำ และมีการเติบโตของเอกสารงานวิจัยต่อปีที่ระดับ 15.31% ต่อปี ทั้งนี้ พบว่าฐานข้อมูล Web of Sciences มีจำนวนเอกสารงานวิจัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปี ค.ศ. 2013 และ ค.ศ. 2017 ในขณะที่ฐานข้อมูล Scopus มีการเพิ่มขึ้นและลดลงสลับกันในแต่ละปี โดยที่ปีค.ศ. 2016, 2018 และ 2020 มีการจำนวนเอกสารงานวิจัยเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน รายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบการตีพิมพ์ผลงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษประจำปี

## 2.2 ผลการวิเคราะห์นักวิจัยที่ทำงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ

การวิเคราะห์นักวิจัยใช้หลักการพิจารณาจากค่า H-Index ซึ่งเป็นค่าตัวเลขที่แสดงจำนวนงานวิจัยที่มีจำนวนครั้งของการได้รับการอ้างอิงเท่ากับหรือมากกว่าจำนวนงานวิจัยนั้น ๆ โดยที่ ฐานข้อมูล Web of Sciences พบว่า Borem, Flavio M. นักวิจัยจากภาควิชาวิศวกรรมเกษตร Federal University of Lavras ประเทศบราซิล มีค่า H-Index สูงที่สุดเท่ากับ 5 จากจำนวนงานวิจัย 10 เรื่อง ได้รับการอ้างอิง 59 ครั้ง ฐานข้อมูล Scopus พบว่า Carvalho, Fabiana M. นักวิจัยจากภาควิชาอาหารและโภชนาการ University of Campinas ประเทศบราซิล มีค่า H-Index สูงที่สุดเท่ากับ 4 จากจำนวนงานวิจัย 5 เรื่อง ได้รับการอ้างอิง 40 ครั้ง โดยรายละเอียดของนักวิจัยที่มีค่า H-Index สูงที่สุด 5 อันดับแรกของทั้งสองฐานข้อมูล แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 นักวิจัยที่ผลิตงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษที่มีค่า H-Index มากที่สุด 5 ลำดับแรก

| ลำดับ                     | นักวิจัย              | ประเทศ       | H-Index | การอ้างอิง (ครั้ง) | งานวิจัย (เรื่อง) | ปีที่เริ่มตีพิมพ์ |
|---------------------------|-----------------------|--------------|---------|--------------------|-------------------|-------------------|
| ฐานข้อมูล Web of Sciences |                       |              |         |                    |                   |                   |
| 1                         | Borem, Flavio M.      | บราซิล       | 5       | 59                 | 10                | 2013              |
| 2                         | Cirillo, Marcelo A.   | บราซิล       | 4       | 26                 | 6                 | 2015              |
| 3                         | Carvalho, Fabiana M.  | บราซิล       | 3       | 32                 | 5                 | 2018              |
| 4                         | Liska, Gilberto R.    | บราซิล       | 3       | 14                 | 3                 | 2015              |
| 5                         | Quintao, Ronan T.     | บราซิล       | 3       | 20                 | 3                 | 2016              |
| ฐานข้อมูล Scopus          |                       |              |         |                    |                   |                   |
| 1                         | Carvalho, Fabiana M.  | บราซิล       | 4       | 40                 | 5                 | 2018              |
| 2                         | Borem, Flavio M.      | บราซิล       | 3       | 16                 | 6                 | 2015              |
| 3                         | Donnet, Laura M.      | อาร์เจนตินา  | 3       | 53                 | 4                 | 2007              |
| 4                         | Weatherspoon, Dave D. | สหรัฐอเมริกา | 3       | 53                 | 4                 | 2007              |
| 5                         | Cortez, Ricardo M.    | บราซิล       | 3       | 13                 | 3                 | 2015              |

ข้อมูลจากตารางข้างต้น จะพบว่านักวิจัยที่ผลิตผลงานวิจัยได้รับการอ้างอิงจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นชาวบราซิล และผู้ที่มีค่า H-Index สูงสุดจากทั้งฐานข้อมูล Web of Science และ Scopus จะเป็นผู้ที่มีค่า H-Index อยู่ในลำดับต้น ๆ ของอีกฐานข้อมูลด้วยเช่นกัน

## 2.3 ผลการวิเคราะห์หน่วยงานวิจัยหรือสถาบันที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ

จากฐานข้อมูล Web of Sciences พบว่ามีทั้งสิ้น 305 หน่วยงาน หน่วยงานวิจัยที่ผลิตงานวิจัยกาแฟพิเศษมากที่สุด ได้แก่ Federal University of Lavras ประเทศบราซิล จำนวน 50 รายการ คิดเป็นร้อยละ 7.68 ในขณะที่ฐานข้อมูล Scopus พบว่ามีทั้งสิ้น 104 หน่วยงาน โดยหน่วยงานวิจัยที่มีการผลิตงานวิจัยกาแฟ

พิเศษมากที่สุด คือ Federal University of Lavras ประเทศบราซิล จำนวน 10 รายการ คิดเป็นร้อยละ 6.53 รายละเอียดของหน่วยงานวิจัยที่ผลิตงานวิจัยกาแฟพิเศษ มากที่สุด 5 อันดับแรกของทั้งสองฐานข้อมูล แสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** หน่วยงานวิจัยที่ผลิตงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษมากที่สุด 5 ลำดับแรก

| ลำดับ                     | หน่วยงานวิจัย                | ประเทศ       | บทความ<br>(เรื่อง) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------------------------|--------------|--------------------|--------|
| ฐานข้อมูล Web of Sciences |                              |              |                    |        |
| 1                         | Federal University of Lavras | บราซิล       | 50                 | 7.68   |
| 2                         | Michigan State University    | สหรัฐอเมริกา | 16                 | 2.46   |
| 3                         | Federal University of Vicosa | บราซิล       | 14                 | 2.15   |
| 4                         | Cornell University           | สหรัฐอเมริกา | 13                 | 2.00   |
| 5                         | University of Sao Paulo      | บราซิล       | 11                 | 1.69   |
| ฐานข้อมูล Scopus          |                              |              |                    |        |
| 1                         | Federal University of Lavras | บราซิล       | 10                 | 6.53   |
| 2                         | Michigan State University    | สหรัฐอเมริกา | 9                  | 5.88   |
| 3                         | Ghent University             | เบลเยียม     | 5                  | 3.27   |
| 4                         | University of Lampung        | อินโดนีเซีย  | 4                  | 2.61   |
| 5                         | University of Sao Paulo      | บราซิล       | 4                  | 2.61   |

ข้อมูลจากตารางข้างต้น จะพบว่าหน่วยงานวิจัยที่ผลิตงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษจำนวนมากส่วนใหญ่ ตั้งอยู่ในประเทศบราซิล ได้แก่ Federal University of Lavras ซึ่งมีจำนวนงานวิจัยรวมกันจากทั้งสองฐานข้อมูลที่ 60 เรื่อง และรองลงมาได้แก่หน่วยงานวิจัยที่ตั้งอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ Michigan State University ซึ่งมีจำนวนผลงานรวมกันจากทั้งสองฐานข้อมูลที่ 25 เรื่อง ในขณะที่ประเทศเบลเยียมและประเทศอินโดนีเซียเป็นเพียงสองประเทศนอกเหนือจากบราซิลและสหรัฐอเมริกาที่ผลิตงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษรองลงมา

## 2.4 ผลการวิเคราะห์แหล่งตีพิมพ์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ

การวิเคราะห์แหล่งตีพิมพ์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ จากฐานข้อมูล Web of Sciences พบว่ามีแหล่งตีพิมพ์ทั้งสิ้น 126 แหล่ง เมื่อพิจารณาค่า H-Index ของแต่ละแหล่งตีพิมพ์ พบว่าวารสาร Food Research International ซึ่งมีเลข ISSN:0963-9969 ตีพิมพ์บทความในกลุ่มของวิทยาการอาหาร เทคโนโลยี วิศวกรรมและโภชนาการ มีค่า Impact Factor 4.972 สนับสนุนการเข้าถึงเนื้อหาในรูปแบบเปิดเป็นแหล่งตีพิมพ์ที่มีค่า H-Index มากที่สุดที่ 5 คะแนน จากจำนวนผลงาน 7 เรื่อง ได้รับการอ้างอิง 105 ครั้ง โดยเริ่มตีพิมพ์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษเรื่องแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2013 เป็นต้นมา จากฐานข้อมูล Scopus พบว่ามีแหล่งตีพิมพ์ทั้งสิ้น 67 แหล่ง โดยเมื่อพิจารณาค่า H-Index ของแต่ละแหล่งตีพิมพ์ พบว่า วารสาร Food Quality

and Preference ซึ่งตีพิมพ์บทความทางประสาทสัมผัส ผู้บริโภคและพฤติกรรมผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารและไม่ใช่อาหาร มีค่า Impact Factor ที่ 4.842 หมายเลข ISSN:0950-3293 เป็นแหล่งตีพิมพ์ที่มีค่า H-Index มากที่สุดที่ 4 คะแนน จากจำนวนบทความ 4 เรื่อง ได้รับการอ้างอิง 40 ครั้ง เริ่มตีพิมพ์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษเรื่องแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2018 เป็นต้นมา รายละเอียดของแหล่งตีพิมพ์ 5 อันดับแรกของทั้งสองฐานข้อมูล แสดงในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แหล่งตีพิมพ์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษที่มีค่า H-Index มากที่สุด 5 อันดับแรก

| ลำดับ                     | แหล่งตีพิมพ์                             | H-Index | การอ้างอิง<br>(ครั้ง) | บทความ<br>(เรื่อง) | ปีที่เริ่ม<br>ตีพิมพ์ |
|---------------------------|------------------------------------------|---------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| ฐานข้อมูล Web of Sciences |                                          |         |                       |                    |                       |
| 1                         | Food Research International              | 5       | 105                   | 7                  | 2013                  |
| 2                         | Food Quality and Preference              | 5       | 54                    | 6                  | 2018                  |
| 3                         | Food Policy                              | 5       | 113                   | 5                  | 2012                  |
| 4                         | Food Chemistry                           | 4       | 70                    | 6                  | 2014                  |
| 5                         | Computers and Electronics in Agriculture | 3       | 38                    | 4                  | 2008                  |
| ฐานข้อมูล Scopus          |                                          |         |                       |                    |                       |
| 1                         | Food Quality and Preference              | 4       | 40                    | 4                  | 2018                  |
| 2                         | Food Research International              | 3       | 87                    | 5                  | 2013                  |
| 3                         | Food Policy                              | 2       | 57                    | 2                  | 2012                  |
| 4                         | Journal of Analytical Toxicology         | 2       | 179                   | 2                  | 2003                  |
| 5                         | Rae Revista De Administracao De Empresas | 2       | 22                    | 2                  | 2017                  |

ข้อมูลจากตารางข้างต้น จะพบว่าแหล่งตีพิมพ์ส่วนใหญ่เริ่มต้นตีพิมพ์งานวิจัยกาแฟพิเศษเรื่องแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2012 เป็นต้นมา โดยมีเพียงวารสาร Journal of Analytical Toxicology และ วารสาร Computers and Electronics in Agriculture ที่เริ่มตีพิมพ์มาก่อนหน้า คือตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 และ ค.ศ. 2008 ตามลำดับ

## 2.5 ผลการวิเคราะห์ประเทศที่ผลิตผลงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ

ประเทศที่ผลิตงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ โดยใช้ค่าความถี่ในการอ้างอิงเทียบกับจำนวนบทความที่ตีพิมพ์ พบว่าประเทศที่มีงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงมากที่สุด จากทั้งฐานข้อมูล Web of Sciences และฐานข้อมูล Scopus คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้รับการอ้างอิงทั้งหมด 1,267 ครั้ง มีค่าการอ้างอิงบทความเฉลี่ยที่ 26.96 ครั้ง ทั้งนี้ รายละเอียดของประเทศที่มีงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ มากที่สุด 5 อันดับแรกของทั้งสองฐานข้อมูล แสดงในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ประเทศที่ได้รับการอ้างอิงงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษมากที่สุด 5 อันดับแรก

| ลำดับ                     | ประเทศที่ได้รับการอ้างอิงงานวิจัย | การอ้างอิงรวม<br>(ครั้ง) | การอ้างอิงบทความเฉลี่ย<br>(ครั้ง) |
|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ฐานข้อมูล Web of Sciences |                                   |                          |                                   |
| 1                         | สหรัฐอเมริกา                      | 1,267                    | 26.96                             |
| 2                         | บราซิล                            | 220                      | 4.23                              |
| 3                         | เยอรมัน                           | 162                      | 32.40                             |
| 4                         | สหราชอาณาจักร                     | 133                      | 14.78                             |
| 5                         | เบลเยียม                          | 101                      | 25.25                             |
| ฐานข้อมูล Scopus          |                                   |                          |                                   |
| 1                         | สหรัฐอเมริกา                      | 698                      | 77.56                             |
| 2                         | เบลเยียม                          | 68                       | 34.00                             |
| 3                         | โคลัมเบีย                         | 47                       | 15.67                             |
| 4                         | บราซิล                            | 43                       | 5.38                              |
| 5                         | เนเธอร์แลนด์                      | 36                       | 18.00                             |

ข้อมูลจากตารางข้างต้น จะพบว่าประเทศในกลุ่มทวีปอเมริกา ได้แก่ สหรัฐอเมริกา บราซิล และโคลัมเบีย เป็นกลุ่มประเทศที่มีได้รับการอ้างอิงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ประเทศในกลุ่มทวีปยุโรป ได้แก่ เยอรมัน สหราชอาณาจักร เบลเยียมและเนเธอร์แลนด์

**3. ผลการวิเคราะห์ด้านแนวคิดและแนวโน้มงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ** ใช้วิธีการวิเคราะห์การใช้คำสำคัญร่วมกัน (Co-word analysis) และการวิเคราะห์แผนผังใจความหลัก (Thematic map analysis) รายละเอียดดังนี้

**3.1 ผลการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ** โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสารซึ่งคำสำคัญจะเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย (Co-word network) ซึ่งโครงสร้างลักษณะนี้มีประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจประเด็นวิจัย การกำหนดหัวข้อเรื่อง หัวข้อที่สำคัญและกำลังเป็นประเด็นน่าสนใจในปัจจุบัน จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Bibliometrix และแสดงผลโดยใช้แพ็คเกจ Biblioshiny แสดงลักษณะเครือข่ายการเชื่อมโยงคำสำคัญด้วยกราฟ Co-occurrence network โดยจำแนกกลุ่มของเนื้อหาได้ด้วยสีที่แตกต่างกัน โดยตำแหน่งที่อยู่ตรงกลางของกลุ่มจะเป็นแนวคิดที่สำคัญและเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงประเด็นหรือแนวคิดอื่นที่เชื่อมโยงด้วย โดยจะแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดด้วยการใช้เส้นที่มีความหนาบางตามค่าความใกล้ชิด เส้นที่มีขนาดหนาแสดงว่ามีค่าความใกล้ชิดกันมากกว่าเส้นบาง นอกจากนี้ยังแสดงจำนวนได้รับการอ้างอิงด้วยขนาดความเล็กใหญ่ของกรอบ หากมีกรอบขนาดใหญ่แสดงว่าแนวคิดหรือคำสำคัญนั้นมาจากเอกสารที่ได้รับการอ้างอิงเป็นจำนวนมาก จากฐานข้อมูล Web of Sciences และ

Scopus สามารถจำแนกกลุ่มและลักษณะความสัมพันธ์ของแนวคิดเกี่ยวกับกาแฟพิเศษได้ดังภาพที่ 2 และ 3 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 Co-occurrence network ของคำสำคัญจากฐานข้อมูล Web of Sciences

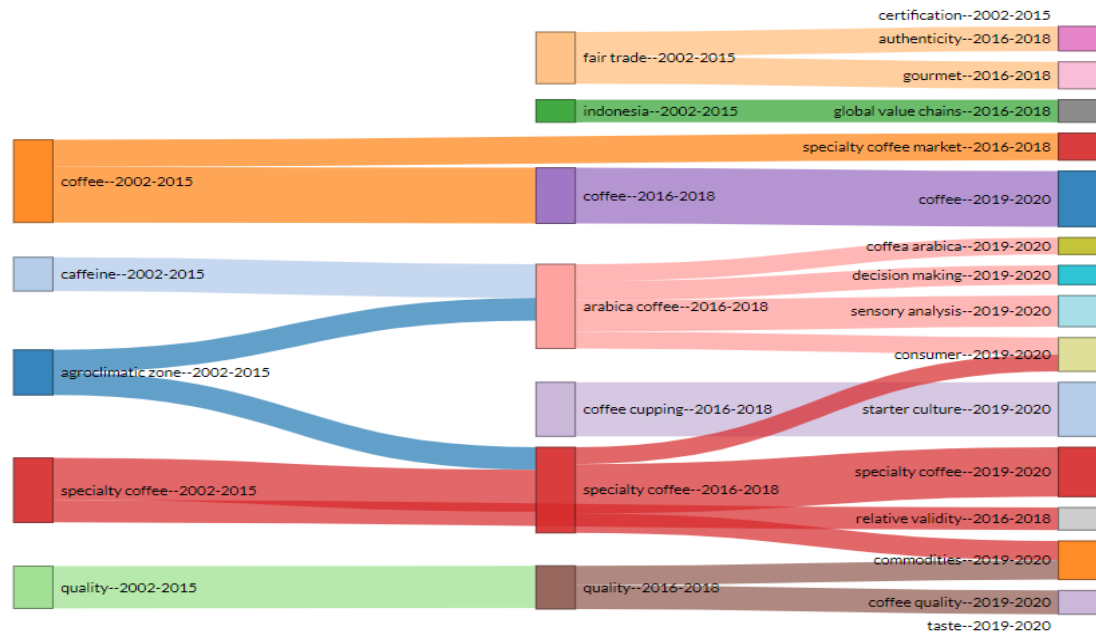


ภาพที่ 3 Co-occurrence network ของคำสำคัญจากฐานข้อมูล Scopus

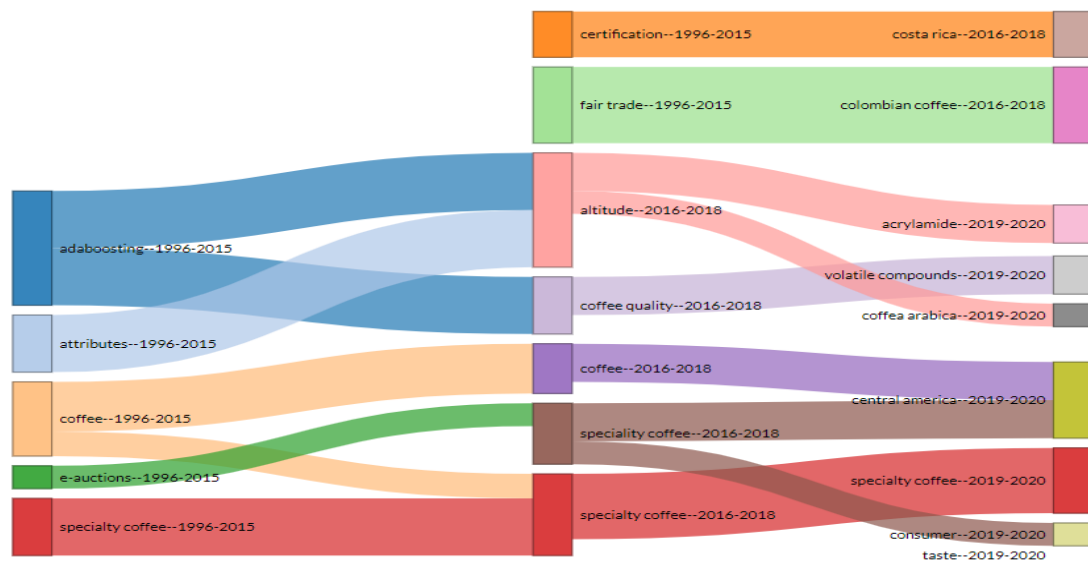
จากภาพที่ 2 ข้อมูลจากฐานข้อมูล Web of Sciences พบว่ากาแฟพิเศษมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเชื่อมโยงกับกาแฟทั่วไปด้วย 3 แนวคิด คือ คุณภาพ (Quality) การชิม (Cupping) และ การบริโภค (Consumption) โดยมีแนวคิดอื่นที่ไม่สัมพันธ์กับแนวคิดเกี่ยวกับกาแฟอีก 13 แนวคิด คือ เครื่องดื่ม การรับประทาน คุณลักษณะทางประสาทสัมผัส (Sensory attributes) ห่วงโซ่คุณค่า สหกรณ์ (Cooperatives) ครอสโมเดล (Crossmodal) ความคาดหวัง รสชาติ ความแตกต่าง การบริโภคแบบเชี่ยวชาญ (Connoisseurship consumption) คุณค่า ผู้บริโภค และการค้าตรง (Direct trade) โดยมีกลุ่มแนวคิดย่อยที่ไม่เชื่อมโยงโดยตรงกับ

กาแฟพิเศษอีก 4 กลุ่ม ในขณะที่แผนภาพที่ 3 จากฐานข้อมูล Scopus พบว่าการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ไม่ค่อยชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องจากจำนวนคำและเอกสารที่มีไม่มากจึงทำให้การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแต่ละกลุ่มไม่ปรากฏเส้นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

**3.2 การวิเคราะห์แนวโน้มงานวิจัยกาแฟพิเศษ** โดยนำคำสำคัญที่ปรากฏในเอกสารงานวิจัยจากข้อมูลบรรณมิติ มาวิเคราะห์แผนผังใจความหลัก (Thematic map analysis) โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ค.ศ. 2015 และ ค.ศ. 2018 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียุทธการตีพิมพ์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษในระดับที่สูงกว่าช่วงอื่น โดยนำเสนอในรูปแบบแผนภาพวิวัฒนาการใจความหลัก (Thematic evolution) ซึ่งผลการวิเคราะห์จากฐานข้อมูล Web of Science ดังภาพที่ 4 มีประเด็นงานวิจัยเริ่มต้น 5 ประเด็นคือ 1) กาแฟ 2) คาเฟ่ 3) เขตภูมิอากาศเกษตร 4) กาแฟพิเศษ และ 5) คุณภาพ มีประเด็นที่เกิดขึ้นใหม่ในปี ค.ศ. 2019-2020 ซึ่งเกิดจากการรวมประเด็นวิจัยในช่วงเวลาก่อนหน้านี้ ได้แก่ สินค้าโภคภัณฑ์ และ ผู้บริโภค โดยมีประเด็นงานวิจัยที่เกิดขึ้นใหม่ ในช่วงปี ค.ศ. 2015 อีก 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การค้าโดยชอบธรรม 2) อินโดนีเซีย และ 3) การชิมกาแฟ โดยที่ในช่วงปี ค.ศ. 2019-2020 มีประเด็นเกี่ยวกับรสชาติเกิดขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับประเด็นอื่นใดก่อนหน้านี้ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์จากฐานข้อมูล Scopus ดังแสดงในภาพที่ 5 จะพบว่ามีลักษณะสำคัญใกล้เคียงกันคือมีประเด็นวิจัยเริ่มต้นจำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) แอดาบูสติ้ง (Adaboosting) 2) คุณลักษณะ 3) กาแฟ 4) การประมวลอิเล็กทรอนิกส์ และ 5) กาแฟพิเศษ โดยมีประเด็นการค้าโดยชอบธรรม และการรับรองคุณภาพ เป็นประเด็นที่เกิดขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 2015 เป็นต้นมา และมีงานวิจัยกาแฟพิเศษในหัวข้อเกี่ยวกับอเมริกา กลางอยู่ในช่วงปี ค.ศ. 2019-2020 ซึ่งเป็นประเด็นที่เชื่อมโยงจากกาแฟพิเศษ และ กาแฟ ในช่วงปี ค.ศ. 2016-2018 โดยมีประเด็นเกี่ยวกับ รสชาติ ซึ่งเป็นประเด็นที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับประเด็นอื่นใดก่อนหน้านี้เช่นเดียวกับฐานข้อมูล Web of Sciences



ภาพที่ 4 วิวัฒนาการของงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษจากฐานข้อมูล Web of Sciences



ภาพที่ 5 วิวัฒนาการของงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษจากฐานข้อมูล Scopus

ข้อมูลจากแผนภาพการวิเคราะห์วิวัฒนาการใจความหลักข้างต้น แสดงถึงพัฒนาการและแนวโน้มของงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ที่เกิดจากประเด็นหรือแนวคิดที่สามารถนำมาบูรณาการเพื่อสร้างเป็นหัวข้อใหม่ เช่น แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริโภค ในปี 2019-2020 ที่มาจากแนวคิดกาแฟอราบิกา กับ แนวคิดกาแฟพิเศษ ในปี ค.ศ. 2016-2018 หรือ แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ในปี ค.ศ. 2019-2020 ที่มาจากแนวคิดกาแฟพิเศษ กับ แนวคิดด้านคุณภาพในปี ค.ศ. 2016-2018 เป็นต้น ตลอดจนแนวคิดงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟที่เกิดขึ้นใหม่ในแต่ละช่วงเวลา เช่น การค้าโดยชอบธรรม การรับรองคุณภาพ และรสชาติ เป็นต้น

## อภิปรายผลการวิจัย

การต่อยอดความรู้การวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ต้องมีการศึกษาทบทวนว่างานวิจัยที่ได้ทำไว้ก่อนหน้านี้มีลักษณะเป็นอย่างไร มีเนื้อหาหรือแนวคิดสำคัญเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง นักวิจัย หน่วยงานวิจัยหรือประเทศใดที่เป็นผู้นำหรือเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น แหล่งที่ผลิตหรือตีพิมพ์งานวิจัยที่ได้รับความเชื่อถือซึ่งมีการนำไปใช้ต่อยอดหรืออ้างอิงการผลิตงานวิจัย ตลอดจนทิศทางการผลิตงานวิจัยในเรื่องนั้นมีแนวคิดที่ควรนำมาพัฒนาต่อยอดเป็นอย่างไร ซึ่งวิธีการวิเคราะห์บรรณมิติ เป็นวิธีการหนึ่งของการจัดการสารสนเทศที่นำมาใช้เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอสารสนเทศจากงานวิจัยในลักษณะดังกล่าว และซอฟต์แวร์ Bibliomatrix เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ได้นิยมนำมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในรวบรวมข้อมูลบรรณมิติ การวิเคราะห์ และนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบตาราง แผนภาพ และกราฟที่ช่วยให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาพบว่า ฐานข้อมูล Scopus มีค่าเฉลี่ยในการตีพิมพ์ และค่าเฉลี่ยในการอ้างอิงผลงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษมากกว่าฐานข้อมูล Web of Sciences ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าฐานข้อมูล Scopus ได้รับความนิยมในการเผยแพร่และการอ้างอิงผลงานมากกว่าฐานข้อมูล Web of Sciences สอดคล้องกับ Sweileh (2020) ดังนั้น นักวิจัยด้านกาแฟพิเศษจึงควรให้ความสำคัญกับการส่งผลงานตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในกลุ่มฐานข้อมูล Scopus ซึ่งจะมีแนวโน้มการตีพิมพ์และได้รับการอ้างอิงมากกว่าวารสารที่อยู่ในกลุ่มฐานข้อมูล Web of Sciences ในส่วนของนักวิจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาวิจัยด้านกาแฟพิเศษ พบว่า Borem, Flavio M. และ Carvalho, Fabiana M. เป็นผู้ที่ผลิตผลงานวิจัย ที่ได้รับการอ้างอิงและมีค่า H-Index มากที่สุด และรองลงมาตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านกาแฟพิเศษที่ได้รับการยอมรับในผลงาน ดังนั้น การนำผลงานของทั้งสองท่านมาใช้อ้างอิงในงานวิชาการจะได้รับการยอมรับและมีโอกาสในการตีพิมพ์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ในเชิงพื้นที่วิจัยด้านกาแฟพิเศษ พบว่างานวิจัยของประเทศแถบลาตินอเมริกา ซึ่งมีพื้นที่ปลูกกาแฟจำนวนมาก เป็นกลุ่มประเทศที่มีการผลิตผลงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษมากกว่าพื้นที่อื่น โดยมหาวิทยาลัย Federal University of Lavras จากประเทศบราซิล เป็นแหล่งผลิตผลงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงขอบเขตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านกาแฟพิเศษจากหน่วยงานดังกล่าว ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือด้านวิชาการกับหน่วยงานดังกล่าวจะมีโอกาสในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษได้มากกว่าหน่วยงานอื่น ในขณะที่ Food Research International เป็นวารสารที่ตีพิมพ์ผลงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษซึ่งมีจำนวนผลงานตีพิมพ์ จำนวนการอ้างอิง และค่า H-Index มากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับของนักวิชาการด้านกาแฟพิเศษ ดังนั้น การส่งผลงานตีพิมพ์ในวารสารดังกล่าวจึงมีโอกาสดีที่จะได้ตีพิมพ์และได้รับการอ้างอิงสูงกว่าวารสารอื่น ๆ นอกจากนี้ ผลการศึกษาด้านประเทศที่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ พบว่าประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ได้รับการอ้างอิงผลงานวิจัยด้านกาแฟพิเศษมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและการยอมรับมากกว่าพื้นที่อื่น ในส่วนของเนื้อหาเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของเนื้อหา โดยมี Specialty Coffee เป็นแกนหลัก ที่เชื่อมโยงกับเนื้อหาเกี่ยวกับ กาแฟ คุณภาพ

กาแฟ การชิม การบริโภค คุณลักษณะทางประสาทสัมผัส รสชาติ เครื่องดื่ม การสร้างความแตกต่าง การประกันคุณภาพ คุณค่า ความร่วมมือ และโมเดล นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์แนวโน้มหรือทิศทางของกาแฟพิเศษ พบว่า กาแฟพิเศษมีประเด็นเนื้อหาที่เพิ่มขึ้นใหม่ตามบริบทของเวลา และการแตกประเด็นใหม่จากเนื้อหาเดิม โดยประเด็นการค้าโดยชอบธรรม และ รสชาติ เป็นประเด็นที่เกิดขึ้นใหม่จากทั้งสองฐานข้อมูล สะท้อนแนวโน้มของงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษด้านนี้ที่มีโอกาสได้รับการตีพิมพ์มากขึ้น สอดคล้องกับ Lannigan (2020) ในเรื่อง การให้ความรู้ด้านรสชาติแก่ลูกค้าเพื่อเข้าถึงความแตกต่างของกาแฟพิเศษ ซึ่งเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องสื่อสารให้รับรู้ถึงรูปแบบของประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส คำศัพท์เฉพาะด้านกาแฟที่ใช้ร่วมกันเพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างนั้นได้

## สรุป

การวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษโดยใช้แนวทางบรรณมิติ ด้วยโปรแกรม Bibliometrix ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งผลิตและแหล่งตีพิมพ์ผลงานวิจัย นักวิจัย หน่วยงานวิจัยและประเทศที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนางานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษ ซึ่งหน่วยงานวิจัยและนักวิจัยไทยที่สนใจงานวิจัยเกี่ยวกับกาแฟพิเศษสามารถนำมาใช้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เพื่อพัฒนาผลงานวิจัยกับแหล่งความเชี่ยวชาญด้านกาแฟพิเศษเหล่านั้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวคิดสำคัญของกาแฟพิเศษ ทิศทางการพัฒนางานวิจัยด้านกาแฟพิเศษ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการ นักพัฒนากาแฟพิเศษ นักธุรกิจ และนักวิจัยไทยต้องศึกษา ตลอดห่วงโซ่อุปทานของกาแฟพิเศษ ตั้งแต่การผลิตจนถึงการตลาดของกาแฟพิเศษ ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกาแฟพิเศษให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความแตกต่างและแปลกใหม่ในการแข่งขันทางธุรกิจ ตลอดจนเพื่อสร้างโอกาสในการตีพิมพ์และการได้รับการยอมรับในวงการวิชาการด้านกาแฟพิเศษต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

การวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของชุดโครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพธุรกิจกาแฟพิเศษแบบครบวงจร ในเขตภาคเหนือตอนบนเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานส่งออกตามโมเดลทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดด โดยได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## เอกสารอ้างอิง

Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). Bibliometrix: an r-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4). 959-975.

- Ardito, L., Scuotto, V., Del Giudice, M., & Petruzzelli Antonio, M. (2019). A bibliometric analysis of research on Big Data analytics for business and management. **Management Decision**, **57**(8). 1993-2009.
- CBI. (2019). **European market potential for specialty coffee**. The center for the promotion of import from developing countries, ministry of foreign affairs, Netherlands. Retrieved 10 October 2020, from <https://www.cbi.eu/node/1162/pdf>
- Cecchini, C., Menesatti, P., Antonucci, F., & Costa, C. (2020). Trends in research on durum wheat and pasta, a bibliometric mapping approach. **Cereal Chemistry**, **97**(3). 581-588.
- Choemprayong, S. (2011). An overview of scholarly productivity in asean: a preliminary bibliometric analysis. **RSU Library Journal**, **17**(2), 5-16.
- Department of Business Development. (2019). **Coffee production business..** Retrieved 10 October 2020, from [https://www.dbd.go.th/download/document\\_file/Statistic/2562/T26/T26\\_201901.pdf](https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201901.pdf)
- de Rezende, M. S., Leal, E. A., & Machado, R. D. (2015). Costs in agribusiness: a bibliometric study "20 years of publications in the Brazilian Costs Congress". **Custos E Agronegocio on Line**, **11**(1). 222-244.
- Florencio, M. N. D., Gomes, P. C. D., Abud, A. K. D., & de Oliveira, A. M. (2020). Innovation, research and development on the passion fruit peel flour: bibliometric approach. **Food Science and Technology**, **40**. 130-135.
- Innovation Foresight Institute. (2019). **Foresight Tools**. Bangkok: National Innovation Agency (Public Organization).
- Khamsuri, C. (2019). **Coffee Beverages in Thailand**. Retrieved 10 october 2020, from [http://fic.nfi.or.th/upload/market\\_overview/JUN2019Thailand\\_Coffee.pdf](http://fic.nfi.or.th/upload/market_overview/JUN2019Thailand_Coffee.pdf)
- Lannigan, J. (2020). Making a space for taste: context and discourse in the specialty coffee scene. **International Journal of Information Management**, Volume 51, ISSN 0268- 4012. Retrieved 10 october 2020, from <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.013>.
- Nakornthap, P. (2016). An analysis of research papers indexed in scopus and web of science which authored by faculty staff of the petroleum and petrochemical college, Chulalongkorn university. **Journal of the Thai Library Association**, **9**(1), 23-44.

- Rodriguez-Ledesma, A., Cobo, M. J., Lopez-Pujalte, C., & Herrera-Viedma, E. (2015). An overview of animal science research 1945-2011 through science mapping analysis. **Journal of Animal Breeding and Genetics**, 132(6). 475-497.
- Sedtheetorn, S. (2019). **Coffee Shop Business in Thailand**. Retrieved 10 october 2020, from [http://fic.nfi.or.th/upload/market\\_overview/rep\\_cafe\\_15.01.62.pdf](http://fic.nfi.or.th/upload/market_overview/rep_cafe_15.01.62.pdf)
- Srisawad, S. (2019). The association of research collaboration and bibliometrics data with citation impact among articles based on scopus q1 from nursing institutions in thailand. **Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences**, 6(1), 154-170.
- Sweileh, W. M. (2020). Bibliometric analysis of peer-reviewed literature on climate change and human health with an emphasis on infectious diseases. **Globalization and Health**, 16(44). 1-17.
- Zupic, I., & Čater, T. (2014). Bibliometric ethods in management and organization. **Organizational Research Methods**, 18(3), 429-472.

doi: 10.14456/jiskku.2021.2

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผล  
การประเมินตนเองระดับหลักสูตร  
Information System for Managing the Curriculum  
Self-assessment Report

ไพรินทร์ เมืองสนาม<sup>1\*</sup>, กุลธิดา ท้วมสุข<sup>1</sup>

Pairin Muangsanam<sup>1</sup>, Kulthida Tuamsuk<sup>1</sup>

\*Corresponding author email: mpairi@kku.ac.th

Received: October 11, 2020

Revised: December 3, 2020

Accepted: December 20, 2020

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร

**วิธีการศึกษา:** ใช้วิธีวิจัยและพัฒนาตามแนวคิดการพัฒนาระบบแบบอไจล์ ซึ่งมีการดำเนินการ 6 ขั้นตอนคือ 1) การศึกษาข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) การวางแผน 3) การวิเคราะห์ 4) การพัฒนา 5) การทดสอบ และ 6) การประเมินระบบ และใช้กระบวนการจัดทำ SAR-มคอ.7 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 21 หลักสูตร เป็นกรณีศึกษา มีผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR-มคอ.7 จำนวน 74 คน ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอน เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ในการสัมภาษณ์ สทนากลุ่ม และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ส่วนการพัฒนาระบบ ใช้เครื่องมือ ได้แก่ ฟังก์ชันการไหลของข้อมูล แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล และโปรแกรม Microsoft visual studio code

**ข้อค้นพบ:** ผลการพัฒนาได้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร หรือ CSAR System ที่มีระบบย่อย 4 ระบบคือ 1) ระบบจัดการข้อมูล SAR-มคอ.7 2) ระบบจัดการข้อมูลผู้ตรวจ

---

<sup>1</sup> สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University.

ประเมิน 3) ระบบจัดการข้อมูลรายละเอียดการตรวจประเมิน และ 4) ระบบจัดการข้อมูลผู้จัดทำ SAR-มคอ.7 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้ใช้งานพบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับดี ส่วนประสิทธิภาพด้านประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับดีมาก

**การประยุกต์ใช้จากการศึกษา:** ระบบ CSAR System ที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถนำไปใช้ในการจัดทำ SAR-มคอ.7 ของหลักสูตรใด ๆ ก็ได้ โดยปรับเปลี่ยนรายละเอียดให้สอดคล้องกับหลักสูตรของตน และความเชื่อมโยงของระบบ กับฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในแต่ละสถาบัน

**คำสำคัญ :** การประกันคุณภาพหลักสูตร รายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร มคอ.7 ระบบสารสนเทศ เพื่อการรายงานผลหลักสูตร

## ABSTRACT

**Purpose of the Study:** This exploration focuses on developing the information system for managing the preparation of self-assessment report at a study program level.

**Methodology:** This research is based on the Agile work process concept consisting of 6 steps: 1) examining data from concerned individuals 2) planning 3) analyzing 4) developing 5) system testing and 6) system evaluating. Apart from this, self-assessments of 21 programs of studies of the Faculty of Humanities and Social Sciences of Khon Kaen University were undertaken as case studies in 2018. Seventy-four informants who were responsible for the preparation of SAR-TQF7 participated in each step of the information system development. In addition, data collection was gathered through interviews, group discussions, and questionnaires. Also tools for the information system development included workflows, data flow diagram, entity relation diagram, and Microsoft Visual Studio Code.

**Main Findings:** The information system developed for the management of self-assessment report is composed of 4 sub-systems: 1) SAR-TQF7 data management 2) quality auditor data management 3) quality auditing data management and 4) staff/user data management. In addition, the analysis of the evaluation of the information system effectiveness and user satisfaction reveals that the system quality is rated at a good level and the benefits of the system at a very good level.

**Applications of this study:** This CSAR system makes a good contribution to the preparation of self-assessment report of any study programs of a university by modifying its data compatible with existing databases of the institution.

**Keywords:** Curriculum quality assurance, Curriculum self-assessment report, TQF.7, Information system for curriculum report

## บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญและมีการดำเนินการทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยในระดับสากลการประกันคุณภาพศึกษามักจัดในรูปของการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University ranking) โดยการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยจะพิจารณาจากจุดเด่นและจุดด้อยในแต่ละด้านของแต่ละมหาวิทยาลัยที่ได้รับจากการประเมินการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และในระดับโลก (Chaochaikong, 2015) สำหรับในประเทศไทย การประกันคุณภาพ (Quality assurance) ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีการประเมินกระบวนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย มาตรฐานด้านที่ 1 ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน มาตรฐานด้านที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม มาตรฐานด้านที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ มาตรฐานด้านที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทย และด้านที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 (Ministry of Education, 2019) ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเอง (Self-assessment report-SAR) ให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา (Ministry of Education, 2018)

สำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดให้มีการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับองค์กรและระดับหลักสูตร ในระดับองค์กร ได้แก่ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนงาน (คณะ สำนัก และสถาบัน) กำหนดให้ประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence-EdPEX) ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร กำหนดให้ใช้ตามระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อเป็นการประกันคุณภาพว่าหลักสูตรได้ดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การกำกับมาตรฐาน บัณฑิต นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

(Bureau of Higher Education Standards and Evaluation, 2014; Office of Quality Management, Khon Kaen University, 2019) ในการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพหลักสูตร ผู้รับผิดชอบหลักสูตรจะต้องจัดรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรตามเกณฑ์ของ สกอ. ซึ่งมีรายละเอียดทั้งหมด 6 องค์ประกอบ 14 ตัวบ่งชี้ และนำเสนอรายงานการประเมินตนเองต่อคณะกรรมการประเมินหลักสูตรเพื่อพิจารณาคุณภาพของหลักสูตร ซึ่งจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดของ สกอ. และเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

การดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรให้มีความสมบูรณ์และประสบความสำเร็จ นั้น มีปัจจัยที่สำคัญหลายด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการหลักสูตรที่เป็นระบบและสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา 2) การจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพโดยมีเป้าหมายในการพัฒนาผู้เรียนให้มีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในหลักสูตร 3) การให้ความสำคัญกับการพัฒนานักศึกษาทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้และความพร้อมต่อการทำงานในอนาคต 4) การจัดให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการเรียนการสอนของหลักสูตร 5) การส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ให้มีความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอน และ 6) การมีเครือข่ายกับผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและสถานประกอบการที่จะเป็นการให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนานักศึกษา (Tuamsuk, 2019) ซึ่งหากผู้รับผิดชอบหลักสูตรมีการบริหารหลักสูตรโดยคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้วก็จะเป็นต้นทางที่ดีที่สุดในการประกันคุณภาพหลักสูตร อย่างไรก็ตาม เนื่องจากจำเป็นต้องได้รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพหลักสูตรทั้งจากภายในและภายนอกสถาบัน การจัดทำรายงานการประเมินตนเองจึงต้องมีข้อมูล รายละเอียดการดำเนินงาน คำอธิบาย และเอกสารหลักฐานอย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะคณะกรรมการประเมินหลักสูตรจะพิจารณาจากข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่ปรากฏในรายงานการประเมินตนเองเป็นหลัก ดังนั้นแม้หลักสูตรจะมีการบริหารจัดการเป็นอย่างดี มีผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม แต่หากรายงานการประเมินตนเองไม่ได้มีข้อมูล รายละเอียด และเอกสารหลักฐานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และครบถ้วนสมบูรณ์ ก็อาจส่งผลให้การประเมินคุณภาพของหลักสูตรนั้นๆ ไม่เป็นไปดังที่คาดหวังได้

จากการศึกษากระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรในงานวิจัยที่ผ่านมา (Thupa-ang and Lucas, 2017; Kittiwimonchai, 2018) และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานและสังเกตการณ์การดำเนินงานของคณะต่าง ๆ (Chumnanmak, 2019; Tongpoon-Patanasorn, 2019) รวมทั้งในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบว่า ในทุกรอบของการประเมินหลักสูตรที่จะต้องมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ทั้งอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและบุคลากรที่มีส่วนสนับสนุนในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มักจะประสบปัญหาหลายประการซึ่งเกิดจากการจัดการสารสนเทศที่ดี และขาดระบบการจัดการสารสนเทศที่เอื้อต่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ 1) ข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่ไม่ถูกต้องตรงกัน เนื่องจากมีการใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง 2) ข้อมูลที่ต้องการไม่

ครบถ้วน เนื่องจากขาดการจัดเก็บที่เป็นระบบ ต่างฝ่ายก็ต่างคิดว่าได้มีผู้ดำเนินการแล้ว 3) การจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหลักสูตรไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน ทำให้เวลานำมาใช้ในการรายงานจึงมีความแตกต่างหลากหลาย และบางครั้งต้องนำมาจัดรูปแบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องรายงาน 4) การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณมีความคลาดเคลื่อน 5) การจัดทำรายงานยังเป็นระบบการพิมพ์เอกสารโดยใช้โปรแกรมการพิมพ์ (Word processing) ทำให้ไม่สามารถดึงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างครบถ้วน และใช้เวลานานในการจัดรูปแบบและการตรวจสอบข้อมูล ทั้งยังไม่สะดวกต่อการทำงานพร้อมกันหลาย ๆ คน 6) ไม่สามารถนำข้อมูลผลการประเมินย้อนหลังในปีการศึกษาก่อนหน้า เพื่อนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และ 7) การจัดทำเอกสารหลักฐานต้องใช้กระดาษเป็นจำนวนมาก และต้องจัดเป็นแฟ้มเพื่อให้กรรมการตรวจประเมินพิจารณาที่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ไม่มีระบบที่สามารถเปิดดูหลักฐานได้ทันทีในขณะที่กำลังทำการตรวจประเมินองค์ประกอบและตัวบ่งชี้แต่ละตัว (Chaochaikong, 2015; Thupa-ang and Lucas, 2017)

จากปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร (Information system for managing the curriculum self-assessment report) เพื่อให้เป็นระบบที่สามารถจัดการสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตร ตามแบบรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร หรือ มคอ. 7 ของ สกอ. ที่มีความครอบคลุมเนื้อหาทุกองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ โดยใช้แนวคิดการพัฒนา ระบบแบบบอจิล์หรือแบบว่องไว (Agile methodology - AM) ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาระบบที่ไม่เน้นกระบวนการ และเอกสาร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการระบบ (System requirements) ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และไม่ยึดติดกับแผนที่ได้วางไว้จนไม่ยอมแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Jaipakdee, 2010; Khampachua, 2018; Project-Management.Com, 2019) ซึ่งแตกต่างจากวิธีการพัฒนาระบบตามวงชีวิตการพัฒนาระบบ (System development life cycle) ที่มีโมเดลการพัฒนาเป็นแบบน้ำตก (Water fall model) (Project-Management.Com, 2019) ทั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลหลักสูตรและกระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นกรณีศึกษา ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้จะเป็เครื่องมือสำคัญที่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งยังจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำรายงาน

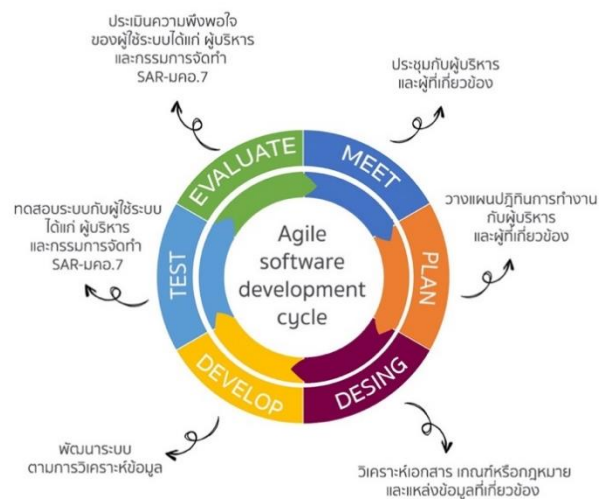
2. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ตามวิธีการพัฒนาระบบแบบอไจล์
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นกรณีศึกษา ซึ่งในปีการศึกษา 2562 คณะมีหลักสูตรจำนวนทั้งสิ้น 21 หลักสูตร มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร จำนวน 74 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 4 คน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร 42 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 28 คน

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and development method) ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการพัฒนาระบบแบบอไจล์ 6 ขั้นตอน (ภาพที่ 1) โดยมีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นพื้นที่ศึกษา และใช้กระบวนการประกันคุณภาพหลักสูตร 21 หลักสูตร ในปีการศึกษา 2562 เป็นกรณีศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาระบบแบบอไจล์ (Project-Management.com, 2019)

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Meet) ดำเนินการโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร (SAR-มคอ.7) รวม 74 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 4 คน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร 42 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 28 คน เครื่องมือที่

ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น และตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา (ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรด้วย) และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินหลักสูตรในระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประสบการณ์ด้านการจัดทำ SAR-มคอ.7 รวมจำนวน 3 คน แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถาม 5 ประเด็นเกี่ยวกับความต้องการระบบคือ องค์ประกอบ ฟังก์ชันในการทำงาน ข้อมูลที่ระบบควรมี รายงานที่ต้องการให้แสดงผล และการนำไปใช้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล (ผู้บริหาร) และการสนทนากลุ่ม (กลุ่มอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน) ในเดือนเมษายน 2562

**ขั้นตอนที่ 2 การวางแผน (Plan)** เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจัดทำแผนและปฏิทินการดำเนินการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ ร่วมกับผู้บริหาร (คณบดีและรองคณบดีฝ่ายวิชาการ) รวมทั้งทำการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ SAR-มคอ.7 เพื่อให้มีความพร้อมในการดำเนินการ

**ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ (Design)** ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เอกสารและวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 ที่ได้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดความต้องการระบบ (System requirements) และออกแบบระบบ โดยเครื่องมือที่ใช้ได้แก่ ผังงานการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram-DFD) เพื่อใช้ในการอธิบายการไหลของข้อมูลภายในระบบตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน และแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity Relationship Diagram) เพื่อใช้ในการอธิบายโครงสร้างในการจัดเก็บข้อมูลและความสัมพันธ์ของข้อมูล

อนึ่ง เพื่อเป็นการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาระบบแบบบอจิล ผู้วิจัยได้กำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และหัวหน้างานวิชาการ รวม 5 คน เพื่อให้คำแนะนำและสะท้อนผลต่อระบบอย่างต่อเนื่อง

**ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Develop)** เป็นขั้นตอนการเขียนโปรแกรมตามที่ได้ออกแบบไว้ ภาษาที่ใช้ ได้แก่ PHP, SQL, HTML, CSS และ JavaScript เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ Apache Web Server version 2.4, PHP Version 7.2, PHP Composer, MariaDB version 10.2, Docker Engine version 19.03.2, Yii2 Framework และ Vue.JS Version 2.5 ส่วนโปรแกรมที่ใช้พัฒนาคือ Microsoft Visual Studio Code

**ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบ (Test)** ผู้วิจัยได้นำระบบที่พัฒนาเสร็จแล้วไปทดลองใช้จริงกับการบันทึกข้อมูล SAR-มคอ.7 ของหลักสูตรปีการศึกษา 2562 รวมทั้งหมด 21 หลักสูตร โดยการจัดประชุมและอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้ใช้แต่ละประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งได้มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดทำข้อมูล และให้ผู้รับผิดชอบการจัดทำ SAR-มคอ.7 ของแต่ละหลักสูตรดำเนินการโดยใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น

**ขั้นตอนที่ 6 การประเมินระบบ (Evaluate)** หลังจากผู้รับผิดชอบการจัดทำ SAR-มคอ.7 ของแต่ละหลักสูตรเข้าใช้ระบบแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการประเมินระบบโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ และมีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิด D&M IS Success Model ของ DeLone และ McLeane (DeLone and McLean, 2003) ประกอบด้วยรายการประเมิน 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของระบบ (System quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality) ด้านประโยชน์ของระบบ (Net Benefits) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา (ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรด้วย) และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินหลักสูตรในระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประสบการณ์ด้านการจัดทำ SAR-มคอ.7 รวมจำนวน 3 คน จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้ทดลองใช้ระบบจำนวน 74 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ 46 คน (ผู้บริหาร 4 คน และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร 42 คน) และบุคลากรสายสนับสนุน 28 คน ทั้งนี้แบบสอบถามได้จัดทำในรูปแบบ e-questionnaire และส่งให้กลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และช่องทาง Social Network ระหว่าง 1-31 กรกฎาคม 2563 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน จำนวน 74 คน (ร้อยละ 100) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีการกระบวนการทำงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการศึกษาความต้องการระบบ

ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบ ส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำ SAR-มคอ.7 ควรมียอดประกอบและตัวบ่งชี้ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยและ สกอ. โดยมีฟังก์ชันในการทำงานที่สมบูรณ์เพียงพอต่อการจัดทำ SAR-มคอ.7 สามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต้นทางที่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ การบันทึก และการคำนวณตัวบ่งชี้ต่าง ๆ รวมทั้งควรมีการนำเสนอและแสดงผลข้อมูล และสารสนเทศที่เข้าใจง่าย ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ในการตรวจประเมินหลักสูตรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร

| ประเด็นคำถาม          | ผู้บริหาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | บุคลากรสายสนับสนุน                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. องค์ประกอบ         | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ครบตามแบบฟอร์มและเกณฑ์ของสกอ.</li> <li>-สามารถจัดการข้อมูลเฉพาะบุคคล เฉพาะส่วนของผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงาน SAR-มคอ. 7 โดยไม่เปิดเผยสำหรับที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง</li> <li>-สามารถกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานของผู้ใช้แต่ละกลุ่มตามความรับผิดชอบเพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล</li> <li>-เปิดให้ใช้งานและมีสารสนเทศตลอดเวลา</li> <li>-มีการนำเสนอและการแสดงผลข้อมูลเปรียบเทียบ และสารสนเทศเข้าใจง่าย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ</li> <li>-มีคำอธิบายเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา</li> <li>-มีรูปแบบเมนูหลักของระบบ (Navigation patterns) รูปแบบหน้าจอ แบบอักษร สีอักษร ชัดเจนง่ายต่อการใช้งาน</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการจัดทำข้อมูลตัวบ่งชี้เพื่อประกอบการจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7</li> <li>-สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายจากทุกที่ทุกเวลา</li> </ul>                                                                                                                              |
| 2. ฟังก์ชันในการทำงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>-สามารถประมวลข้อมูลได้ถูกต้องตามสูตรการคำนวณคะแนนตามเกณฑ์</li> <li>-สามารถรายงานการประเมินตนเองจำแนกตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยและ สกอ.</li> <li>-สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบและฐานข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานตัวบ่งชี้และองค์ประกอบของการจัดทำ</li> </ul>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีข้อมูลเชิงปริมาณเบื้องต้นและมีเอกสารแนบไว้แต่ละตัวบ่งชี้ จะช่วยให้ ประหยัดเวลา และทรัพยากร</li> <li>-สามารถให้หลักสูตรประเมินคะแนนตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว</li> <li>-สามารถดาวน์โหลดเอกสารหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้</li> <li>-สามารถบันทึกข้อมูลทุกอย่างไว้ในระบบ โดยบันทึกได้เรื่อย ๆ และ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-สามารถประมวลผล แสดงผลการประเมิน และดาวน์โหลดเอกสารได้รวดเร็ว</li> <li>-สามารถดาวน์โหลดไฟล์ประเภท Microsoft Word ได้เพื่อเอื้อต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น</li> <li>-สามารถสร้างการเชื่อมโยง (Link) หลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อแสดงข้อมูลในระบบ CHE QA Online ได้</li> </ul> |

| ประเด็นคำถาม                     | ผู้บริหาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร                                                                                                                                                                                                                                                                            | บุคลากรสายสนับสนุน                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p>รายงาน SAR-มคอ.7 ให้ได้มากที่สุด</p> <p>-สามารถแสดงข้อมูลชื่อและฝ่ายของผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ทั้งในระดับคณะและหลักสูตรได้</p> <p>-สามารถเปลี่ยนรูปแบบการประเมินได้ เพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้ได้</p> <p>เปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินได้ เพื่อรองรับการประเมินและรายงานผลตามบริบทหรือยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยได้ตามที่คณะกรรมการ</p> | <p>เมื่อถึงเวลาประเมินสามารถดึงและแสดงผลข้อมูลได้ตามตัวบ่งชี้ของรายงาน SAR-มคอ.7</p>                                                                                                                                                                                                                   | <p>-ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้สามารถตรวจสอบตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบตามรอบปีการประเมิน รวมทั้งแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ได้</p>                                                           |
| 3. ข้อมูลที่ระบบควรมี            | <p>-ข้อมูลอาจารย์, ข้อมูลนักศึกษา, ข้อมูลรายละเอียดหลักสูตร, ข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร, ข้อมูลตัวบ่งชี้, องค์ประกอบตัวบ่งชี้, ข้อมูลหลักฐานอ้างอิง, ข้อมูลคะแนน CHE-QA Online ในปีที่ผ่านมา, ข้อมูลคะแนนผลการดำเนินงานของหลักสูตร, ข้อมูลระดับคะแนน, ข้อมูลผลงานวิชาการ</p>                                                       | <p>-ข้อมูลอาจารย์, ข้อมูลผลงานวิชาการ, ข้อมูลนักศึกษา, ข้อมูลหลักสูตรและโปรแกรม, ข้อมูลทั่วไปของหลักสูตร, ข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร, ข้อมูลตัวบ่งชี้, องค์ประกอบตัวบ่งชี้, ข้อมูลหลักฐานอ้างอิง, ข้อมูลคะแนน CHE-QA Online ในปีที่ผ่านมา, ข้อมูลระดับคะแนน, ข้อมูลข้อเสนอแนะของกรรมการตรวจประเมิน</p> | <p>-ข้อมูลผู้ใช้งาน, ข้อมูลปีประเมิน, ข้อมูลภาคการศึกษา, ข้อมูลผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้, ข้อมูลเกณฑ์การประเมิน ตัวบ่งชี้, ข้อมูลคำอธิบายตัวบ่งชี้</p>                                                |
| 4. รายงานที่ต้องการให้แสดงข้อมูล | <p>-สามารถแสดงคะแนนรวมจำแนกเป็นระดับการศึกษาและรายหลักสูตรได้</p> <p>-สามารถแสดงคะแนนองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้</p> <p>-สามารถแสดงข้อมูลคะแนนย้อนหลังการจัดทำ SAR-มคอ.7</p>                                                                                                                                                           | <p>-สามารถแสดงรายงานตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ได้</p> <p>-สามารถแสดงข้อมูลผลการตรวจประเมิน SAR-มคอ.7 ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบการรายงาน</p>                                                                                                                                    | <p>-สามารถแสดงรายงานตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ได้</p> <p>-สามารถแสดงคะแนนรวมจำแนกเป็นระดับการศึกษาและรายหลักสูตรได้</p> <p>-สามารถแสดงข้อมูลผลการตรวจประเมิน SAR-มคอ.7 ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี</p> |

| ประเด็นคำถาม  | ผู้บริหาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | บุคลากรสายสนับสนุน                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | อย่างน้อย 3 ปี เพื่อดูแนวโน้มของข้อมูลตามตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. การนำไปใช้ | <p>-รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตรตามรอบการประเมิน</p> <p>-ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานด้านการจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7</p> <p>-สามารถนำข้อมูลหรือหลักฐานในระบบมาใช้เป็นข้อมูลในรายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตรและคณะในเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับอื่น ๆ</p> <p>-ผู้บริหารและผู้ดูแลการประเมินสามารถดูข้อมูลในภาพรวมและรายด้านตามหลักเกณฑ์ขององค์ประเมิน</p> <p>-ผู้บริหารทราบว่าตัวบ่งชี้ใดต้องเร่งแก้ไขและสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ว่าหลังจากการตรวจประเมินแล้ว จะนำไปแก้ไขปรับปรุงในส่วนงานได้อย่างไร</p> | <p>-แสดงผลการประเมินได้หลากหลายตามรูปแบบของระยะเวลาการประเมินคุณภาพและการจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปีงบประมาณ ปีการศึกษา ปฏิทิน</p> <p>-เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาประมวลผลและตอบตัวบ่งชี้ได้ทันที ไม่ต้องร้องขอข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลทุกครั้งที่ต้องการข้อมูลประกอบการประเมิน</p> <p>-เชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ที่หลักสูตรหรืออาจารย์จำเป็นต้องใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการจัดการสารสนเทศ ภาระงานสายวิชาการ เป็นต้น</p> | <p>-กำหนด กำกับและติดตามผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ทั้งระดับคณะและหลักสูตร</p> <p>-แสดงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประเมินของหลักสูตรแต่ละระดับ พร้อมทั้งแสดงหลักฐานอ้างอิงการประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ในเวลาที่ต้องการได้</p> <p>-ประมวลผลได้ถูกต้องตามเกณฑ์ของตัวบ่งชี้ โดยไม่ต้องใช้คนในการประมวลผล</p> |

## 2. ผลการพัฒนาระบบ

จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบ และการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสำหรับการจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7 สรุปผลการพัฒนาระบบดังนี้

**2.1 องค์ประกอบของระบบ** ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร (Information System for Managing the Curriculum Self-assessment Report) มีชื่อย่อว่า CSAR System ประกอบด้วยระบบย่อย 4 ระบบคือ

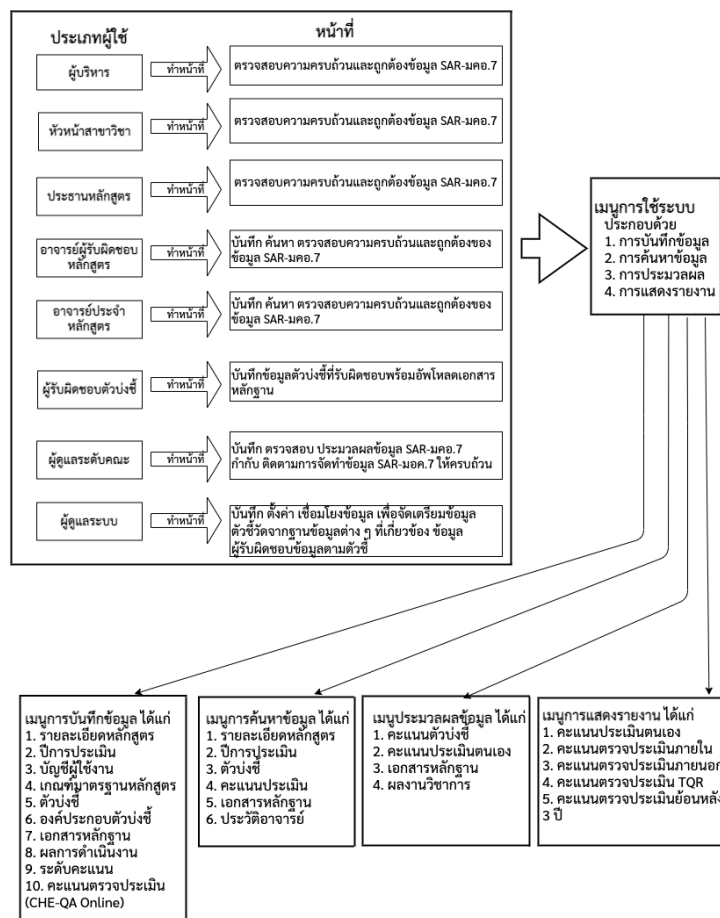
1) ระบบการบันทึกข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูล รายละเอียดหลักสูตร ปีการประเมิน บัญชีผู้ใช้งาน เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบตัวบ่งชี้ เอกสารหลักฐาน ผลการดำเนินงาน ระดับคะแนนและคะแนนตรวจประเมิน (CHE-QA Online)

2) ระบบการค้นหาข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ ประกอบด้วยข้อมูล รายละเอียดหลักสูตร ปีการประเมิน ตัวบ่งชี้ คะแนนประเมิน เอกสารหลักฐาน และประวัติอาจารย์

3) ระบบประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูล คะแนนตัวบ่งชี้ คะแนนประเมินตนเอง เอกสารหลักฐาน และผลงานวิชาการ

4) ระบบการแสดงผลรายงาน ประกอบด้วยข้อมูล คะแนนประเมินตนเอง คะแนนตรวจประเมินภายใน คะแนนตรวจประเมินภายนอก คะแนนตรวจประเมิน TQR และคะแนนตรวจประเมินย้อนหลัง 3 ปี

**2.2 โครงสร้างและรายละเอียดของระบบ CSAR System** มีโครงสร้างและรายละเอียดประเภทผู้ใช้ระบบ หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำ SAR-มคอ.7 เมนูการใช้งานและความสามารถของระบบ ดังแสดงในภาพที่ 2 ความสามารถในการจัดการรายงาน SAR-มคอ.7 ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างและรายละเอียดของ CSAR System

## 2.3 ความสามารถของระบบ CSAR System มีความสามารถในการจัดการรายงาน SAR-มคอ.7 ดังนี้

- 1) บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (SAR-มคอ.7) ตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพ จำนวน 6 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ จำนวน 14 ตัวบ่งชี้
- 2) คำนวณผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ทั้งตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพของตัวบ่งชี้กระบวนการ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์
- 3) ประมวลผลคะแนนตนเองและคณะกรรมการตรวจประเมิน ทั้งรายตัวบ่งชี้ องค์ประกอบ และการวิเคราะห์ผลคะแนนรวมตามระบบการบริหารจัดการแบบไอพีโอ (IPO Model: Input-Process-Output) ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557
- 4) การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองและผลการตรวจประเมิน ตามแบบฟอร์มของ สกอ. และมหาวิทยาลัยกำหนดประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ทั้งเชิงปริมาณ และตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 14 ตัวบ่งชี้ 6 องค์ประกอบ
- 5) การใช้ระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ระบบมีการจัดทำ SAR-มคอ.7 และตรวจประเมินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา รวมทั้งระบบให้สารสนเทศที่สมบูรณ์เพียงพอต่อการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและการตรวจประเมินออนไลน์ จึงช่วยประหยัดงบประมาณ ลดค่าใช้จ่ายในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร

### 3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพของระบบ

การศึกษาประสิทธิภาพของระบบ CSAR System โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำ SAR-มคอ.7 จำนวน 74 คน สรุปผลดังนี้ (ตารางที่ 3) คุณภาพของระบบ คุณภาพสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้ มีประสิทธิภาพในระดับดี ( $\bar{X} = 4.28, 4.23$  และ  $4.38$  ตามลำดับ ส่วนประโยชน์ของระบบ มีประสิทธิภาพในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.51$ )

ด้านคุณภาพของระบบ พบว่า ประสิทธิภาพทุกด้านอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับคือ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.39$ ) ความพร้อม ( $\bar{X} = 4.35$ ) ความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเวลาที่ตอบสนอง ( $\bar{X} = 4.09$ )

ด้านคุณภาพสารสนเทศ พบว่า ประสิทธิภาพทุกด้านอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับคือ ความเกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.36$ ) ความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.32$ ) ความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.31$ ) ความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.27$ ) ความสมบูรณ์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และความเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.97$ )

ด้านประโยชน์ของระบบ พบว่า ประสิทธิภาพที่อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ( $\bar{X} = 4.80$ ) และลดค่าใช้จ่ายในการค้นหา ( $\bar{X} = 4.65$ ) ส่วนเรื่องอื่นๆ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี ได้แก่ ผลการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.32$ ) และการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 4.27$ )

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบในระดับดี ( $\bar{X} = 4.34$ ) และมีความเหมาะสมในการนำมาใช้ (Appropriateness) ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.41$ )

### ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อประสิทธิภาพของระบบ CSAR System

|     | รายการประเมินประสิทธิภาพระบบ                                                                                                                | $\bar{X}$   | S.D. | ประสิทธิภาพ  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|--------------|
| 1.  | <b>คุณภาพของระบบ (System quality)</b>                                                                                                       | <b>4.28</b> |      | <b>ดี</b>    |
| 1.1 | ความพร้อม (Availability): ระบบเปิดให้ใช้งานและมีสารสนเทศพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา                                                              | 4.35        | 0.69 | ดี           |
| 1.2 | ความน่าเชื่อถือ (reliability): ระบบมีความน่าเชื่อถือ และสามารถประมวลผลและรายงานตามกรอบ SAR-มคอ.7 ได้ถูกต้อง                                 | 4.35        | 0.69 | ดี           |
| 1.3 | เวลาที่ตอบสนอง (Response time): ระบบสามารถประมวลผล แสดงผล และอัปเดตหรือดาวน์โหลดเอกสารได้รวดเร็ว                                            | 4.09        | 0.83 | ดี           |
| 1.4 | ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน (Usability): ระบบสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา                                        | 4.39        | 0.82 | ดี           |
| 1.5 | ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User interface): ระบบมีรูปแบบเมนูหลัก (Navigation patterns) รูปแบบหน้าจอ แบบอักษร สีอักษร ชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน    | 4.20        | 0.70 | ดี           |
| 2.  | <b>คุณภาพสารสนเทศ (Information quality)</b>                                                                                                 | <b>4.23</b> |      | <b>ดี</b>    |
| 2.1 | ความสมบูรณ์ (Completeness): ระบบให้สารสนเทศที่สมบูรณ์เพียงพอต่อการรายงาน SAR-มคอ.7                                                          | 4.12        | 0.62 | ดี           |
| 2.2 | ความเข้าใจง่าย (Ease of understanding): ระบบมีการจัดการและแสดงผลข้อมูลและสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย                               | 3.97        | 0.68 | ดี           |
| 2.3 | ความน่าเชื่อถือ (Assurance): ระบบมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และสามารถประมวลผลได้อย่างน่าเชื่อถือ                  | 4.27        | 0.71 | ดี           |
| 2.4 | ความเป็นส่วนตัว (Privacy): ระบบสามารถจัดการข้อมูลเฉพาะบุคคล เฉพาะส่วนโดยไม่เป็นที่เปิดเผยสำหรับผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง                       | 4.31        | 0.68 | ดี           |
| 2.5 | ความเกี่ยวข้อง (Relevance): ระบบให้สารสนเทศที่สัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการรายงาน SAR-มคอ.7                                                  | 4.36        | 0.65 | ดี           |
| 2.6 | ความปลอดภัย (Security): ระบบมีการกำหนดสิทธิในการใช้งานของผู้ใช้แต่ละกลุ่มเพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล                                 | 4.32        | 0.74 | ดี           |
| 3.  | <b>ประโยชน์ของระบบ (Net benefits)</b>                                                                                                       | <b>4.51</b> |      | <b>ดีมาก</b> |
| 3.1 | ประหยัดต้นทุน (Cost saving): ระบบส่งผลต่อการประหยัดงบประมาณในการจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7                                                       | 4.80        | 0.40 | ดีมาก        |
| 3.2 | ลดค่าใช้จ่ายในการค้นหา (Reduce search costs): ระบบส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7 | 4.65        | 0.56 | ดีมาก        |

|     | รายการประเมินประสิทธิภาพระบบ                                                                         | $\bar{X}$   | S.D. | ประสิทธิภาพ |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|
| 3.3 | ผลการดำเนินงาน (Performance): ระบบทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการรายงาน SAR-มคอ.7 ดีขึ้น               | 4.32        | 0.64 | ดี          |
| 3.4 | การตัดสินใจ (Decision making): ระบบมีประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร | 4.27        | 0.65 | ดี          |
| 4.  | <b>ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction)</b>                                                      | <b>4.38</b> |      | <b>ดี</b>   |
| 4.1 | ความพึงพอใจ (Satisfaction): ระดับความพึงพอใจต่อระบบ                                                  | 4.34        | 0.65 | ดี          |
| 4.2 | ความเหมาะสมในการนำมาใช้ (Appropriateness): ระบบมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการรายงาน SAR-มคอ.7        | 4.41        | 0.66 | ดี          |

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายงานผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตรหรือ CSAR System นี้ผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนาตามแนวคิดการพัฒนาระบบแบบอไจล์ ซึ่งมีจุดเด่นคือ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการให้ข้อมูลและสะท้อนผลตลอดระยะเวลาของกระบวนการพัฒนา ซึ่งทำให้สามารถปรับปรุงแก้ไขระบบให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม (Project-Management.Com, 2019) ผลของการประเมินประสิทธิภาพระบบจึงอยู่ในระดับดีและดีมาก และไม่มีข้อคิดเห็นให้ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดเลยจากผู้ใช้งานระบบ นอกจากนี้ ระบบ CSAR System ยังประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาของการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตรในหลายด้าน ได้แก่ การนำข้อมูลเข้าจากแหล่งต่างๆ ที่มีอยู่แล้วทำให้ลดขั้นตอนในการกรอกข้อมูล การจัดการข้อมูลได้ครบถ้วนตามกรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูล 6 องค์ประกอบ 14 ตัวบ่งชี้ การประมวลผลและคำนวณข้อมูลที่สามารถใช้ในการอธิบายและสอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และการจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7 ที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการตัดสินใจของผู้บริหารและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการจัดทำเอกสาร SAR-มคอ.7 อย่างละเอียดทุกขั้นตอน ทำให้สามารถใช้ระบบ CSAR System ทดแทนการทำงานด้วยระบบมือในรูปแบบเดิมได้ และสามารถนำไปใช้งานได้จริงโดยไม่จำเป็นต้องจัดทำเอกสารคู่มือหรือรายละเอียดของระบบเหมือนวิธีการพัฒนาระบบแบบเดิม ซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนาระบบแบบอไจล์ (Beck et al., 2001; Lehman & Sharma, 2011) ประเด็นที่น่าสนใจคือ CSAR System มีประสิทธิภาพในระดับดีมากในด้านการประหยัดต้นทุน และลดค่าใช้จ่าย ซึ่งจะพบว่าการจัดทำรายงาน SAR-มคอ.7 แต่ละครั้ง หน่วยงานต้องใช้งบประมาณจำนวนมากที่ถือเป็นต้นทุนของการทำงาน ได้แก่ กำลังคนในการจัดการ (Manpower costs) ต้องใช้คนจำนวนมากในการค้นหา บันทึก และจัดทำเอกสารให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เวลาในการจัดการ (Time costs) เนื่องจากต้องทำเอกสารหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้อย่างเป็นระบบ การจัดทำเอกสารแต่ละเรื่องใช้เวลาในการค้นหารวบรวม จัดเข้าแฟ้ม ทำป้ายบอกชื่อแฟ้ม/กล่อง เป็นต้น กระบวนการจัดการ (Operation costs) การมีระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีการเชื่อมต่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทำงานได้พร้อม ๆ กัน ข้อมูล

เชื่อมโยงกัน สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูล อัปเดตดาวน์โหลดข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องรอให้แต่ละกระบวนการทำงานเสร็จสิ้น นอกจากนี้ระบบยังประมวลผลข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการรายงานผลเกิดขึ้นน้อยมาก และประหยัดค่าใช้จ่าย (Expenditure costs) ซึ่งในเรื่องนี้น่าจะเป็นประสิทธิภาพของระบบที่เห็นได้ชัดเจนมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้งานจะทราบทันทีว่าระบบช่วยให้การใช้กระดาษลดลง และการจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาลดลง อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งผลการประเมินระบบ CAR System มีความแตกต่างจากระบบอื่นที่พัฒนามาก่อนหน้า เช่น งานวิจัยของ Nirarach, Areerad, and Keawbandon (2016) ที่ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานพึงพอใจในด้านการแก้ปัญหาด้านการจัดการข้อมูลและการทำงานในระบบเดิม แต่ไม่ชัดเจนในด้านความคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย

เนื่องจากการจัดทำ SAR-มคอ.7 เป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันและประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร ของ สกอ. ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการ (ยกเว้นว่าสถาบันอุดมศึกษาบางแห่ง อาจเลือกใช้เกณฑ์คุณภาพอื่นที่สูงกว่าหรือเทียบเคียงกันได้แทน) ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลในเอกสาร SAR-มคอ.7 มีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น ระบบ CSAR System ที่พัฒนาขึ้นนี้ จึงสามารถนำไปใช้กับการจัดทำ SAR-มคอ.7 ของหลักสูตรใดๆ ก็ได้ในทุกสถาบันอุดมศึกษา โดยมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดให้สอดคล้องกับหลักสูตรของตน และปรับแก้ความเชื่อมโยงของระบบกับฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่แล้วในแต่ละสถาบัน อาทิ ระบบทะเบียนและประมวลผลระบบรับเข้าศึกษา ระบบหลักสูตร ระบบประวัติบุคลากร ระบบวิจัยและผลงานทางวิชาการ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งประสิทธิภาพของระบบในการนำไปใช้จะขึ้นอยู่กับความพร้อมของแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว

## เอกสารอ้างอิง

- Beck, K. *et al.* (2001). **Manifesto for Agile Software Development**. Retrieved 2 June 2020, from <http://agilemanifesto.org>
- Bureau of Higher Education Standards and Evaluation. (2014). **Announcement of the Committee on Higher Educational Internal Quality Assurance, B.E. 2014**. Retrieved 3 May 2019, from <http://www.mua.go.th/users/bhes/data%20bhes2558/upload%20file%20iqa/notice%20iqa22122557.pdf>
- Chaochaikong, S. (2015). Analysis of information used for quality assessment of Rajabhat Universities. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*, 15(1), 1-17.

- Chumnanmak, R. (2019). **Interview**. Program Committee, the Doctor of Philosophy Program in Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, 8 February 2019.
- DeLone, W.H., & McLean E.R., (2003). The DeLone and MacLean model of information systems success : a ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, 19(4), 9-30.
- Jaipakdee, J. (2010). **Case study of applications of agile project management for software development in Thailand**. Master of Science in Project Management. Bangkok: Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Khampachua, T. (2018). **Continuous information technology competency assessment in agile software development life cycle for individual development planning in public sector**. Doctor of Computer Education. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok.
- Kittiwimonchai, P. (2018). A study of curriculum administration according to the internal quality assurance system and guidelines for curriculum development: a case study of Khon Kaen University. **Journal of Education Research Faculty of Education, Srinakharinwirot University**, 13(2), 109-125.
- Lehman, T.J., & Sharma, A. (2011). Software development as a service: agile experiences. **Proceedings of 2011 Annual SRII Global Conference, California, 2011**. Retrieved from <https://ieeexplore.ieee.org/document/5958156>
- Ministry of Education. 2010. **Ministerial Regulations on the system, criteria and methods for educational quality assurance, B.E. 2553**. Retrieved 4 May 2019, from [http://www.mua.go.th/users/bhes/front\\_home/qa\\_02042553.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/qa_02042553.pdf)
- Ministry of Education. (2018). **The standards for higher education and related criteria standards**. Retrieved 11 November 2019, from [http://www.bhes.mua.go.th/front\\_home/ST.HED.pdf](http://www.bhes.mua.go.th/front_home/ST.HED.pdf)

- Ministry of Education. (2019). **Act of National Education (Issue 4), B.E. 2562**. Retrieved 9 May 2019, from [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T\\_0049.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0049.PDF)
- Nirarach, S., Areerad, W., & Keawbandon, B. (2016). The development of information systems for internal quality assurance at the curriculum level. **Journal of Technology Management Rajabhat Maha Sarakham University**, 3(1), 26-34.
- Office of Quality Management, Khon Kaen University. (2019). **Guidelines for internal quality assurance at the curriculum level according to the standards for higher education**. Khon Kaen: Khon Kaen University. (Unpublished).
- Project-Management.Com (2019). **Top 10 Agile Development Methodology & Principles**. Retrieved 15 July 2020 from <https://project-management.com/10-key-principles-of-agile-software-development/>
- Thupa-ang, A. and Lucas, L. (2017). The quality of teaching and quality assurance in higher education in Thailand: an exploration of academic perceptions and experiences. **Journal of Education**, 18(2), 243-257.
- Tongpoon-Patanasorn, A. (2019). **Interview**. Associate dean of Academic Affairs of Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, 7 February 2019.
- Tuamsuk, K. (2019). **Guidelines for Educational Quality Assurance for the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University**. Khon Kaen: Khon Kaen University. (Unpublished).

doi: 10.14456/jiskku.2021.3

## พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชันวาย Information-Seeking Behaviors of Thai Generation Y Travelers

ปิยะดา ดาวล้อมจันทร์<sup>1\*</sup>, ศศิพิมล ประพินพงศกร<sup>1</sup>, แววดา เตชาทวีวรรณ<sup>1</sup>

Piyada Daolomchan<sup>1\*</sup>, Sasipimol Prapinpongsakorn<sup>1</sup>, Wawta Techataweewan<sup>1</sup>

\*Corresponding author email: piyada1493@gmail.com

Received: December 21, 2020

Revised: February 14, 2021

Accepted: February 18, 2021

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชันวาย

**วิธีการศึกษา:** ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย อายุระหว่าง 19-34 ปี จำนวน 30 คน

**ข้อค้นพบ:** นักท่องเที่ยวไทยเจนเนเรชันวายมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว โดยมีการปฏิบัติ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ 2) การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ 3) การตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ 4) การรวบรวมและการนำสารสนเทศไปใช้ และ 5) การประเมินผลลัพธ์ ซึ่งประเด็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่พบ คือ ด้านลักษณะเฉพาะของบุคคล และด้านแหล่งสารสนเทศ

**การประยุกต์ใช้จากการศึกษาครั้งนี้:** ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเจนเนเรชันวาย และส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวให้ขยายตัวมากขึ้น

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ นักท่องเที่ยวไทย เจนเนเรชันวาย วัยรุ่นไทย

<sup>1</sup>หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

## Abstract

**Purpose of the study:** This investigation intends to explore information seeking behavior of Thai generation Y travelers and their problems and barriers in searching for information.

**Methodology:** In this qualitative study, interviews were conducted with 30 Thai travelers, aged between 19 to 34.

**Main Findings:** Analysis of the data reveals that the Thai generation Y travelers conduct their information search in 5 steps: identification of needed information, information seeking and access, information verification and evaluation, information organization and utilization, and search outcome assessment. In regard to problems and barriers in seeking information, it is reported that unavailability of English language websites in non-English speaking countries is the first barrier that provides the respondents with small chances to obtain needed traveling information. Besides, outdated touristic information on the websites is found to be the second barrier.

**Applications of this study:** Tourist business agencies and entrepreneurs and public traveling agencies can use these research findings for formulating tourist information model to respond to users' needs and promote tourism.

**Keywords:** Information seeking behavior, Thai travelers, Generation Y, Thai adolescents

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญอย่างมากของประเทศไทย เนื่องจากสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศมหาศาล อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม เช่น ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร บริษัททัวร์นำเที่ยว เป็นต้น ซึ่งรัฐบาลพยายามผลักดันด้านการท่องเที่ยวโดยรวมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ด้วยการออกมาตรการต่าง ๆ มากกระตุ้นเศรษฐกิจการท่องเที่ยวอยู่เสมอ โดยมีแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น ในปี 2562 เน้นแผนการเพิ่มรายได้ที่ยั่งยืนจากการเติบโตของค่าใช้จ่ายมากกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวภายใต้การดำเนินงาน 3 ทิศทางหลัก ประกอบด้วย 1) กระตุ้นค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) ส่งเสริมการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวสู่พื้นที่รอง 3) ผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างใส่ใจสิ่งแวดล้อม จึงทำให้ข้อมูลการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง เพราะให้รายละเอียดทุกอย่างที่เป็นประโยชน์กับการเดินทาง มีผลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวและการเลือกใช้บริการ เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีรายละเอียดครบถ้วน ทันสมัย จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางด้วยความราบรื่นและมั่นใจ และมีความรู้ความเข้าใจในสถานที่

ท่องเที่ยว นั้น ๆ นักท่องเที่ยวก็ได้รับประสบการณ์ที่ดีกลับไปด้วย อีกทั้งช่วยในการประชาสัมพันธ์และเป็นส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร (Tourism Authority of Thailand, 2019)

กลุ่มประชากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y หรือ Gen Y) ซึ่งนับว่าเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีจำนวนประมาณ 18 ล้านคนของประชากรทั้งหมดในประเทศไทย (Phungphol, Pasunon, & Chantuk, 2018) เป็นกลุ่มคนที่เกิดใน พ.ศ. 2521-2543 หรืออายุประมาณ 19-38 ปี (Riadh, Jessica, & Mathieu, 2019) และเป็นเจนเนอเรชันที่มีมากที่สุดในขณะนี้ ลักษณะของคนเจนเนอเรชันวายเป็นกลุ่มทันสมัย ไม่ตกยุค และมักเปื่อง่าย แต่เป็นกลุ่มที่ทันโลกทันเทคโนโลยี สามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย เช่น สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊กและกล้องดิจิทัลได้คล่องแคล่ว คนกลุ่มนี้จึงมีบุคลิกลักษณะด้านหนึ่งที่ค่อนข้างหือหาว ตามสมัยนิยม เป็นผู้บริโภคที่มีเอกลักษณ์และโดดเด่น มีความเป็นตัวของตัวเอง ติดเพื่อน ชอบทำหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน มองโลกในแง่ดี เป็นกลุ่มคนที่นักการตลาดทั่วโลกคาดว่าจะมีอิทธิพลสูงในยุคปัจจุบัน (Chaikaew, 2016) สำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวายในประเทศไทยมีทั้งหมด 8.9 ล้านคน (TAT review, 2017) และเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีมากที่สุด คนกลุ่มนี้นิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นการท่องเที่ยวที่กำลังเป็นที่นิยมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ชอบอิสระและชอบวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ในขณะที่คนยุคก่อนนิยมการท่องเที่ยวโดยใช้ทัวร์เพราะยังไม่มีอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพดีเท่ายุคปัจจุบันทำให้เลือกใช้บริการแบบทัวร์แบบเบ็ดเสร็จเพื่อความสะดวกและไม่ต้องหาข้อมูลเอง (Office of knowledge management and development, 2015) และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายในประเทศไทย (Wangsai, 2016; Kumlangphaet, 2016; Phungphol, Pasunon & Chantuk, 2018; Lerspipatthananon, 2018) พบว่านักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างจากคนรุ่นก่อน ๆ อย่างชัดเจน โดยมีลักษณะเด่น ๆ ดังนี้ นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายมีความชอบและรสนิยมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย บางคนสนใจท่องเที่ยวเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง บางคนให้ความสำคัญกับอาหารเป็นอันดับแรก นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายชอบวางแผนด้วยตนเอง ไม่ชอบถูกกำหนดด้านเวลา สถานที่ หรือกิจกรรมจากบริษัทนำเที่ยว แผนการเดินทางสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา มีการสืบค้นข้อมูลในการท่องเที่ยวมากกว่าคนรุ่นก่อน ๆ เพื่อที่จะคัดกรอง เปรียบเทียบ และวางแผนการเดินทางให้เป็นไปตามที่ต้องการ เน้นแหล่งข้อมูลที่มาจากความสะดวกสบายในการใช้งาน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบใช้สื่อสังคม (Social Media) มากกว่าคนรุ่นอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาเดินทางท่องเที่ยว จะชอบบอกเล่าประสบการณ์ต่าง ๆ ผ่านทางสื่อสังคมตลอดเวลา นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายนี้เป็นกลุ่มที่มีความคิดอิสระ แปลกใหม่ เป็นของตัวเอง และค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking Behavior) เป็นกิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการของตน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงานและเพื่อการเรียนรู้ ทั้งนี้ในระหว่างการแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบ

สารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น (Bhakdibutr, 1990; Wilson. 2000) สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในการแสวงหาสารสนเทศนั้น เป็นการกระทำที่มีความสลับซับซ้อนและเป็นพลวัต ทำให้การศึกษาด้านนี้ของมนุษย์นิยมใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษากลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กด้วยวิธีสังเกต การสนทนา และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง หรือกึ่งโครงสร้างเพื่อให้ทราบพฤติกรรมที่แท้จริงของมนุษย์สามารถนำมาสร้างรูปแบบพฤติกรรมจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ (Ellis, Cox, & Hall, 1993) และมีงานวิจัยชิ้นสำคัญที่พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศ ที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้หลายตัวแบบ เช่น ตัวแบบพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson' Model of Information Behavior) ตัวแบบพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส (Ellis' Behavioral Model of Information Seeking) ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเธา (Kuhlthau' Information Search Process : ISP) และตัวแบบการแก้ปัญหาสารสนเทศของไอเซนเบอร์กและเบอร์โควิทซ์ (Eisenberg & Berkowitz' Information Problem-Solving : Big6 Skills Model) เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านของพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศในประเทศไทยพบว่ามีความสนใจทำการศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าวแต่แตกต่างกันไป เช่น งานวิจัยของ Rithidech (2014) ศึกษาพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัยของนักวิจัยในบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โดยใช้ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของเอลิส Boonnu (2012) ศึกษาพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการจัดทำโครงงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยใช้ตัวแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของไอเซนเบอร์กและเบอร์โควิทซ์ Muangsuay (2012) ศึกษาพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของเลคซี เพ็ดติกรู และซิลแว็ง โดยจะพบว่าพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศมีกลุ่มตัวอย่างในหลากหลายอาชีพ เช่น นักเรียน นักศึกษา นักวิจัย พยาบาล นักวิชาการ สำหรับเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้นักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวายเนื่องจากเป็นกลุ่มที่น่าสนใจและมีอิทธิพลสูงในทุกภาคธุรกิจ รวมทั้งธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เติบโตเร็วที่สุด นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ทันสมัยและมีความน่าเชื่อถือก่อนตัดสินใจเดินทาง ดังนั้น องค์กรท่องเที่ยวยุคใหม่จึงต้องเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและสามารถคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน การรวบรวม วิเคราะห์จัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่และจัดให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคล/กลุ่มได้อย่างต่อเนื่อง ในช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว คอลเซ็นเตอร์ เว็บไซต์ โมบาย แอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น (Coates, Wipawin, Chutinan & Rapeepisarn, 2018) และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังไม่ตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายด้าน เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว ความถูกต้องทันสมัยของข้อมูล วิธีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่น่าสนใจ มีเอกสารเผยแพร่จำกัด และไม่ครอบคลุมหลายภาษา (Inklum, 2014) นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดทางเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเองในเวลาที่ต้องการ อีกทั้งด้านความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังขาดการบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้องค์กรขาดโอกาสในการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวให้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้การบริการข้อมูลท่องเที่ยวขององค์กรท่องเที่ยวไม่ได้รับความสนใจ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการน้อยลงอย่างต่อเนื่อง และมีลักษณะเป็นเพียงสัญลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่ไม่ได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า (Suwanteerakit, 2010; Santaveesuk, 2010; Suporn, Rakruk, & Somnuek, 2013) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทำความเข้าใจและทราบถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ การศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ต่อการวางแผนทางสำหรับการพัฒนาสารสนเทศทางการท่องเที่ยวและการบริการสารสนเทศทางการท่องเที่ยวเพื่อให้ตรงกับความต้องการและความเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชันวายทั้งในปัจจุบันและในอนาคตให้ได้มากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชันวาย
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวยุคไทยเจนเนอเรชันวาย

## ขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

**1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก** คือ นักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวาย ที่มีอายุระหว่าง 19-38 ปี จำนวน 30 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ ต้องเป็นผู้ที่เคยเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยได้วางแผนการสัมภาษณ์เริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักก่อน ผู้วิจัยได้สรรหานักท่องเที่ยวชาวไทยที่พิจารณาจากคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการและบุคคลนั้นสะดวกที่จะให้ข้อมูล โดยเริ่มสรรหาจากเพื่อนที่เป็นนักท่องเที่ยวก่อนและได้มีการแนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ต่อไป (snowball sampling) นอกจากนี้ยังสรรหาผู้ให้ข้อมูลหลักจากเพจท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้วิธีการสอบถามถึงประวัติการเดินทางท่องเที่ยว อายุ จากผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตรงกับเกณฑ์ในการคัดเลือกที่กำหนดไว้

### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ศึกษาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ การท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวเจนเรชันวาย

2) สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ การตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ การรวบรวมและการนำสารสนเทศไปใช้ และการประเมินผลลัพธ์ (Kuhlthau, 1993; Ellis, 1993; Wilson, 2000; Eisenberg & Berkowitz, 2001) ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะเฉพาะทางบุคคล 2) ด้านสังคมหรือระหว่างบุคคล 3) ด้านแหล่งสารสนเทศ 4) ด้านสภาพแวดล้อม 5) ด้านเศรษฐกิจ (Wilson & Walsh, 1997) เพื่อใช้เป็นแนวคำถามในการสร้างแบบสัมภาษณ์

3) สร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยแนวคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย 5 ขั้นตอน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย 5 ด้าน

4) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งประเมินความตรงตามเนื้อหา และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งทุกข้อคำถามได้ค่า IOC มากกว่า 0.67 จึงถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองสัมภาษณ์ (try out) กับนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย จำนวน 5 คน ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถามต่างๆ จากนั้นผู้วิจัยได้ทบทวนและปรับปรุงข้อคำถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจนยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-021/2563X โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563

2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญร่วมด้วยภายใต้เกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่กำหนดในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 จึงใช้วิธีสัมภาษณ์ทั้งแบบ

เผชิญหน้าและแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Microsoft Team, Zoom และ LINE ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก รายละเอียดประมาณ 45 นาที

#### 4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลที่ได้มามีความเพียงพอหรือไม่ โดยพิจารณาจากการอ้อมตัวของข้อมูลที่ได้มาว่าสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ตามกรอบแนวคำถามครบถ้วนหรือไม่เพียงใด จากนั้นนำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ร่วมกับการจำแนกชนิดข้อมูลและสรุปผลในเชิงพรรณนา

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางท่องเที่ยว คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ สไตล์การท่องเที่ยวที่ชอบเป็น แนวธรรมชาติ เที่ยวตามร้านคาเฟ่/ร้านอาหาร เน้นถ่ายรูป แฟชั่น/ช้อปปิ้ง และตามรอยศิลปินเกาหลี และชอบเดินทางท่องเที่ยวเองและไปกับกลุ่มเพื่อน ไปกับครอบครัว แฟน/คู่รัก ชอบเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ และใช้สมาร์ทโฟนในการค้นหาข้อมูลในการท่องเที่ยวเป็นหลัก

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ 5 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม ดังนี้

1) การกำหนดสารสนเทศก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายเตรียมตัวค้นหาสารสนเทศเพื่อการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวล่วงหน้าด้วยตนเอง สารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พัก ร้านอาหาร และวิธีการเดินทาง โดยค้นหาผ่านทางอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ บล็อก (Blog) เว็บไซต์ Pantip และ Youtube รวมทั้งการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จักที่เคยไปสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นมาแล้ว เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “มีการเตรียมตัวหาข้อมูลล่วงหน้าก่อนครับ โดยมีการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จักที่เคยไปเที่ยวที่นั่น ๆ มา (เพศชาย อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “มีการเตรียมตัวหาข้อมูลล่วงหน้า หลัก ๆ เลย คือ ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่เป็นเว็บไซต์ที่มีคนเข้ามาแสดงความคิดเห็นเยอะ ๆ จากกลุ่มการท่องเที่ยว บล็อกต่าง ๆ ยูทูปช่องต่าง ๆ แล้วก็มีการถามคนที่เคยไปสถานที่นั้นมาแล้วให้เขารีวิวให้ฟัง (เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

2) การกำหนดความต้องการสารสนเทศเบื้องต้นในด้านต่างๆ ก่อนการเดินทาง ได้แก่ 2.1) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ โดยจะกำหนดและให้ความสำคัญกับเนื้อหาสารสนเทศด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร และ

การเดินทาง 2.2) ด้านประเภทสารสนเทศ จะเลือกใช้สารสนเทศประเภทออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เพราะสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย 2.3) ด้านรูปแบบสารสนเทศ จะเลือกดูรูปแบบสารสนเทศที่เป็นรูปภาพ และรูปภาพทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ข้อความบรรยาย แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก วิธีการเดินทาง ต่าง ๆ ในเว็บไซต์ และคู่มือจากยูทูบ และแผนที่รายละเอียดด้านการเดินทางในเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และกูเกิลแมพ (Google maps) 2.4) ด้านแหล่งสารสนเทศ นักท่องเที่ยวเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต เพราะสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รองลงมาจะเป็นสารสนเทศด้านบุคคล โดยมีการสอบถามเพื่อน หรือ คนรู้จักที่เคยไปสถานที่นั้น ๆ มาแล้วเพื่อขอคำแนะนำหรือรีวิวสถานที่นั้น ๆ ให้ฟังเพื่อช่วยเพิ่มการตัดสินใจท่องเที่ยว ตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ “1) ด้านเนื้อหา อันดับแรก ที่พัก ดูรีวิวจากเว็บไซต์ อันดับสอง ร้านอาหาร จะให้ความสำคัญมากขึ้น อันดับสาม วิธีการเดินทาง จะต้องเตรียมตัวมากในการหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ กันหลงทาง 2) ด้านประเภท ส่วนใหญ่จะใช้เว็บไซต์ ในการหาข้อมูลเป็นหลักเพราะ เดียวนี้สื่ออื่นจะไม่ทันสมัย อย่างหนังสือท่องเที่ยวอาจจะไม่ปัจจุบันสักเท่าไรเพราะพวกนี้มักจะตีพิมพ์หลายปีมาแล้ว พวกวารสาร โบรชัวร์อื่น ๆ จะมีบ้างตามงานท่องเที่ยวบริษัททัวร์ หรือบริษัทที่ขายแพ็คเกจทัวร์บางครั้งจะแจก แผนที่เดินทาง หรือข้อมูลเกร็ดเล็ก ๆ น้อยของสถานที่ บางครั้งก็จะเอามาอ้างอิงในการทำแผนท่องเที่ยวเหมือนกัน 3) ด้านรูปแบบ มีทั้งรูปภาพ ข้อความสั้น ๆ อธิบายสถานที่ ตำแหน่ง แล้วก็แผนที่ด้วย 4) ด้านแหล่งสารสนเทศ ใช้อินเทอร์เน็ต และมีการสอบถามจากเพื่อนก็มีสำหรับคนที่เคยไปแล้ว หรือคนที่ไปบ่อย ๆ (เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “1) ด้านเนื้อหา อันดับแรก สถานที่ท่องเที่ยว อันดับสอง ที่พัก อันดับสาม ร้านอาหาร 2) ด้านประเภท ใช้ อินเทอร์เน็ตค่ะ กูเกิล เว็บไซต์ต่าง ๆ (พันทิป เฟซบุ๊กเพจ เช่น เที่ยวทั่วไทย ไปไหนดี) วิดีโอในยูทูบด้วย 3) ด้านรูปแบบ เลือกดูที่เป็นวิดีโอ รูปภาพ และข้อความบรรยายสถานที่นั้น ๆ และจะต้องมีแผนที่การเดินทางชัดเจน 4) ด้านแหล่งสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต และสอบถามเพื่อนที่อยู่ในระแวกใกล้เคียงพื้นที่นั้น ๆ อินเทอร์เน็ตทำให้รู้ข้อมูลในมุมมองของนักท่องเที่ยว แต่เพื่อนที่เป็นคนท้องถิ่นจะให้คำแนะนำเชิงลึกได้ (เพศหญิง อายุ 23 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

## ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) การสำรวจข้อมูล นักท่องเที่ยวไทยเจนเนอเรชันวายเริ่มต้นสำรวจข้อมูลจากแหล่งข้อมูลบน อินเทอร์เน็ตเนื่องจากเข้าถึงง่าย สะดวก มีข้อมูลมาก มีหลายข้อมูลหลายวิธีให้เปรียบเทียบ โดยนักท่องเที่ยวจะใช้ กูเกิลในการเริ่มต้นค้นหาสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร วิธีการเดินทาง เพื่อเห็นผลการค้นหา มีข้อมูลให้เลือกดูหลากหลายตามผลการค้นหาที่แสดงขึ้นมา และสามารถไปต่อยังเว็บไซต์อื่น ๆ ได้ สำหรับวิธีการเดินทางต่าง ๆ นักท่องเที่ยวมีการใช้กูเกิลแมพเป็นตัวช่วยเพิ่ม ด้านที่พักนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกจองกับแอร์บี เอนด์บี (Airbnb), บুকกิง (Booking) และ อะโกด้า (Agoda) มากที่สุดเนื่องจากเว็บไซต์ออกแบบให้ดูง่าย มีโปรโมชั่น บ่อยครั้งและได้รับประสบการณ์ตรงตามรีวิวเมื่อเข้าพักแล้ว ด้านตัวเครื่องบินนักท่องเที่ยวเลือกใช้เว็บไซต์สกายน สแกนเนอร์ (Skyscanner) มากที่สุดในการเปรียบเทียบราคา และใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อีกหนึ่งช่องทางที่จะ

ได้รับสารสนเทศทางด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อิน스타그램 ยูทูบ และพันทิป บางส่วนมีการสอบถามคำแนะนำจากเพื่อนที่เคยมีประสบการณ์ท่องเที่ยวประเทศ/จังหวัดนั้น ๆ มาก่อนเพื่อขอคำแนะนำ หรือนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่หามาจากอินเทอร์เน็ต เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “เริ่มต้นจากอินเทอร์เน็ต ก่อนอื่นจะเข้ากูเกิลก่อนเลยคะ เพราะจำ URL ของเว็บอื่น ๆ ไม่ได้ อย่างที่פקจะเลือกที่เป็นโรงแรมจากเว็บไซต์ [www.booking.com](http://www.booking.com) / [www.agoda.com](http://www.agoda.com) หาชื่อโรงแรมจากกูเกิลก่อน พอเจอชื่อโรงแรม ก็ก๊อปปี้มาวางในกูเกิลอีกที ก็ค่อยมาเลือกอีกทีว่าเว็บไหนให้ราคาถูกสุด หรือไม่ก็เข้าอะโกด้าเลย เพราะชินกับหน้าเว็บอะโกด้า เข้ากูเกิลก่อนแล้วค่อยไปต่อ (เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “เริ่มต้นจากอินเทอร์เน็ต ก่อนอย่างแรก เพราะเห็นจากเพจเฟซบุ๊ก เพจที่เราชอบ พอจะเริ่มค้นหาข้อมูลจะเริ่มเข้ากูเกิลก่อน เช่น พิมพ์เป็นชื่อเมืองไปก่อน “โอซาก้า แหล่งท่องเที่ยว” ก็ดูว่าที่ไหนมีที่เที่ยวที่เราสนใจและรู้จักอยู่แล้วบ้าง มีคำแนะนำจากเพื่อนด้วย ถ้าเป็นเฟซบุ๊กจะดูจากที่เราเคยแชร์เก็บไว้ หรือเคยเห็นผ่าน ๆ บังเอิญเห็น เห็นบล็อกเกอร์ลง หรือที่เขาแชร์ ๆ มาในเฟซบุ๊กและเห็นพอดี ยูทูบนี่จะมีช่องที่ชอบอยู่แล้วก็จะเข้าช่องนั้น ไปเลือกดูอีกที ส่วนการจองที่พักชอบจองของ Booking ค่ะ เพราะใช้ง่ายและชินกับแอปพลิเคชันนี้ (เพศหญิง อายุ 31 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

2) เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ จะใช้ กูเกิล และใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อิน스타그램 ทวิตเตอร์ ยูทูบ เพื่อดูผลการค้นหาและมีการเชื่อมต่อลิงก์ไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อค้นหาและเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไปเรื่อย ๆ เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “เครื่องมือช่วยค้น คือ เลิร์ชเอนจิน ใช้กูเกิลแล้วไปต่อเว็บไซต์อื่น ๆ เอาคะ ช่องทางอื่นอย่างเช่นวิดีโอก็ดู ยูทูบดูในเพจเฟซบุ๊ก เพราะจะมีพวกกรู๊ปท่องเที่ยวแต่ละคนก็จะมารีวิวสถานที่ท่องเที่ยวตามหัวข้อเพจคะ (เพศหญิง อายุ 28 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “ใช้เลิร์ชเอนจิน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อิน스타그램, พันทิป, กูเกิล, เฟซบุ๊กก่อน (เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

3) วิธีการหรือเทคนิคที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีการใช้เทคนิคในการค้นหาด้วยการใช้คำสำคัญ เช่น ชื่อจังหวัด ประเทศ เมือง สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น และใช้การจำกัดคำค้นหาที่ต้องการด้วยการเว้นวรรคหลังสถานที่ ตามด้วยคำว่า “รีวิว” “ท่องเที่ยว” “ที่เที่ยว” “ที่พัก” “ร้านอาหาร” “พันทิป” “ประหยัด” “ประทับใจ” โดยนักท่องเที่ยวมีการปรับคำค้นให้แคบลง หรือกว้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการโดยใช้แฮชแท็ก # จากทวิตเตอร์ อิน스타그램 หรือเฟซบุ๊กเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น “#รีวิวเกาหลี” “#รีวิวญี่ปุ่น” เป็นต้น และมีการดูข้อมูลจากการเลือกดูที่คนอื่นปักหมุดสถานที่ไว้ในอิน스타그램 ส่วนนักท่องเที่ยวจะใช้เพื่อดูรูปภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “ส่วนใหญ่จะพิมพ์ชื่อสถานที่นั้น ๆ ลงไปในกูเกิล โดยพิมพ์ว่า “ฮองกง ที่เที่ยว” แล้วก็ขึ้นผลการค้นหามา ก็จะกดเข้าไปอ่าน ๆ ดู ผลการค้นหาก็ขึ้นมาล่าสุด ส่วนถ้าจะดูรีวิวในพันทิป จะพิมพ์ต่อท้ายในกูเกิลว่า “ฮองกง ร้านอาหารเจ้าเด็ด” “รีวิว ร้านดังในฮองกง” แล้วก็เลือกอ่านรีวิวร้านที่ใกล้สถานที่ ๆ เราจะไป และอ่านเลือกโพสต์ที่ข้อมูลค่อนข้างจะเป็นปัจจุบัน ไม่เกิน 2 ปี (เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “เวลาจองที่

พักจะใช้เทคนิคจะเลือกตรง “ตัวกรอง” เลือกที่พักที่ใกล้ติดสถานีรถไฟ (เพศชาย อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

**ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ** พบว่า มีการตรวจสอบและประเมินข้อมูลที่ค้นหามาเบื้องต้น โดยพิจารณาจาก 1) ความทันสมัยของข้อมูล ปีที่ใหม่ ๆ เป็นปัจจุบันมากที่สุด ปีล่าสุดหรืออาจจะย้อนหลังไม่เกิน 1 – 2 ปี เพราะบางครั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่นั้น ๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านราคาค่าตัวโดยสารหรือวิธีการเดินทางได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว 2) ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล มีการเปรียบเทียบว่าแต่ละแหล่งว่าให้ข้อมูลเหมือนหรือคล้ายกันหรือไม่ 2 แหล่งขึ้นไป เพื่อดูทิศทางของข้อมูลว่าจะไปในทางไหน ดูทั้งข้อมูลรีวิวด้านบวกและด้านลบเพื่อประกอบการตัดสินใจ นักท่องเที่ยวชอบดูข้อมูลที่เป็นภาพ รูปภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) วิดีโอ เพราะดูง่ายและสะดวกมากขึ้น และเลือกดูข้อมูลจากเว็บไซต์ที่จัดเรียงสวยงาม เขียนเป็นข้อ ๆ อ่านเข้าใจง่าย และ 3) ดูความน่าเชื่อถือ โดยดูจากเพจท่องเที่ยวในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น Go went Go (เที่ยววันเที่ยว), HashCorner, อาจุมม่าบ้าเกาหลี, มุมเล็กๆ at เกาหลี และ I Roam Alone เป็นต้น โดยอ้างอิงจากจำนวนคนกดติดตาม คนกดไลค์และคนแชร์จำนวนมาก ๆ เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “มีการตรวจสอบและพิจารณาแหล่งข้อมูลที่ได้มาก่อนที่จะตัดสินใจ โดยความจากความน่าเชื่อถือ เช่น ถ้าเฟซบุ๊กแฟนเพจ หรือ ยูทูบชาแนล ควรจะมีคนกดติดตาม ถูกใจ กดแชร์จำนวนมาก มีรูปภาพหรือวิดีโอประกอบ อีกทั้งควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัยไม่เก่ามากเกินไป และถ้ายังข้อมูลมีความน่าสนใจ เช่น ผู้เผยแพร่ทำเป็นภาพอินโฟกราฟิก ประกอบกับกับการบรรยายสั้น ๆ ก็จะทำให้ที่น่าสนใจมากขึ้น เพราะเราสามารถบันทึกรูปเก็บไว้ในมือถือเปิดดูได้ทุกเมื่อ เมื่อลืมน (เพศชาย อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “แน่นอนว่าต้องมีการตรวจสอบ เพราะเราได้รับข้อมูลมาจากหลายด้านหลายแหล่งข้อมูล แต่ส่วนมากจะเน้นที่เป็นข้อมูลของปีล่าสุดค่ะ คิดว่าเป็นข้อมูลที่อัปเดตใกล้เคียงปัจจุบัน เราก็ต้องมารวบรวมแล้วดูว่าทิศทางส่วนมากจะไปไหน หรืออาจจะต้องดูจากความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลไม่ว่าจะเป็นรีวิว เช่น บล็อกเกอร์ต่าง ๆ เพจนี้มีผู้ติดตามเยอะไหม ดูวิดีโอจะน่าเชื่อถือที่สุด (เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

**ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมและการนำสารสนเทศไปใช้** พบว่า ก่อนนำข้อมูลไปใช้ในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีการรวบรวมและจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวของตนเองโดยการทำข้อมูลเป็นแผนการท่องเที่ยวโดยใช้ 1) Microsoft word ในการรวบรวมข้อมูลและทำแผนการท่องเที่ยว เนื่องจากสะดวก สามารถเพิ่มรูปภาพข้อความต่าง ๆ เพื่อดูเป็นภาพรวมได้ 2) Microsoft excel เนื่องจากสะดวกและเข้าใจง่าย สามารถทำเป็นตารางแท็บหมวดหมู่ต่าง ๆ ได้ ด้านเวลา สถานที่ เพิ่มรายละเอียดเล็กน้อยได้ รวมถึงมีการบันทึกในลักษณะการบันทึกภาพหน้าจอ (Capture) ลงสมาร์ตโฟนเพื่อเวลาใช้งานจริงก็จะสามารถเปิดเลือกดูได้ทันที ส่วนการนำสารสนเทศไปใช้นั้นจะใช้การพิมพ์ (print) แผนการท่องเที่ยวของตนเองในรูปกระดาษออกมาพกติดตัวไปด้วยหากเดินทางท่องเที่ยว และมีการส่งไฟล์เข้าอีเมลของตนเองในสมาร์ตโฟน เพื่อป้องกันแผนการท่องเที่ยวที่พกติดตัวไปด้วยสูญหายระหว่างทาง หรือไม่สะดวกในการหยิบขึ้นมาดู นอกจากนี้ยังใช้วิธีการส่งต่อหรือแชร์ (Share) แผนการ

ท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ “Line” “Google sheet” หรือทางอีเมลให้เพื่อนร่วมเดินทางด้วย เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “นำข้อมูลที่รวบรวมมาทั้ง ข้อความ การเดินทาง มาทำลง Excel เพราะ Excel ดูเรียบร้อย ทำเป็นหมวด ๆ ได้ เช่น ร้านอาหารที่อยากไป ตารางรถไฟ ค่าใช้จ่าย แล้วพิมพ์ออกมาพกติดตัวไปด้วย แล้วก็อัปโหลด Excel ที่ทำไว้ใน Google sheet ด้วยเพราะมันดูออนไลน์ได้เลย แคร่ให้เพื่อนดูได้ด้วย (เพศหญิง อายุ 25 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “วิธีรวบรวมข้อมูลจะทำเป็นแพลนไว้ มีการแชร์ไฟล์ Word ที่ทำเก็บไว้ในมือถือ ส่งเข้าอีเมลทั้งของตัวเองและเพื่อนร่วมทริป และพิมพ์ออกมาพกติดตัวไปด้วย ส่วนในไฟล์ Word จะทำเป็นภาพรวมคล้าย ๆ ตารางเรียนว่าวันไหนไปที่ไหนบ้าง ช่วงไหน ที่ไหน (เพศหญิง อายุ 27 ปี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ)”

**ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผลลัพธ์** พบว่า เมื่อทำการค้นหาและเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวแล้ว ไม่ได้มีการประเมินแบบเป็นทางการนัก แต่สามารถบอกได้ว่าข้อมูลที่รวบรวมและนำไปใช้นั้นตรงกับความต้องการค่อนข้างมาก ข้อมูลทุกอย่างที่หามาได้ค่อนข้างตรงสามารถนำไปใช้ได้จริงและข้อมูลที่ได้ตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ที่ได้พบเจอ ยกเว้นเจอเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งจะต้องหาข้อมูลใหม่ เช่น เกิดหลงทาง ข้อมูลตารางเวลาการเดินทางรถไฟเปลี่ยน ร้านอาหารสถานที่นั้น ๆ ปิดไปแล้ว แต่ข้อมูลที่หาไม่ได้อัปเดต ภูเก็ตแผนที่ นำทางไปข้อมูลไม่ได้อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน สภาพอากาศไม่ดี หรือเปลี่ยนแผนใหม่ ณ ตรงนั้น เป็นต้น และหากมีการท่องเที่ยวครั้งต่อไป ในขั้นตอนของการแสวงหาสารสนเทศ นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายมีจุดหรือขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุงหรือใส่ใจในเรื่องของการค้นหาข้อมูลด้านเวลาเปิด-ปิดสถานที่ และการเดินทาง เช่น เวลาของรถไฟซึ่งอาจมีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อาจต้องอัปเดตข้อมูลการเดินทางของตนเองก่อนเดินทางล่วงหน้า 1 วัน เป็นต้น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “ตรงกับความต้องการ ข้อมูลทุกอย่างที่หาไป ให้ระดับตรงมาก หน่วยงานอาจมีเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยด้านข้อมูลเวลาของรถไฟ และตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ การเดินทางได้ข้อมูลมาถูก แต่พอไปหน่วยงานจริงเราอาจจะงงเฉย ๆ หรือเราเดินทางเองค่ะ ส่วนขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุงหรือใส่ใจมากขึ้น น่าจะเป็นขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล จะต้องค้นหาข้อมูลด้านเวลา ต้องใส่ใจเวลาเปิด-ปิดมากขึ้น เวลาการเดินทาง หาข้อมูลให้ละเอียดมากขึ้น (เพศหญิง อายุ 31 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “ตรงกับความต้องการ เพราะทำข้อมูลไว้ละเอียด ข้อมูลที่ได้รับตรงกับความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ แต่ก็จะมีส่วนของข้อมูลด้านการเดินทาง คือ เราทำข้อมูลไปแล้วก็จริง แต่พอสถานการณ์จริง เวลาที่ญี่ปุ่นมันเยอะมาก เหมือนมีเปลี่ยนแปลงด้วย แล้วเราไม่ได้เช็คข้อมูลอีกทีเลยตรรกะทำให้ไปไม่ทัน ส่วนจุดที่อยากจะใส่ใจเพิ่มเติม คือ เรื่องข้อมูลตารางเวลาเดินทางมากขึ้น ขั้นที่หาข้อมูล อาจจะต้องปรับปรุงข้อมูลก่อนการเดินทางล่วงหน้าอีกทีสัก 1 วัน และข้อมูลเรื่องการต่อรถให้มากขึ้น (เพศหญิง อายุ 25 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

**3. ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย** พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ 2 ด้านหลัก ๆ คือ ด้านลักษณะเฉพาะของบุคคลและด้านแหล่งสารสนเทศ

โดยด้าน ลักษณะเฉพาะของบุคคล พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการหาข้อมูลทางด้านภาษาต่างประเทศ แหล่งข้อมูลบางแหล่งไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล เช่น นักท่องเที่ยวได้เข้าเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่เป็นภาษาญี่ปุ่น เป็นเว็บที่ขึ้นชื่อของจังหวัดนั้น ๆ นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลจากเว็บนี้ แต่อ่านภาษาญี่ปุ่นไม่เข้าใจ จึงได้ลองนำไป แปลที่กูเกิลแปลภาษา แต่ก็ยังไม่เข้าใจเนื้อหาอยู่ดี เป็นต้น ภาษามีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติ ของประเทศต่าง ๆ มีการใช้แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษาทันทีเมื่อประสบปัญหาทางด้านภาษา เช่น เดินทางไป ต่างประเทศที่เขาไม่พูดหรือไม่ใช้ภาษาอังกฤษ (รัสเซีย) และคนพื้นที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับเราได้ ก็จะทำให้เกิดความลำบากในด้านนี้เวลาเราต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากคนในพื้นที่ครับ เป็นต้น ส่วนด้านแหล่ง สารสนเทศ พบว่า เวลาค้นหาข้อมูลจะเจอแหล่งสารสนเทศที่ไม่ค่อยปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันนักทำให้ข้อมูล ขาดความทันสมัยหรือทันเหตุการณ์ในช่วงเวลาที่จะไปเที่ยว จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในเรื่องของ สถานที่ ราคา และเส้นทางในการเดินทาง เป็นต้น เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “ส่วนมากจะเป็นปัญหาเรื่อง ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ไม่ปรับปรุงจนเป็นปัจจุบันมากนัก จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนกับสถานที่จริงอยู่บ้าง ถ้าปรับปรุงจุดนี้ได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากขึ้น (เพศชาย อายุ 27 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)” และ “แผนที่ ในกูเกิลแมพบางทีไม่มีการอัปเดต ทำให้ได้ข้อมูลคลาดเคลื่อน และเว็บไซต์บางเว็บข้อมูลด้านราคาตัวโดยสารรถ อาจจะไม่ตรงตามความเป็นจริงที่หน้างาน อาจจะถูกกว่า หรือแพงกว่า แล้วแต่สถานการณ์ (เพศหญิง อายุ 26 ปี อาชีพพนักงานบริษัท)”

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

**1.1 ขั้นตอนการหาสารสนเทศที่ต้องการ** นักท่องเที่ยวมีการกำหนดสารสนเทศที่ต้องการก่อนการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวโดยมีการเตรียมตัวค้นหาสารสนเทศ เพื่อการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวล่วงหน้าด้วยตนเองก่อน ซึ่งคนเจนเรชันนี้ชอบวางแผนเดินทางล่วงหน้า ตลอดเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามแผนและอยู่ในกรอบการเดินทางท่องเที่ยวที่ตนเองต้องการ และไม่นิยมเดินทางท่องเที่ยวกับทัวร์ โดยนิยมค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และบล็อกท่องเที่ยวต่าง ๆ นักท่องเที่ยวเจนเรชันนี้ไม่ค้นหาข้อมูลผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร เอกสารโบรชัวร์ เนื่องจากรู้สึกได้เนื้อหาที่ไม่ ทันสมัย และเข้าถึงได้ไม่สะดวกเท่ากับการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kambele, Li & Zhou (2015) ที่นักท่องเที่ยวพึ่งพาการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมากในแสวงหาข้อมูล และงานวิจัยของ Li et, al (2013) ที่พบว่าสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มคนเจนเรชันวายมากที่สุดคือสื่อสังคมออนไลน์ เพราะกลุ่มคนเจนเรชันวายเป็นผู้ที่ใช้และมีความคุ้นเคยกับการติดต่อสื่อสาร สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ernest, Level & Culbertson (2005) ที่พบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ ประชาชนทั่วไป ในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงจากแหล่งสารสนเทศแบบเดิม เช่น โทรศัพท์ ศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว

จดหมาย มาเป็นการค้นหาจากสื่ออินเทอร์เน็ต และนักท่องเที่ยวเจนเรชันวายมักจะนิยมวางแผนเบื้องต้น โดยให้ความสำคัญกับเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร และการเดินทาง เลือกค้นหาสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์จากแหล่งอินเทอร์เน็ต เพราะ สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เข้าถึงง่าย เลือกดูเนื้อหาในรูปแบบรูปภาพ ภาพอินโฟกราฟิก วิดีโอจากยูทูบ ข้อความอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยวในเว็บไซต์ และแผนที่รายละเอียดการเดินทาง ทั้งนี้เป็นเพราะนักท่องเที่ยวเจนเรชันวายซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่มีความเคยชินกับการใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวเจนเรชันวายที่ชอบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ไม่ชอบถูกจำกัดในด้วยเรื่องของเวลาหรือสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rodriguez (2009) ที่กล่าวถึงสื่อสังคมออนไลน์ว่าเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้สามารถแสดงตัวตน ได้เห็นการนำเสนอประสบการณ์ แนวคิด รูปภาพ หรือเนื้อหาการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ในการอ้างอิง การวางแผน การตัดสินใจการท่องเที่ยว และงานวิจัยของ Ruimai (2006) ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เวลต์ไวด์เว็บ ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้ชีวิตประจำวัน นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางท่องเที่ยวได้ และสอดคล้องกับ Buhalis, et al (2014) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าการให้บริการข้อมูล หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการวางแผนของนักท่องเที่ยวควรคำนึงถึงรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้วย เพราะบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างหลากหลายและยังสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนในยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีอย่างกว้างขวางด้วย

**1.2 ขั้นการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ** นักท่องเที่ยวเจนเรชันวายเริ่มต้นสำรวจสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เป็นเพราะคนเจนเรชันนี้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี ถนัดการใช้อินเทอร์เน็ตเนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีข้อมูลมาก มีหลายข้อมูลจากหลายแหล่งและหลายวิธีทำให้เปรียบเทียบ โดยนักท่องเที่ยวจะใช้ ภูเกิล ในการเริ่มต้นค้นหาข้อมูลก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อเข้าถึงผลการค้นหา มีข้อมูลให้เลือกดูหลากหลาย และสามารถไปต่อยังเว็บไซต์อื่น ๆ ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุดที่อธิบายว่าคนทั่วไปมักจะแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีที่สะดวกที่สุด จากแหล่งที่เข้าถึงง่ายที่สุด (Bate, 2010) เนื่องจากมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ และมีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอีกทั้งยังมีสื่อต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงด้านการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และในส่วนที่พบว่ามีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นอีกช่องทางที่จะได้รับสารสนเทศทางด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่มักใช้สื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันอยู่แล้วทำให้ได้รับสารสนเทศมีการแสดงขึ้นมาหน้าฟีด (Feed) บ่อยครั้งตามที่ตนเองสนใจไปติดตาม อีกทั้งยังได้รับข้อมูลตลอดเวลาจากการแชร์หรือแบ่งปันของคนในกลุ่มเดียวกันที่มีความสนใจในเรื่องท่องเที่ยวเหมือนกันอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Samerchit (2015) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่บุคคลในช่วงวัยนี้เลือกใช้มากที่สุด คือ

อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ เพราะสะดวก ง่าย มีความคุ้นเคยในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยวิธีนี้ และงานวิจัยของ Lerspipatthananon (2018) ที่พบว่า มักจะพบเห็นคนในเจนเรชันวายในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก, อินสตาแกรม และ ยูทูบ เป็นต้น โดยจะพบถึงการเล่าเรื่องราวละเอียดการเดินทาง ประกอบภาพถ่ายแบบทันทีทันใด ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากคนเจนเรชันก่อนหน้า

สำหรับการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ พบว่ามักใช้ กูเกิล และ สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการค้นหาข้อมูลและใช้การเชื่อมต่อลิงก์ไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อค้นหาและเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไปเรื่อย ๆ เนื่องจากวิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA, 2020) รายงานว่าในปี 2563 วัยที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดครองแชมป์ 5 ปีซ้อนคือกลุ่มเจนเรชันวายซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนผ่านสู่ชีวิตดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Noibuatip (2018) ที่พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามใช้แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น Google, Google scholar, Pubmed, Sciencedirect เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมากและแหล่งข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและใหญ่ที่สุด มีการปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลาแทบทุกวินาที ซึ่งบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกสาขาวิชา อีกทั้งสามารถสืบค้นได้ทุกสถานที่ งานวิจัยของ Praditteera (2013) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่มีความสะดวก โดยเลือกใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้เทคนิคการค้นหาด้วยคำ กลุ่มคำ คำสำคัญ เพื่อใช้ในการจำกัดคำค้นหาที่ต้องการด้วยการใช้เทคนิคการเว้นวรรคและใช้แฮชแท็ก (#) เพื่อค้นหาจากทางสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากวิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป มีการสืบค้นข้อมูลอย่างง่าย สะดวกตนเองมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charoenwanchaikul (2011) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลโดยใช้โปรแกรมค้นหาข้อมูล ได้แก่ กูเกิล มากที่สุด ค้นหาข้อมูลโดยใช้คำสำคัญที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แต่จะใช้คำค้นที่เป็นภาษาไทยก่อนในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งนักศึกษามักใช้ศัพท์แบบไม่ควบคุม หรือภาษาธรรมชาติ เช่น คำ กลุ่มคำ และวลีมาเป็นคำค้นมากกว่าการใช้ศัพท์แบบควบคุม และมีการใช้เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ เช่น การเว้นวรรค การปรับคำค้นให้แคบลง หรือกว้างขึ้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และงานวิจัยของ Chomjuntuek (2018) ที่กล่าวว่าแฮชแท็กท่องเที่ยวเกิดขึ้นเพื่อเอาไว้แชร์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอสถานที่ตามแหล่งท่องเที่ยว และเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงจึงมีการใช้แฮชแท็กท่องเที่ยวเป็นสื่อกลางในการรีวิวสถานที่ต่าง ๆ ผ่านตัวอักษรและรูปภาพที่สวยงามบนแฮชแท็กของห้วงข้อนั้น ๆ ซึ่งในส่วนนี้คิดว่าแฮชแท็กท่องเที่ยวที่ตั้งขึ้นมาน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเพราะการใช้แฮชแท็กเปรียบเสมือนเป็นการบอกต่อข้อมูล และยังสอดคล้องกับ NSTDA (2013) ที่กล่าวว่าในปัจจุบันแฮชแท็กได้ถูกนำมาใช้กับสื่อสังคมออนไลน์หลายตัวทั้ง ทวิตเตอร์, อินสตาแกรม, ยูทูบ

รวมทั้ง กูเกิล เองก็ได้เพิ่มความสามารถระบบสืบค้นของตนเองให้รู้จักกับเครื่องหมาย # เป็นส่วนประกอบของคำค้นอีกด้วย

**1.3 ขั้นการตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ** ที่พบว่าการตรวจสอบและประเมินข้อมูลที่ค้นหาเบื้องต้น โดยพิจารณาความทันสมัยของข้อมูล ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความน่าเชื่อถือเป็นลำดับแรก ๆ ซึ่งจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้อง ความทันสมัย ความน่าเชื่อถือของข้อมูลก่อนที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการเดินทาง เพราะจะต้องนำข้อมูลที่ค้นหาได้ไปใช้จริง และเนื่องจากคนเจนเรชันวายนี้มีความคาดหวังสูง ต้องการความน่าเชื่อถือว่าข้อมูลที่หาได้จะตรงกับสถานการณ์จริงเมื่อเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongsadiloke (2016) ที่พบว่ามีนิสัยมีการแยกแยะและตรวจตราสารสนเทศจากความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา จากความเกี่ยวข้องของเนื้อหาสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ งานวิจัยของ Bronstein (2007) ที่พบว่าการตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการค้นหาสารสนเทศว่าสารสนเทศที่ค้นหาได้นั้นตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ และกิจกรรมการตรวจสอบเป็นขั้นตอนอิสระที่สามารถกระทำได้ทุกขั้นตอนของการวิจัย

**1.4 ขั้นการรวบรวมและการนำสารสนเทศไปใช้** ที่พบว่า ก่อนนำข้อมูลไปใช้ในการท่องเที่ยวมักมีการรวบรวมและจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวของตนเองโดยการทำข้อมูลเป็นแผนการท่องเที่ยวโดยพิมพ์จัดเก็บไว้ในโปรแกรมรวมถึงมีการบันทึกในลักษณะการบันทึกภาพหน้าจอลงสมาร์ทโฟน และจะจัดเตรียมนำสารสนเทศไปใช้โดยการพิมพ์ (print) แผนการท่องเที่ยวของตนเองในรูปกระดาษออกมาพกติดตัวไปด้วยหากเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งส่งไฟล์เข้าอีเมลของ อีกทั้งยังใช้วิธีการแชร์แผนการท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ต่าง ๆ หรือทางอีเมลให้เพื่อนร่วมเดินทางด้วย ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะคนเจนเรชันนี้มีความยืดหยุ่นสามารถปรับและจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวของตนเอง โดยขึ้นอยู่กับความความถนัด และความสะดวกของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rithidech (2014) ที่พบว่านักวิจัยมีวิธีการดึงสารสนเทศออกมาในรูปแบบของ PDF, Microsoft word และ Microsoft Excel ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสะดวกของนักวิจัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Juychum, Sittichai & Lertpongsombat (2013) ที่พบว่านักศึกษามีวิธีการจัดการสารสนเทศที่คัดเลือกจากการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โดยมีการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ เนื่องจากเห็นว่าสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดในภายหลังได้ และสะดวกในการนำไปใช้

**1.5 ขั้นการประเมินผลลัพธ์** เมื่อนำสารสนเทศไปใช้ในการเดินทางแล้ว นักท่องเที่ยวผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จะมีการประเมินแบบไม่เป็นทางการว่า สารสนเทศที่รวบรวมและนำไปใช้นั้นครบและตรงกับความต้องการค่อนข้างมาก ข้อมูลทุกอย่างที่ได้ค้นหานั้นโดยรวมค่อนข้างตรงมาก และมีความพอใจเพราะสามารถนำไปใช้ได้จริง สำหรับการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมนั้น อาจมีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อเดินทางท่องเที่ยวแล้วประสบปัญหาข้อมูลที่หาได้ไม่ครอบคลุม หรือเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า จึงทำให้ต้องเกิดการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมในขณะนั้น และหากมีการท่องเที่ยวในครั้งหน้า นักท่องเที่ยวก็จะประเมินและ

ให้ความสำคัญได้ว่าสารสนเทศที่ได้รับมานั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rithidech (2014) ที่พบว่านักวิจัยได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการอย่างเพียงพอ ครบตรงตามโครงเรื่องที่กำหนด และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลครั้งสุดท้ายซึ่งทำให้สามารถประเมินได้ว่าสารสนเทศที่ต้นคันทามาได้นั้นเพียงพอหรือไม่ หรือยังขาดส่วนใดอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thivant (2005) ที่พบว่าการแสวงหาสารสนเทศจะเสร็จสิ้นลงหรือไม่ ต้องดูจากสถานการณ์ว่าขณะนั้นมีข้อมูลพร้อมสำหรับนำไปใช้ หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโดยกลับไปตรวจตราแหล่ง และสำรวจเลือกดูอีกครั้ง และยังสอดคล้องกับวิจัยของ Mohammed (2007) ที่พบว่าหากได้รับสารสนเทศไม่ตรงกับประเด็นที่ต้องการ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเกิดขึ้น นักวิจัยก็จะทำการแสวงหาสารสนเทศใหม่ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ให้สามารถหาสารสนเทศมาตรงตามต้องการ

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวไทยเจนเรชันวาย

จากผลการวิจัยที่พบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ 2 ด้านหลัก คือ 1) ด้านลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เจอปัญหาและอุปสรรคในการหาข้อมูลทางด้านภาษาต่างประเทศ แหล่งข้อมูลบางแหล่งไม่มีภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากลภาษามีความหลากหลายตามภาษาประจำชาติของประเทศต่าง ๆ มีการใช้แอปพลิเคชันช่วยแปลภาษาทันทีเมื่อประสบปัญหาทางด้านภาษา เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนจะไม่ใช้คำค้นที่เป็นภาษาอังกฤษ ในการสืบค้นเพราะไม่ถนัดใช้ภาษาทั้งตอนแสวงหาสารสนเทศก่อนการเดินทางและเมื่อเดินทางท่องเที่ยวแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wuthisomboon (2003) ที่พบว่าอุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาที่ไม่ถนัดในการใช้และการแปลเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการแสวงหาสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charoenwanchaikul (2011) Boonnu (2012) Rithidech (2014) ที่พบว่าบุคคลมักมีอุปสรรคทางด้านภาษาซึ่งเป็นปัญหาลักษณะเฉพาะของบุคคล บางคนจะไม่ใช้คำค้นที่เป็นภาษาอังกฤษในการสืบค้น เพราะไม่ถนัดในการใช้ภาษา ทำให้เกิดอุปสรรคในการค้นหาข้อมูล 2) ด้านแหล่งสารสนเทศที่พบว่าไม่ค่อยมีความทันสมัยหรือทันเหตุการณ์ในช่วงเวลาที่จะไปเที่ยว จึงทำให้เกิดได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กล่าวว่าข้อมูลที่หามาได้นั้นเมื่อนำไปใช้จริงแล้ว ส่วนใหญ่ที่พบว่าไม่ค่อยทันสมัยหรือทันเหตุการณ์มากที่สุดจะเป็นในเรื่องของเวลาเปิด-ปิดสถานที่ การขนส่ง ราคาค่าโดยสาร และรายละเอียดการเดินทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวกล่าวว่าควรปรับปรุงข้อมูลของตนเองอีกครั้งล่วงหน้า 1 วันก่อนเดินทางอีกด้วย เพื่อป้องกันข้อมูลคลาดเคลื่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Coates (2010) ที่พบว่าบางเว็บไซต์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ทำให้ต้องแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศมากกว่าหนึ่งแหล่ง ข้อมูลขาดความถูกต้องและเว็บไซต์บางเว็บไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องจากแหล่งนั้นไปด้วย

## ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวยุคมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก มีอุปสรรคปัญหาทางด้านภาษาเมื่อพบสารสนเทศที่เป็นภาษาต่างประเทศและสารสนเทศที่ได้ไม่เพียงพอความต้องการ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลนักท่องเที่ยวยุค เช่น ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศท่องเที่ยวอื่นๆ ควรส่งเสริมให้มีการผลิตสื่อสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบออนไลน์ที่มีความถูกต้อง ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ นอกจากนี้อาจพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการและอยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยวยุคเฉพาะกลุ่มโดยนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางอย่างครอบคลุมและเพียงพอ เช่น บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ที่มีการแปลข้อมูลเฉพาะจากภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทยในบางหัวข้อเฉพาะตามความเหมาะสมเพิ่มเติม บริการข้อมูลเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวยุคที่มีความสนใจเฉพาะเรื่องเดียวกันโดยเน้นผ่านช่องทางออนไลน์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงเพิ่มจุดเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของหน่วยงานไปยังแหล่งข้อมูลออนไลน์หลากหลายประเภทเพื่อขยายช่องทางข้อมูลและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวยุคในการค้นหาข้อมูลและได้ข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปใช้งานตามวัตถุประสงค์

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณหลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยในครั้งนี้

## เอกสารอ้างอิง

- Mohammed, Al-Suqri N. (2007). **Information needs and seeking behavior of social science scholars at Sultan Qaboos University in Oman: A mixed-method approach**. Retrieved 25 March 2019, from <http://search.proquest.com/docview/304720781>
- Bhakdibutr, C. (1990). **Saranithetsartbueangton**. (In Thai). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Boonnu, N. (2012). **Information seeking behavior of Mahidol Wittayanusorn school students in conducting science projects**. (In Thai) Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Bronstein, J. (2007). **The role of the research phase in information seeking behavior of Jewish studies scholars: A modification of Ellis's behavioral characteristics**. Retrieved 20 May 2020, from <http://www.informationr.net/ir/12-3/paper318.html>

- Buhalis, D., Cobanoglu, C. & Law, R. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 26(5), 743. Retrieved 5 May 2020, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJCHM-08-2013-0367>.
- Chaikaew, P. (2016). **The influence of inclusive leadership on business success of Generation Y entrepreneurs in Thailand**. (In Thai) Bangkok: Thammasat University.
- Charoenwanchaikul, S. (2011). **Information seeking behavior in conducting research projects of the 4<sup>th</sup> year undergraduate students in Rajamangala University of Technology Krungthep**. (In Thai) Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Chomjuntuek, P. (2018). **Exposure behavior, attitudes and the travel decision processes to in using travel Hashtag on Twitter**. (In Thai) Bangkok: Thammasat University.
- Coates, P. (2010). **Tourism information seeking of High-End British tourists traveling to Thailand**. (In Thai) Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Coates, P., Wipawin, N., Chutinan, S. & Rapeepisarn, K. (2018). The current state of Thailand tourist information services. **Information**, 26(1), 35-50.
- Eisenberg, M., & Berkowitz, B. (2001). **Big6 skills overview**. Retrieved 20 February 2019, from <https://static1.squarespace.com/static/59a303936a49631dd51f9a7d/t/5b92bf5e03ce644e10c18005/1536343902416/Big6+Skills+Overview.pdf>
- Electronic transactions development agency (ETDA). (2020). **ETDA phoei pi 62 khon Thai chai internet phoem khuen chalia 10 chuamong 22 nathi Gen Y khong chaem 5 pi son**. Retrieved 1 April 2020, from <https://www.etda.or.th/th/NEWS/ETDA-Revealed-Thailand-Internet-User-Behavior-2019.aspx>
- Ellis, D. (1989). A behavior approach to information retrieval design. **Journal of Documentation**, 46(4), 191-213.
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of Researchers in the Physical and Social sciences. **Journal of documentation**. 49(4): 356-369. Retrieved 25 March 2019, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb026919/full/html>
- Ernest, Douglas J., Level, Alison V. and Culbertson, Michael. (2005). **Information-seeking behavior for recreational activities and its implications for libraries**. Reference

- Services Review. 33, 1: 88-103. Abstract online. DOI 10.1108/00907320510581405.  
Retrieved 10 June 2020.
- Inklum, R. (2014). Measuring service quality of Tourism Information Center at Suvarnabhumi Airport. **International Thai Tourism Journal**, 10(1), 59-71.
- Juychum, D., Sittichai, R., Lertpongsombat, I. (2013). **Information seeking for studying and information literacy standards related to information seeking of ndergraduate students at Princess of Naradhiwas University**. (In Thai) Pattani: Prince of Songkla University Pattani Campus.
- Kambebe, Z., Li, G., & Zhou, Z. (2015). Travelers' information-seeking behaviors. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 32(1-2), 141-152.
- Kuhlthau, C. C. (1993). A principle of uncertainty for information seeking. **Journal of Documentation**, 49(4), 339-355.
- Kumlangphaet, W. (2016). **Online marketing to Generation X Y Z consumers**. (In Thai) Bangkok: Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.
- Lerspipatthananon, W. (2018). **Thai Gen Y people' travelling behavior and motivation patterns**. (In Thai) Bangkok: Dusit Thani college.
- Li, X., Xiang, L., & Simon, H. (2013). The application of generational theory to tourism consumer behavior: An American perspective. **Tourism Management**, 37(2013) 147-164.
- Muangsuay, P. (2012). **Information seeking behavior for developing nursing practice of the head nurses in the hospital of the non-profit private hospital group, Bangkok metropolis**. (In Thai) Bangkok: Srinakharinwirot University.
- National science and technology development agency (NSTDA), (2013). **Hashtag**. Retrieved 15 October 2020, from <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/2913-hashtag>
- Noibuatip, M. (2018). Information seeking behavior for research of the staff of Mahasarakham University. **Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University**, 11(2), 172-184
- Office of knowledge management and development. (2015). **New gen is now**. Retrieved 29 March 2019, from <http://www.okmd.or.th/okmd-opportunity/new-gen/687/>

- Phungphol, W., Pasunon, P. & Chantuk, T. (2018). **An analysis of Generation-Y characteristics in Thailand 4.0 era: a case study of fourth-year students in private university.** (In Thai). Phitsanulok: Naresuan University.
- Pongsadiloke, S. (2016). **Information seeking behavior of Graduate students at The faculty of Medicine, Chulalongkorn University.** (In Thai) Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Riadh, L., Jessica, G., & Mathieu, L. (2019). Generation Y and online fashion shopping: Orientations and profiles. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 48(2019), 113-121.
- Rithidech, K. (2014). **Information seeking behavior for doing research of the researchers in Kasikorn Research Center Co., Ltd.** (In Thai) Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Ruimai, N. (2006). **Oversea tourists' information exposure in Koh Pha-Ngan in 2006.** (In Thai) Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University.
- Samerchit, Y. (2015). **A study of information seeking behavior of graduate students at Thaksin University using the principle of least effort (ZIPF'S LAW).** (In Thai) Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Santaveesuk, N. (2010). **Development and trends of management administration regarding information services of the Pattaya city.** Retrieved 28 March 2019, from <http://www.wiruch.com/articles%20for%20article/thesis%20title%20and%20abstract%20mpa6%202553.pdf>
- Suporn, P., Rakruk, S., & Somnuek, P. (2013). Guidelines for the one-stop tourism information service center establishment of Nakhon Phanom province. **Human and Social Science Journal Ubon Ratchatani University**, 4(1), 67-89.
- Suwanteerakit, N. (2010). **Establish project of tourism authority of Thailand's Tourist Information Center in the Siam Square area.** (In Thai) Bangkok: Thammasat University.
- TAT review. (2017). **Understanding Y.** Retrieved 29 March 2019, from <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2017/menu-32017/798-32017-gen-y>

- Thivant, E. (2005, July). Information seeking and use behavior of Economists and business analysts. **Information Research**. 10(4). Retrieved 29 March 2019, from <http://informationr.net/ir/10-4/paper234.html>
- Tourism Authority of Thailand. (2019). **TAT action plan 2019**. Retrieved 29 March 2019, from [https://api.tat.or.th/upload/annual\\_report/live/แผนปฏิบัติการของ-ททท-ปี2562-ฉบับสมบูรณ์.pdf](https://api.tat.or.th/upload/annual_report/live/แผนปฏิบัติการของ-ททท-ปี2562-ฉบับสมบูรณ์.pdf)
- Wangsai, C. (2016). **Keep calm and understand Gen Y**. Retrieved 28 March 2019, from <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-42016/751-42016-gen-y>
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. **Informing Science**, 3(2), 49-55.
- Wilson, T., & Walsh, C. (1997). Intervening variables in information seeking behaviors: Information behaviour: An interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, 33(4), 551-572. Retrieved 28 March 2019, from [https://www.academia.edu/3086444/Information\\_behaviour\\_an\\_interdisciplinary\\_perspective](https://www.academia.edu/3086444/Information_behaviour_an_interdisciplinary_perspective)
- Wuthisomboon, S. ( 2003) . **The information seeking process of graduate students in information science at Sukhothai Thammathirat Open University**. ( In Thai) Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

doi: 10.14456/jiskku.2021.4

## ประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน User Experience & Needs of User of Identity of Nan Museum

ณัฐนันท์ ตาสู<sup>1\*</sup>, กันยารัตน์ เควียเซ่น<sup>1</sup>

Nattanan Tarsook<sup>1</sup> \*, Kanyarat Kwiecien<sup>1</sup>

\*Corresponding author email: nattanan.tarsook@kkumail.com

Received: January 17, 2021

Revised: February 14, 2021

Accepted: February 18, 2021

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

**วิธีการศึกษา:** ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน โดยใช้แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ การสังเกตพฤติกรรมอย่างมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวยุคใหม่

**ข้อค้นพบ:** ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เข้าใช้บริการคือ 1) เพื่อชมนิทรรศการ 2) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับจังหวัดน่าน และ 3) เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของหออัตลักษณ์นครน่าน โดยนักท่องเที่ยวยุคใหม่ต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุจัดแสดง ตารางการจัดแสดง นิทรรศการ และรายละเอียดอื่นๆ ที่ทันสมัยของหออัตลักษณ์นครน่าน เพื่อผู้บริการจะได้วางแผนในการเยี่ยมชมด้วยตนเอง

**การประยุกต์ใช้จากการศึกษา:** สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

**คำสำคัญ :** การออกแบบบริการ การศึกษาผู้ใช้ ประสบการณ์ผู้ใช้ พฤติกรรมสารสนเทศ

---

<sup>1</sup>สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University.

## Abstract

**Purpose of the Study:** This qualitative study focuses on examining experiences and needs of users at Nan Identity Hall in the city of Nan.

**Methodology:** In-depth interviews are conducted with 12 museum visitors using journey mapping and observation on their participative behavior.

**Main findings:** The visitors visited the Identity Hall to drop in to see exhibitions, seek information related to Nan province, and to participate in the museum activities. They intended to get details of exhibited objects, exhibition calendar, and other updates of the museum so that they can plan their visit to the museum.

**Applications of this study:** The research findings can be useful for the improvement of customer services to meet the customer needs and behavior.

**Keywords:** Service design, User behavior, User experience, Information behavior

## บทนำ

การจัดการท่องเที่ยวในปัจจุบันให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวรวมทั้งกระแสความนิยมของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 จึงได้กำหนดนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2560 (NESDB, 2017) ไว้หลากหลาย ตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวหนึ่งในนั้นคือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หรือการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมมีจุดมุ่งหมายให้ความรู้และการสร้างความภาคภูมิใจเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์โบราณคดีและสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นอันเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคม (Tangwattana, 1999) ที่ภาครัฐมุ่งรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งในส่วนของกิจกรรมประเพณี ตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและทำให้เกิดความสนใจกิจกรรมท่องเที่ยวซึ่งจะส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มจำนวนมากขึ้น

จังหวัดน่านเป็นจังหวัดที่มีความเป็นมายาวนานทางด้านประวัติศาสตร์วัฒนธรรมประเพณี ของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ก่อให้เกิดอัตลักษณ์ที่สวยงามมีสถาปัตยกรรมที่เก่าแก่ มีคุณค่า ที่ยังคงอยู่คู่กับวิถีชีวิตของคนจังหวัดน่านและมีศิลปวัฒนธรรมประเพณีเก่าแก่ที่สืบทอดกันมาแต่ครั้งอดีต จังหวัดน่านยังมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ประเพณีที่หลากหลายอีกทั้งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมยังสามารถสร้างรายได้จากการเข้ามาเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น (Integrated Provincial Administrative Committee, 2018)

หออัตลักษณ์นครน่านเป็นพิพิธภัณฑ์รูปแบบหนึ่งที่เป็นเครื่องมือทางวัฒนธรรม ในการผลิต ความรู้ และคุณค่าค่านิยมแก่สังคม โดยนำเสนอความรู้ด้านประวัติศาสตร์วัฒนธรรม ผ่านกระบวนการจัดแสดง เพื่อเป็นเครื่องมือ (Instrumentalization) ของการเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณีที่เป็นอัตลักษณ์ เนื่องจากอัตลักษณ์ มีอิทธิพลในการหล่อหลอมความเป็นตัวตนที่แตกต่างหลากหลายไม่เหมือนใคร ทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคม สอดคล้องกับจังหวัดน่าน ที่มีศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิต ที่มีความหลากหลาย และยังคงความดั้งเดิมไว้ไม่ได้อ่อนไหวไปตามกระแสที่มากับความเจริญในยุคปัจจุบัน ซึ่งเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความโดดเด่นนี้ สามารถทำให้ผู้คน จากที่ต่าง ๆ หลั่งไหลมาเยี่ยมชม และศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของเมืองน่านที่มีความเชื่อมโยง เรื่องราว ในยุคสมัยต่าง ๆ รวมทั้ง ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มชาติพันธุ์ ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดในการก่อสร้างหออัตลักษณ์นครน่าน เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ยุคสมัยแห่งประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสังคมศาสตร์ของจังหวัดน่านอย่างมีระบบ โดยรวบรวมเรื่องราวที่เป็นมรดกทางประวัติศาสตร์อารยธรรมที่ทรงคุณค่าและเชื่อมโยงกับแต่ละยุคสมัย จนกระทั่งมาเป็นเมืองน่านในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวบรวมและบันทึกเรื่องราวการเสด็จมาเยี่ยมราษฎร ตลอดจนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมวงศานุวงศ์ ในพื้นที่จังหวัดน่าน ด้วยความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอันล้นพ้น นอกจากมีการรวบรวมเรื่อง รววดังกล่าวข้างต้น ยังมีแนวทางการนำเสนอในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่ ในการมีส่วนร่วมของผู้ชมจากระบบดิจิทัล โดยเข้าใจถึงกระบวนการหลักฐานที่เกิดขึ้น เกิดจิตสำนึกให้เห็นคุณค่า และความภาคภูมิใจเรื่องราวแหล่งอารยธรรมในอดีต ตลอดจนเกิดความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลรักษามรดกทางวัฒนธรรมให้มีความยั่งยืนอย่างมั่นคงตลอดไปหออัตลักษณ์นครน่านมีรูปแบบบริการภายในห้องจัดแสดงทั้งหมด 9 ห้องได้แก่ ห้องที่ 1 ห้องฉายวิดิทัศน์ เป็นห้องสำหรับแนะนำการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านตลอดจนข้อมูลและแผนผังการจัดแสดงแต่ละส่วน ห้องที่ 2 วิวัฒนาการสัมพันธ์เมืองน่านสู่รัตนโกสินทร์ นำเสนอเกี่ยวกับประวัติและเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงสมัยต่างๆ จนก้าวเข้าสู่สมัยรัตนโกสินทร์ ห้องที่ 3 สายสัมพันธ์ล้านนาตะวันออก โดยนำเสนอผ่านการเล่าเรื่องด้วยสายน้ำน่านจากเหตุการณ์ในอดีตที่สำคัญและลักษณะทางภูมิศาสตร์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2 (เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน) และความเชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้าน ห้องที่ 4 ได้แผ่นฟ้าแห่งเมืองน่าน นำเสนอในรูปแบบสื่อมัลติมีเดีย วิถีชีวิต ขนเฝ้า การแต่งกาย อัตลักษณ์ ของชาวน่าน ซึ่งผู้ชมสามารถจำลองการแต่งกายของชนเผ่าต่างๆ พร้อมการตกแต่งและภาพถ่ายด้วยระบบทัชสกรีนตลอดจนสแกนคิวอาร์โค้ดส่งรูปไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ ห้องที่ 5 เจ้าฟ้าอัครวรปัญญา จัดแสดงประวัติเจ้าฟ้าอัครวรปัญญา ที่ขอเข้าพึ่งพระบรมโพธิสมภารในกรุงรัตนโกสินทร์ สมัยรัชกาลที่ 1 และประวัติเจ้าผู้ครองนครที่สำคัญ ห้องที่ 6

วัฒนธรรมเพื่อเรื่องราวมนาน ได้จัดแสดงวัฒนธรรม ประเพณี เทศกาล การละเล่นพื้นเมือง พิธีกรรม ภาษา อาหาร เครื่องแต่งกาย ตลอดจนสิ่งที่มีคุณค่าทางด้านจิตใจที่ได้รับการสั่งสมจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ห้องที่ 7 สืบศิลป์ถิ่น นาน นำเสนอเกี่ยวกับศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมที่มีชื่อเสียงของเมืองนาน ตลอดจนเรื่องราวของสถานที่ โบราณวัตถุโบราณสถาน ห้องที่ 8 มรดกทางธรรมชาติ ได้นำเสนอในส่วนของมรดกธรรมชาติที่สำคัญของจังหวัด นาน และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมเรื่องราวของสถานที่นั้น ๆ ในจังหวัดนาน และห้องที่ 9 เย็นศิระเพราะพระ บริบาล จัดแสดงพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมวงศานุวงศ์ ในพื้นที่จังหวัดนาน โครงการปิดทองหลังพระฯ และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริต่าง ๆ (Nakorn Nan Identity Hall, 2016)

จากรูปแบบการให้บริการที่ผ่านมาพบว่า มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการไม่มากนัก เนื่องจากการให้บริการ นักท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ยังไม่แพร่หลายและยังไม่เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวเห็นได้จากสถิติ นักท่องเที่ยวจากเอกสารรายงานประจำปี 2562 ของหออัตลักษณ์นครนานที่ผ่านมาพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยว ไม่ได้เพิ่มขึ้นจากที่ผ่านมา (Nakorn Nan Identity Hall, 2019) และจากการศึกษางานวิจัยของ Tarsook & Kwiecien (2019) ที่ได้วิเคราะห์ข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริการหออัตลักษณ์นครนาน พบว่า มี นักท่องเที่ยวร้องเรียนเกี่ยวกับขนาดของตัวอักษรบรรยายบนป้ายจัดแสดงมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน และมี รายละเอียดมากเกินไป จนทำให้มองไม่เห็นข้อมูลที่สำคัญของวัตถุจัดแสดงต่างๆ ซึ่งทางหออัตลักษณ์นครนาน ต้องการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความสนใจของนักท่องเที่ยวโดยอาศัยหลักการแนวคิด ของการออกแบบบริการ ซึ่งกระบวนการออกแบบบริการนั้น จะต้องเริ่มต้นการศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การทำความเข้าใจในผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยว เพื่อให้เข้าถึงปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งวิธีการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้สามารถ ทำการศึกษาได้หลากหลายวิธี เช่นการสัมภาษณ์ การแจกแบบสอบถาม หรือการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เห็นได้จากตัวอย่างการศึกษางานวิจัยของ Pitivirarat, (2012) ที่ศึกษาคุณภาพของบุคลากรใน การให้บริการ และกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร โดยวิธีการสัมภาษณ์ และแจก แบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ พบว่าในด้านการบริหารจัดการภายในพิพิธภัณฑ์อยู่ภายใต้ การปกครองและดำเนินการของกรมศิลปากร ด้านนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ และด้านคุณภาพการบริการของ เจ้าหน้าที่ยังต้องเร่งพัฒนา อบรมให้ความรู้ให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน รวมถึงปรับปรุงด้านสาธารณูปโภคให้พร้อม อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งกระบวนการให้บริการหากจัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนใน การแนะนำการสัญจรภายในพิพิธภัณฑ์

หนึ่งในวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ คือแนวคิดเกี่ยวกับการ ออกแบบบริการ ซึ่งการออกแบบบริการเป็นกระบวนการในการพัฒนานวัตกรรมหรือบริการใหม่ ๆ โดยมุ่งทำ ความเข้าใจเชิงลึกต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเพื่อแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบกับการใช้สินค้าหรือบริการ

เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ตลอดจนสามารถสร้างความแตกต่างในการผลิตสินค้าหรือบริการได้อีกด้วย สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design-SD) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในหลากหลายองค์กร ทั้งองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการ เอกชน การธนาคาร การศึกษา การบริการภาครัฐ และอื่นๆ เห็นได้จากการศึกษาของ Gestwicki and McNely (2012) ที่ได้นำโมเดลกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ในการออกแบบวิดีโอเกมส์เพื่อให้ผู้เล่นเกมส์ได้ศึกษาสิ่งของที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบของการเล่นเกมสแบบจำลองภายในพิพิธภัณฑ์

ดังนั้น การพัฒนาบริการใหม่ จึงควรมีการนำแนวคิดการออกแบบบริการเข้ามาเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนา เนื่องจากสามารถทำความเข้าใจกับปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้ได้อย่างลึกซึ้ง โดยรูปแบบการออกแบบบริการมีหลากหลายรูปแบบ หนึ่งในรูปแบบที่เป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบันคือ รูปแบบกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ของ The Double Diamond Design Process (Design Council UK, 2015) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ประกอบด้วย 4 กระบวนการได้แก่ 1) Discover เป็นขั้นตอนในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และเป็นการค้นพบปัญหาศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ และการแก้ปัญหาจากแหล่งข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง รวมถึงการชี้ประเด็นปัญหาและหาโอกาสที่จะช่วยให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบ 2) Define เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งต่อเนื่องมาจากขั้นตอน Discover โดยจะนำข้อมูลที่ได้นำมาทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงนำบริบทที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นที่สำคัญและเป้าหมายของการออกแบบ เพื่อให้ได้กรอบการพัฒนาบริการที่ชัดเจน 3) Develop เป็นขั้นตอนการพัฒนาแนวคิดสำหรับการบริการ เพื่อให้สามารถพัฒนางานออกแบบจากมุมมองและความเชี่ยวชาญของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งตัวแทนกลุ่มเป้าหมายด้วย และสร้างสรรค์แนวคิดการบริการตามประเด็นสำคัญที่เป็นผลสรุปมาจากขั้นตอนก่อนหน้านี้ 4) Deliver เป็นขั้นตอนการส่งมอบนวัตกรรมบริการที่เสร็จสิ้นจากกระบวนการพัฒนาการให้กับกลุ่มเป้าหมายนำไปใช้งาน

จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนแรกของการออกแบบบริการคือการทำความเข้าใจเชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ซึ่งการทำความเข้าใจเชิงลึกนี้ สามารถประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ เพื่อทำความเข้าใจกับประสบการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งที่ผู้ใช้ประสบก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และภายหลังการใช้บริการ เพื่อให้ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่านเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการออกแบบบริการสำหรับหออัตลักษณ์นครน่านต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์หรือปัญหาของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความต้องการบริการที่จะได้รับจากหออัตลักษณ์นครน่าน โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน อายุ 18 ปีขึ้นไป ในระหว่างวันที่ 13 มิถุนายน – 19 กรกฎาคม 2563 แต่เนื่องจากภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย ทำให้ผู้วิจัยสามารถสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวได้เพียง 12 คน แต่ผู้วิจัยก็ได้ข้อมูลครอบคลุมตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และพบว่าข้อมูลที่ได้เริ่มซ้ำกับข้อมูลเดิม ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิมผู้วิจัยจึงยุติการสัมภาษณ์

สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว หออัตลักษณ์นครน่าน มีจำนวน 3 ประเภท ได้แก่ 1) แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User Journey Mapping) คือ แผนที่เส้นทางการเดินทางในการใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่านของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ 2) การสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม (Service Safari) เพื่อสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ปัญหาการใช้บริการ ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกในระหว่างการเดินทางเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่าน และ 3) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ด้านพฤติกรรมผู้ใช้หออัตลักษณ์นครน่านและด้านความต้องการข้อมูลและสารสนเทศของหออัตลักษณ์นครน่าน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อสอบถาม และยืนยันข้อมูลต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ตั้งแต่ก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ร่วมกับการจำแนกชนิดข้อมูลและสรุปผลในเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และแนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (ICH GCP) เลขที่โครงการ HE623100 โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่ผ่านการรับรอง ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ

สำหรับนักท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสบการณ์ ปัญหา และความต้องการบริการ ที่มาเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านในระหว่างวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2563 -16 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21- 27 ปี จำนวน 7 คน รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 4 คน มีอายุ 62 ปี จำนวน 1 คน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 3

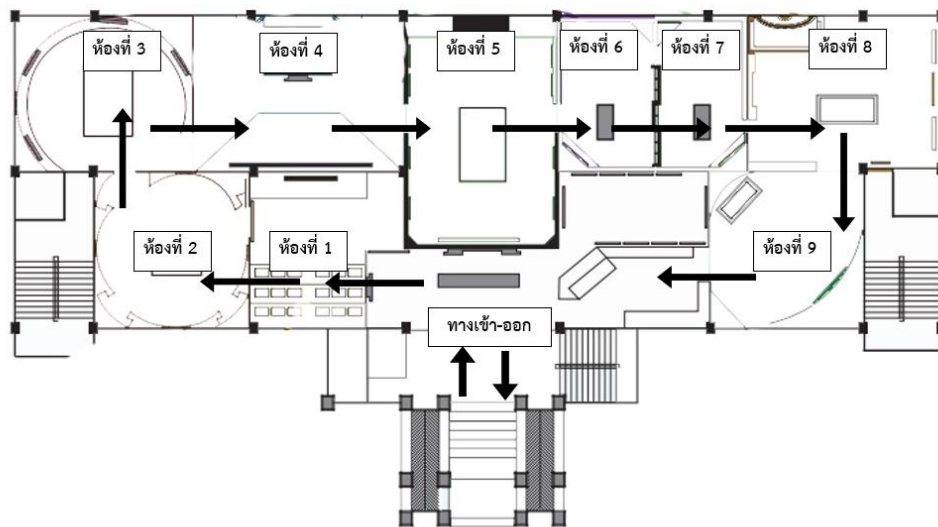
คน ด้านอาชีพของผู้เข้าใช้บริการให้สัมภาษณ์ จะประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 4 คน นักศึกษาจำนวน 3 คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว 2 คน และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 3 คน **ดังตารางที่ 1**

**ตารางที่ 1** แสดงข้อมูลผู้ให้ข้อมูลหลัก

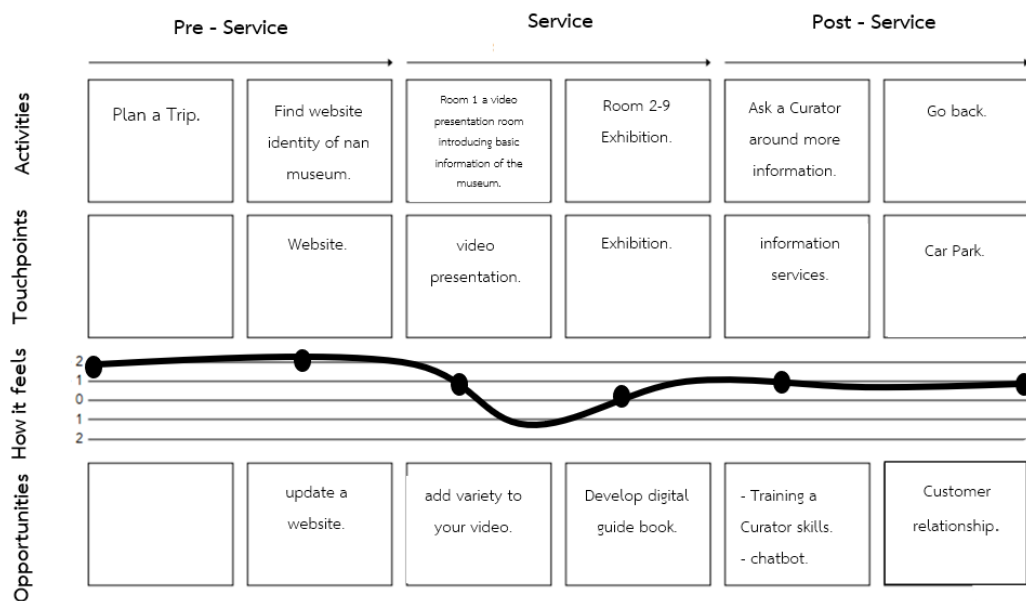
| ผู้ให้ข้อมูลหลัก | อายุ | เพศ  | อาชีพ         | รหัสวิจัย |
|------------------|------|------|---------------|-----------|
| คนที่ 1          | 21   | หญิง | นักศึกษา      | T1        |
| คนที่ 2          | 23   | ชาย  | นักศึกษา      | T2        |
| คนที่ 3          | 23   | หญิง | นักศึกษา      | T3        |
| คนที่ 4          | 25   | หญิง | พนักงานบริษัท | T4        |
| คนที่ 5          | 25   | หญิง | ข้าราชการ     | T5        |
| คนที่ 6          | 26   | หญิง | ข้าราชการ     | T6        |
| คนที่ 7          | 24   | ชาย  | พนักงานบริษัท | T7        |
| คนที่ 8          | 34   | ชาย  | พนักงานบริษัท | T8        |
| คนที่ 9          | 34   | ชาย  | ธุรกิจส่วนตัว | T9        |
| คนที่ 10         | 30   | ชาย  | ข้าราชการ     | T10       |
| คนที่ 11         | 32   | หญิง | ข้าราชการ     | T11       |
| คนที่ 12         | 62   | ชาย  | ธุรกิจส่วนตัว | T12       |

## 2. แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User Journey Mapping) และผลการสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ (Service Safari)

ผลจากการศึกษาและสังเกตพฤติกรรมการเข้าใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่านของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหออัตลักษณ์นครน่านตลอดช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชม นักท่องเที่ยวผู้ที่ใช้บริการของหออัตลักษณ์นครน่านนั้นมีพฤติกรรมแบบไหน และเข้าถึงหออัตลักษณ์นครน่านทางช่องทางไหนบ้าง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและพฤติกรรมกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงได้วาดแผนที่ภาพรวมประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการตามเส้นทางการเยี่ยมชมจุดบริการภายในหออัตลักษณ์นครน่านของนักท่องเที่ยวแสดงดังภาพ



รูปภาพที่ 1 แผนที่การจัดแสดงภายในหออัตลักษณ์นครน่าน



รูปภาพที่ 2 แผนที่การเดินทางของผู้ใช้บริการ

### 3. พฤติกรรมผู้ใช้หออัตลักษณ์นครน่าน

#### 3.1 วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ พบว่า วัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการมีหลากหลาย แต่สามารถสรุปได้วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการได้ดังนี้ 1) เพื่อการเยี่ยมชมนิทรรศการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมของหออัตลักษณ์นครน่าน เนื่องจากหออัตลักษณ์นครน่านมักจะจัดนิทรรศการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ที่ว่า “เห็นว่ามีกิจกรรมให้เด็กด้วยครับลูกสาวเป็นชอบวาดรูปวันนี้ผมเลยถือโอกาสมาร่วมกิจกรรม”( T10) หรือ “วันนี้ออกจากบ้านต่างจังหวัดมากับครอบครัวค่ะมาแวะเยี่ยมชมนิทรรศการที่ทางหออัตลักษณ์นครน่านจัดเสร็จก็จะแวะไปเที่ยวในเมืองต่อค่ะ” (T4) เป็นต้น 2) การพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากที่ตั้งของหออัตลักษณ์นครน่านตั้งอยู่ไม่ไกลจากบริเวณชุมชน การเดินทางคมนาคมสะดวก ทำให้เป็นจุดหมายของการพักผ่อนของผู้เข้าใช้บริการ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ของครอบครัวหนึ่งที่ว่า “วันเสาร์ อาทิตย์หยุดพักผ่อนครับผมเลยพาครอบครัวขับรถมาเที่ยวพักผ่อนจังหวัดใกล้ๆเดินทางสะดวกดีครับ”(T9) และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) คือ ผู้ใช้บริการต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดน่าน เนื่องจากหออัตลักษณ์นครน่านจะมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของจังหวัดน่านที่น่าเชื่อถือ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “วันนี้มากับเพื่อน 2 คนค่ะเราทำงานวิจัยเกี่ยวกับจังหวัดน่านวันนี้เลยมาศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดน่านที่นี้ค่ะ”(T3)” หรือ “ความจริงมี first impression กับหออัตลักษณ์นะค่ะชอบตรงที่ได้เรียนรู้เรื่องราวของน่านครั้งต่อไปถ้ามาเที่ยวน่านอีกจะมาที่นี่เป็นที่แรกค่ะ” (T6)

#### 3.2 ช่วงวันที่สะดวกในการเข้าเยี่ยมชมของผู้เข้าใช้บริการ

พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่สะดวกเข้าเยี่ยมชมทุกวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ และบางส่วนสะดวกเข้าเยี่ยมชม เฉพาะในวันทำการ เนื่องจากผู้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำ ดังนั้น วันเสาร์ อาทิตย์เป็นวันหยุดพักผ่อนของสมาชิกในครอบครัว จึงพาสมาชิกในครอบครัวมาท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ประวัติความเป็นมา และวัฒนธรรมต่างๆ ที่มีให้บริการในหออัตลักษณ์นครน่าน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ ด้วยเราทำงานทุกวันจันทร์ถึงศุกร์วันหยุดจึงเป็นเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ตามเวลาของราชการวันที่สะดวกจึงเป็นวันหยุดทำงานลูกๆก็หยุดเรียนด้วยจะได้พากันทั้งครอบครัวค่ะ(T11) ” หรือ “วันเสาร์ อาทิตย์หยุดพักผ่อนครับผมเลยพาครอบครัวขับรถมาเที่ยวพักผ่อนจังหวัดใกล้ๆเดินทางสะดวกดีครับ”(T9) “ ถ้าวันที่สะดวกมาเที่ยวก็คงเป็นวันหยุดยาวหรือเสาร์อาทิตย์ครับแต่พอดีวันนี้ผมมาธุระครับขากลับเลยแวะเข้ามาเยี่ยมชมนิทรรศการ”(T7) หรือ “วันที่ที่สะดวกเที่ยวพักผ่อนก็เสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดตามเทศกาลต่าง ๆ ค่ะ”( T6) อีกทั้งในช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ยังสอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่จัดขึ้นในจังหวัดน่าน เช่น กิจกรรมถนนคนเดิน ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้เวลากับการท่องเที่ยวจังหวัดน่านได้ทั้งวัน เห็นได้จากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ที่ว่า “เวลาที่สะดวกมาเที่ยวก็เสาร์ อาทิตย์ค่ะเห็นว่าตอนเย็นที่น่านมีถนนคนเดินด้วยค่ะ”( T5)

### 3.3 ระยะเวลาและพฤติกรรมในการเข้าชมหออัตลักษณ์นครน่าน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการเยี่ยมชมนิทรรศการต่างๆ ในหออัตลักษณ์นครน่านด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการ เข้าชม โดยเฉลี่ยประมาณ 1-2 ชั่วโมง เนื่องจากต้องการใช้เวลาในการเยี่ยมชมนิทรรศการแต่ละจุดตามความต้องการของตนเอง หากจุดไหนที่มีความสนใจมาก ก็จะใช้เวลาในการเยี่ยมชมค่อนข้างนาน แต่หากจุดไหนที่ไม่น่าสนใจ หรือมีความน่าสนใจน้อย ก็จะใช้เวลาน้อยลง เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ชอบการเดินทางเยี่ยมชมด้วยเองจะค่อยๆ เดินชมไปที่ละจุดไม่รีบเร่ง อยากมีพวกสื่อหรือพวกข้อมูลในหออัตลักษณ์แจกก่อนเดินเข้าชม ในบางจุดพอจะเข้าไปอ่านค้นคืนนักท่องเที่ยวนคนอื่นก็เลยไม่ได้อ่านครบทุกจุดค่ะ” (T3) หรือ “ชอบเดินดูเองค่ะ ก็เดินอ่านเดินดูแต่ละจุดไปค่ะ เพราะมาเที่ยวพักผ่อนเราเลยอยากเดินผ่อนคลายค่อยๆ เดินไปค่ะ” (T4) หรือ “ผมชอบเดินดูเองคนเดียวไปเรื่อยๆ ครับ ถ้ามีพวกเอกสารให้เราถือดูระหว่างเดินดูแต่ละจุดด้วย หรือไม่นั้นก็พวกข้อมูลต่างๆ ในแต่ละจุดให้เราสแกนอ่านก็ดีครับ” (T8) ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการบางกลุ่มมีความต้องการให้มีผู้รู้ หรือภัณฑารักษ์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญนำชมเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศตามที่ผู้ต้องการ เนื่องจากผู้ใช้บริการขาดความรู้ หรือต้องการได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปประกอบการทำรายงานหรือการวิจัย เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ชอบเดินโดยมีภัณฑารักษ์เดินนำชมค่ะ เพราะหลายๆจุดที่แสดงในแต่ละห้องเขาจะช่วยบรรยายให้เราฟังในรายละเอียดต่างๆ และคอยตอบเวลาเราสอบถามด้วยค่ะ” (T11) นอกจากนี้ ยังมีผู้ใช้บริการบางท่านมีความต้องการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านในระบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ แต่ยังคงต้องการได้รับทราบข้อมูล หรือนิทรรศการต่างๆ ที่ทางหออัตลักษณ์นครน่านจัดขึ้น ดังเช่นบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการท่านหนึ่งที่ระบุว่า “อยากให้มีแบบเยี่ยมชมออนไลน์ได้ด้วยค่ะด้วยสถานการณ์ Covid-19 แบบนี้ด้วยหนูว่าถ้ามีด้วยก็คงจะดีค่ะ” (T1)

### 3.4 วิธีการเดินทางมาเยี่ยมชม

จากการให้สัมภาษณ์ของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีวิธีการเดินทางมาเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่าน มีอยู่ 3 ช่องทาง ได้แก่ รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ และรถบัส ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ความสะดวกและคล่องตัวของผู้ใช้บริการ เช่น หากเดินทางมาเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านร่วมกับครอบครัว ก็จะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว หรือหากเป็นกลุ่มคนโสด หรือคนรุ่นใหม่ ก็นิยมเดินทางโดยใช้รถจักรยานยนต์ เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า “ขับรถมาจากต่างจังหวัดมาเที่ยวกับครอบครัว พอดีซากลับขับผ่านเลยแวะเที่ยวชมหออัตลักษณ์นครน่าน” (T8) “ผมขับรถมาเองกับเพื่อนๆ ครับ รอบนี้เหมือนมาเที่ยววันในวันหยุดยาวด้วยกันครับ” (T2) หรือ “เช่ารถมอเตอร์ไซด์ขับเที่ยวกันในเมืองค่ะ สะดวกดีที่นั่นรถไม่เยอะสถานที่ท่องเที่ยวก็อยู่ติดๆกันมอเตอร์ไซด์หาที่จอดง่ายด้วยค่ะ” (T1) เป็นต้น

### 3.5 การเข้าถึงข้อมูลของหออัตลักษณ์นครน่าน

จากการให้สัมภาษณ์ของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากช่องทาง การสื่อสารออนไลน์ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่รีวิวการท่องเที่ยวเกี่ยวกับจังหวัดน่าน เฟสบุ๊กแฟนเพจของทางหออัตลักษณ์นครน่าน เว็บไซต์หออัตลักษณ์นครน่าน ดังตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ อาทิ “ก็เปิดตามเพจแนะนำสถานที่ที่ท่องเที่ยวแล้วก็ขับรถมาตาม google map” (T5) “เราทำงานวิจัยเกี่ยวกับจังหวัดน่านวันนี้เลยมาศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดน่านที่นี้ก็จะเปิดเข้าไปที่เว็บไซต์หออัตลักษณ์นครน่านค่ะ” (T3) “ผมเห็นข้อมูลผ่านแฟนเพจเฟสบุ๊กครับเลยแวะเข้ามาเที่ยวชม” (T9) “พอดีเห็นเพื่อนในเฟสบุ๊กแชร์รูปภาพข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ ของทางหออัตลักษณ์ครับวันนี้มีโอกาเลยแวะเข้ามาเที่ยวชมกับครอบครัว” (T12) เป็นต้น ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่จะมีการศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนเข้ามาใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน ผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา

## 4. ผลการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลและสารสนเทศของหออัตลักษณ์นครน่าน

### 4.1 ความต้องการเนื้อหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการได้รับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหออัตลักษณ์นครน่าน เกี่ยวกับการจัดนิทรรศการ ข้อมูลสถานที่ตั้ง แผนที่การเดินทาง ข้อมูลประวัติความเป็นมา ข้อมูลกิจกรรม ข้อมูลวัน เวลาทำการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ตัวอย่างข้อความจากการสัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ อาทิ “อยากให้มีในส่วนของการให้บริการข้อมูลนิทรรศการพวกประวัติความเป็นมาค่ะ บางทีค้นหาข้อมูลเพื่อทำงานก็ยังไม่ค่อยเจอข้อมูลที่ต้องการค่ะ” (T1) หรือ “คงเป็นข้อมูลพวกการติดต่อเวลาทำการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ข้อมูลวัน เวลาทำการ แผนที่การเดินทางค่ะที่อยากให้มี” (T5) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการต้องการให้หออัตลักษณ์นครน่านจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศให้บริการในลักษณะออนไลน์ด้วย เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในยุคปัจจุบัน ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า “อยากได้ข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ด้วยก็คงดีครับ บางทีผมอยากเดินชมไปด้วยและมีเปิดข้อมูลดูรายละเอียดไปด้วยครับ อยากให้มีข้อมูลส่วนที่ตั้งข้อมูลกิจกรรม ข้อมูลวัน เวลาทำการไว้หน่อยก็ดีครับ” (T8) สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่านหนึ่งที่ว่า “ผมอยากให้เพิ่มข้อมูลประวัติการก่อตั้งหรือพวกข้อมูลต่างๆ ภายในหออัตลักษณ์แบบออนไลน์ด้วยครับ” (T2)

### 4.2 ลักษณะของสารสนเทศและการจัดแสดงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการแสดงความคิดเห็นตรงกันว่า ต้องการได้รับสารสนเทศที่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีความน่าสนใจ มีความความสะดวกต่อการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การนำเสนอข้อมูลความน่าสนใจ โดยลักษณะของสารสนเทศควรมีหลากหลาย ไม่ควรมีเฉพาะสารสนเทศที่เป็นข้อความ โดยอาจเพิ่มเติมสารสนเทศที่มีลักษณะเป็นเสียง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนที่ไม่สามารถอ่าน หรือไม่สะดวกที่จะยืนอ่านได้ ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า “อยากได้วิดีโอหรือเสียงบรรยายประจำจุดต่างๆที่

สามารถฟังออนไลน์ระหว่างเดินชมด้วยตนเองจะได้เหมือนมีคนบรรยายให้เรา ระหว่างชมนิทรรศการ ” (T6) สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่ว่า “อยากให้เพิ่มเติมในส่วนของข้อมูลต่าง ๆ ให้อ่านง่าย บางทีเดินไปอ่านไปอ่านได้ ไม่ครบทุกจุดและตัวหนังสือเล็กมากเด็ก ๆ ที่มาด้วยก็ยืนอ่านไม่ถึง เพราะข้อมูลบางห้องติดสูงมากค่ะ” (T4)

#### 4.3 รูปแบบกิจกรรมที่สนใจ

จากการให้สัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดโดยหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า รูปแบบกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการสนใจ ได้แก่ การจัดกิจกรรมหมุนเวียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดน่าน เช่น กิจกรรมการเรียนรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตของคนในชุมชน กิจกรรมการจัดแสดงนิทรรศการศิลปะ กิจกรรมด้านศิลปะการแสดง และดนตรีพื้นเมือง กิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปะ หัตถกรรมงานประดิษฐ์ กิจกรรมการประชุมและงานเสวนาทางวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่น กิจกรรมตามเทศกาล ประเพณีที่มีลักษณะเฉพาะตัวของจังหวัดน่าน เช่นงานประเพณีแข่งเรือและกิจกรรมตามกลุ่มความสนใจเฉพาะ เช่น เรื่องกาแฟ เรื่องบทกวี เรื่องผ้าทอ เป็นต้น ดังเช่นบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ผมชอบพวกกิจกรรมกิจกรรมการประชุม และงานเสวนาทางวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่นครับ” (T2) สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการท่านหนึ่งที่ว่า “เพิ่งทราบหลังจากมาที่นี่ว่ามีการจัดกิจกรรมต่างๆ หมุนเวียนมากมายก็อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เยอะๆค่ะ ส่วนตัวชอบพวกกิจกรรมด้านศิลปะการแสดง และดนตรีพื้นเมือง กิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปะ หัตถกรรมงานประดิษฐ์ค่ะ” (T6) หรือบทสัมภาษณ์ที่ว่า “ผมสนใจกิจกรรมเกี่ยวกับประเพณีแข่งเรือ เรือแข่งจังหวัดน่านครับเพราะเขาจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวด้วยนะของน่าน”(T1)

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาประสบการณ์ปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน จากการทำแผนที่การเดินทางของผู้ใช้ และการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ พบว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการ จะมีพฤติกรรมการเดินทางเข้าเยี่ยมชมแต่ละจุดภายในหออัตลักษณ์ตามความสนใจของตนเอง นักท่องเที่ยวบางคนแยกตัวออกจากกลุ่ม ไม่รับฟังการบรรยายของเจ้าหน้าที่ และไม่ได้เยี่ยมชมแต่ละจุดตามลำดับที่กำหนดไว้ ประกอบกับข้อความที่อยู่บนป้ายแสดงข้อมูลมีตัวอักษรขนาดเล็ก ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้สังเกตเห็นจุดบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ของหออัตลักษณ์นครน่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tarsook & Kwiecien (2019) ที่ได้วิเคราะห์ข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริการหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า มีนักท่องเที่ยวร้องเรียนเกี่ยวกับขนาดของตัวอักษรบรรยายบนป้ายจัดแสดงมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน และมีรายละเอียดมากเกินไป จนทำให้มองไม่เห็นข้อมูลที่สำคัญของวัตถุจัดแสดงต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าว ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kantakate (2018) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมหอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีความสนใจในกิจกรรมการจัดแสดงนิทรรศการศิลปะมากที่สุด ต้องการเข้าเยี่ยมชมด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาคือ การนำชมโดยศิลปิน อีกทั้งยัง

สอดคล้องกับผลจากการศึกษาเรื่องบทบาทของสภาพแวดล้อมและสุนทรียภาพต่อพฤติกรรม การเยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์ของเจเนเรชั่นวายพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมความภักดีของนักท่องเที่ยวมากกว่า คุณค่าที่เป็นประโยชน์ในการตั้งพิพิธภัณฑ์ศิลปะ ทั้งบรรยากาศและสุนทรียภาพมีบทบาทกระตุ้นในบริบทของ พิพิธภัณฑ์ศิลปะและปรับความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์ (Hyun, Park, Ren, & Kim, 2018)

สำหรับความต้องการบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการ ข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจน ครบถ้วนเกี่ยวกับวัตถุจัดแสดงทั้งหมด ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ หออัตลักษณ์นครน่าน เนื่องจากเนื้อหาสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ของหออัตลักษณ์นครน่านยังไม่ทันสมัย ยากต่อการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การนำเสนอข้อมูลยังไม่มีที่น่าสนใจ อีกทั้งยังต้องการกิจกรรมที่มีความ หลากหลาย ให้ทั้งความรู้ และความบันเทิงเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้น หออัต ลักษณ์นครน่านอาจพัฒนาเว็บไซต์และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการสามารถผลิตเนื้อหาสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดน่านได้โดยตนเอง ผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทั้งเฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ หรืออินสตาแกรม เป็นต้น ซึ่งจะตอบโจทย์ และตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยัง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มและกลยุทธ์ของการตลาดของพิพิธภัณฑ์ ที่เสนอว่าข้อมูลการจัดแสดงวัตถุ ต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์ ควรเน้นให้ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหาได้เอง ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการศึกษาประสบการณ์ผู้ใชั นั้นเอง (Manoukian, 2019)

## กิตติกรรมประกาศ

ได้รับการสนับสนุนการวิจัยทุนพัฒนาบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2563

## เอกสารอ้างอิง

- Design Council UK. (2015). **The design process: What is the Double Diamond.** Retrieved 8 October 2019, from [www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond](http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond).
- Gestwicki, P., & McNely, B. (2012). **A case study of a five-step design thinking process in educational museum game design.** Retrieved 8 October 2019, from [shorturl.at/uNWX0](http://shorturl.at/uNWX0)

- Hyun, H., Park, J., Ren, T., & Kim, H. (2018). The role of ambiances and aesthetics on millennials' museum visiting behavior. **Arts and the Market**, 8(2),152-167
- Integrated Provincial Administrative Committee. (2018). **Phaen phatthana changwat Nan pi pho so 2561 – 2564 [Nan Provincial Development Plan 2018 - 2021]**. Nan: Nan Provincial Office.
- Kantakate, C. (2018). Information Need of Art Gallery Visitors at Bangkok Art and Culture Centre. **Journal of Education Research Faculty of Education, Silpakorn University**, 11(1), 3681-3694.
- Manoukian, J. (2019). **Museum marketing: Top trends and strategies for success**. Retrieved 3 January 2021, from <https://crowdriff.com/resources/blog/museum-marketing>
- Nakorn Nan Identity Hall. (2016). **Prawat Ho Atta Lak Nakhon Na No**. Nan: Nan Study Center.
- Nakorn Nan Identity Hall. (2019). **Ekkasan Rai ngan Pracham Pi Ho Atta Lak Nakhon Nan**. Nan: Nan Study Center.
- NESDB. (2017). **Office of the National Economic and Social Development Board (2017- 2021)**. Retrieved 8 October 2019, from [shorturl.at/gwEK0](http://shorturl.at/gwEK0)
- Pitivirarat, K. (2012). Service Quality and Process at the Bangkok National Museum. **Research Journal Humanities and Social Sciences Suan Dusit University**, 8(1): January - April 2012, 61-70.
- Tangwattana, B. (1999). **Sustainable Tourism Development Planning. (1<sup>st</sup> ed.)**. Chiang Mai: Faculty of Humanities Chiang Mai University.
- Tarsook, N. & Kwiecien, K. (2019). Analysis of Tourists' Complaints about Service Delivery of the Identity of Nan Museum. **Proceedings of 15<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences 2019 (IC-HUSO 2019)11<sup>th</sup>-12<sup>th</sup> November 2019. 153**. Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand.

doi: 10.14456/jiskku.2021.5

การเปลี่ยนแปลงการอ้างอิงเอกสารตามรูปแบบของ APA  
ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7  
Changing Citation Styles in the Form of the 7th  
Edition of APA

นราธิป ปิติธนบดี<sup>1\*</sup>

Narathip Pitithanabodee<sup>1</sup>

\*Corresponding author email: npitithanabodee@gmail.com

Received: September 20, 2020

Revised: February 14, 2021

Accepted: February 18, 2021

### บทคัดย่อ

บทความกล่าวถึงการอ้างอิงเอกสารตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมรูปแบบการอ้างอิงเอกสารบางประการ ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงในส่วนของการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text citations) มี 2 ส่วน คือ ส่วนรายการผู้แต่งและส่วนการอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ และ (2) การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏท้ายเรื่อง (Reference list) มี 6 ส่วน คือ ส่วนการอ้างอิงผู้แต่ง ส่วนการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์ ส่วนการอ้างอิงหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร ส่วนการอ้างอิงตัวระบุวัตถุดิจิทัล (DOI) ส่วนการอ้างอิงยูอาร์แอล (URL) และส่วนการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์

**คำสำคัญ:** การอ้างอิงเอกสาร การอ้างอิงเอกสารแบบเอพีเอ

### Abstract

This article contains updates and additions of APA 7th edition comprising 1) in-text citation changes for documents written by more than two authors and secondary sources citing and 2)

---

<sup>1</sup>กลุ่มวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา; Department of Library Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

preparation of the reference list at the end of the documents consisting of 6 types of bibliographic data: author, printing data, journal issue number, digital object identifier, URL, and social media.

**Keyword:** Citation style, APA citation style, APA reference style

## บทนำ

การเขียนเอกสารอ้างอิงมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานสากลหลายรูปแบบ อาทิ APA Style, Chicago Style, IEEE Style, MLA Style, และ Vancouver Style ซึ่ง APA Style เป็นรูปแบบหนึ่งที่พัฒนาโดย สมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association) ที่ได้รับความนิยมจากนักวิชาการ นักวิจัย นิสิตนักศึกษา หรือบุคคลต่าง ๆ และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป โดยสมาคมจิตวิทยาอเมริกันจัดพิมพ์ APA Style ขึ้นเป็นครั้งแรกใน ค.ศ. 1929 ซึ่งจัดทำโดยกลุ่มของนักสังคมศาสตร์ (social scientists) ที่ต้องการสร้างมาตรฐานการสื่อสาร และตีพิมพ์แนวทางการอ้างอิงเอกสาร (APA Style guidelines) ที่ชื่อว่า Publication Manual of the American Psychological Association ปัจจุบันคู่มือนี้จัดพิมพ์เป็นฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 ใน ค.ศ. 2020 โดยใช้เป็นคู่มือการอ้างอิงเอกสารสำหรับนักเขียน บรรณาธิการ นักศึกษาและนักการศึกษาในสาขาสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (social and behavioral sciences)

สำหรับการอ้างอิงเอกสารตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 นั้น มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมรูปแบบการอ้างอิงเอกสารบางอย่าง อาทิ ส่วนการอ้างอิงในเนื้อหา มีการเปลี่ยนแปลงการอ้างอิงรายการผู้แต่งและการอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ และส่วนการอ้างอิงท้ายเรื่องมีการเปลี่ยนแปลงส่วนการอ้างอิงผู้แต่ง ส่วนการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์ ส่วนการอ้างอิงหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร ส่วนการอ้างอิงตัวระบุวัตถุดิจิทัล (DOI) ส่วนการอ้างอิงยูอาร์แอล (URL) และส่วนการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อให้การอ้างอิงเอกสารมีความชัดเจน ถูกต้อง และง่ายต่อการเขียนจึงมีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมในการนำไปใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการสำหรับการนำมาศึกษาค้นคว้าและวิจัย เพราะเป็นสื่อใหม่ที่เผยแพร่และเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัยและรวดเร็ว บทความนี้จึงเขียนขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์บางประการในการเขียนเอกสารอ้างอิงและหลักเกณฑ์เพิ่มเติมสำหรับการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์

## การเปลี่ยนแปลงในส่วนของการอ้างอิงในเนื้อหา

การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหา (In-text citations) ของงานเขียนทางวิชาการ มีการเปลี่ยนแปลง 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนรายการผู้แต่งและส่วนการอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ส่วนรายการผู้แต่ง

#### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

กรณีการเขียนเอกสารอ้างอิงที่มีผู้แต่ง 3 ถึง 5 คน ให้ลงรายการชื่อผู้แต่ง สำหรับผู้แต่งชาวต่างชาติให้ลงรายการชื่อสกุล ส่วนผู้แต่งชาวไทยให้ลงรายการชื่อและชื่อสกุลของผู้แต่งทุกคนในการเขียนอ้างอิงเอกสารซึ่งปรากฏเป็นครั้งแรก และในการอ้างอิงเอกสารเดิมในครั้งต่อไปให้ลงรายการเฉพาะผู้แต่งคนแรก แล้วตามด้วยคำว่า “et al.” ซึ่งเป็นคำย่อของคำว่า “and others” สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ ในขณะที่เอกสารภาษาไทยให้ลงรายการด้วยคำว่า “และคนอื่น ๆ” ซึ่งตำราบางเล่มกำหนดให้ใช้คำว่า “และคณะ” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏก่อนข้อความ

- การอ้างอิงครั้งแรก

ขวัญชนก นัยจรรย์, กฤษณา ชาญณรงค์, และเปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ (2562) อธิบายว่า ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

O’Sullivan, Powell, Gibbon, and Emmerson (2009) showed ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

- การอ้างอิงครั้งต่อไป

ขวัญชนก นัยจรรย์ และคนอื่น ๆ (2562) อธิบายว่า ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

O’Sullivan et al. (2009) showed ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏท้ายข้อความ

- การอ้างอิงครั้งแรก

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (ขวัญชนก นัยจรรย์, กฤษณา ชาญณรงค์, & เปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ, 2562) ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (O’Sullivan, Powell, Gibbon, & Emmerson, 2009)

- การอ้างอิงครั้งต่อไป

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (ขวัญชนก นัยจรรย์ และคนอื่น ๆ, 2562)

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (O’Sullivan et al., 2009)

#### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

การเขียนเอกสารอ้างอิงในกรณีที่มีผู้แต่ง 3 คนหรือมากกว่า ให้ลงรายการเฉพาะผู้แต่งคนแรกตามด้วยคำว่า “et al.” หรือ “และคนอื่น ๆ” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏก่อนข้อความ

ขวัญชนก นัยจรรย์ และคนอื่น ๆ (2562) อธิบายว่า ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

O’Sullivan et al. (2009) showed ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏท้ายข้อความ

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (ขวัญชนก นัยจรรย์ และคนอื่น ๆ, 2562)

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (O’Sullivan et al., 2009)

## 2. ส่วนการอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ

#### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

การอ้างอิงเอกสารที่ไม่สามารถหาต้นฉบับจริงมาใช้อ้างอิงได้ ผู้เขียนหรือผู้วิจัยจึงอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ (secondary citations) ให้ลงรายการด้วยชื่อผู้แต่งต้นฉบับ โดยไม่ระบุปีพิมพ์ของผลงานต้นฉบับนั้น ๆ จากนั้นให้ใช้คำว่า “อ้างถึงใน” สำหรับเอกสารภาษาไทย และใช้คำว่า “as cited in” สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ แล้วตามด้วยชื่อผู้แต่งฉบับที่เป็นเอกสารทุติยภูมิและปีพิมพ์ ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏก่อนข้อความ

ธารวัน บุญพรหม (อ้างถึงใน ชญาดา ราศรีจันทร์, ชัยณรงค์ ศรีมันตะ, & สกุล อันมา, 2563) กล่าวถึง ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

Szuster and Szymczak’s study (as cited in Wojcik, 2019) stated ..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏท้ายข้อความ

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (ธารวัน บุญพรหม อ้างถึงใน  
ชญาดา ราศรีจันทร์, ชัยณรงค์ ศรีมันตะ, & สกฤ อันมา, 2563)

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (Szuster, &  
Szymczak, as cited in Wojcik, 2019)

### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

ในการอ้างอิงเอกสารที่เป็นต้นฉบับ หากผู้เขียนหรือผู้วิจัยสามารถระบุปีพิมพ์ได้ให้ระบุไว้ด้วย ซึ่งมีรูปแบบ  
ดังนี้

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏก่อนข้อความ

ธารวัน บุญพรหม (2552, อ้างถึงใน ชญาดา ราศรีจันทร์ และคนอื่น ๆ, 2563) กล่าวถึง .....  
(ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

Szuster and Szymczak's study (2016, as cited in Wojcik, 2019) stated ..... (ข้อความ  
ที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) .....

- กรณีเอกสารอ้างอิงปรากฏท้ายข้อความ

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (ธารวัน บุญพรหม, 2552,  
อ้างถึงใน ชญาดา ราศรีจันทร์ และคนอื่น ๆ, 2563)

..... (ข้อความที่คัดลอก ถอดความหรือสรุปความ) ..... (Szuster, &  
Szymczak, 2016, as cited in Wojcik, 2019)

จากรายละเอียดข้างต้นที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหาของ  
งานเขียนทางวิชาการ สรุปข้อมูลการเปลี่ยนแปลงในแต่ละส่วนได้ดังนี้

### ตารางที่ 1 สรุปข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหา

| การอ้างอิงเอกสารในเนื้อหา        | การเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7                                                                                                                                          |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ส่วนรายการผู้แต่ง             | กรณีที่มีผู้แต่ง 3 คนหรือมากกว่า ให้ลงรายการเฉพาะผู้แต่งคนแรก ตามด้วยคำว่า “et al.” หรือ “และคนอื่น ๆ” ทั้งการเขียนอ้างอิงเอกสารซึ่งปรากฏเป็นครั้งแรก และในการอ้างอิงเอกสารเดิมในครั้งต่อไป |
| 2. ส่วนการอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ | การอ้างอิงเอกสารที่เป็นต้นฉบับ หากผู้เขียนหรือผู้วิจัยสามารถระบุปีพิมพ์ได้ให้ระบุไว้ด้วย                                                                                                    |

### การเปลี่ยนแปลงในส่วนของการอ้างอิงท้ายเรื่อง

การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏท้ายเรื่อง (Reference list) มีการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไป 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนการอ้างอิงผู้แต่ง ส่วนการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์ ส่วนการอ้างอิงหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร ส่วนการอ้างอิงตัวระบุวัตถุดิจิทัล (DOI) ส่วนการอ้างอิงยูอาร์แอล (URL) และส่วนการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ส่วนการอ้างอิงผู้แต่ง

#### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

กรณีที่มีผู้แต่ง 2 คนถึง 7 คน ให้ลงรายการทุกคน คั่นระหว่างชื่อด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) โดยให้ใส่เครื่องหมาย & ไว้หน้าชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย และในกรณีที่หนังสือมีผู้แต่ง 8 คนหรือมากกว่า ให้ลงรายการ 6 คนแรก คั่นระหว่างชื่อผู้แต่งด้วยเครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยเครื่องหมายจุดสามจุด (...) แล้วตามด้วยชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย เช่น

#### ตัวอย่างเอกสารที่มีผู้แต่ง 2 - 7 คน

ณพรรณ สีนุศิริ, ฉัตรชัย อินทสังข์, ดุษฎี เทียมเทศ บุญมาสูงทรง, ปุริม หนูนันต์, & เกศชญา ธงประชา.

(2563). ช่องทางการจัดจำหน่ายสำหรับผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวอินทรีย์: กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชน

ข้าวหอมมะลินครคง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*

*มหาวิทยาลัยบูรพา*, 28(2), 82-107.

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 5 คน

Baro, E. E., Onyenania, G. O., & Osaheni, O. (2010). Information seeking behaviour of undergraduate students in the humanities in three universities in Nigeria. *South African Journal of Libraries & Information Science*, 76(2), 109-117.

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 3 คน

#### ตัวอย่างเอกสารที่มีผู้แต่ง 8 คนหรือมากกว่า

กিজา มุขทั้ง, วันดี ทาตระกูล, ฉัตรชัย เชื้อผู้ดี, ประวิทย์ ห่านใต้, ธนโชติ ทองย้อย, วิโรจน์ ลิขิตตระกูลวงศ์, ... ณกรมล เล่าห์รอดพันธ์. (2563). ผลของเปลือกกล้วยหมักต่อผลผลิตน้ำมันในแพะรีดนม.

*แก่นเกษตร*, 48(1), 251-256.

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 8 คน

Swift, R. P., Rajaram, K., Liu, H. B., Dziedzic, A., Jedlicka, A. E., Roberts, A. D., ... Prigge, S. T. (2020). A mevalonate bypass system facilitates elucidation of plastid biology in malaria parasites. *PLoS Pathogens*, 16(2), 1-26.

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 12 คน

APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

กรณีที่หนังสือมีผู้แต่ง 2 คนถึง 20 คน ให้ลงรายการทุกคน คั่นระหว่างชื่อด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) โดยให้ใส่เครื่องหมาย & ไว้หน้าชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย และในกรณีที่หนังสือมีผู้แต่ง 21 คนหรือมากกว่า ให้ลงรายการ 19 คนแรก คั่นระหว่างชื่อผู้แต่งด้วยเครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยเครื่องหมายจุดสามจุด (...) แล้วตามด้วยชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย เช่น

ตัวอย่างเอกสารที่มีผู้แต่ง 2 - 20 คน

รุ่งรวิน เอี่ยมจิตต์, & อังศุรา เหลืองนภา. (2563). การวิเคราะห์กริยาวิลีในข้อสอบโทอิค. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(1), 87-94.

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 2 คน

Tsunekage, T., Bishop, C. R., Long, C. M., & Levin, I. I. (2020). Integrating information literacy training into an inquiry-based introductory biology laboratory. *Journal of Biological Education*, 54(4), 396-403.

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 4 คน

ตัวอย่างเอกสารที่มีผู้แต่ง 21 คนหรือมากกว่า

Adlhoch, C., Mandakova, Z., Ethelberg, S., Epstein, J., Rimhanen-Finne, R., Figoni, J., Baylis, S. A., Faber, M., Mellou, K., Murphy, N., O’Gorman, J., Tosti, M. E., Ciccaglione, A. R., Hofhuis, A., Zaaijer, H., Lange, H., Sousa, R., Avellon, A., Sundqvist, L., ... Ijaz, S. (2019). Standardising surveillance of hepatitis E virus infection in the EU/EEA: A review of national practices and suggestions for the way forward. *Journal of Clinical Virology*, 120, 63-67. <https://doi.org/10.1016/j.jcv.2019.09.005>

หมายเหตุ: เอกสารรายการนี้มีผู้แต่ง 21 คน

**2. ส่วนการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์**

ในส่วนของการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์ จัดแบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่ (1) กรณีการลงรายการชื่อสำนักพิมพ์ และ (2) กรณีผู้แต่งเป็นทั้งผู้แต่งและผู้จัดพิมพ์ มีรายละเอียดของการลงรายการดังนี้

**2.1 กรณีการลงรายการชื่อสำนักพิมพ์**APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

การเขียนเอกสารอ้างอิงในส่วนของการพิมพ์ ให้เขียนสถานที่พิมพ์ที่เป็นชื่อเมืองและชื่อรัฐหรือเขตปกครองในประเทศสหรัฐอเมริกา ในกรณีที่เป็นประเทศอื่น ๆ ให้พิมพ์ชื่อเมืองและชื่อประเทศที่สำนักพิมพ์ตั้งอยู่ตามที่ปรากฏในหน้าปกในของหนังสือ รายงาน แผ่นพับและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์ประจำ (สำหรับสถานที่พิมพ์ในประเทศไทยนั้น ผู้เขียนเห็นว่าอาจไม่จำเป็นต้องระบุชื่อประเทศ เนื่องจากเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปอยู่แล้ว) เช่น

ทรงศรี สรณสถาพร. (2556). *การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5).

กรุงเทพฯ: วังอักษร.

Bessant, J., & Tidd, J. (2007). *Innovation and entrepreneurship*. West Sussex, England:

John Wiley & Sons.

#### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

ไม่จำเป็นต้องระบุสถานที่พิมพ์ก่อนชื่อของสำนักพิมพ์ เช่น

ทรงศรี สรณสถาพร. (2556). *การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5).

วังอักษร.

Bessant, J., & Tidd, J. (2007). *Innovation and entrepreneurship*. John Wiley & Sons.

## 2.2 กรณีผู้แต่งเป็นทั้งผู้แต่งและผู้จัดพิมพ์

### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

การเขียนเอกสารอ้างอิงในกรณีที่ผู้แต่งเป็นทั้งผู้แต่งและผู้จัดพิมพ์ ในส่วนของการลงรายการสำนักพิมพ์ภาษาไทยให้ระบุว่า “ผู้แต่ง” ส่วนการลงรายการสำนักพิมพ์ภาษาต่างประเทศให้ระบุว่า “Author” เช่น

กรมควบคุมโรค. (2547). *ระบาดวิทยาเตือนภัยโลก*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

Ministry of Education, Office of the Higher Education Commission. (2015). *Report on*

*internationalisation policy & strategy: Measurement of university*

*internationalisation performance and relative improvement*. Bangkok: Author.

APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

กรณีผู้แต่งเป็นทั้งผู้แต่งและผู้จัดพิมพ์ ในส่วนของการลงรายการสำนักพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไม่ต้องระบุชื่อสำนักพิมพ์ เช่น

กรมควบคุมโรค. (2547). *ระบาดวิทยาเตือนภัยโลก*.

Ministry of Education, Office of the Higher Education Commission. (2015). *Report on internationalisation policy & strategy: Measurement of university internationalisation performance and relative improvement*.

**3. ส่วนการอ้างอิงหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร**APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

การอ้างอิงบทความจากวารสารในกรณีที่วารสารจัดพิมพ์เลขหน้าที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่ฉบับแรกจนถึงฉบับสุดท้ายของปีนั้น ๆ โดยไม่ต้องระบุหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร (issue number) เช่น

ชลาลัย ดวงเกตุ, & อาริวรรณ เขียวชาญวัฒนา. (2563). คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความผาสุกทางจิตวิญญาณของผู้ป่วยโรคเบาหวานชนิดที่ 2 ในอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 12, 1088-1098.

หมายเหตุ: วารสารเภสัชกรรมไทยมีกำหนดออกปีละ 4 ฉบับ โดยพิมพ์เลขหน้าต่อเนื่องตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงฉบับที่ 4

Allen, R. B. (2020). Semantic simulations based on object-oriented analysis and modeling. *LIBRES*, 29, 109-123.

หมายเหตุ: วารสาร LIBRES มีกำหนดออกปีละ 2 ฉบับ โดยพิมพ์เลขหน้าต่อเนื่องตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงฉบับที่ 2

APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

ให้ระบุหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร (issue number) สำหรับวารสารทุกเล่มที่ให้ข้อมูลหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสารนั้น ๆ เช่น

ชลาลัย ดวงเกตุ, & อาริวรรณ เขียวชาญวัฒนา. (2563). คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความผาสุกทางจิตวิญญาณของผู้ป่วยโรคเบาหวานชนิดที่ 2 ในอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 12(4), 1088-1098.

หมายเหตุ: วารสารเภสัชกรรมไทยมีกำหนดออกปีละ 4 ฉบับ ซึ่งบทความนี้ตีพิมพ์ในฉบับที่ 4

Allen, R. B. (2020). Semantic simulations based on object-oriented analysis and modeling.

*LIBRES*, 29(2), 109-123.

หมายเหตุ: วารสาร LIBRES มีกำหนดออกปีละ 2 ฉบับ ซึ่งบทความนี้ตีพิมพ์ในฉบับที่ 2

#### 4. ส่วนการอ้างอิงตัวระบุวัตถุดิจิทัล (Digital Object Identifier หรือ DOI)

##### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

การอ้างอิงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งปรากฏรหัสดีโอไอ ให้ลงรายการอ้างอิงตามปกติ โดยท้ายรายการให้ระบุรหัสดีโอไอว่า “doi:” แล้วตามด้วยหมายเลข DOI เช่น

ณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ, & กันยารัตน์ เควียเช่น. (2563). สภาพการรอบรู้สุขภาพเกี่ยวกับแม่และเด็กของสตรีมีครรภ์และมารดาที่มีบุตรอายุไม่เกิน 4 ขวบ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 38(2), 17-32.  
doi: 10.14456/jiskku.2020.8

Kong, F. (2020). A fuzzy information evaluation model for scientific innovation of art talents in colleges. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(12), 217-229. doi:10.3991/ijet.v15i12.14529

##### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

ให้ลงรายการหมายเลข DOI โดยใช้รูปแบบ “https://doi.org/xxxx” ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวเท่านั้น เช่น

ณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ, & กันยารัตน์ เควียเช่น. (2563). สภาพการรอบรู้สุขภาพเกี่ยวกับแม่และเด็กของสตรีมีครรภ์และมารดาที่มีบุตรอายุไม่เกิน 4 ขวบ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 38(2), 17-32.  
<https://doi.org/10.14456/jiskku.2020.8>

Kong, F. (2020). A fuzzy information evaluation model for scientific innovation of art talents in colleges. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(12), 217-229. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i12.14529>

#### 5. ส่วนการอ้างอิงยูอาร์แอล (URL)

##### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6

การอ้างอิงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เขียนรายการเอกสารอ้างอิงตามปกติ โดยท้ายรายการให้ใช้คำว่า “ค้นจาก” สำหรับเอกสารภาษาไทย และใช้คำว่า “Retrieved from” สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ แล้วระบุยูอาร์แอลของเอกสารรายการนั้น ๆ เช่น

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2562. ค้นจาก

<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/pubs/e-book/SYB-2562/files/assets/basic-html/index.html#1>

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2010). *Measuring innovation: A new perspective*. Retrieved from [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-innovation\\_9789264059474-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-innovation_9789264059474-en)

### APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

ไม่ต้องใส่คำว่า “ค้นจาก” หรือ “Retrieved from” ให้ระบุยูอาร์แอลไว้ท้ายรายการได้เลย เช่น

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2562. <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/pubs/e-book/SYB-2562/files/assets/basic-html/index.html#1>

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2010). *Measuring innovation: A new perspective*. [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-innovation\\_9789264059474-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-innovation_9789264059474-en)

## 6. ส่วนการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์

สำหรับการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) เฟซบุ๊ก (Facebook) และอินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น ตามที่ปรากฏหลักเกณฑ์การลงรายการใน APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 นั้น มีส่วนที่ต้องลงรายการ 4 ส่วน ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์หรือวันเดือนปีที่พิมพ์ ชื่อเรื่อง และแหล่งที่มา มีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังนี้

- ข้อมูลผู้แต่ง กรณีเป็นทวิตเตอร์และอินสตาแกรม ให้ระบุได้ 2 รูปแบบดังนี้

ชื่อผู้แต่ง [@username].

ชื่อกลุ่ม [@username].

ส่วนในกรณีที่เฟซบุ๊กและสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบอื่น ให้ระบุได้ 4 รูปแบบดังนี้

ชื่อผู้แต่ง.

ชื่อกลุ่ม.

ชื่อกลุ่ม [Username].

Username.

- ข้อมูลปีที่พิมพ์หรือวันเดือนปีที่พิมพ์ กรณีที่ไม่ปรากฏปีพิมพ์ให้ระบุว่า  
(ม.ป.ป.).  
(n.d.).

ในกรณีที่ข้อมูลการพิมพ์ปรากฏวันที่ เดือนและปี ให้ลงรายการสำหรับสื่อสังคมออนไลน์ที่นำเสนอเนื้อหาเป็นภาษาไทยโดยระบุวันเดือนปี ส่วนสื่อสังคมออนไลน์ที่นำเสนอเนื้อหาเป็นภาษาต่างประเทศให้ระบุปี คำนด้วยจุลภาค แล้วตามด้วยเดือนและวันที่ เช่น

(17 กันยายน 2563).

(2020, September 17).

- ข้อมูลชื่อเรื่อง ให้อ้างข้อความไม่เกิน 20 คำแรก ลงรายการได้ 3 รูปแบบ ดังนี้  
เนื้อหาของโพสต์ 20 คำแรก.  
เนื้อหาของโพสต์ 20 คำแรก [รูปแบบของเนื้อหา].  
[รูปแบบของเนื้อหา].

สำหรับตัวอย่างการลงรายการรูปแบบของเนื้อหา เช่น

[Facebook page]. [เพจเฟซบุ๊ก].

[Highlight]. [ไฮไลต์].

[Image attached]. [แนบภาพ].

[Infographic]. [อินโฟกราฟิก].

[Online forum post]. [กระทู้ออนไลน์].

[Photographs]. [รูปถ่าย].

[Status update]. [สถานะอัปเดต].

[Tweet]. [ทวิต].

[Tweet profile]. [โปรไฟล์ทวิต].

[Video]. [วิดีโอ].

- ข้อมูลแหล่งที่มา แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ชื่อของสื่อสังคมออนไลน์ (site name) และยูอาร์แอล (URL) มีรูปแบบการลงรายการดังนี้

ชื่อของสื่อสังคมออนไลน์. <https://xxxxxx>

ชื่อของสื่อสังคมออนไลน์. Retrieved September 17, 2020, from <https://xxxxxx>

ชื่อของสื่อสังคมออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก <https://xxxxxx>

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของการเขียนเอกสารอ้างอิงที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์บางประเภท ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และอินสตาแกรม ดังนี้

#### ตัวอย่างการอ้างอิงทวิตเตอร์

กรมประชาสัมพันธ์ [@prd\_official]. (10 กันยายน 2563). *เปรียบเทียบโควิด-19 กับโรคระบาดอื่น ๆ ในรอบ 1,000 ปี* [ทวิต]. ทวิตเตอร์. [https://twitter.com/prd\\_official/status/1303944693047148544](https://twitter.com/prd_official/status/1303944693047148544)

World Health Organization (WHO) [@WHO]. (2020, September 20). *#Thailand launched its response to #COVID19 on 3 January 2020 a 10 days before the first case was detected in* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/WHO/status/1307388947568484353>

#### ตัวอย่างการอ้างอิงเฟซบุ๊ก

กรมประชาสัมพันธ์. (20 กันยายน 2563). *สรุปสถานการณ์โควิด-19 ทั้งในประเทศและทั่วโลก (20 ก.ย. 63) พบผู้ป่วยรายใหม่ 6 ราย กลับจากต่างประเทศ* [อินโฟกราฟิก]. เฟซบุ๊ก. <https://www.facebook.com/Sumnakkaow.PRD/posts/5059776200714526>

World Health Organization (WHO). (2020, September 20). *Media briefing on a world in disorder, The Global Preparedness Monitoring Board 2020 report* [Video]. Facebook. <https://www.facebook.com/WHO/videos/801931560622302>

#### ตัวอย่างการอ้างอิงอินสตาแกรม

กรมประชาสัมพันธ์ [@prdnews]. (20 กันยายน 2563). *เรื่องควรรู้... COVID-19* [อินโฟกราฟิก]. อินสตาแกรม. [https://www.instagram.com/p/B9f1Uz\\_lpwc/](https://www.instagram.com/p/B9f1Uz_lpwc/)

World Health Organization (WHO) [@who]. (2020, September 15). *How children can wear fabric masks* [Infographic]. Instagram. <https://www.instagram.com/p/CFIKR7JjJBd/>

จากรายละเอียดข้างต้นที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏท้ายเรื่องของงานเขียนทางวิชาการ สรุปข้อมูลการเปลี่ยนแปลงในแต่ละส่วนได้ดังนี้

## ตารางที่ 2 สรุปข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏท้ายเรื่อง

| การอ้างอิงเอกสารท้ายเรื่อง                   | การเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ส่วนการอ้างอิงผู้แต่ง                     | - กรณีที่หนังสือมีผู้แต่ง 2 คนถึง 20 คน ให้ลงรายการทุกคน คั่นระหว่างชื่อด้วยเครื่องหมายจุลภาค โดยให้ใส่เครื่องหมาย & ไว้หน้าชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย<br>- กรณีที่หนังสือมีผู้แต่ง 21 คนหรือมากกว่า ให้ลงรายการ 19 คนแรก คั่นระหว่างชื่อผู้แต่งด้วยเครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยเครื่องหมายจุดสามจุด (...) แล้วตามด้วยชื่อผู้แต่งคนสุดท้าย |
| 2. ส่วนการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์              | กรณีที่ผู้แต่งเป็นทั้งผู้แต่งและผู้จัดพิมพ์ ในส่วนของการลงรายการสำนักพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไม่ต้องระบุชื่อสำนักพิมพ์                                                                                                                                                                                                   |
| 3. ส่วนการอ้างอิงหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร | ระบุหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร (issue number) สำหรับวารสารทุกเล่มที่ให้ข้อมูลหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสารนั้น ๆ                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. ส่วนการอ้างอิงตัวระบุวัตถุดิจิทัล (DOI)   | ลงรายการหมายเลข DOI โดยใช้รูปแบบ “https://doi.org/xxxx” ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวเท่านั้น                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. ส่วนการอ้างอิงยูอาร์แอล (URL)             | ไม่ต้องใส่คำว่า “ค้นจาก” หรือ “Retrieved from” ให้ระบุยูอาร์แอลไว้ท้ายรายการ                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. ส่วนการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์            | การอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) เฟซบุ๊ก (Facebook) และอินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น<br>มีส่วนที่ต้องลงรายการ 4 ส่วน ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์หรือวันเดือนปีที่พิมพ์ ชื่อเรื่อง และแหล่งที่มา                                                                                                             |

## บทสรุป

การอ้างอิงเอกสารตามรูปแบบของ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมรูปแบบการอ้างอิงเอกสารบางประการ ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงในส่วนของการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text citations) มี 2 ส่วน คือ ส่วนรายการผู้แต่งและส่วนการอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ และ (2) การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเขียนเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏท้ายเรื่อง (Reference list) มี 6 ส่วน คือ ส่วนการอ้างอิงผู้แต่ง ส่วนการอ้างอิงข้อมูลการพิมพ์ ส่วนการอ้างอิงหมายเลขแสดงฉบับที่ของวารสาร ส่วนการอ้างอิงตัวระบุวัตถุดิจิทัล (DOI) ส่วนการอ้างอิงยูอาร์แอล (URL) และส่วนการอ้างอิงสื่อสังคมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการอ้างอิงจาก APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 6 จนถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งล่าสุดนี้นับเป็นเวลากว่า 10 ปี ซึ่งการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์บางอย่างก็เพื่อให้มีความเหมาะสมกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะสื่อใหม่ที่นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา นักเรียนและบุคคลทั่วไปนิยมนำมาใช้อ้างอิงในการเขียนงานทางวิชาการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นนั่นเอง

## เอกสารอ้างอิง

- American Psychological Association. (2010). **Publication manual of the American Psychological Association** (6th ed.). Washington, DC: APA.
- American Psychological Association. (2020). **Publication manual of the American Psychological Association** (7th ed.). Washington, DC: APA.
- Maitaouthong, T. (2019). **Handbook of writing references and bibliographies**. (In Thai). Phranakhon Si Ayutthaya: Phaibon Phiphat Press.
- Sirichote, P. (2013). APA sixth edition's citation style. (In Thai). **Journal of Information Science**, 31(3), 116-125.
- The University of Auckland. (2019). **Key changes between APA 6th and APA 7th**. Retrieved 14 September 2020, from [https://www.cite.auckland.ac.nz/2/files/apa\\_6th\\_and\\_apa\\_7th\\_key\\_changes.pdf](https://www.cite.auckland.ac.nz/2/files/apa_6th_and_apa_7th_key_changes.pdf)
- University of Portland, Clark Library. (2020). **APA style (7th edition) citation guide: Transition from 6th to 7th ed**. Retrieved 14 September 2020, from <https://libguides.up.edu/apa/transition>
- Walden University. (2020). **APA style: APA 6 & 7 comparison tables**. (2020). Retrieved 14 September 2020, from <https://academicguides.waldenu.edu/writingcenter/apa/7transition/comparison>

doi: 10.14456/jiskku.2021.6

## บทวิจารณ์หนังสือ

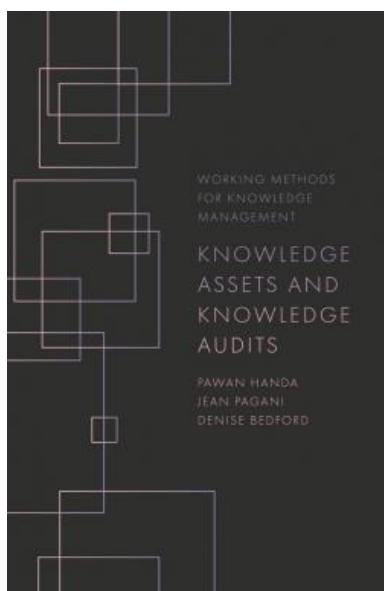
### Book Review

#### Knowledge Assets and Knowledge Audits.

Handa, P., Pagani, J. and Bedford, D. (2019)

ISBN: 9781789737745: \$ 56.00

สุวรรณี ห้วยหงษ์ทอง<sup>1</sup> Suwannee Hoaihongthong<sup>1</sup>



หนังสือเรื่อง “Knowledge Assets and Knowledge Audits” เป็นหนังสือที่ว่าด้วยเรื่องของความรู้ ในฐานะที่เป็นปัจจัยหลักในอุตสาหกรรมระดับโลก จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ เพื่อช่วยองค์กรในการทำความเข้าใจ และสามารถอธิบายเรื่องของสินทรัพย์ทางความรู้ หรือทรัพยากรทางปัญญาที่มีการสั่งสมภายในองค์กรกับการลงทุนกับสินทรัพย์ทางความรู้และการตรวจสอบความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนังสือเล่มนี้ นับเป็นคู่มือที่น่าสนใจ ที่จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ขององค์กร ได้รับความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับสินทรัพย์ทางความรู้และการตรวจสอบความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการต่างๆ เข้าใจและสามารถรับคำสั่งจากผู้ที่มีอำนาจควบคุมการลงทุนทางการเงินได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าองค์กร

มีแผนงานสำหรับการพัฒนากลยุทธ์การลงทุนระยะสั้นและระยะยาว ให้คำแนะนำในการระบุสินทรัพย์ และหนังสือรวมทั้งอธิบายประเภทของการลงทุนที่มีเพื่อให้สอดคล้องกับสินทรัพย์ ซึ่งหนังสือเล่มนี้ ถ่ายทอดความรู้จากผู้เขียนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบความรู้มาตรฐานต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้อ่านได้เห็นขั้นตอนการออกแบบการดำเนินการ และการรายงานผลการตรวจสอบความรู้ที่มีประสิทธิภาพ หนังสือเล่มนี้นำเสนอเนื้อหาแบ่งออกเป็น 14 บท ดังนี้

---

<sup>1</sup>สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University.

บทที่ 1 Audits - What to Audit and Why บทนี้แนะนำหัวข้อการตรวจสอบความรู้และสินทรัพย์ทางความรู้ ในบทนี้อธิบายว่าการตรวจสอบความรู้ เป็นเครื่องมือการจัดการที่สำคัญและควรกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับบริบททางการเงินและสินทรัพย์การลงทุน บทนี้จะแนะนำวิธีการมาตรฐานสำหรับการดำเนินการตรวจสอบความรู้และอธิบายถึงวิธีการวิธีการอาจนำไปใช้กับการใช้ความรู้ในกระบวนการทางธุรกิจ เป็นเหมือนการวางโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการเลือกเป้าหมายของการตรวจสอบความรู้ การตั้งความคาดหวังสำหรับการตรวจสอบความรู้ การสื่อสาร และการรายงานผลการดำเนินการกับผลลัพธ์

บทที่ 2 Audit Methodology for Business Processes บทนี้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบความรู้การความรู้ ได้แก่ การออกแบบการตรวจสอบความรู้ การดำเนินการตรวจสอบความรู้ และสุดท้ายรายงานการตรวจสอบความรู้

บทที่ 3 Audit Methodology for Knowledge Functions บทนี้เน้นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบความรู้และการใช้ความรู้ในกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งจะอธิบายให้เห็นว่าองค์กรไม่ว่าอยู่ในตำแหน่งใดหรือสถานะใดก็ควรมีการตรวจสอบความรู้ขององค์กร เพื่อการนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ความสามารถด้านความรู้ยังไม่ได้ถูกนำไปใช้อย่างเป็นระบบในองค์กร บทนี้เน้นเป้าหมายของการตรวจสอบความรู้และการประเมินถึงลักษณะการนำไปใช้งาน

บทที่ 4 Designing an Audit of Knowledge Assets อธิบายถึงวิธีการสำหรับการตรวจสอบความรู้สินทรัพย์ทางความรู้ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถทางความรู้และความสามารถในการนำความรู้ที่มีอยู่ขององค์กรไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทนี้อธิบายว่าบางองค์กรอาจไม่พร้อมสำหรับการดำเนินการตรวจสอบความรู้หรือการเริ่มศึกษาว่าทรัพยากรทางปัญญาที่มีการสั่งสมภายในองค์กรอย่างไรบ้าง ซึ่งความพร้อมนั้นขึ้นอยู่กับสถานะปัจจุบันของทุนความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละองค์กรและวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน

บทที่ 5 Identifying and Categorizing Organization's Knowledge Assets บทนี้จะนำเสนอภาพรวมของทุนความรู้และอธิบายว่าเหตุใดจึงควรถือว่าความรู้เป็นเหมือนสินทรัพย์หรือเป็นต้นทุนขององค์กร นอกจากนี้ยังให้รายละเอียดและประเภทของทุนความรู้ขององค์กร

บทที่ 6 Identifying Sources and Ownership of Knowledge Capital Assets นำเสนอการเพิ่มความเข้าใจและความตระหนักถึงแหล่งที่มาและความเป็นเจ้าของความรู้ บทนี้อธิบายถึงคุณสมบัติทางเศรษฐกิจของความรู้ ซึ่งต้องการให้ผู้อ่านปรับตัวและปรับวิธีการคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่เป็นทรัพย์สินหนึ่งขององค์กร

บทที่ 7 Define the Useful Business Life of Knowledge Assets บทนี้ช่วยให้ผู้อ่านพัฒนาคำจำกัดความของ "อายุการใช้งาน" ของสินทรัพย์ทางความรู้สำหรับองค์กรของตน บทนี้จะแนะนำผู้อ่านเกี่ยวกับคำจำกัดความสำหรับทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และทุนเชิงสัมพันธ์

บทที่ 8 Business Transformation of Knowledge มุ่งเน้นไปที่การใช้สินทรัพย์ทางความรู้ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร องค์กรจะใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ ทุนมนุษย์ในธุรกิจอย่างไร

บทที่ 9 Current Management of Knowledge Assets บทนี้นำเสนอมุมมองใหม่เกี่ยวกับการจัดการที่สอดคล้องกับมูลค่าทางธุรกิจ สินทรัพย์ที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบความรู้และการแก้ไข การจัดกระทำ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะกำหนดนโยบายและกระบวนการในการตรวจสอบความรู้

บทที่ 10 Managing Risks of Knowledge Assets บทนี้สนับสนุนให้ผู้อ่านพิจารณา ความเสี่ยงที่องค์กรของผู้อ่านอาจกำลังประสบอยู่ และนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการบางประการและเป้าหมายของการตรวจสอบความรู้ เพื่อการลดความเสี่ยง รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยงที่ว่านี้ จะแสดงออกมาอย่างไร เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ เรื่องของโครงสร้างและความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงาน

บทที่ 11 Define Investment Strategies for Knowledge Assets อธิบายถึงกลยุทธ์การลงทุนทั่วไปสำหรับสินทรัพย์ทางความรู้ อธิบายถึงกลยุทธ์การลงทุนนั้นเป็นสิ่งสำคัญ และมุ่งเน้นสำหรับการตรวจสอบความรู้ โดยอธิบายให้เห็นว่า ทุนทางความรู้เติบโตขึ้นจากการใช้การหมุนเวียนและการขยายตัวจากการต่อยอดและการใช้งาน รูปแบบการคิดค่าเสื่อมราคาแตกต่างกัน จากสินทรัพย์ทุนประเภทอื่น ๆ บทนี้จะตรวจสอบวิธีการ องค์กรอาจลงทุนในทุนมนุษย์ทุนโครงสร้างและทุนเชิงสัมพันธ์

บทที่ 12 Assigning Value to Knowledge Assets บทนี้เสนอคำอธิบายเกี่ยวกับวิธีกำหนดมูลค่า ผู้เขียนแนะนำผู้อ่านผ่านการประยุกต์ใช้แบบจำลองคุณค่ากับทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และสินทรัพย์เชิงสัมพันธ์ การทำความเข้าใจและการประเมินคุณค่าของทรัพย์สินความรู้

บทที่ 13 Defining the Costs of Knowledge Assets กล่าวถึงหัวข้อของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ บทนี้จะให้ความรู้แก่ผู้อ่านผ่านแบบฝึกหัดการคิดต้นทุน ซึ่งเน้นถึงความต้องการเพื่อจัดการและตรวจสอบทรัพย์สินความรู้ เพื่อการรู้มูลค่าของความรู้

บทที่ 14 Defining the Revenue and Profit Generated by Knowledge Assets นำเสนอแนวคิดที่ว่าสินทรัพย์ทางความรู้สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรได้เช่นเดียวกับสินทรัพย์ที่เป็นทุนอื่น ๆ โดยความรู้ถือเป็นทุนที่ใช้สนับสนุนแหล่งรายได้ขององค์กร องค์กรตัดสินใจทางธุรกิจได้ ลดต้นทุน สร้างรายได้ ด้วยการจัดการตรวจสอบความรู้ความรู้ ในบทนี้จะมีการนำเสนอวิธีการ และโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรายได้และสร้างผลกำไร

## เอกสารอ้างอิง

Handa, P., Pagani, J. and Bedford, D. (2019). **Knowledge Assets and Knowledge Audits (Working Methods for Knowledge Management)**. Emerald Publishing Limited.