



ครบรอบ ๑๐๐ ปี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



PROCEEDINGS

การประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมระดับชาติ
(CSD สัมพันธ์) ครั้งที่ 22
และการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ 5

หัวข้อ

การยกระดับนวัตกรรมเชิงพื้นที่สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

1-3 กุมภาพันธ์
2567



ณ หอประชุมที่ปิงกรังศรีมโหสถ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่



FACULTY OF HUMAN AND SOCIAL SCIENCES
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

CMRU





รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมระดับชาติ (CSD สัมพันธ์) ครั้งที่ 22 และการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 5 หัวข้อ “การยกระดับนวัตกรรมเชิงพื้นที่สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”
วันที่ 1 – 3 กุมภาพันธ์ 2567 (Onsite Presentation)
ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตสะลวง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

เจ้าภาพ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา สะสอง

คณะกรรมการที่ปรึกษา

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี มณีโกศล | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา สะสอง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.เอมอร แสนภูวา | นายกสมาคมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จ่านงค์ แรกพิณิจ | สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนธยา พลศรี | วิทยาลัยชุมชนยะลา |
| 6. ศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ โรมรัตน์พันธ์ | สมาคมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม |
| 7. รองศาสตราจารย์ปาริชาติ วลัยเสถียร | สมาคมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ มงคลชัยอรัญญา | สมาคมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม |
| 9. อาจารย์ ดร.สมพันธ์ เตชะอธิก | สมาคมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม |
| 10. อาจารย์ศรีประไพ อุดมละมุล | สมาคมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม |

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความฉบับเต็ม

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพุกษ์ ชามะรัตน์ | 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูลีฟีกอร์ มาโซ |
| 2. รองศาสตราจารย์อุทิศ ทาหอม | 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จามรี พระสุนิลา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภาพ วงศ์รอด | 24. อาจารย์ ดร.คณางค์ ช่อชู |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | 25. อาจารย์ ดร.ภาสกร บัวศรี |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัชยา เจียวกิก | 26. อาจารย์ ดร.โอริสา ชุมพงค์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒน์นนต์ บุญญานพวงศ์ | 27. อาจารย์ ดร.สุไลมาน หะโมะ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลลดา แสงมณีศิริสาธิตกิจ | 28. อาจารย์ ดร.อนุรักษ์ สิงห์ชัย |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คันสนีย์ จันทร์อานูภาพ | 29. อาจารย์ ดร.ธวัชชัย ศรีพรงาม |





- | | |
|---|--|
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา ศุภวิมลพันธ์ | 36. อาจารย์ ดร.นุจรี ใจประนบ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | 37. อาจารย์ ดร.ฉันทยากร ตุดแก้ว |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เจนใจ | 38. อาจารย์ ดร.จันทร์จิรา นันทา |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดโช แชน้ำแก้ว | 39. อาจารย์ ดร.ยุพธนา กาเต็ม |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา ดำรงวัฒน์ | 40. อาจารย์ ดร.ภิรมกร โดมมมงคล |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด หนูอิม | 41. อาจารย์ ดร.พิมพ์พร ภูครองเพชร |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร สุวรรณละออง | 42. อาจารย์สุปราณี ชอบแต่ง |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ ทองสามสี | 43. อาจารย์ดวงพร เพิ่มสุวรรณ |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดาญดิน อูสมาน | 44. อาจารย์ สมฤดี สงวนแก้ว |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลกมล ระหาญนอก | 45. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร วีระนาคินทร | 46. อาจารย์ชุตติพงศ์ คงสันเทียะ |
| 20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง | 47. อาจารย์กาญจนา เถาว์ชาติ |
| 21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยนารถ อิมดี | 48. อาจารย์กิติมา ขุนทอง |
| 22. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา สะสอง | 49. อาจารย์ ดร.สุรสิงห์ แสงโสธ |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ วงศ์ทิพย์ | 50. อาจารย์ ดร.กันยารัตน์ รินศรี |
| 24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ สะสอง | 51. อาจารย์ ดร.เสกสรร ท้าวทุมมา |
| 25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุโข เสมมหาศักดิ์ | 52. อาจารย์ ดร.ธรรศ ศรีรัตนบัลล์ |
| 29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท เมฆเมืองทอง | 53. อาจารย์ ดร.ณกานต์ อนุกุลวรรธกะ |
| 30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ โสมดี | 54. อาจารย์ ดร.สุชญญา วงศ์वेशซ์ |
| 31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพร เสถียรคง | 55. อาจารย์ ดร.กมลลาส สาลี สุกัณศีล |
| 32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพร จาดยางโทน | 56. อาจารย์ ดร.สายพิณ สังคีตศิลป์ |
| 33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยรัตน์ นทีประสิทธิพร | 57. อาจารย์ ดร.ชุติวลัยุชน์ เสมมหาศักดิ์ |
| 34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รภัฏา เมธีโกคพงษ์ | 58. อาจารย์ ดร.กนิษฐา พวงศรี |
| 35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาทิต ธรรมเชื้อ | 59. อาจารย์ ดร.ลัดดา ประสพสมบัติ |

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความแบบบรรยาย

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณรงค์ จันใด | 13. อาจารย์ ดร.นุจรี ใจประนบ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพลักษณ์ ชามะรัตน์ | 14. อาจารย์ ดร.ราชรด ปัญญาบุญ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ ทองสามสี | 15. อาจารย์ ดร.ปณิธิ บุญสา |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | 16. อาจารย์ ดร.นนทชา ชัยทวิชานันท์ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เจนใจ | 17. อาจารย์ ดร.ภิรมกร โดมมมงคล |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพัตรา รุ่งรัตน์ | 18. อาจารย์กนกวรรณ วังคะฮาด |





- | | |
|--|-----------------------------------|
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง ประทุม | 19. อาจารย์ชุตติพงศ์ คงสันเทียะ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรพงศ์ ไชยมังคละ | 20. อาจารย์กาญจนา เถาว์ชาลี |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งโรจน์ ฝ้ายเยื่อ | 21. อาจารย์กมลวรรณ ชนะกุล |
| 10. อาจารย์ ดร.อนุรักษ์ สิงห์ชัย | 22. อาจารย์กิตติศักดิ์ ทองมีทิพย์ |
| 11. อาจารย์ ดร.ธวัชชัย ศรีพรงาม | 23. อาจารย์พรพิมล เตียมวัง |
| 12. อาจารย์ ดร.ธันยากร ตุดเกื้อ | 24. อาจารย์ณัฐทิยา วัฒนศิริศาสตร์ |

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความแบบโปสเตอร์

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | 11. อาจารย์ ดร.สุจิรา วิจิตร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัชยา เจียวก๊ก | 12. อาจารย์ ดร.นฤกร ไชยสุขทักษิณ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ | 13. อาจารย์ ดร.สุภัศตราแก้วประดิษฐ์ทรัพย์ชุกกุล |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธี โกสิสิทธิ์ | 14. อาจารย์อภิชาติ อนุบุตร |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร วีระนาคินทร | 15. อาจารย์กัณฑ์พงษ์ จุลราช |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐธาดาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล | 16. อาจารย์ดวงพร เพิ่มสุวรรณ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิรวรรณ ศรีหนูสุด | 17. อาจารย์ธีระพงษ์ ทศวัฒน์ |
| 8. อาจารย์ ดร.จันทร์จิรา นันตา | 18. อาจารย์กิตติยวดี สีดา |
| 9. อาจารย์ ดร.วาสนา ศรีนวลโย | 19. อาจารย์ ดร.ชนัญชิตา ทิพย์ญาณ |
| 10. อาจารย์ ดร.ชยุต อินทร์พรหม | |

คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ 43/2567 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประชุมวิชาการการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ระดับชาติ ครั้งที่ 22 (CSDสัมพันธ์) ลงวันที่ 4 มกราคม 2567

คณะผู้จัดทำ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ คณะกรรมการบริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
บรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา สะสอง

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

202 ถนนช่างเผือก ตำบลช่างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

โทร 062-3104906

เว็บไซต์ <http://www.human.cmru.ac.th>





กำหนดการ

การประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมระดับชาติ (CSD สัมพันธ์) ครั้งที่ 22

“การยกระดับนวัตกรรมเชิงพื้นที่สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2567 (การนำเสนอบทความวิจัย)

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ศูนย์แมริม)

เวลา	กิจกรรม	สถานที่
13.30 – 16.30 น.	<p>การนำเสนอบทความวิจัย Oral Presentation</p> <p>ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี หัวข้อ “นวัตกรรมเชิงพื้นที่สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”</p> <p>- ห้องนำเสนออาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (จำนวน 4 ห้อง)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดการกลุ่ม ชุมชน และความสัมพันธ์ทางสังคม 10 บทความ 2. พฤติกรรม สุขภาวะ และการดูแลสุขภาพ 10 บทความ 3. ศึกษาศาสตร์และสังคมศาสตร์ 10 บทความ 4. การบริหารจัดการศึกษา 10 บทความ <p>- ห้องนำเสนอนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 6 ห้อง)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดการทรัพยากรของชุมชน 2. แนวทางบริหารจัดการชุมชนและแหล่งเรียนรู้ของชุมชน 3. กลุ่มเครือข่ายและการจัดการชุมชน 4. คุณภาพชีวิตและสุขภาวะ 5. พฤติกรรมและการจัดการทางสังคม 6. ผลลัพธ์ชุมชนและศักยภาพด้านการท่องเที่ยว <p>- การนำเสนอ Poster Presentation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ชุดกิจกรรม นวัตกรรม และการท่องเที่ยว 2. คุณภาพชีวิต การดูแลสุขภาพ และการพัฒนาชุมชน 3. ทศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม 	<p>อาคารพวงคราม 2 - 3 คณะครุศาสตร์ มร.ชม.</p> <p>อาคารพวงคราม 3</p> <p>ห้อง C401 ห้อง C402 ห้อง C403 ห้อง C404</p> <p>อาคารพวงคราม 2</p> <p>ห้อง B401 ห้อง B402 ห้อง B403 ห้อง B404 ห้อง B406 ห้อง B407</p> <p>อาคารพวงคราม 3</p> <p>ห้อง C303 ห้อง C304 ห้อง C307</p>



สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญจากบรรณาธิการ	ก-ข
คณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ	ค
กำหนดการการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมระดับชาติ (CSD สัมพันธ์) ครั้งที่ 22	ง-ฉ
สารบัญ	ช
	ช-ป

บทความนำเสนอแบบบรรยาย Oral (Presentation)

อาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ห้องนำเสนอ 1 การบริหารจัดการ กลุ่มชุมชน และความสัมพันธ์ทางสังคม

เรื่อง

รูปแบบการบริหารจัดการตามแนวคิดเมืองยุติธรรม (The Just City) สำหรับการแก้ไขปัญหา การขนส่งสาธารณะในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สิมินตราพร สุรินทร์ และพัชราพรรณ ขอบธรรม	1
ความมั่นคงทางอาหารชุมชนของกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ และอนุรักษ์ สิงห์ชัย	17
เครือข่ายลุ่มน้ำขุนแม่หาดกับการใช้ภูมิปัญญาชาติพันธุ์ในการจัดการทรัพยากรป่าไม้อย่างมีส่วนร่วม ศศิวิมล อภิวงค์, ธิติรัตน์ จินะจุมพ, ขวัญชัย พิโน, ชลสิทธิ์ จีคำวัน และปลินดา ระมิงค์วงศ์	29
Soft Power: โรตี อยุธยา การผลักดันเศรษฐกิจชุมชนสู่นโยบายรัฐผ่านมุมมองผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ปฐมบุตร แก้วสมนึก และมูนี่เราะฮ์ ยีดำ	43
ผลกระทบจากโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราในตำบลสะเตา อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ประภาพร ยางประยงค์ และอั่งวรา ผดุงผุด	52
แนวทางการแก้ปัญหากลุ่มประมงพื้นบ้าน ชุมชนบาและฮิล ตำบลบางนาค อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ธันยาร ตุดเกื้อ, สุไลมาน ทะโมะ, พิลาสลักษณ์ พรหมทอง และรักชนก รัตน์ะ	64
คนทรงครุหมอนโรรา : การประกอบสร้างและความสัมพันธ์ของชุมชน สมฤดี สงวนแก้ว, จิรัชยา เจียวก๊ก, อารียา มอชู และปาจิรา ทองช่วย	73

เรื่อง

หน้า(ต่อ)

- ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา 1425
 พิชามณัฐ สุขประดิษฐ์, รัชฎาภรณ์ ไหมหมาด, ศิริวรรณ บรรจงการ, วรรณวิภาภรณ์ ชูเพ็ง, ศุภณัฐ โสภา, วรรณวิษา แสงประสิทธิ์, สุชาลินี ชูมณี, กฤติณี อภิชาติ, สุปราณี ชอบแต่ง และอิสระ ทองสามสี
- การสำรวจทัศนคติต่อการต็มน้ำกระท่อมในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 1441
 เบญญพร เกตุด้วง, ทศศวรรษ ระมะโน, ชลวัตร เป็ญโล๊ะ, สุธนิสา นวะกะกะ, อารียา นิภาหลี่, พิมพ์พิชชา บุญมาลี, สุปราณี ชอบแต่ง, เกรียงศักดิ์ รัฐกุล และสุวิมล บัวทอง
- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาจากอ่างเก็บน้ำของประชาชน กรณีศึกษา : บ้านฮวก หมู่ที่ 4 ตำบลแสนทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดน่าน 1452
 ปฎิพาน ธรรมศิริ และกรชนก สนิทวงศ์
- การเฝ้าระวังปัญหาอุบัติเหตุทางจราจรในพื้นที่ตำบลบ้านตู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 1459
 ชัชชนม์ ชุณหปราณ และจามรี พระสุนิลา
- แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานภายในหน่วยงานภาครัฐจากปัจจัยสนับสนุน กรณีศึกษา: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเลย 1468
 รัตติกาล บางประอินทร์, วิชญ์ มะลิตัน และกิตติศักดิ์ ทองมีทิพย์

**บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ
 ทัศนและข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความของรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการฯ นี้
 เป็นของผู้เขียน ซึ่งมิใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ
 และมีข้อความรับผิดชอบของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**



ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

Customer expectations and satisfaction in using food delivery services and ordering products through online channels in the area of Songkhla province

พิชามณูช สุขประดิษฐ์¹, รัชฎาภรณ์ ไหมหมาด², ศิริวรรณ บรรจงการ³, วรณวิภาภรณ์ ชูเพ็ง⁴,
ศุภณัฐ โสภ⁵, วรณวิษา แสงประสิทธิ์⁶, สุธาสินี ชุมณี⁷, กฤติณี อภิชาติ⁸,
สุปราณี ขอบแต่ง⁹ และอิสระ ทองสามสี¹⁰

¹⁻¹⁰สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารและสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา เดือนมกราคม-เดือนกันยายน พ.ศ.2566 จำนวนหাজারกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.86 เก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($Mean = 4.40, S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกายภาพ ($Mean = 4.44, S.D. = 0.57$) ด้านบุคคล ($Mean = 4.43, S.D. = 0.58$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($Mean = 4.42, S.D. = 0.57$) ด้านกระบวนการ ($Mean = 4.40, S.D. = 0.59$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($Mean = 4.39, S.D. = 0.58$) ด้านราคา ($Mean = 4.36, S.D. = 0.61$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($Mean = 4.36, S.D. = 0.61$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.10, S.D. = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกายภาพ ($Mean = 4.17, S.D. = 0.77$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($Mean = 4.16, S.D. = 0.77$) ด้านบุคคล ($Mean = 4.13, S.D. = 0.78$) ด้านกระบวนการ ($Mean = 4.09, S.D. = 0.82$) ด้านราคา ($Mean = 4.08, S.D. = 0.86$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($Mean = 4.07, S.D. = 0.88$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($Mean = 4.03, S.D. = 0.87$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, เดลิเวอรี่





Abstract

The purpose of this research is to study customer expectations and satisfaction in using food delivery services and ordering products through online channels. In the area of Songkhla province the sample group is users of an application for ordering food and ordering products online. In the area of Songkhla province January-September 2023. Calculate the number of samples from Taro Yamane's formula with a moving expectation level of .05, resulting in a sample size of 400 people. The sample was randomly selected by selecting a specific sample. The instrument used to collect data was a questionnaire. The reliability of the questionnaire was 0.86. Data were collected in an online format. data analysis Using descriptive statistics, calculate frequencies, percentages, means, and standard deviations. The research results found that Customer expectations in using food delivery services and ordering products through online channels In the area of Songkhla province Overall, it is at the highest level (Mean = 4.40, S.D. = 0.58) when considering each aspect, physical aspect (Mean = 4.44, S.D. = 0.57), human aspect (Mean = 4.43, S.D. = 0.58), distribution channel aspect (Mean = 4.42, S.D. = 0.57) Process aspect (Mean = 4.40, S.D. = 0.59) Product aspect (Mean = 4.39 S.D. = 0.58) Price aspect (Mean = 4.36, S.D. = 0.61) Marketing promotion aspect (Mean = 4.36, S.D. = 0.61), respectively. As for customer satisfaction in using food delivery services and ordering products through online channels In the area of Songkhla province Overall, it is at a high level (Mean = 4.10, S.D. = 0.82) when considering each aspect, physical aspect (Mean = 4.17, S.D. = 0.77), distribution channel aspect (Mean = 4.16, S.D. = 0.77), personal aspect (Mean = 4.13, S.D. = 0.78) Process side (Mean = 4.09, S.D. = 0.82) Price side (Mean = 4.08, S.D. = 0.86) Product side (Mean = 4.07, S.D. = 0.88) Marketing promotion side (Mean = 4.03, S.D. = 0.87) respectively

Keywords: expectations, satisfaction, delivery

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้สังคมและเทคโนโลยีมีการพัฒนาที่ก้าวหน้าไปพร้อมกัน ทำให้คนในสังคมใช้ชีวิตกับโลกออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการสั่งของออนไลน์และการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน เพราะในปัจจุบันการสั่งของใช้หรือสั่งอาหารเป็นอะไรที่ง่ายและตอบโจทย์สำหรับคนไทยในปัจจุบันมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการสั่งของใช้และสุภภัณฑ์ต่าง ๆ ในแอป Shopee, Lazada, TikTok shop และผ่านเพจเฟซบุ๊กที่เป็นที่นิยม และการสั่งอาหารโดยผ่านแอป Grab food, Food panda, Line man และ 7 delivery ซึ่งคนไทยเองก็หันมานิยมซื้อสินค้าออนไลน์กันมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยมูลค่ายอดขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยปี 2020 มีมูลค่าอยู่ที่ราว 3 แสนล้านบาท (ประมาณ 1 หมื่นล้านดอลลาร์) เติบโตขึ้นจากปี 2019 ที่มีมูลค่าราว 1.6 แสนล้านบาทถึง 80% เลยทีเดียว สวนทางกับยอดขายหน้าร้านที่ติดลบกว่า 10% จากผลกระทบของโควิด-19 และการล็อกดาวน์ที่ทำให้ผู้คนไม่สามารถออกไปจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าได้ (money buffalo, 2021) จากพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงจนกลายเป็น new normal การใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ ส่งผลให้ลูกค้าบางส่วนเลือกใช้บริการเดลิเวอรี่อาหาร ทดแทนการเดินทางมาที่ร้านด้วยตัวเอง ด้วยเหตุนี้บริการเดลิเวอรี่จึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้นสำหรับธุรกิจร้านอาหาร บริการเดลิเวอรี่คือ การจัดส่งสินค้า/บริการถึงที่โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาที่หน้าร้านด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นบริการที่มีอยู่ในหลายธุรกิจ และสำหรับธุรกิจร้านอาหาร “บริการเดลิเวอรี่” เริ่มเติบโตมากขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะช่วงปรับตัวสู่วิถี new normal ที่ได้รับ





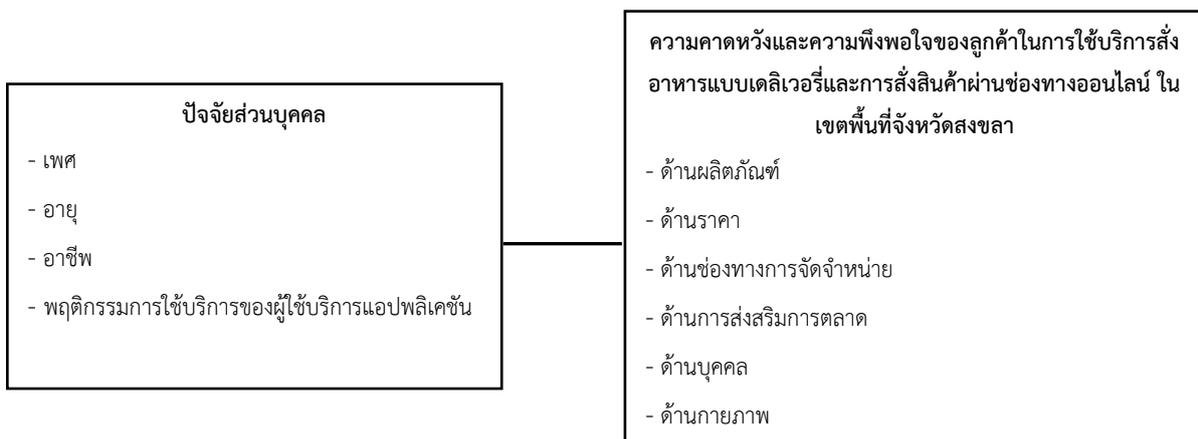
ความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งในรูปแบบจัดส่งผ่านผู้ให้บริการหรือจัดส่งโดยพนักงานของร้านนั้น ๆ (เนสท์เล่ โพรเพซันนัล, 2565)

ดังนั้นเมื่อพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี คือมีการปรับเปลี่ยนช่องทางการขายสินค้า การนำเสนอสินค้าและการสื่อสารกับลูกค้าใหม่ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้คือการสร้างแอปพลิเคชัน แพนเพจเพื่อการเข้าถึงที่หลากหลายและการที่จะทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อที่จะได้บริการได้ตรงจุด สิ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่งคือการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยศึกษาที่ความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์

3. กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีการวิจัย

1) ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้คือ ประชากรในพื้นที่จังหวัดสงขลา พ.ศ.2566 จำนวน 1,431,063 คน (ข้อมูลประชากรจังหวัดสงขลาปี 2566)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันและสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา เดือนมกราคม-เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 หากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (1967) ความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05 จากจำนวนประชากร 1,431,063 คน (มากกว่า 100,000 คนขึ้นไป) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในวิจัยนี้ ใช้วิธีการการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

2) เครื่องมือที่ใช้วิจัย เป็นแบบสอบถามปรับปรุงมาจากงานวิจัยผู้ใช้บริการอาหารแบบเดลิเวอรี่ของชาวอำเภอรินช่าราบ จังหวัดอุบลราชธานี (จุฬาลักษณ์ โคตรบัณฑิต และสุภัฏญา เกษร, 2563) จำนวน 27 ข้อ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการบริการ ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง





(Item Objective Congruence Index: IOC) และพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.86 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาจัดทำในรูปแบบออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 7 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 7 ด้าน

แบบสอบถามนี้เป็นการวัดระดับความสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งจะมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ให้กับผู้ที่เคยสั่งอาหารและสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2566 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปรความหมายของค่าเฉลี่ยประเด็นคำถาม ในแต่ละด้านในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปรความหมายตามแนวของ (บัวรัตน์ ศรีนิล, 2560) มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|------------------------------|--|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 | ผู้ใช้บริการแอปฯ มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 | ผู้ใช้บริการแอปฯ มีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 | ผู้ใช้บริการแอปฯ มีความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 | ผู้ใช้บริการแอปฯ มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 | ผู้ใช้บริการแอปฯ มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด |



5. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	225	56.3
	หญิง	175	43.8
อายุ	20 ปีหรือต่ำกว่า	34	8.5
	21-25 ปี	247	61.8
	26-29 ปี	64	16.0
	30-35 ปี	33	8.3
	36-39 ปี	16	4.0
	40 ปีขึ้นไป	6	1.5
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	226	56.5
	เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ	22	5.5
	เจ้าหน้าที่หน่วยงานเอกชน	36	9.0
	ธุรกิจส่วนตัว	74	18.5
	อื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน)	42	10.5
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นเพศหญิงจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ผู้ใช้บริการมีอายุในช่วง 21-25 ปีมากที่สุด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 26-29 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ช่วงอายุ 30-35 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ช่วงอายุ 36-39 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ผู้ใช้บริการประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ผู้ใช้บริการประกอบอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อาชีพเจ้าหน้าที่หน่วยงานเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และอาชีพเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน

พฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
แอปพลิเคชันที่ใช้	Grab Food	122	30.0
	Food Panda	82	20.5
	Line Man	80	20.0
	Seven Delivery	20	5.0
	Shopee	57	14.2
	Lazada	12	3.0
	TikTok Shop	27	6.8
เหตุผลในการใช้แอปพลิเคชัน	สะดวกสบาย	286	71.5
	มีโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่	66	16.5
	ค่าจัดส่งฟรีเมื่อซื้อขั้นต่ำ	38	9.5
	ความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด	3	0.8
	อื่น ๆ	7	1.7
ความถี่ในการใช้บริการ	สัปดาห์ละครั้ง 1	110	27.5
	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	173	43.3
	ทุกวัน	107	26.7
	อื่น ๆ (นาน ๆ ครั้ง)	10	2.5
รายการที่เลือกใช้บริการ	อาหาร	248	62.0
	เครื่องดื่ม	74	18.5
	เสื้อผ้า	40	10.0
	ของใช้และสุขภัณฑ์	38	9.5
	อื่น ๆ	0	0.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้ Grab Food มากที่สุดจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา คือ Food Panda จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 Line Man จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 Shopee จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 TikTok Shop จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 Seven Delivery จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 Lazada จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้เพราะความสะดวกสบายมากที่สุด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาคือมีโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ค่าจัดส่งฟรีเมื่อซื้อขั้นต่ำ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ความถี่ที่ผู้ใช้บริการมากที่สุดคือสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ทุกวัน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ผู้ใช้บริการเลือกส่งอาหารมากที่สุด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือ เครื่องดื่ม จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 เสื้อผ้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของใช้และสุขภัณฑ์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5





ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านผลิตภัณฑ์	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
ร้านอาหารมีชื่อเสียงและมีอาหารให้เลือกมากมาย	4.35	0.55	มากที่สุด	4.07	0.81	มาก
รายการอาหารมีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร	4.37	0.56	มากที่สุด	3.97	0.92	ปานกลาง
มีร้านอาหารคอยบริการ 24 ชั่วโมง	4.43	0.61	มากที่สุด	4.09	0.90	มาก
ร้านอาหารปรุงอาหารที่มีความสดใหม่ถูกสุขอนามัย	4.42	0.60	มากที่สุด	4.11	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	0.58	มากที่สุด	4.07	0.88	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.39, S.D. = 0.58) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีร้านอาหารคอยบริการ 24 ชั่วโมง (Mean = 4.43, S.D. = 0.61) ร้านอาหารปรุงอาหารที่มีความสดใหม่ถูกสุขอนามัย (Mean = 4.42, S.D. = 0.60) รายการอาหารมีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร (Mean = 4.37, S.D. = 0.56) ร้านอาหารมีชื่อเสียงและมีอาหารให้เลือกมากมาย (Mean = 4.35, S.D. = 0.55)

ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.07, S.D. = 0.88) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ ร้านอาหารปรุงอาหารที่มีความสดใหม่ถูกสุขอนามัย (Mean = 4.11, S.D. = 0.86) มีร้านอาหารคอยบริการ 24 ชั่วโมง (Mean = 4.09, S.D. = 0.90) ร้านอาหารมีชื่อเสียงและมีอาหารให้เลือกมากมาย (Mean = 4.07, S.D. = 0.81) ส่วนเรื่องที่มีความสำคัญระดับปานกลางคือ รายการอาหารมีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร (Mean = 3.97, S.D. = 0.92)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านราคาที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านราคา	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ	4.29	0.61	มากที่สุด	4.08	0.83	มาก
มีราคาจัดส่งอาหารที่เหมาะสมกับระยะทาง	4.38	0.63	มากที่สุด	4.02	0.88	มาก
มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายผ่านบัตรเครดิต การจ่ายเงินสดหรือการชำระเงินปลายทางแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	4.35	0.60	มากที่สุด	4.14	0.84	มาก



ด้านราคา	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
มีแคมเปญที่ส่งเสริมการขาย เช่น เมื่อสั่งซื้อขั้นต่ำ 100 บาทต่อ 1 รายการ ส่งฟรี	4.42	0.61	มากที่สุด	4.09	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	0.61	มากที่สุด	4.08	0.86	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ด้านราคามีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($Mean = 4.36, S.D. = 0.61$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีแคมเปญที่ส่งเสริมการขาย เช่น เมื่อสั่งซื้อขั้นต่ำ 100 บาทต่อ 1 รายการ ส่งฟรี ($Mean = 4.42, S.D. = 0.61$) มีราคาจัดส่งอาหารที่เหมาะสมกับระยะทาง ($Mean = 4.38, S.D. = 0.63$) มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายผ่านบัตรเครดิต การจ่ายเงินสดหรือการชำระเงินปลายทางแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ($Mean = 4.35, S.D. = 0.60$) ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ ($Mean = 4.29, S.D. = 0.61$)

ส่วนด้านราคามีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.08, S.D. = 0.86$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายผ่านบัตรเครดิต การจ่ายเงินสดหรือการชำระเงินปลายทางแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ($Mean = 4.14, S.D. = 0.84$) มีแคมเปญที่ส่งเสริมการขาย เช่น เมื่อสั่งซื้อขั้นต่ำ 100 บาทต่อ 1 รายการ ส่งฟรี ($Mean = 4.09, S.D. = 0.87$) ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ ($Mean = 4.08, S.D. = 0.83$) มีราคาจัดส่งอาหารที่เหมาะสมกับระยะทาง ($Mean = 4.02, S.D. = 0.88$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งซื้อออนไลน์	4.42	0.56	มากที่สุด	4.17	0.76	มาก
แอปพลิเคชันบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งซื้อออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก	4.43	0.59	มากที่สุด	4.10	0.77	มาก
ระยะเวลาของการจัดส่งอาหารและสินค้ามีความรวดเร็วและแม่นยำ	4.42	0.58	มากที่สุด	4.17	0.78	มาก
มีข้อมูลที่ช่วยในตัดสินใจสั่งซื้อบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งซื้อออนไลน์	4.46	0.56	มากที่สุด	4.19	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	0.57	มากที่สุด	4.16	0.77	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($Mean = 4.42, S.D. = 0.57$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีข้อมูลที่ช่วยในตัดสินใจสั่งซื้อบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งซื้อออนไลน์ ($Mean = 4.46, S.D. = 0.56$) แอปพลิเคชันบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งซื้อออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก ($Mean = 4.43, S.D. = 0.59$) สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่ง

สินค้าออนไลน์ ($Mean = 4.42, S.D. = 0.56$) ระยะเวลาของการจัดส่งอาหารและสินค้ามีความรวดเร็วและแม่นยำ ($Mean = 4.42, S.D. = 0.58$)

ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.16, S.D. = 0.77$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น มีข้อมูลที่ช่วยในตัดสินใจสั่งซื้อบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ ($Mean = 4.19, S.D. = 0.77$) สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ ($Mean = 4.17, S.D. = 0.76$) ระยะเวลาของการจัดส่งอาหารและสินค้ามีความรวดเร็วและแม่นยำ ($Mean = 4.17, S.D. = 0.78$) แอปพลิเคชันบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก ($Mean = 4.10, S.D. = 0.77$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
มีส่วนลดสำหรับลูกค้าลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า	4.27	0.59	มากที่สุด	4.03	0.84	มาก
มีคู่มือหรือส่วนลดในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ตลอดทั้งคืน	4.42	0.61	มากที่สุด	4.04	0.86	มาก
มีการแนะนำร้านอาหารใหม่ๆอยู่เสมอ	4.38	0.63	มากที่สุด	4.03	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	0.61	มากที่สุด	4.03	0.87	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($Mean = 4.36, S.D. = 0.61$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีคู่มือหรือส่วนลดในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ตลอดทั้งคืน ($Mean = 4.42, S.D. = 0.61$) มีการแนะนำร้านอาหารใหม่ๆอยู่เสมอ ($Mean = 4.38, S.D. = 0.63$) มีส่วนลดสำหรับลูกค้าลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า ($Mean = 4.27, S.D. = 0.59$)

ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.03, S.D. = 0.87$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีคู่มือหรือส่วนลดในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ตลอดทั้งคืน ($Mean = 4.04, S.D. = 0.86$) มีส่วนลดสำหรับลูกค้าลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า ($Mean = 4.03, S.D. = 0.84$) มีการแนะนำร้านอาหารใหม่ๆอยู่เสมอ ($Mean = 4.03, S.D. = 0.90$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านบุคคลที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านบุคคล	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้บริโภค	4.38	0.59	มากที่สุด	4.10	0.81	มาก
ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	4.44	0.57	มากที่สุด	4.14	0.76	มาก
ผู้ให้บริการมีจิตใจที่รักในงานที่ทำ	4.44	0.58	มากที่สุด	4.16	0.77	มาก
ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ	4.48	0.56	มากที่สุด	4.14	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	0.58	มากที่สุด	4.13	0.78	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านบุคคลมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.43, S.D. = 0.58) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ (Mean = 4.48, S.D. = 0.56) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) (Mean = 4.44, S.D. = 0.57) ผู้ให้บริการมีจิตใจที่รักในงานที่ทำ (Mean = 4.44, S.D. = 0.58) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้บริโภค (Mean = 4.38, S.D. = 0.59)

ส่วนด้านบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.13, S.D. = 0.78) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีจิตใจที่รักในงานที่ทำ (Mean = 4.16, S.D. = 0.77) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) (Mean = 4.14, S.D. = 0.76) ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ (Mean = 4.14, S.D. = 0.79) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้บริโภค (Mean = 4.10, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านกายภาพที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านกายภาพ	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
มีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน	4.38	0.58	มากที่สุด	4.15	0.79	มาก
มีการจัดประเภทในแอปพลิเคชันเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการสั่งซื้อ	4.42	0.58	มากที่สุด	4.20	0.72	มาก
มีการคำนึงถึงความสะดวกของการจัดส่งอาหารจากผู้ให้บริการถึงผู้ใช้บริการตามหลัก social distancing	4.46	0.56	มากที่สุด	4.20	0.76	มาก

ด้านกายภาพ	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
อุปกรณ์ในการจัดส่งอาหารมีความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	4.49	0.56	มากที่สุด	4.16	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	0.57	มากที่สุด	4.17	0.77	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ด้านกายภาพมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($Mean = 4.44, S.D. = 0.57$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ อุปกรณ์ในการจัดส่งอาหารมีความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ($Mean = 4.49, S.D. = 0.56$) มีการคำนึงถึงความสะอาดของการจัดส่งอาหารจากผู้ให้บริการถึงผู้ใช้บริการตามหลัก social distancing ($Mean = 4.46, S.D. = 0.56$) มีการจัดประเภทในแอปพลิเคชันเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการสั่งซื้อ ($Mean = 4.42, S.D. = 0.58$) มีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน ($Mean = 4.38, S.D. = 0.58$)

ส่วนด้านกายภาพมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.17, S.D. = 0.77$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ มีการจัดประเภทในแอปพลิเคชันเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการสั่งซื้อ ($Mean = 4.20, S.D. = 0.72$) มีการคำนึงถึงความสะอาดของการจัดส่งอาหารจากผู้ให้บริการถึงผู้ใช้บริการตามหลัก social distancing ($Mean = 4.20, S.D. = 0.76$) อุปกรณ์ในการจัดส่งอาหารมีความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ($Mean = 4.16, S.D. = 0.79$) มีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน ($Mean = 4.15, S.D. = 0.79$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความสำคัญด้านกระบวนการที่มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการส่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ด้านกระบวนการ	ความคาดหวัง		แปลผล	ความพึงพอใจ		แปลผล
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
ขั้นตอนในการสั่งซื้อมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ	4.33	0.59	มากที่สุด	4.05	0.83	มาก
มีการให้บริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	4.42	0.60	มากที่สุด	4.08	0.85	มาก
พนักงานผู้ให้บริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหา	4.42	0.60	มากที่สุด	4.12	0.79	มาก
สามารถตรวจสอบสถานะออเดอร์ได้ในแอปพลิเคชัน	4.45	0.58	มากที่สุด	4.11	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	0.59	มากที่สุด	4.09	0.82	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ด้านกระบวนการมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($Mean = 4.40, S.D. = 0.59$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ สามารถตรวจสอบสถานะออเดอร์ได้ในแอปพลิเคชัน ($Mean = 4.45, S.D. = 0.58$) มีการให้บริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ($Mean = 4.42, S.D. = 0.60$) พนักงานผู้ให้บริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหา ($Mean = 4.42, S.D. = 0.60$) ขั้นตอนในการสั่งซื้อมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ ($Mean = 4.33, S.D. = 0.59$)

ส่วนด้านกระบวนการมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.09, S.D. = 0.82$) โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหา ($Mean = 4.12, S.D. = 0.79$) สามารถตรวจสอบสถานะออเดอร์ได้ในแอปพลิเคชัน ($Mean = 4.11, S.D. = 0.81$) มีการให้บริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ($Mean = 4.08, S.D. = 0.85$) ขั้นตอนในการสั่งซื้อมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ ($Mean = 4.05, S.D. = 0.83$)

6. สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 225 คน ร้อยละ 56.3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 21-25 ปีมากจำนวน 247 คน ร้อยละ 61.8 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 226 คน ร้อยละ 56.5

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้ Grab Food จำนวน 122 คน ร้อยละ 30.5 เหตุผลที่เลือกใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อความสะดวกสบาย จำนวน 286 คน ร้อยละ 71.5 ความถี่โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่เป็นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 173 คน ร้อยละ 43.3 รายการที่ผู้ใช้เลือกสั่งส่วนใหญ่เป็นอาหาร จำนวน 248 คน ร้อยละ 62.0 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกชำระเงินเป็นเงินสด จำนวน 171 คน ร้อยละ 42.8

3. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ร้านอาหารคอยบริการ 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา ร้านอาหารปรุงอาหารที่มีความสดใหม่ถูกสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ย 4.42 รายการอาหารมีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร มีค่าเฉลี่ย 4.37 และร้านอาหารมีชื่อเสียงและมีอาหารให้เลือกมากมาย มีค่าเฉลี่ย 4.35 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ร้านอาหารปรุงอาหารที่มีความสดใหม่ถูกสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ร้านอาหารคอยบริการ 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.09 ร้านอาหารมีชื่อเสียงและมีอาหารให้เลือกมากมาย มีค่าเฉลี่ย 4.07 และรายการอาหารมีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร มีค่าเฉลี่ย 3.97

3.2 ด้านราคา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแคมเปญที่ส่งเสริมการขาย เช่น เมื่อสั่งซื้อขั้นต่ำ 100 บาทต่อ 1 รายการ ส่งฟรี มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีราคาจัดส่งอาหารที่เหมาะสมกับระยะทาง มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายผ่านบัตรเครดิต การจ่ายเงินสดหรือการชำระเงินปลายทางแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 4.35 ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ 4.29 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายผ่านบัตรเครดิต การจ่ายเงินสดหรือการชำระเงินปลายทางแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีแคมเปญที่ส่งเสริมการขาย เช่น เมื่อสั่งซื้อขั้นต่ำ 100 บาทต่อ 1 รายการ ส่งฟรี มีค่าเฉลี่ย 4.09 ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และมีราคาจัดส่งอาหารที่เหมาะสมกับระยะทาง มีค่าเฉลี่ย 4.02

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อมูลที่ช่วยในตัดสินใจสั่งซื้อบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.46 แอปพลิเคชันบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ระยะเวลาของการจัดส่งอาหารและสินค้า

มีความรวดเร็วและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.42 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น มีข้อมูลที่ช่วยในตัดสินใจสั่งซื้อบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.19 สามารถเข้าถึงช่องทางการบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ระยะเวลาของการจัดส่งอาหารและสินค้ามีความรวดเร็วและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.17 แอปพลิเคชันบริการอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.10

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคู่มือหรือส่วนลดในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ตลอดทั้งคืน มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีการแนะนำร้านอาหารใหม่ๆอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีส่วนลดสำหรับลูกค้าลูกค้ำใหม่และลูกค้าเก่า มีค่าเฉลี่ย 4.27 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคู่มือหรือส่วนลดในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าออนไลน์ตลอดทั้งคืน มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีส่วนลดสำหรับลูกค้าลูกค้ำใหม่และลูกค้าเก่า มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีการแนะนำร้านอาหารใหม่ๆอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.03

3.5 ด้านบุคคล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) มีค่าเฉลี่ย 4.44 ผู้ให้บริการมีจิตใจที่รักในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ย 4.38 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีจิตใจที่รักในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย) มีค่าเฉลี่ย 4.14 ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ย 4.10

3.6 ด้านกายภาพ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์ในการจัดส่งอาหารมีความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.49 มีการคำนึงถึงความสะอาดของการจัดส่งอาหารจากผู้ให้บริการถึงผู้ใช้บริการตามหลัก social distancing มีค่าเฉลี่ย 4.46 มีการจัดประเภทในแอปพลิเคชันเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.38 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดประเภทในแอปพลิเคชันเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีการคำนึงถึงความสะอาดของการจัดส่งอาหารจากผู้ให้บริการถึงผู้ใช้บริการตามหลัก social distancing มีค่าเฉลี่ย 4.20 อุปกรณ์ในการจัดส่งอาหารมีความสะอาด ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีข้อมูลรายละเอียดอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.15

3.7 ด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถตรวจสอบสถานะออเดอร์ได้ในแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ย 4.45 มีการให้บริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.42 พนักงานผู้ให้บริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.42 ขั้นตอนในการสั่งซื้อมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ให้บริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.12 สามารถตรวจสอบสถานะออเดอร์ได้ในแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ย 4.11 มีการให้บริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ขั้นตอนในการสั่งซื้อมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านกายภาพ ด้านบุคคล ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งความคาดหวังเป็นแรงผลักดันที่เกิดจากการที่ตนเองพยายามบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจึงเกิดความพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรมา มหามงคล (2554) ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตั้งนั้นความสะดวกในการรับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการจะใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และงานวิจัยของ นรินทิพย์ คาเนตร (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy กล่าวว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการ

สำหรับระดับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และสั่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) คือด้านกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศปรียา แก้วแสนเมือง(2558) พบว่า การใช้ประโยชน์ในแอปพลิเคชัน LINE ในการใช้บริการในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านออกแบบแอปพลิเคชัน พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ในด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็น ช่วยให้ซื้อสินค้าสะดวกขึ้น ช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น ส่วนงานวิจัยของ สุภาณัน วัฒนวิจิตร (2560) พบว่า แอปพลิเคชันมีช่องทางข่าวสารต่าง ๆ ในการเข้าถึงได้ง่าย มีการจัดส่งเสริมทางการตลาดทางตรง เช่น การมีส่วนลดใช้ครั้งแรก มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มากมายทั่วถึงต่อผู้ใช้บริการ การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ สามารถส่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการได้โดยตรง นอกจากนี้ พิรานันท์ แกล่งกล้า (2562) พบว่า พนักงานอัยาศัยดี เป็นมิตรกับผู้ใช้ พนักงานสามารถแนะนำ หรือเสนอแนวทางแก้ไขได้ดี พนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ พนักงานมีกริยามารยาทเรียบร้อย บริการจัดส่งอาหารสามารถจัดส่งได้ตามเวลาที่แจ้งไว้ทุกครั้งและระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสมภายใน 30 นาที ทำหน้าที่เป็นคุณลักษณะที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ คุณลักษณะที่ควรจะมีสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกในกรณีที่เกิดปัญหาหน้าที่นี้จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการ

ดังนั้น จากการศึกษาวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการสั่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำเป็นจะต้องพิจารณาว่าผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจกับการให้บริการมากน้อยแค่ไหน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้ว่า ค่าคาดหวังสูง แล้วเมื่อใช้บริการแล้วไม่เหมือนกับที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการอาจรู้สึกไม่พึงพอใจและอาจไม่อยากใช้บริการซ้ำ ตลอดจนบอกต่อในทิศทางที่ไม่ดีกับบุคคลรอบข้างได้



8. ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนา

- 1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการเพิ่มเติมร้านค้าที่มีความหลากหลาย และมีคุณภาพ
- 1.2 ด้านราคา ควรมีการจัดแคมเปญที่ส่งเสริมการขาย เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้กับผู้ใช้บริการ
- 1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรเพิ่มเติมความสะดวกธุรกิจการให้บริการ แอปพลิเคชันสั่งอาหารและการส่งสินค้าให้เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย
- 1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการติดต่อสื่อสารให้แอปพลิเคชันสั่งอาหารสามารถสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประชาสัมพันธ์การใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารและการส่งสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ จัดส่งเสริมการขายผ่านแอปพลิเคชันในแต่ละช่วง จัดส่งเสริมการขายผ่านแอปพลิเคชันโดยไม่คิดค่าส่ง เป็นต้น
- 1.5 ด้านบุคคล ควรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานรับคำสั่งซื้อที่มีความชำนาญด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีบุคลิกที่ดี มีคุณภาพ ใส่ใจและดูแลลูกค้า พนักงานให้ความสำคัญตระหนักถึงความพอใจแก่ลูกค้าตามลำดับ และการฝึกอบรมพัฒนาสร้างความรู้สึกร่วมที่ว่าพนักงานเป็นเจ้าของกิจการ มีส่วนร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือลูกค้าในด้านต่าง ๆ เป็นสำคัญ
- 1.6 ด้านกายภาพ ควรสร้างคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับโดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า สร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้เป็นผู้ที่ทันสมัย ตอบโจทย์ความต้องการด้วยความสะดวกรวดเร็ว แก้ปัญหาและความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้
- 1.7 ด้านกระบวนการ ควรมีการเพิ่มเติมความสบายการคำนวณค่าใช้จ่ายค่าอาหารและค่าส่งถูกต้องและรวดเร็ว แอปพลิเคชันออกแบบมาใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว กระบวนการที่มีความถูกต้อง และสมบูรณ์แบบ

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการส่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติมในเชิงเปรียบเทียบของประชาชนในแต่ละพื้นที่
- 2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่และการส่งสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการขยายตลาดออนไลน์

9. เอกสารอ้างอิง

- เกศปรียา แก้วแสนเมือง. (2558). พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชัน ไลน์(Line)ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้า อีสระปริญญามหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และ สื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร.
- จุฬาลักษณ์ โคตรบัณฑิต และสุกัญญา เกษร. (2563). การศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการอาหารแบบเดลิเวอรี่ และส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการอาหารแบบเดลิเวอรี่ของชาวอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. (การค้นคว้าอีสระศิลปศาสตรบัณฑิต) สาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นรินทิพย์ คา นนตร. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (การค้นคว้าอีสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).



- เนสท์เล่ โพรเฟชันนัล. (2 พฤษภาคม 2565). “เดลิเวอรี่คืออะไร เทคโนโลยีการเดลิเวอรี่ เพิ่ม ยอดขายให้ร้านอาหาร” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: nestleprofessional.co.th/trends-insights/new-normal-delivery. สืบค้น 30 ตุลาคม 2566.
- พิรานั้นท์ แก่งกล้า. (2562). การวิเคราะห์คุณลักษณะของบริการแอปพลิเคชันเพื่อการส่งอาหารเดลิเวอรี่ ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร, สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ศุภานัน วัฒนวิจิต. (2560). ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน Grab Food เพื่อบริการรับส่งอาหาร(Food Delivery) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะ บริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการ.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (เมษายน 2560). “แบบสอบถามผู้ให้บริการอาหารแบบเดลิเวอรี่ของชาวอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://medias.lib.ubu.ac.th/medias/b00221377/ภาคผนวก%20สมบูรณ์.pdf>. สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2566.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (19 มกราคม 2562). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://hs.ssu.ac.th/useruploads/files/20190306/ad99fd526ca34797bcd6e190b1061ecf76ee20.pdf>. สืบค้น 2 พฤศจิกายน 2566.
- สำนักงานสถิติสงขลา. (18 มีนาคม 2566). “ประชากรจังหวัดสงขลา” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://songkhla.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=49:demographics&catid=36. สืบค้น 28 พฤศจิกายน 2566.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd Ed., New York : Harper and Row.



การสำรวจทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระท่อมในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Exploration of Student Attitudes Toward Kratom Juice Consumption at Songkhla
Rajabhat University, Khao Rup Chang Subdistrict, Mueang District, Songkhla Province

เบญญพร เกตุด้วง¹, ทศศวรรษ ระมะโน², ชลวัตร เบ็ญไธ้³, สุนิสา นวะระกะ⁴, อารียา นิกาทลี⁵

พิมพ์พิชชา บุญมาลี⁶, สุปราณี ชอบแต่ง⁷, เกรียงศักดิ์ รัฐกุล⁸ และสุวิมล บัวทอง⁹

¹⁻⁷สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

⁸สาขาจิตวิทยาการปรึกษาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

⁹วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระท่อมในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประชากรเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 13,054 คน คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.83 เก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 19 – 22 ปี เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่ดื่มน้ำกระท่อม มีเพียงร้อยละ 20.25 ที่ดื่มน้ำกระท่อมและดื่มมาแล้ว 3 ปี ส่วนใหญ่เคยคิดที่จะเลิกดื่มน้ำกระท่อม สำหรับทัศนคติการดื่มน้ำกระท่อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 1.18$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อคำถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระท่อมแทนน้ำเปล่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.85$) รองลงมา ได้แก่ถ้าเพื่อนชวนดื่มน้ำกระท่อมฉันพร้อมที่ลองดื่มทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 1.05$) และการดื่มน้ำกระท่อมมีประโยชน์ช่วยบำรุงร่างกาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.98$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ทัศนคติ, การดื่มน้ำกระท่อม, นักศึกษา

Abstract

The objective of the research was to explore attitudes towards drinking kratom juice among students at Songkhla Rajabhat University. The population consisted of 13,054 students at Songkhla Rajabhat University. The number of samples was calculated using Taro Yamane's formula, with a moving expected level of .05, resulting in a sample size of 400 people. The sample was randomly selected by selecting a purposive sample. The instrument used to collect data was a questionnaire. The reliability of the questionnaire was 0.83. Data were collected in an online format. data analysis Using descriptive statistics, calculate frequencies, percentages, means, and standard deviations. The findings revealed a predominance of male respondents, aged between 19 and 22 years, primarily fourth-year students in the Faculty of



Humanities and Social Sciences. The majority indicated non-consumption of kratom juice. Only 20.25% reported having consumed kratom juice, with an average consumption duration of three years. A noteworthy proportion expressed contemplation about discontinuing kratom juice consumption. Regarding attitudes toward drinking kratom juice, the overall attitude level was high ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= 1.18). Analysis of specific aspects indicated that respondents held the highest attitude towards choosing kratom juice over plain water ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.85). Additionally, a substantial positive attitude was observed towards immediate willingness to try kratom juice if a friend extended an invitation ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 1.05), as well as the belief in the health benefits of kratom juice for body nourishment ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.98).

Keywords: Attitude, Kratom juice consumption, Students

1. บทนำ

พืชกระท่อม มีชื่อทางวิทยาศาสตร์ว่า *Mitragyna speciosa* (Korth.) Havil เป็นพรรณไม้ยืนต้นชนิดหนึ่งในวงศ์ Rubiaceae สารสำคัญที่พบในใบกระท่อม คือ ไมทราจาจีนิน (Mitragynine) เป็นสารจำพวกอัลคาลอยด์ ออกฤทธิ์กดประสาทส่วนกลาง (CNS depressant) ทำให้รู้สึกง่วง กัดความรู้สึกเมื่อยล้าขณะทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้นานและทนต่อความร้อนมากขึ้น ดังนั้น จึงทำให้ผู้ที่ใช้พืชกระท่อมสามารถทำงานกลางแจ้งได้ทนเป็นเวลานานขึ้น โดยไม่รู้สึกเหนื่อย และบรรเทาอาการปวด พืชกระท่อมมีถิ่นกำเนิดในเขตร้อนชื้นแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะประเทศไทย ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ใช้พืชกระท่อมอย่างแพร่หลายมาเป็นเวลานานในหลายประเทศโดยไม่ผิดกฎหมาย อาทิ ลาว เขมร มาเลเซีย อินโดนีเซีย พืชกระท่อมที่นำมาใช้อยู่ในรูปของ ต้น ใบ ราก อีกทั้ง ในข้อตกลงขององค์การสหประชาชาติ (UN) ก็ไม่ได้กำหนดให้กระท่อมเป็นสิ่งเสพติดหรือผิดกฎหมาย สำหรับประเทศไทยพบว่า มีการบริโภคกันมากในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย พืชกระท่อมเคยเป็นยาเสพติดให้โทษในประเทศไทย แต่บริบทดั้งเดิมนั้นพืชกระท่อมเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตชาวไร่ ชาวนา และกลุ่มผู้ใช้แรงงาน นอกจากใช้บริโภคเพื่อช่วยให้ทำงานได้มากแล้ว ในพื้นที่ภาคใต้นั้นใช้พืชกระท่อมในการต้อนรับแขก นำมาเคี้ยวระหว่างพบปะพูดคุย เช่นเดียวกับหมากพลู การบริโภคนั้นนิยมการเคี้ยวใบสด หรือนำใบมาย่างให้เกรียมและตำผสมกับน้ำพริกเป็นอาหาร สรรพคุณทางยาของพืชกระท่อม เป็นพืชที่ใช้เข้าเป็นตัวยาในตำรับประเภทยาแก้ท้องเสีย ปวดเบ่ง ปวดเมื่อยตามร่างกาย ท้องเสีย ท้องเฟ้อ ท้องร่วง ทำให้นอนหลับ และระงับประสาท ในแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่จะนำพืชกระท่อมมาใช้เป็นยารักษาแก้ท้องร่วง รักษาโรคเบาหวาน ในสูตรยาของหมอพื้นบ้านหรือหมอแผนโบราณ เช่น ตำรับยาประสะกระท่อม เป็นต้น (วิชาญ ทราญอ่อน, 2564)

อย่างไรก็ตาม แม้พืชกระท่อมให้ผลการออกฤทธิ์ที่อาจมีประโยชน์ทางยาแต่การเสพพืชกระท่อมมาก ๆ หรือเป็นระยะเวลานานทำให้เสพติดและมีผลเสียต่อสุขภาพได้ ปัจจุบันพืชกระท่อมมีปัญหาการแพร่ระบาดในกลุ่มวัยรุ่นและนักเรียน โดยพืชกระท่อมสามารถนำมาทำให้เกิดอาการเคลิบเคลิ้มได้เช่นเดียวกับสารเสพติดอื่น พืชกระท่อมเคยถูกจัดเป็นยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 5 ตามความในพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 มาตรา 7 ยาเสพติดให้โทษ ซึ่งสิ่งเสพติดในประเภท 5 ได้แก่ กัญชา และพืชกระท่อม ต่อมาในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2564 โดยมีสาระสำคัญ คือ การถอดพืชกระท่อมออกจากบัญชียาเสพติดให้โทษประเภทที่ 5 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ชาวบ้านจึงสามารถ ซื้อขายได้ แต่ยังไม่สามารถทำเป็นสำเร็จรูปแบบอย่างเครื่องดื่ม หรือห้ามนำไปผสมสารเสพติดต่าง ๆ ถือว่ายังผิดกฎหมาย อย่างไรก็ตาม หากประชาชนนำใบกระท่อมไปต้มเป็นน้ำดื่มเอง โดยไม่มีลักษณะเชิงพาณิชย์ก็สามารถทำได้ซึ่งมีข้อควรระวัง เนื่องจากแม้ “กระท่อม” จะมีสรรพคุณทางยาแผนไทยแต่ไม่เชื่อว่าจะไม่



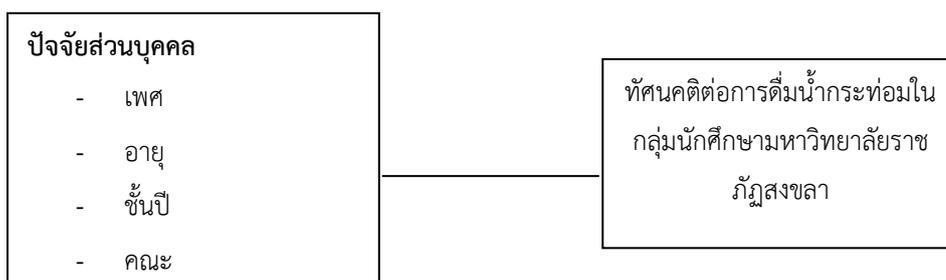
อันตรายหากดื่มมากเกินไป (เบญจวรรณ หมายถึง, 2564) การเสพหรือดื่มน้ำกระเทียมจะพบมากในกลุ่มวัยรุ่น โดยการเสพแต่ละครั้งจะเอาน้ำกระเทียมไปผสมกับยาแก้ไอและยาอื่น ๆ อีกหลายชนิด น้ำอัดลมหรือเครื่องดื่มชูกำลังหรือเป็นที่รู้จักกันในชื่อ 4 คุณ 100 เพื่อทำให้เกิดการมีเมมา รู้สึกผ่อนคลาย สนุกสนาน ไม่มีสติ หากเสพในปริมาณที่มากเกินไปจะเกิดภาวะกดประสาทจากการผสมยาหลายชนิดหรืออาจจะช็อคทำให้เป็นเหตุทำให้เสียชีวิตได้อาจเสพติดต่อกันเป็นเวลานาน อาจทำให้เกิดผลเสียตามมา เช่น ปวดกล้ามเนื้อหรือกระดูก จิตไม่ปกติ หวาดระแวง อารมณ์รุนแรง นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ หน้าโทรม เป็นต้น (สมนึก บุญสุภา, 2562)

จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจทราบถึงทัศนคติของผู้ดื่มน้ำกระเทียมเหตุใดว่าทำไมถึงดื่มน้ำกระเทียมจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง การสำรวจทัศนคติการดื่มน้ำกระเทียมในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา การศึกษาวิจัยนี้จะช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ดื่มน้ำกระเทียม ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา นโยบายและมาตรการในการลดปัญหาการเสพพืชกระเทียม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติเรื่องการดื่มน้ำกระเทียมในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี และคณะ
- 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระเทียม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระเทียม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



5. วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

1.1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรเป้าหมายในกรณีศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย นักศึกษาในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 13,054 คน

1.2. สุ่มกลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1967) ความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05 จากประชากรจำนวน 13,054 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 18 ข้อ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตพฤติกรรมศาสตร์ ด้านจิตวิทยา ตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) และพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จากนั้นนำไปทดสอบหาคุณภาพแบบวัด ทำให้เหลือจำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.83 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาจัดทำในรูปแบบออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสำรวจทัศนคติการติ้มน้ำกระต๋อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 15 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบสัดส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย น้อย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการให้ทำแบบสอบถามแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลระหว่าง ธันวาคม 2565 – กันยายน 2566

4. การพิทักษ์กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 3 - 23 ตุลาคม 2566 โดยคณะผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกแบบสุ่มอย่างง่ายที่ชี้แจงตามวัตถุประสงค์รายละเอียดของการศึกษาและชี้แจงให้ทราบถึงการพิทักษ์สิทธิโดยการปกปิดข้อมูลและรักษาความลับ เน้นความสมัครใจและความตั้งใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และรวบรวมเก็บแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย/การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ตามตัวแปรประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี คณะ

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวน ร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	234	58.8
หญิง	157	39.4
ไม่ประสงค์ระบุ	9	1.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ตามด้วยเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และไม่ประสงค์ระบุ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวน ร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 ปี	11	2.8
19 ปี	65	16.3
20 ปี	53	13.3
21 ปี	81	20.3
22 ปี	143	35.8
23 ปี	36	9.0
24 ปี	9	1.3
25 ปี	2	1.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	86	21.5
ชั้นปีที่ 2	72	18
ชั้นปีที่ 3	57	14.25
ชั้นปีที่ 4	185	46.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมานักศึกษาชั้นปี 1 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวน ร้อยละ คณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	49	12.3
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	161	40.3
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	48	12.0
วิทยาการจัดการ	58	14.5
เทคโนโลยีการเกษตร	30	7.5
ศิลปกรรมศาสตร์	26	6.5
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	28	7.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 1.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวน ร้อยละ คุณได้ดื่มกระท่อมหรือไม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณได้ดื่มน้ำกระท่อม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ดื่ม	319	79.75
ดื่ม	81	20.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 1.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ดื่มน้ำกระท่อม จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 และดื่มน้ำกระท่อม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.6 แสดงจำนวนร้อยละ คุณดื่มน้ำกระท่อมเป็นเวลากี่ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ดื่มน้ำกระท่อมมากี่ปี	จำนวน	ร้อยละ
1 ปี	12	14.8
2 ปี	10	12.3
3 ปี	13	16.0
4 ปี	12	14.8
5 ปี	8	9.9
6 ปี	9	11.1
7 ปี	10	12.3
8 ปี	4	4.9

ตม่น้ำกระท่อมมาทปี	จำนวน	ร้อยละ
9 ปี	2	2.5
10 ปี	1	1.2
รวม	81	100

จากตารางที่ 1.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตม่น้ำกระท่อม 3 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมาตม่น้ำกระท่อม 1 ปี และ 4 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และตม่น้ำกระท่อม 2 ปี และ 7 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.7 แสดงจำนวน ร้อยละ เคยคิดจะเลิกตม่น้ำกระท่อมหรือไม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยคิดจะเลิกตม่น้ำกระท่อม	จำนวน	ร้อยละ
เคย	50	61.7
ไม่เคย	31	38.3
รวม	81	100

จากตารางที่ 1.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยคิดที่จะเลิกตม่น้ำกระท่อม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และไม่เคยคิดจะเลิกตม่น้ำกระท่อม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการสำรวจทัศนคติต่อการตม่น้ำกระท่อมของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบสอบถามเกี่ยวกับการสำรวจทัศนคติต่อการตม่น้ำกระท่อมของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ข้อความ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย			
1. ถ้าเพื่อนชวนตม่น้ำกระท่อม ฉันพร้อมที่ลองตม่น้ำที่	16	14	32	45	293	4.46	1.05	มาก
2. การตม่น้ำกระท่อมมีประโยชน์ช่วยบำรุงร่างกาย	11	13	37	60	279	4.46	0.98	มาก
3. ฉันตม่น้ำกระท่อมแทนน้ำเปล่า	8	6	32	37	317	4.62	0.85	มากที่สุด
4. การตม่น้ำกระท่อมทำให้สุขภาพแย่ง	19	17	33	53	278	4.39	1.11	มาก
5. การตม่น้ำกระท่อมเป็นเวลานานทำให้เกิดอาการประสาทหลอน	232	63	47	33	25	4.11	1.26	มาก
6. การตม่น้ำกระท่อมเป็นที่รังเกียจของสังคม	234	46	62	30	28	4.07	1.29	มาก



ข้อความ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย			
7. การดื่มน้ำกระเทียมส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของคนในครอบครัว	240	61	58	23	18	4.21	1.16	มาก
8. การดื่มน้ำกระเทียมไม่เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม	239	41	57	33	30	4.07	1.32	มาก
9. การดื่มน้ำกระเทียมอาจทำให้สถาบันการศึกษาเสื่อมเสียชื่อเสียง	216	62	62	34	26	4.02	1.27	มาก
10. การดื่มน้ำกระเทียมทำให้เกิดอาชญากรรมมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน	223	62	65	28	22	4.09	1.22	มาก
11. การดื่มน้ำกระเทียมทำให้ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่	215	61	69	34	21	4.04	1.23	มาก
12. การมีวุ้นน้ำกระเทียมหรือสารเสพติดอื่น ๆ ทำให้พลาดโอกาสดี ๆ ที่อาจจะได้รับ	249	71	46	17	17	4.30	1.10	มาก
13. การดื่มน้ำกระเทียมทำให้สังคมมีอคติต่อคนในครอบครัว	234	66	55	25	20	4.17	1.18	มาก
14. ถ้าเพื่อนชวนดื่มน้ำกระเทียมฉันจะปฏิเสธทันที	270	34	53	24	19	4.28	1.18	มาก
15. ถ้ามีกิจกรรมรณรงค์การดื่มน้ำกระเทียมฉันจะเข้าร่วมทุกครั้ง	210	37	50	45	58	3.74	1.53	มาก
รวม						4.20	1.18	มาก

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ระดับความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการสำรวจทัศนคติการดื่มน้ำกระเทียมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20 , ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.18) เมื่อพิจารณาเป็นข้อความพบว่า ฉันดื่มน้ำกระเทียมแทนน้ำเปล่า (ค่าเฉลี่ย = 4.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.85) รองลงมา ถ้าเพื่อนชวนดื่มน้ำกระเทียมฉันพร้อมที่ลองดื่มทันที อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05) และ การดื่มน้ำกระเทียมมีประโยชน์ช่วยบำรุงร่างกาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98) ตามลำดับ

7. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ตามด้วยเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และไม่ประสงค์ระบุ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 1.8 ส่วนใหญ่อายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ



16.3 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมานักศึกษาชั้นปี 1 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ไม่ดื่มน้ำกระเทียม จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 และดื่มน้ำกระเทียม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 กลุ่มที่ดื่มน้ำกระเทียมพบว่าดื่มมาแล้ว 3 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมาได้แก่ดื่มน้ำกระเทียม 1 ปี และ 4 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และดื่มน้ำกระเทียม 2 ปี และ 7 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และผู้ตอบแบบสอบถามเคยคิดที่จะเลิกดื่มน้ำกระเทียม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และไม่เคยคิดจะเลิกดื่มน้ำกระเทียม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

ส่วนทัศนคติการดื่มน้ำกระเทียมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= 1.18) เมื่อพิจารณาเป็นข้อคำถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระเทียมแทนน้ำเปล่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.85) รองลงมาได้แก่ถ้าเพื่อนชวนดื่มน้ำกระเทียมฉันพร้อมที่ลองดื่มทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 1.05) และการดื่มน้ำกระเทียมมีประโยชน์ช่วยบำรุงร่างกายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

8. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระเทียมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีทัศนคติว่าการดื่มน้ำกระเทียมหรือสารเสพติดอื่นๆ ทำให้พลาดโอกาสดี ๆ เช่น โอกาสในการเรียนต่อ โอกาสในการทำงาน หรือโอกาสในการประกอบอาชีพ ทัศนคตินี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิตต์ เลขวิจิตร จิตติมา ดำรงวัฒนะ พงศ์ประสิทธิ์ อ่อนจันทร์ และบุญยง ประทุม (2563) ที่พบว่า นักศึกษาที่เสพสารเสพติดมีแนวโน้มที่จะลาออกจากการศึกษาก่อนกำหนด มีรายได้น้อยกว่า และมีโอกาสว่างงานมากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เสพสารเสพติด สาเหตุที่นักศึกษาที่เสพสารเสพติดมีแนวโน้มที่จะลาออกจากการศึกษาก่อนกำหนดนั้น อาจเนื่องมาจากหลายปัจจัย เช่น อาการเสพติดทำให้ไม่สามารถจดจ่อกับการเรียนได้ สารเสพติดบางชนิด เช่น กระท่อม กระตุ้นการทำงานของระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้ผู้เสพรู้สึกตื่นตัว กระฉับกระเฉง และมีความอยากอาหารลดลง อาการเหล่านี้อาจทำให้นักศึกษาไม่สามารถจดจ่อกับการเรียนได้ ส่งผลต่อผลการเรียน และอาจทำให้ต้องลาออกจากการศึกษาก่อนกำหนด ต้องใช้เงินในการเสพสารเสพติด ทำให้ต้องหารายได้เสริม การเสพสารเสพติดมีค่าใช้จ่ายสูง นักศึกษาที่เสพสารเสพติดจึงอาจต้องหารายได้เสริมเพื่อนำเงินมาซื้อสารเสพติด ซึ่งอาจทำให้ไม่มีเวลาหรือสมาธิในการเรียน สังคมของคนเสพสารเสพติดอาจส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของนักศึกษา ทำให้ขาดแรงจูงใจในการเรียน นักศึกษาที่เสพสารเสพติดอาจต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับกลุ่มเพื่อนที่เสพสารเสพติดด้วยกัน สังคมกลุ่มนี้อาจส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของนักศึกษา ทำให้ขาดแรงจูงใจในการเรียน และอาจเลือกที่จะออกจากการศึกษาก่อนกำหนด นอกจากนี้ นักศึกษาที่เสพสารเสพติดยังมีแนวโน้มที่จะมีรายได้น้อยกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เสพสารเสพติด เนื่องจากอาจถูกจำกัดโอกาสในการเข้าทำงาน หรือไม่สามารถทำงานที่มีสมาธิสูงได้ ส่งผลให้มีรายได้น้อยกว่าและมีโอกาสว่างงานมากกว่า การดื่มน้ำกระเทียมเป็นเวลานานอาจทำให้เกิดอาการประสาทหลอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุสุมาลย์ น้อยผา วิทวัส หมาดอี สรายุช หวังเกตต์ และอนินธิตา ดำกระ (2565) ที่พบว่า นักศึกษาที่เสพน้ำกระเทียมเป็นประจำมีแนวโน้มที่จะมีอาการประสาทหลอนมากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เสพน้ำกระเทียม อาการประสาทหลอนอาจทำให้บุคคลเห็นภาพ ได้ยินเสียง หรือสัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่มีอยู่จริง ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ทำให้ไม่สามารถทำงานหรือเรียนหนังสือได้ตามปกติ นอกจากอาการประสาทหลอนแล้ว การดื่มน้ำกระเทียมยังอาจทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพอื่น ๆ เช่น อาการเสพติด โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง และโรคจิตเวช นอกจากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจทำให้นักศึกษาที่เสพสารเสพติดพลาด



โอกาสดี ๆ ในชีวิต เช่น ปัญหาสุขภาพจิต เช่น โรควิตกกังวล หรือโรคซึมเศร้า หรือนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตอาจหันมาเสพสารเสพติดเพื่อบรรเทาความทุกข์หรือปัญหาต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การเสพสารเสพติดไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาแต่กลับทำให้ปัญหารุนแรงขึ้น ดังนั้น เยาวชนที่ประสบปัญหาเหล่านี้ควรเรียนรู้วิธีจัดการกับปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่ไว้ใจเมื่อต้องการปัญหาครอบครัว เช่น ครอบครัวแตกแยก หรือมีปัญหาความรุนแรงในครอบครัว นักศึกษาที่เติบโตในครอบครัวที่มีปัญหาอาจหันมาเสพสารเสพติดเพื่อหนีปัญหาหรือเพื่อปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่กดดัน อย่างไรก็ตาม การเสพสารเสพติดไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาแต่กลับทำให้ปัญหารุนแรงขึ้น ดังนั้น เยาวชนที่เติบโตในครอบครัวที่มีปัญหาควรเรียนรู้วิธีปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่ไว้ใจเมื่อต้องการ ปัญหาสังคม เช่น การถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกรังแกที่โรงเรียนที่ประสบปัญหาเหล่านี้อาจหันมาเสพสารเสพติดเพื่อบรรเทาความทุกข์ หรือเพื่อปกป้องตัวเอง อย่างไรก็ตาม การเสพสารเสพติดไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาแต่กลับทำให้ปัญหารุนแรงขึ้น ดังนั้น เยาวชนที่ประสบปัญหาเหล่านี้ควรเรียนรู้วิธีจัดการกับปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่ไว้ใจเมื่อต้องการ จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การติemann้ำกระท่อมหรือสารเสพติดอื่น ๆ อาจเป็นอันตรายต่อทั้งสุขภาพและโอกาสในการดำเนินชีวิตของบุคคล ดังนั้น เยาวชนควรตระหนักถึงโทษของสารเสพติด และหลีกเลี่ยงการเสพสารเสพติดในทุกรูปแบบ

9. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อการติemann้ำกระท่อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการปลูกฝังเยาวชนให้รู้ถึง ประโยชน์และโทษของการติemann้ำกระท่อม การการปลูกฝังเยาวชนให้รู้ถึงประโยชน์และโทษของการติemann้ำกระท่อม นั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาควรให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และโทษของการติemann้ำกระท่อมแก่นักเรียนนักศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาโดยอาจจัดให้ความรู้ผ่านวิชาวิทยาศาสตร์ วิชาสุขศึกษา หรือวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ควรที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับการเลิกติemann้ำกระท่อม การให้ความรู้เกี่ยวกับการเลิกติemann้ำกระท่อม นั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การให้คำปรึกษา หน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถานบำบัดยาเสพติด สถานพยาบาล หรือโรงพยาบาล ควรให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการเลิกติemann้ำกระท่อม โดยอาจให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัว หรือแบบกลุ่ม การให้ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ สื่อต่าง ๆ เช่น สื่อ โทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อออนไลน์ ควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการเลิกติemann้ำกระท่อมแก่ผู้ที่มีปัญหาการเสพติดกระท่อม เพื่อให้ผู้ที่มีปัญหาเหล่านี้ได้รับทราบข้อมูลและแนวทางในการเลิกติemann้ำกระท่อม

10. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อการติemann้ำกระท่อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มนักเรียน กลุ่มผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น จะช่วยให้ทราบทัศนคติต่อการติemann้ำกระท่อมของกลุ่มคนอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันกับทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เช่น ทัศนคติต่อการติemann้ำกระท่อมเพื่อทำงานหนัก ทัศนคติต่อการติemann้ำกระท่อมเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วย เป็นต้น
2. ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษา เช่น การศึกษาพฤติกรรมการติemann้ำกระท่อม ศึกษาพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการติemann้ำกระท่อม เป็นต้น การเพิ่มขึ้นของตัวแปรในการศึกษา จะช่วยให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการติemann้ำกระท่อมได้มากขึ้น เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น



3. ควรใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการศึกษา เช่น การสัมภาษณ์ การสอบถามแบบสอบถาม การสังเกต เป็นต้น จะช่วยให้ทราบทัศนคติต่อการดื่มน้ำกระเทียมได้รอบด้านมากขึ้น เช่น ทัศนคติที่แท้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทัศนคติที่แสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นต้น

4. ควรใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เช่น การวิเคราะห์เชิงปริมาณ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่สนับสนุนการดื่มน้ำกระเทียม ข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนับสนุนการดื่มน้ำกระเทียม เป็นต้น

11. เอกสารอ้างอิง

- กุสุมาลย์ น้อยผา วิทวัส หนาดอี สราวุธ หวังเขต และอนินธิตา ดำกระ. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้พืชกระเทียมในการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ อำเภอนวม จังหวัดนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- เบญจวรรณ หมายมัน. (2564). “เปิดความรู้ใบกระท่อมกินอย่างไรถูกกฎหมายพร้อมสรรพคุณทางแพทย์แผนไทย” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.hfocus.org/content/2021/10/23548>. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2566.
- สมนึก บุญสุภา. (2562). “กระท่อมพืชที่ทุกคนอยากรู้”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/.knowledge/article/354/>. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2566.
- ศุภกิตติ เลขวิจิตร, จิตติมา ดำรงวัฒนะ, พงศ์ประสิทธิ์ อ่อนจันทร์ และบุญยิ่ง ประทุม. (2563). พฤติกรรมของเยาวชนที่เสพติดน้ำกระเทียมกรณีศึกษา กลุ่มเยาวชนกลุ่มหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- วิชาญ ทรายอ่อน. (2564). “พืชกระท่อม ร้อยเรื่องเมืองไทย”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://library.parliament.go.th/th/radioscript-rr2564-jun6> สืบค้น 21 กรกฎาคม 2566.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd Ed., New York: Harper and Row.