การประชาสัมพันธ์และศึกษาผลการใช้แอพพลิเคชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษาที่มีต่อการยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เจะสูฮานา หวังพิทยา*, ดาลีซะห์ ดะยี, ปรัชญา บินหมัดหนี****

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี
**ข้าราชการครู วิทยาลัยชุมชนนราธิวาส
***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การประชาสัมพันธ์และศึกษาผลการใช้แอพพลิเคชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษาที่มีต่อการยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” เป็นการวิจัยในรูปแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ศึกษาในลักษณะการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) โดยเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์กลุ่มเล็ก (Focus Group Discussion) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสามารถในการทำงานและโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 2) กำหนดแนวทางการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้แก่ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนราธิวาส สื่อมวลชน และตัวแทนจากศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำนวน 65 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) ประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามเชิงปริมาณ วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงคุณภาพผ่านการอธิบายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้แอพพลิเคชั่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 74.4 ($\bar{x}$ = 3.72) และมีความคิดเห็นว่า แอพพลิเคชั่น Southside มีความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 75.8 ($\bar{x}$= 3.79) ส่วน function การใช้งานของแอพพลิเคชั่นที่ตอบสนองการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ function การเลือกภาษา คิดเป็นร้อยละ 74.4 ($\bar{x}$ = 3.72) ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการใช้ภาษาที่มากกว่า 1 ภาษา นอกเหนือจากภาษาไทยในแอพพลิเคชั่นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้เท่าใดนัก หรืออีกนัยหนึ่งหนึ่งก็คือ กลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติของแอพพลิเคชัน Southside ในเรื่องนี้มากเท่าประเด็นอื่นๆ เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นชาวไทย และใช้

ภาษาไทยเป็นหลัก จึงเป็นเหตุผลให้ function การเลือกการใช้ภาษาได้คะแนนน้อยกว่าการสนองความต้องการในเรื่องอื่นๆ ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ สามารถเป็นแนวทางการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside โดยมุ่งเน้นการพัฒนาในเรื่องการบริการที่ตอบสนองได้น้อย และเร่งพัฒนารูปแบบโครงสร้างให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวมากขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: การประชาสัมพันธ์, การศึกษาผล, แอพพลิเคชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา, การยกระดับการท่องเที่ยว, 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

Public Relations and Study on the Use of Trilingual Applications for the Promotion and Upgrading of Tourism in the Three Southern Border Provinces of Thailand

***Jehsuhana Wangpittaya, **Daleesah Dayee, ***Partya Binmudnee**

***Asst.Prof., Department of English, Faculty of Liberal Arts and Social Sciences, Fatoni University**

****Government Teacher, Narathiwat Community College**

***** Asst.Prof.Dr., Department of English, Faculty of Liberal Arts and Social Sciences, Fatoni University**

Abstract

This research is the mixed method research which aims at 1) studying on structures and working capacities of the Southside trilingual mobile application, 2) shaping guidelines for the mobile application development in public relations, promotion, and upgrading tourism in the three southern border provinces of Thailand. The sampling of this research had been taken by purposive random included 65 tourists and tourism stakeholders in the three southern border provinces area, for instance, tourism entrepreneurs, local administrative organizations, representatives from the Tourism Authority of Thailand (TAT), Narathiwat Office, mass media, and delegates from the Southern Border Provinces Administrative Centre towards the focused tourist locations of this research; Phukhao Thong, Sukhirin District, Narathiwat and Aiyerweng sea of mist, Betong District, Yala. The data which were collected from a questionnaire and a focus group interview hаก been analyzed quantitatively by a descriptive statistic; percentage frequency, mean and standard deviation. It was also scrutinized qualitatively through in-depth descriptive analysis.

The findings revealed that most of the Southside application users were female with the age between 20-29 years old, bachelor degree holding. Their satisfaction with the use of the application was at a high level; 74.4 % ($\bar{x}$ = 3.72) with the additional opinions that the application contains the capacity to upgrade tourism in the three southern border provinces was at a high level; 75.8% ($\bar{x}$ = 3.79). In terms of the application's function, the least usage response was a language selection with a percentage of 74 ($\bar{x}$ = 3.72). To say more, it is due to the option of the trilingual application could not provide a superb response to the sampling. In other words, all of the research samples are Thais using the Thai language as a medium of instruction. As a result, the language function of the application has got a lower

percentage compared to other functions. Thus, these research findings could be a guideline in building up the Southside mobile application by focusing particularly on the low effective function responses and having a quick development of a structural model of the application to serve appropriateness and effectiveness of the tourists' demand.

Key Words: Public Relations, Result Study, Trilingual Applications, Tourism Upgrading, Three Southern Border Provinces of Thailand

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ดังนั้นการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา หลายประเทศจึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งหากประเทศใดมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ชัดเจนบนพื้นฐานของเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โครงสร้างพื้นฐานที่ดีทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์และบุคลากรภาคการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้วยแล้ว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศนั้น ๆ มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เติบโตได้อย่างมั่นคง ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560, 2558) จากยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมตลาดท่องเที่ยว กลยุทธ์ที่ 1.4 สร้างสมดุลเชิงเวลาและพื้นที่ ได้มีมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ใหม่เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืนโดยการสร้างให้ชุมชนมีความเข้าใจอันดีและแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตและสนับสนุนรายได้เข้าสู่ชุมชน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ซึ่งให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการต่อยอดจากความเชื่อมโยงเชิงกายภาพสู่การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและชุมชนตามแนวระเบียงเศรษฐกิจต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการกระจายความเจริญในการพัฒนาชุมชน จังหวัดและเมืองตามแนวระเบียงเศรษฐกิจ รวมถึงพื้นที่เชื่อมโยงอื่นภายในประเทศ อีกทั้งยังมีการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาในทุกด้านให้เป็นบทบาทที่สร้างสรรค์ของประเทศไทย และการสนับสนุนการแก้ปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำในอนุภูมิภาคและในภูมิภาค การขับเคลื่อนการพัฒนาภายใต้กรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปอย่างมาก ก่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดทางเทคโนโลยี อีกทั้งการที่ประเทศไทยเข้าสู่ยุคเครือข่าย 4G ทำให้การใช้อินเตอร์เน็ตในรูปแบบ Mobile Device เป็นเรื่องที่สะดวกสบายมากขึ้น ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศได้รวดเร็ว ผู้บริโภคสามารถใช้เทคโนโลยีได้ตามวิถีชีวิต การใช้เครื่องมือสื่อสารและคอมพิวเตอร์สามารถใช้ได้ทุกที่ ทำให้เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานและการที่สังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ที่ทั้งโลกเริ่มรู้จัก Smart Phone ทำให้รูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สะดวก และสามารถเข้าถึงได้ง่ายทำให้เกิดรูปแบบการตลาดสมัยใหม่ที่มีการพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งในปัจจุบัน Smart Phone เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันที่สูง เนื่องด้วยสามารถเข้าถึงผู้ใช้ทุกเพศ ทุกวัย มีการพัฒนาต่อยอดจนเกิดระบบปฏิบัติการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เช่น Android และ Windows Phone ทำให้เกิดการพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีให้สามารถรองรับการใช้งาน ในปัจจุบันการตลาดแบบ Mobile Marketing เป็นการตลาดที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง และสามารถวัดผลได้รวดเร็ว รวมทั้งเป็นรูปแบบที่ใช้ต้นทุนทางการตลาดต่ำและได้รับความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายสูง

พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นหนึ่งในภูมิภาคที่มีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม อาทิ น้ำตกทรายขาว ศูนย์ศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนยะหริ่ง มัสยิดกรือเซะ ในจังหวัดปัตตานี เขื่อนบางลาง บ่อน้ำร้อนเบตง หมู่บ้านผลิตกริชในจังหวัดยะลา เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา- บาลา ป่าพรุโต๊ะแดงและมัสยิด 300 ปีในจังหวัดนราธิวาส และแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เกิดขึ้น

ค่อนข้างมากในช่วงปี 2 ปีที่ผ่านมา อาทิ ท่องเที่ยวตำบลภูเขาทอง จังหวัดนราธิวาส ทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จังหวัดยะลา และหาดตะโละสมิแล จังหวัดปัตตานีเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่กำลังติดกระแส ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในพื้นที่และต่างจังหวัด รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการรับรู้ข่าวสารบวกกับปริมาณนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเดิมและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จึงจำเป็นต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ให้ประชาชนรู้จัก ในรูปแบบของการประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น เนื่องจากการใช้งานแอพพลิเคชั่นเป็นกิจกรรมการใช้งานบนสมาร์ทโฟนของคนไทยเป็นอันดับสอง เฉลี่ยเวลาที่ใช้ 67 นาทีต่อวัน ด้วยรูปแบบที่หลากหลายในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ในหลายด้าน (ยุวดี เอี่ยมสนธิทรัพย์, 2559, ออนไลน์) และเพื่อการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ครอบคลุมนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยทางเลือกการใช้แอพพลิเคชั่น 3 ภาษา (ภาษาไทย ภาษามลายู และภาษาอังกฤษ) เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน “ประตูการค้าชายแดนการท่องเที่ยวสู่อาเซียน”

จากปัจจัยที่ส่งผลกระทบที่กล่าวมาข้างต้น การสร้างแนวทางพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม ศึกษาผลการใช้และหาแนวทางการพัฒนา จนทำให้สามารถยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมอย่างยิ่ง เพื่อการส่งเสริมพัฒนา ด้านการบริการการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งเป็นการสร้างแนวทางพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษาต่อไปในอนาคตให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการท่องเที่ยว ใน ตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส และตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ที่ผู้วิจัยเลือกนำมาทำเป็น แอพพลิเคชั่น 3 ภาษา โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวตามสถานที่ดั่งกล่าว เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขัน และสามารถยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้เป็นที่นิยมในภูมิภาคอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความสามารถในการทำงานและโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ในการประชาสัมพันธส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

2) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ในการประชาสัมพันธ์ส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยในรูปแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์กลุ่มเล็ก (Focus group Discussion) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงระดับความคิดเห็นต่อกลุ่มคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการตอบสนองการใช้งานและความเหมาะสม รูปแบบโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside รวมทั้งความสามารถในการทำงานโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น และแนวทางการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside เพื่อให้ผู้วิจัยได้

ข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากรของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยว จำนวน 500 และกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 10% ถ้าจำนวนประชากร 500 คนขึ้นไป โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 90% และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10% จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อนจำนวน 83 คน โดยใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) แต่ช่วงที่คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย เป็นช่วงที่มีการระบาดของโรค Covid -19 ในพื้นที่อย่างรุนแรง ทำให้คณะผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลตามแผนการวิจัยที่วางไว้แต่เดิมได้ ผู้วิจัยจึงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเก็บข้อมูลการวิจัยมาเป็นการสร้างแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่าน Google Drive และประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามออนไลน์ แล้วส่งกลับมายังผู้วิจัย โดยมีแบบสอบถามส่งกลับมายังผู้วิจัยจำนวน 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.31

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus Interview) เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยในส่วนประเด็นของการเก็บข้อมูลนั้น จะเป็นลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside แต่สืบเนื่องจากช่วงที่คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย เป็นช่วงที่มีการระบาดของโรค Covid -19 ในพื้นที่อย่างรุนแรง ทำให้คณะผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลตามแผนการวิจัยที่วางไว้แต่เดิมได้ ผู้วิจัยจึงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเก็บข้อมูลการวิจัยมาเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์แทน

2) แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง การประชาสัมพันธ์และศึกษาผลการใช้แอพพลิเคชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา ที่มีต่อการยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวที่ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ. ยะลา 3) ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ และโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside และ 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาแอพพลิเคชั่น Southside

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาประมวล แปลความ วิเคราะห์ และนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive Interpretation and Analysis) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริมหรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประชาสัมพันธ์และศึกษาผลการใช้แอพพลิเคชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา ที่มีต่อการยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” ได้ผลดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสามารถในการทำงานและโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้แก่ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนราธิวาส สื่อมวลชน และตัวแทนจากศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำนวน 65 คน พบว่าปัจจัยด้านเพศ เพศชาย จำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.1 ปัจจัยด้านอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 35.4 และกลุ่มผู้ใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา น้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 3 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.6 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.4 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 ปัจจัยด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษา จำนวน 62 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ เป็นกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวนอาชีพละ 1 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 1.5 ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว 4 ลำดับแรก ที่กลุ่มผู้ใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา เคยไปหรือมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมา คือ หาดนราทัศน์ จ.นราธิวาส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 น้ำตกทรายขาว จ.ปัตตานี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมัสยิดกลาง จ.ปัตตานี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษารายละเอียดตามตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตารางที่ 1 *แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลพฤติกรรมการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตาม ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่น การให้ความสำคัญกับโมบายแอพพลิเคชั่นในความสะดวกในการเดินทาง และปัญหาการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่น*

หัวข้อ	ระดับความเข้าใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่น	4 6.2%	7 10.8%	26 40%	24 36.9%	4 6.2%	3.46	0.95	มาก
การให้ความสำคัญกับโมบายแอพพลิเคชั่นเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว	1 1.5%	3 4.6%	22 33.8%	31 47.7%	8 12.3%	4.01	0.84	มาก
ปัญหาการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside	22 33.8%	29 44.6%	10 15.4%	3 4.6%	1 1.5%	1.3	1.50	น้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่น พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา โดยภาพรวม มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่นในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.46) การจำแนกตามระดับการให้ความสำคัญกับโมบายแอพพลิเคชั่น Southside เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมวิวทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา โดยภาพรวม มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่นในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.01) จากการวิเคราะห์ข้อมูล การจำแนกตามระดับการพบปัญหาการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น Southside พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา โดยภาพรวม มีปัญหาการใช้งานของโมบายแอพพลิเคชั่นในระดับ น้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 1.30)

ตารางที่ 3 *แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตาม ระดับความเข้าใจในการใช้งานแอพพลิเคชั่น*

รูปแบบการใช้งาน	ระดับความเข้าใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การแนะนำการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ	-	-	12	14	39	4.01	0.62	มาก
	-	-	18.5%	21.5%	60%	80.2%		
การแนะนำการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	-	1	13	39	12	3.95	0.67	มาก
	-	1.5%	20%	60%	18.5%	79%		
ปรากฏการณ์สำคัญ	-	2	20	36	7	3.73	0.69	มาก
	-	3.1%	30.8%	55.4%	10.8%	74.6%		
กิจกรรมการท่องเที่ยว	-	-	12	41	12	3.96	0.61	มาก
	-	-	18.5%	63.1%	18.5%	79.2%		
การบริการด้านการท่องเที่ยว	-	-	15	36	14	4.00	0.66	มาก
	-	-	23.1%	55.4%	21.5%	80%		
ด้านการเตรียมความพร้อม	-	-	14	37	13	3.98	0.67	มาก
	-	-	21.9%	57.8%	20.3%	79.6%		
ด้านภาษา	-	3	11	41	10	3.87	0.71	มาก
	-	4.6%	16.9%	63.1%	15.4%	77.4%		
ผลรวมเฉลี่ย						3.93	0.66	มาก
						78.6%		

จากการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกระดับความถี่ของกลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวโดยรวม มีระดับความเข้าใจในการใช้งานแอพพลิเคชั่น Southside อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.6 ($\bar{x}$= 3.93) เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว เข้าใจการใช้งานในส่วนของเมนูการแนะนำการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.2 ($\bar{x}$ = 4.01) โดยมีระดับความเข้าใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาได้แก่ เมนูการบริการด้านการท่องเที่ยวและเมนูด้านการเตรียมความพร้อม คิดเป็นร้อยละ 80 ($\bar{x}$= 4.00) และ ร้อยละ 79.6 ($\bar{x}$= 3.98) ตามลำดับ โดยมีระดับความเข้าใจอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนเมนูการใช้งานที่กลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว มีระดับความเข้าใจน้อยที่สุด คือ เมนูปรากฏการณ์สำคัญ และด้านการใช้ภาษา คิดเป็นร้อยละ 74.6 ($\bar{x}$= 3.73) และ ร้อยละ 77.4 ($\bar{x}$= 3.87) ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา ในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตามความสามารถและโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside รายละเอียดตามตารางที่ 4 – 6 ดังนี้

ตารางที่ 4 *แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตามระดับความสามารถในการตอบสนองการใช้งานแอพพลิเคชั่น*

ความสามารถของแอพพลิเคชั่น	ระดับความสามารถในการตอบสนองการใช้งาน					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การแนะนำการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ	-	-	16	39	10	3.90	0.63	มาก
	-	-	24.6	60	15.4	78		
การแนะนำการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	-	-	18	39	8	3.84	0.64	มาก
	-	-	27.7	60	12.3	76.8		
ปรากฏการณ์สำคัญ	-	-	23	34	8	3.76	0.65	มาก
	-	-	35.4	52.3	12.3	75.2		
กิจกรรมการท่องเที่ยว		1	19	37	8	3.80	0.66	มาก
		1.5	29.2	56.9	12.3	76		
การบริการด้านการท่องเที่ยว	-	-	23	32	10	3.81	0.68	มาก
	-	-	35.4	49.2	15.4	76.2		
ด้านการเตรียมความพร้อม	-	-	20	40	5	3.76	0.58	มาก
	-	-	30.8	61.5	7.7	75.2		
ด้านภาษา	-	1	20	37	6	3.72	0.64	มาก
	-	1.6	31.3	57.8	9.4	74.4		
	ผลรวมเฉลี่ย					3.79	0.64	มาก
						75.8		

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการจำแนกตามความสามารถ ในการตอบสนองการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ของกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น

Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว มีความเห็นโดยรวมถึงความสามารถในการตอบสนองการใช้งานของแอพพลิเคชั่น Southside อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.8 ($\bar{x}$= 3.79) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่าความสามารถในการตอบสนองของแอพพลิเคชั่นในเมนูการแนะนำการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ มีคะแนนระดับความสามารถในการตอบสนองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78 ($\bar{x}$ = 3.90) โดยมีระดับการตอบสนอง อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาได้แก่ เมนูการแนะนำการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และเมนูการบริการด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 76.8 ($\bar{x}$ = 3.84) และ 76.2 ($\bar{x}$ = 3.81) ตามลำดับ โดยมีระดับการตอบสนอง อยู่ในระดับ “มาก” ส่วนเมนูที่มีคะแนนระดับความสามารถในการตอบสนองน้อยที่สุดคือ เมนูการเลือกภาษา คิดเป็นร้อยละ 74.4 ($\bar{x}$ = 3.72) รองลงมาคือ เมนูปรากฏการณ์สำคัญและเมนูด้านการเตรียมความพร้อม โดยทั้งสองเมนูมีคะแนนระดับความสามารถในการตอบสนองเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 75.2 ($\bar{x}$ = 3.76) โดยมีระดับการตอบสนอง อยู่ในระดับ “มาก”

ตารางที่ 5 *แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตามความเหมาะสมของรูปแบบโครงสร้างโมบายแอพพลิเคชั่น*

รูปแบบโครงสร้างของแอพพลิเคชั่น	ระดับความเหมาะสม					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การออกแบบมีความสวยงามทันสมัย	-	-	20	36	9	3.85	0.64	มาก
	-	-	30.8	55.4	13.8	77		
การจัดรูปแบบหมวดหมู่ เมนูง่ายต่อการใช้งาน	-	2	14	37	12	3.88	0.71	มาก
	-	3.1	21.5	56.9	18.5	77.6		
ภาพประกอบมีสีสันสวยงามเหมาะสมกับเนื้อหา	-	1	20	32	12	3.85	0.73	มาก
	-	1.5	30.8	49.2	18.5	77		
ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	-	2	16	34	13	3.91	0.74	มาก
	-	3.1	24.6	52.3	20	78.2		
ภาษาที่ใช้ ง่ายต่อความเข้าใจ	-	1	15	38	11	3.91	0.68	มาก
	-	1.5	23.1	58.5	16.9	78.2		
ภาพและสีมีความเหมาะสม	-	-	14	43	8	3.89	0.58	มาก
	-	-	21.5	66.2	12.3	77.8		
เมนูต่างๆ สามารถใช้งานได้ง่าย และ ราบรื่น ต่อเนื่องไม่ติดขัด	1	-	22	32	10	3.75	0.75	มาก
	1.5	-	33.8	49.2	15.4	75		
ปุ่มเชื่อมโยงต่างๆ สัมผัสง่ายและน่าสนใจ	-	1	18	38	8	3.83	0.65	มาก
	-	1.5	27.7	58.5	12.3	76.6		
ชื่อแอพพลิเคชั่น และเมนู	-	2	15	40	8	3.83	0.67	มาก

ต่างๆ มีความเหมาะสม สอดคล้องกัน	-	3.1	23.1	61.5	12.3	76.6		
ผลรวมเฉลี่ย						3.85 77	0.68	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตามความเหมาะสมของรูปแบบโครงสร้างโมบายแอพพลิเคชั่น พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวโดยรวมเห็นว่า การออกแบบโครงสร้างโมบายแอพพลิเคชั่น Southside มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77 ($\bar{x}$=3.85) เมื่อพิจารณาความเหมาะสมของการออกแบบโครงสร้างโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ตามรายข้อ พบว่า การออกแบบด้านตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และด้านภาษาที่ใช้ง่ายต่อความเข้าใจ มีคะแนนระดับความเหมาะสมของการออกแบบสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 78.2 ($\bar{x}$ =3.91) เท่า ๆ กัน โดยมีระดับความเหมาะสม อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาได้แก่ การจัดรูปแบบหมวดหมู่ เมนู ง่ายต่อการใช้งาน และ ด้านภาพและสีมีความเหมาะสม โดยมีคะแนนระดับความเหมาะสมของการออกแบบคิดเป็นร้อยละ 77.8 ($\bar{x}$ 3.89) และ 77.6 ($\bar{x}$ 3.88) ตามลำดับ ส่วนโครงสร้างโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ที่มีคะแนนระดับความเหมาะสมในการออกแบบน้อยที่สุด คือ โครงสร้างด้านเมนูต่างๆ สามารถใช้งานได้ง่ายและราบรื่น ต่อเนื่อง ไม่ติดขัด คิดเป็นร้อยละ 75 ($\bar{x}$ = 3.75) แต่กระนั้นก็ตาม ระดับความเหมาะสมในการออกแบบก็ยังอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมาคือ โครงสร้างด้านปุ่มเชื่อมโยงต่าง ๆ สัมผัสง่ายและน่าสนใจ โครงสร้างด้านชื่อแอพพลิเคชั่น และเมนูต่าง ๆ มีความเหมาะสม สอดคล้องกัน โดยทั้งสองโครงสร้าง มีคะแนนระดับความเหมาะสมเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 76.6 ($\bar{x}$ = 3.83) แต่ระดับความเหมาะสมในการออกแบบก็ยังอยู่ในระดับ “มาก”

ตารางที่ 6 *แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตามระดับความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*

หัวข้อ	ระดับความเข้าใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ครอบคลุมการบริการด้านการท่องเที่ยว		1 1.5	16 24.6	40 61.5	8 12.3	3.85 77	0.64	มาก
ความพึงพอใจการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น	1 1.5	2 3.1	19 29.2	34 52.3	9 13.8	3.72 74.4	0.78	มาก
อำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว และสามารถยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่		1 1.6	21 32.8	32 50	10 15.6	3.81 76.2	0.72	มาก
			ผลรวมเฉลี่ย			3.79 75.8	0.71	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ของกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จำแนกตามระดับความพึงพอใจและความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวโดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น Southside และมีความคิดเห็นว่าแอพพลิเคชั่น Southside มีความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 75.8 ($\bar{X}$= 3.79) เมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจและความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามรายข้อ พบว่า ความสามารถของแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา สามารถให้การบริการด้านการท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุม มีระดับคะแนนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77 ($\bar{X}$= 3.85) โดยมีระดับความพึงพอใจและความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับ “มาก”

นอกจากนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวเห็นว่า ความสามารถของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา สามารถอำนวยความสะดวกและสามารถยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ คิดเป็นร้อยละ 76.2 ($\bar{X}$ = 3.81) ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนระดับความพึงพอใจการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา นั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 74.4 ($\bar{X}$ = 3.72)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เนื่องด้วยสถานการณ์การระบาดของโรค Covid - 19 ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มเล็ก (Focus group) ตามแผนการวิจัยที่วางไว้แต่เดิมได้ แต่ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่นของกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และ จุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ผ่านการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง ให้สมบูรณ์ ดังนี้

(1) ควรมีเมนูสำหรับการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเพิ่มข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว โดยผู้ใช้งานทั่วไปสามารถสมัครเป็นสมาชิก และนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยการเพิ่ม แก้ไข และลบข้อมูลได้อย่างอิสระ และมีการแจ้งเตือนกิจกรรม หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการโดยชุมชนผ่านแอพพลิเคชั่น Southside นี้

(2) ในแอพพลิเคชั่น Southside นี้ มีข้อมูลร้านอาหาร ที่พัก และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเฉพาะข้อมูลบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและตามเส้นทางของแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น ควรจะมีการสำรวจข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น ข้อมูลด้านที่ตั้งมัสยิด วัด สถานพยาบาล สถานีตำรวจ หรือ สายด่วน เพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น

(3) ข้อมูลในแอพพลิเคชั่น Southside มีปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการตัดสินใจจัดทำแพ็กเกจทัวร์ค่อนข้างน้อย ดังนั้นจึงควรพิจารณาเพิ่มปัจจัยในการดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น จุดแวะพักระหว่างการเดินทาง ร้านขายของฝาก สินค้าโอทอป (OTOP) หรือ ภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ในการจัดทำแพ็กเกจทัวร์

(4) แหล่งท่องเที่ยวที่นำมาเสนอในแอพพลิเคชั่น Southside มีแค่ 2 แหล่ง คือ ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ.ยะลา ซึ่งถือว่าค่อนข้างน้อยมาก ดังนั้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้มากขึ้น จึงควรจะเพิ่มจำนวนแหล่งท่องเที่ยวในแอพลิเคชันให้มากขึ้น หรือนำเสนอจุดท่องเที่ยวที่เป็น Landmark ของทั้ง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

(5) โมบายแอพพลิเคชัน Southside ที่พัฒนาในครั้งนี้ ใช้สำหรับใช้งานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมกับอุปกรณ์สมาร์ทโฟนในปัจจุบัน ควรมีการพัฒนาโมบายแอพพลิเคชัน Southside สำหรับระบบปฏิบัติการ IOS ด้วย

(6) เพื่อพัฒนาการออกแบบโมบายแอพพลิเคชัน Southside ให้สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรเพิ่ม Function การทดสอบสุขภาพเบื้องต้นเข้าไปในแอพพลิเคชั่นด้วย เช่น การนับก้าว อัตราการเต้นของหัวใจ หรืออัตราการเผาผลาญพลังงาน เป็นต้น

การอภิปรายผลการวิจัย

1) พฤติกรรมการใช้โมบายแอพพลิเคชัน เพื่อศึกษาความสามารถในการทำงานและโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา ในเรื่องเพศนั้นพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.1 นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนเพื่อเข้าสู่แอพลิเคชัน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มากกว่าเข้าใช้งานจากแท็บเล็ตและอุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน เนื่องจากเป็นอุปกรณ์สื่อสารขนาดพกพาที่ได้รับความนิยม ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิต ประจำวันเป็นอย่างมาก ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชากรอายุ 6 ปีขึ้น ไปในช่วง ระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาคือ ระหว่างปี 2556 – 2560 ซึ่งพบว่า มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 73.3 เป็นร้อยละ 88.2 และส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนในการเข้าถึงค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมาคือใช้คอมพิวเตอร์ PC โน๊ตบุ๊ค และแท็บเล็ต ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร แซ่ลิ้ม (2558) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน ร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ แท็บเล็ต ร้อยละ 24.0 อีกทั้ง งานวิจัยของ อวยพร พานิช และทัศนีย์ ดำเกิงศักดิ์ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอพพลิเคชันไลน์ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใช้งานแอพพลิเคชันไลน์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนมากที่สุด ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้ทราบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ยังคงนิยมใช้สมาร์ตโฟนในการเข้าถึงแอพพลิเคชันผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ผู้พัฒนาแอพพลิเคชั่น Southside จึงควรพัฒนาแอพพลิเคชั่นให้มีความทันสมัย มี Function การใช้งานที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะต่อการ

เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีบนสมาร์ทโฟน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี เป็นกลุ่มที่ใช้แอพพลิเคชัน Southside 3 ภาษามากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มคนช่วงอายุดั่งกล่าว เป็นนักศึกษาระดับอุดมศึกษาและเป็นช่วงเริ่มต้นของวัยทำงาน เป็นช่วงอายุที่แสวงหาการท่องเที่ยว เพราะส่วนใหญ่ยังไม่มีพันธะทางครอบครัวและปัญหาทางด้านการเงินมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2556 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพธอ. (ETDA) ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้ที่นิยมใช้แอพพลิเคชั่นบนมือถือสมาร์ทโฟนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 34 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงาน สถิติดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการสำรวจของเอแบคโพลล์ เรื่อง พฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ของประชาชนในกลุ่มอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 81.3 ระบุว่า เป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่นิยมใช้แอพพลิเคชันไลน์ สำหรับประเด็นสุดท้ายคือ ความเหมาะสมรูปแบบโครงสร้างของโมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา พบว่า ความสามารถในการตอบสนองของแอพพลิเคชั่นในเมนูการแนะนำการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ มีคะแนนระดับความสามารถในการตอบสนองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78 ($\bar{x}$ = 3.90) โดยมีระดับการตอบสนอง อยู่ในระดับ “มาก” ส่วนเมนูที่มีคะแนนระดับความสามารถในการตอบสนองน้อยที่สุด คือ เมนูการเลือกภาษา คิดเป็นร้อยละ 74.4 ($\bar{x}$ = 3.72) ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากในประเด็นนี้ การใช้ภาษาที่มากกว่า 1 ภาษา นอกเหนือจากภาษาไทยในแอพพลิเคชัน Southside ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้เท่าใดนัก หรืออีกนัยหนึ่งหนึ่งก็คือ กลุ่มตัวอย่าง ไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติของแอพพลิเคชัน Southside ในเรื่องนี้มากเท่าประเด็นอื่น ๆ เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นชาวไทย และใช้ภาษาไทยเป็นหลัก จึงเป็นเหตุผลให้ function การเลือกการใช้ภาษา ได้คะแนนน้อยกว่าการสนองความต้องการในเรื่องอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์นรี ฤทธิรัตน์ และ ธัญภา ชิระมณี (2014) ที่ได้ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย จากการสัมภาษณ์นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า นักศึกษา 90% ให้ความคิดเห็นว่า ไม่นิยมใช้ภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาไทยในการทำกิจกรรม หรือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ สาเหตุ เพราะนักศึกษามีความกลัวและความกังวล ไม่กล้าใช้ภาษาอังกฤษอีกทั้ง นักศึกษาเหล่านี้ ยังให้ความเห็นว่า การไม่รู้คำศัพท์เป็นหนึ่งในอุปสรรคในการในการทำกิจกรรม หรือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ด้วยภาษาอื่น ๆ เพราะเมื่อต้องใช้ภาษาอื่นนอกเหนือกจากภาษาไทย นักศึกษาต้องนึกเป็นภาษาไทยก่อนทุกครั้ง บางครั้งก็ไม่สามารถนึกศัพท์ภาษาอื่นได้เลย เนื่องจากความรู้ด้านคำศัพท์ไม่เพียงพอ (ณัฏฐ์นรี ฤทธิรัตน์ และ ธัญภา ชิระมณี, 2014)

2) พฤฒิกรรมการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น Southside 3 ภาษา เพื่อประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ดังนี้

ผลการศึกษาครั้งนี้ ในภาพรวมพบว่า การใช้แอพพลิเคชัน Southside เพื่อสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 61.5 เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น Southside และมีความคิดเห็นว่า แอพพลิเคชั่น Southside มีความสามารถในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ คิดเป็นร้อยละ 76.2 ($\bar{x}$ = 3.81) ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนระดับความพึงพอใจการใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น Southside ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษา นั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 74.4 ($\bar{x}$ = 3.72) แสดงให้เห็นว่ากลุ่ม

ตัวอย่างใช้แอพพลิเคชัน Southside เพื่อสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ ตันสุพงษ์ (2557) ซึ่งพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอพพลิเคชั่นบนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ Smart Phone ประกอบด้วยหลายวัตถุประสงค์ด้วยกัน โดยใช้เพื่อการทำงาน และตอบสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก ที่สำคัญผลจากการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายการทำงานของรัฐบาลในขณะนี้ เนื่องจากรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำแอพพลิเคชันมาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญของรัฐบาลไปยังประชาชน ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบัน หลายหน่วยงานใช้แอพพลิเคชันต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานค่อนข้างมาก เห็นได้จากการนำเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่อย่างสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ เข้ามาใช้กับหน่วยงานราชการ หรือองค์กร ต่าง ๆ มากขึ้น เนื่องจากการทำงานตามระบบราชการเพียงอย่างเดียวประกอบด้วยหลายขั้นตอน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาการทำงานที่มากขึ้นตามไปด้วย จนเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์และแอพพลิเคชันทั้งหลายนั้นสามารถเอื้อประโยชน์และมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้ สำหรับตอบสนองความต้องการด้านการทำงานและด้านอื่น ๆ ตามคุณสมบัติที่มีอยู่ของแอพพลิเคชัน หรือสื่อสังคมออนไลน์แต่ละประเภท และมีคุณสมบัติที่เอื้ออำนวยกับการทำงานมากกว่าสื่อสังคมออนไลน์ประเภทที่เน้นให้ความบันเทิงมากกว่า เช่น อินสตาแกรม หรือ ยูทูป นอกจากนี้ ผลจากการศึกษายังสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการสนองความต้องการจากสื่อของ Bulmer & Katz (1974) ที่อธิบายถึงความคาดหวังของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน หรือแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ในรูปแบบแตกต่างกัน ทำให้เกิดการเลือกเปิดรับสื่อ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ตนเองเกิดความพึงพอใจโดยในที่นี้คือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อตอบสนองความต้องการด้วยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ผู้คนมีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการและความคาดหวัง เช่น การนันทนาการ (Diversion) การสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Personal Relationships) กับกลุ่มต่าง ๆ การสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) และการเฝ้าระวัง (Surveillance) โดยมีเป้าหมายหลักในการใช้หรือบริโภคสื่อตามความต้องการของตนเองเป็นหลัก เช่น การทำงาน การท่องเที่ยว หรือความต้องการในด้านการทำงานและขยายขอบเขตของการสื่อสารและเพิ่มทางเลือกการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลเป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รูปแบบการสื่อสาร คุณสมบัติ และฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ภายในแอพพลิเคชันไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ใช้งานได้ง่าย และช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งลดระยะเวลาในการสืบค้น หาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ข้อค้นพบนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่ทำให้การทำงานกลุ่มประสบความสำเร็จตามที่ Adler & Elmhorst (2005) เสนอไว้เกี่ยวกับการทำงานโดยการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ซึ่งสามารถทำงานเสร็จสมบูรณ์ได้โดยไม่ต้องเผชิญหน้ากัน แต่นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือสืบค้นหาข้อมูลด้านต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันแทน เช่น การทำอาหาร การชอปปิ้งออนไลน์ หรือการท่องเที่ยว เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาเรื่อง “การประชาสัมพันธ์และศึกษาผลการใช้แอพพลิเคชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ภาษาที่มีต่อการยกระดับการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เฉพาะแหล่งท่องเที่ยว ภูเขาทอง จ.นราธิวาส และจุดชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง จ. ยะลา เท่านั้น ยังไม่รวมนักท่องเที่ยวหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว ในภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย ดังนั้น ในครั้งต่อไปอาจศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่นๆ หรือทำการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย เพื่อค้นหาว่าผลที่ได้รับจากการศึกษามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันกับการศึกษาในครั้งนี้อย่างไร

2) ในส่วนของการวิจัยนี้เป็นการหาคุณลักษณะที่เหมาะสมของแอพพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน ซึ่งเกิดจากการศึกษาพฤติกรรม และประเด็นต่าง ๆ ที่พบ ซึ่งได้ผลลัพธ์คือคุณลักษณะที่แอพพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนควรจะมี (Product Concept) ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพัฒนาคุณลักษณะนี้ขึ้นมาให้สามารถใช้งานได้จริง และทำการทดสอบผลิตภัณฑ์ (Product Test) ซึ่งคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ศึกษามาอาจจะทำการออกแบบได้หลายรูปแบบ จึงควรที่จะพัฒนาต้นแบบแล้วให้กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มทดลองใช้งาน ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มเดิมที่ทำการวิจัย และทำการปรับจนเหมาะสม ซึ่งอาจจะต้องทำการทดสอบหลาย ๆ ครั้ง

3) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการวัดผล ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาในเชิงลึก โดยมุ่งศึกษาแรงจูงใจ หรือความคาดหวังในเชิงลึกที่ส่งผลทำให้กลุ่มตัวอย่างใช้แอพพลิเคชัน Southside ในการสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยวของตนเอง โดยอาจเปรียบเทียบกับแอพพลิเคชันหรือสื่อสังคมออนไลน์ประเภทอื่น ๆ

4) ในแอพพลิเคชัน Southside ควรเพิ่มเมนูการแจ้งเตือน (Notification) เพราะการแจ้งเตือนเป็นสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสมาร์ทโฟนในการทำให้ผู้ใช้งานกลับไปใช้แอพพลิเคชันนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการท่องเที่ยวที่มีการกำหนดไว้เป็นประจำ ควรจะมีการแจ้งเตือนถึงการท่องเที่ยวที่ผ่านมา เช่น ปิดเทอมที่แล้วเราไปที่นี่กัน และมีการแนะนำ (Suggestion) ประเภทของสถานที่ ที่ไม่ซ้ำกับการท่องเที่ยวครั้งล่าสุดเพื่อเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มกลับเข้าไปดู และเป็นการกระตุ้นให้ทำการพูดคุยถึงการท่องเที่ยวครั้งต่อไป และควรที่จะมีการแจ้งเตือนแนะนำการท่องเที่ยวที่มีรูปและเนื้อหาที่แปลกใหม่ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการท่องเที่ยว

5) ในส่วนของเนื้อหาของแอพพลิเคชัน ควรที่จะเน้นรูป มีคำติชม และมีแผนการท่องเที่ยว ที่ช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งาน ดังนั้นแอพพลิเคชันควรที่จะมีความสามารถที่จะสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันกันระหว่างเพื่อน ครอบครัวให้ทำได้อย่างสะดวก เพื่อที่จะเพิ่มความน่าสนใจของเนื้อหา หรืออาจจะพัฒนาความสามารถที่ช่วยให้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ มาใช้งานในแอพพลิเคชันได้สะดวก ทั้งเรื่องของเวลาและการเดินทาง ในส่วนของการเดินทางควรที่จะมีตัวช่วยนำทางได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน และหากมีการเดินทางแยกกัน เช่น การแยกกันขับรถยนต์ ก็ควรที่จะสามารถช่วยให้ทุกคนในกลุ่มรู้ว่าตอนนี้ใคร อยู่ที่ไหน และมีการเดินทางอย่างไรบ้าง สุดท้ายคือเรื่องของการแบ่งปันและบันทึกประสบการณ์ ควรที่จะสามารถช่วยให้มีการแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ผ่านแอพพลิเคชัน และช่วยในการเก็บประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับการแบ่งปันหรือการย้อนระลึกถึงประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ผ่านมา

เอกสารอ้างอิง

ณัฏฐ์นรี ฤทธิรัตน์ ธัญภา ชิระมณี. (2014). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย*, Graduate Research Conference; 2839 – 2848.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). *(แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564).* กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี

ยุวดี เอี่ยมสนธิทรัพย์. (2559). *เจาะลึกพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนคนไทย 2016*. ค้นหาออนไลน์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2560, จาก: https://www.brandbuffet.in.th/2016/11/thailand-mobile-behavior-nielslen/

ศิริพร แซ่ลิ้ม. (2558). *พฤติกรรมการใช้ไลน์แอพพลิเคชั่นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนีย์ ดำเกิงศักดิ์. (2560). พฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวังและการนำ เสนอตัวตน ของเยาวชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ

เพื่อนต่างเพศ บนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก. *นิเทศสยามปริทัศน์ ปีที่ 16 ฉบับที่ 20*. 48-56.

ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Blumler, J.G. and Katz, E. (1974) *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications*

Research. Sage Annual Reviews of Communication Research, Volume 3. https://eric.ed.gov/?id=ED119208

Ronald Brian Adler, Jeanne Marquardt Elmhorst McGraw-Hill. (2005). *Communicating at Work: Principles and*

Practices for Business and the Professions. Communicating At Work Adler Elmhorst - Free PDF eBook (looksbysharon.com)