

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีเสมือนจริงที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มน้ำผึ้งศิษย์คุณ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยจะนำเสนอเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับโลกเสมือนจริง
2. แนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับโลกเสมือนจริง

ความหมาย

Augmented Reality หรือ AR เป็นเทคโนโลยีที่ผสมโลกของความจริง (Real World) เข้ากับโลกเสมือน (Virtual World) โดยใช้วิธีซ้อนภาพสามมิติที่อยู่ในโลกเสมือน ไปอยู่บนภาพที่เห็นจริง ๆ ในโลกของความเป็นจริง ผ่านกล้องดิจิทัลของแท็บเล็ต สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ และให้ผลการแสดงภาพ ณ เวลาจริง (Real Time) ซึ่งในอนาคตอันใกล้ AR กำลังจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวันของสังคมที่จะ เต็มไปด้วย สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Google Glass (รักษพล ธนานุวงศ์, 2553)

Augmented Reality หรือ AR เป็นเทคโนโลยีใหม่ ที่ผสานเอาโลกแห่งความเป็นจริง (Real) เข้ากับ โลกเสมือน (Virtual) ซึ่งจะทำให้ภาพที่เห็นในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 3 มิติลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง (Softengthai. 2014)

Augmented Reality หรือ AR เป็นการรวมเอาความจริงและความเสมือนเข้าด้วยกัน (real+virtual) มีการเป็นการปฏิสัมพันธ์ในเวลาจริง (real time) และเป็นการทำงานด้วยระบบ 3D Paul (Ronald Azuma. 1997)

AR เป็นความต่อเนื่องของการขยายสภาพความจริงไปสู่สภาพเสมือนหรือเป็นความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ชิดระหว่างสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงและสภาพแวดล้อมที่เสมือนอย่างไรก็ตามความหมายของARยังไม่มี การนิยามที่แจ่มชัดแม้ว่าเป็นที่สนใจกันอย่างกว้างขวางก็ตาม (Milgram & Fumio Kishino. 1994)

Augmented Reality ได้ถูกนิยามขึ้นโดย Ronald T. Azuma (1997) ซึ่งเป็นผู้คิดค้น และทำงานกับ Augmented Reality ว่าเป็น เทคโนโลยีที่ผสมผสานโลกแห่งความจริง และโลกเสมือน (Real and Virtual Environment) ไว้ด้วยกัน โดยใช้วิธีซ้อนภาพ สองมิติหรือสามมิติ ที่อยู่ในโลกเสมือนให้อยู่บนภาพที่เห็นจริง ที่สามารถโต้ตอบได้ทันที (Interactive in Real Time) ต่อมา มีนักวิจัย

หลาย ๆ ท่านได้ นำแนวคิดนี้ไปขยายและต่อยอดในการศึกษาวิจัย ในหลากหลายรูปแบบ เช่น ในด้านของการการศึกษา การผลิตการตลาด การท่องเที่ยว การแพทย์ การทหาร การแสดง ความบันเทิง หุ่นยนต์ การวางผังเมือง และ วิศวกรรมโยธา เป็นต้น ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ Augmented Reality มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง สำหรับประเทศไทยได้ บัญญัติศัพท์ Augmented Reality ในพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ ปรับปรุง 19 มิถุนายน 2544 เป็นภาษาไทยว่า “ความเป็นจริงเสริม” (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2544)

หลักการของเทคโนโลยีเสมือนจริง

ซึ่งจากการพัฒนาความเป็นจริงเสริมในปัจจุบัน สามารถจำแนกประเภทได้ 2 ประเภท คือ 1) ใช้สัญลักษณ์ (Marker-Based) เป็นสื่อ เช่น ภาพ 2 มิติ QR Code หรือ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการอ้างอิงข้อมูลที่ต้องการอธิบายหรือแสดงผล และ 2) ไม่ใช้สัญลักษณ์ (Marker-less หรือ Location or Position Based) การทำงานความเป็นจริงเสริมในรูปแบบนี้ ทำงานโดยใช้อุปกรณ์บางอย่าง เช่น อุปกรณ์ในการระบุตำแหน่ง (GPS) หรือ เครื่องวัดความเร็ว เป็นต้น ซึ่งการทำงานในรูปแบบความเป็นจริงเสริม ทั้งสองรูปแบบอาจมีข้อจำกัดอยู่บ้าง ยกตัวอย่างเช่น ทั้งสองรูปแบบต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G) ในการค้นหาข้อมูลในการแสดงผล จากฐานข้อมูลในเครื่องแม่ข่าย (Server) (Dartmouth College Library Research Guides, 2011)

อย่างไรก็ดีขั้นตอนการใช้ Augmented Reality จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความรู้ทางด้านอื่นที่ เกี่ยวข้องเข้าไปช่วยในการประมวลผล (ชุตินันต์ เกิดวิบูลย์เวช, 2554) Augmented Reality จะทำให้ ความสัมพันธ์ของผู้ใช้กับข้อมูลเป็นไปในแบบที่ผู้ใช้อาจใช้ข้อมูลได้ง่ายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลจะถูก รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต และวางไว้ในบริบทชีวิตประจำวันของผู้คน เช่น ผู้ใช้จะไม่ต้องไปค้นหาใน อินเทอร์เน็ตเพื่อหาร้านอาหารดี ๆ ใกล้เคียง ๆ แต่ที่ที่ตั้งของร้านอาหาร เหล่านั้นจะแสดงเอาไว้ตรงหน้าเราเลย พร้อมกับบทวิจารณ์ล่าสุดจากลูกค้า รวมถึงกระดานแจ้งว่า สัปดาห์นี้มีอะไรพิเศษ และข้อมูลว่าร้านอาหาร เหล่านี้มี Wi-Fi ให้ลูกค้าใช้ฟรีหรือไม่ “ไฮเปอร์ลิงค์ โลกแห่งความจริง” (คือการเชื่อมโยงของเอกสารบน อินเทอร์เน็ต จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง) ทำให้ ผู้ใช้ใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น และสิ่งนี้เองที่จะทำให้เห็นว่า Augmented Reality สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในด้านเทคโนโลยี (ณัฐดิษเจริญ, 2559) จากข้อสรุปที่สมเหตุสมผลนั้น จะมีหมายความว่า จะไม่มีคอมพิวเตอร์ notebook คอมพิวเตอร์ตั้ง โต๊ะ เครื่องอ่านหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้แต่ซีดีบอร์ดอีกต่อไป โลกที่ไม่มีฮาร์ดแวร์จะดูแตกต่างออกไป มาก นับเป็นก้าวกระโดดก้าวใหญ่สุด ๆ ในเทคโนโลยีที่ค่อนข้างจินตนาการถึงยากเลยทีเดียว

สุพรรณพงศ์ วงษ์ศรีเพ็ง และ ณัฐวี อุตกฤษฎ์. (2012) ได้กล่าวไว้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยี ด้าน คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก การ นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนมีความสนใจและมีช่องทางในการ เรียนในรูปแบบอื่นเพิ่มมากขึ้น มีการนำเอาวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการใช้ E-Learning ในการเรียนการสอน การทำกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดต่าง ๆ บนเว็บไซต์ หรือสื่อการสอนในรูปแบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น แต่ในการใช้งาน รูปแบบการเรียนการสอนที่กล่าวมานั้น เริ่มมีการใช้มากขึ้นทำให้รูปแบบการนำเสนอเริ่มที่จะไม่ แปลกใหม่และดึงดูดความสนใจต่อผู้เรียนได้มากเพียงพอ และสำหรับนักเรียนในระดับอนุบาลจนถึง

ประถมศึกษาปีที่ 1 นั้นบางครั้งก็ไม่สามารถใช้งานระบบที่ซับซ้อนได้ เนื่องจากนักเรียนอายุยังน้อย และยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้ระบบที่ซับซ้อนได้ จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันมีเทคนิคชนิดหนึ่งที่เรียกว่า ความจริงเสริม (Augmented Reality: AR) ที่น่าจะนำเทคนิคชนิดนี้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบและใช้กับการเรียนการสอน

แนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ความหมายของวิสาหกิจชุมชน

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ได้ให้ความหมายของคำว่า “วิสาหกิจชุมชน” ไว้ว่าหมายถึง กิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ หรือ การอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน และรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น นิติบุคคลในรูปแบบใดหรือไม่เป็นนิติบุคคลเพื่อสร้างรายได้ และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2548)

วิชิต นันทสุวรรณ (2547) ให้คำจำกัดความของ วิสาหกิจชุมชนว่าหมายถึง การประกอบการ ซึ่งรวมถึงกระบวนการคิด การจัดการผลผลิต และทรัพยากรทุกขั้นตอน โดยภูมิปัญญาขององค์กรชุมชนหรือเครือข่ายขององค์กรชุมชน เพื่อพัฒนา เศรษฐกิจสังคมและการเรียนรู้ของชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อ สร้างกำไรทางเงิน และ กำไรทางสังคม ได้แก่ ความเข้มแข็ง ของชุมชนและความสงบสุขของสังคมด้วย

อานันท์ ตะนัยศรี (2555) วิสาหกิจชุมชนเกิดขึ้นจากการนำเอาแนวทางเศรษฐกิจชุมชนหรือแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ คำว่า “วิสาหกิจชุมชน” นั้นสามารถใช้คำว่า “ธุรกิจชุมชน” แทนได้ อันเนื่องมาจากว่าชุมชนไม่ใช่รัฐ ดังนั้นสถาน-ประกอบการที่ชุมชนเป็นเจ้าของก็ต้องจัดว่าเป็นของภาคเอกชนเช่นเดียวกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วถ้าหากใช้คำว่าธุรกิจนั้นก็หมายถึงการแสวงหากำไรเป็นที่ตั้ง แต่สถานประกอบการที่ชุมชนเป็นเจ้าของนั้นก็กลับมีแนวคิดที่เน้นการพึ่งพาอาศัยกันมากกว่าการแสวงหากำไร ดังนั้นจึงควรใช้คำว่า “วิสาหกิจชุมชน” เช่นเดียวกับ “รัฐวิสาหกิจ” ที่หลายคนรู้จัก โดยวิสาหกิจชุมชนนั้นจัดเป็นกลุ่มกิจกรรมของชุมชนที่ชุมชนคิดได้จากการเรียนรู้ ไม่ใช่กิจกรรมเดี่ยว ๆ ที่ทำเพื่อมุ่งสู่ตลาดใหญ่ และไม่ใช้กิจกรรมที่ซับซ้อนอะไร ล้วนแล้วแต่เป็นการทำกินทำใช้ทดแทนการซื้อจากตลาดได้ และเป็นการจัดการระบบการผลิตและบริโภคที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น การจัดการเรื่องข้าว หมู เห็ด เบ็ด โกง ผัก ผลไม้ น้ำยาสระผม สบู่ น้ำยาล้างจาน หรืออื่น ๆ ที่ชุมชนทำได้เองโดยไม่ยุ่งยากนัก การทำกินทำใช้ทดแทนการซื้อเป็นการลดรายจ่ายและยังช่วยให้ระบบเศรษฐกิจใหญ่เข้มแข็งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการจัดระบบเศรษฐกิจใหม่ให้เป็นฐานที่เป็นจริงในชุมชน เพราะถ้าชุมชนเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ กระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงเปรียบเศรษฐกิจพอเพียงเหมือนเสาเข็มของตึกที่ทำให้ตึกมั่นคง แข็งแรงเศรษฐกิจของประเทศก็จะเข้มแข็งและอยู่ได้ ที่ผ่านมาระบบเศรษฐกิจในประเทศเปรียบเหมือนการสร้างตึกที่มีฐานแคบ ถ้าฐานไม่แข็งแรง ตึกก็พังลงมา ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนจึงมีความสำคัญในการสร้างฐานมั่นคงให้กับประเทศได้ โดยกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้เข้มแข็ง

และกระจายโอกาสการประกอบอาชีพให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ และลดภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น

เสรี พงศ์พิศ (2545) ได้กล่าวไว้ว่าคำว่า “วิสาหกิจ” แปลจากภาษาอังกฤษว่า “Enterprise” ซึ่งแปลว่า “การประกอบการ” แต่ในปัจจุบันมีคำว่า “วิสาหกิจชุมชน”(SMCE: Small and Micro Community Enterprise) เกิดขึ้น ซึ่งผู้คนเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับวิสาหกิจชุมชนจนกล่าวได้ว่าเป็นยุคแห่งวิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจชุมชนเป็นแนวคิดที่มุ่งแปรรูปผลผลิตตามธรรมชาติหรือสร้างผลิตภัณฑ์หรือผลิตผลโดยครอบครัวในชุมชน โดยองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อการบริโภคและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนโดยมีหลักการคิดที่สำคัญ คือ สร้างความหลากหลายของผลผลิตและผลิตภัณฑ์ในชุมชนเพื่อการบริโภคแบบพึ่งพาตนเอง ลดรายจ่ายให้ครอบครัว สร้างเสริมสุขภาพอนามัยที่ดีให้ตนเอง และมีคุณธรรมรับผิดชอบต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมในชุมชน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ด้านกำไรสูงสุดและเอาเปรียบผู้บริโภค

วิสาหกิจชุมชนเกิดจากการที่คนกลุ่มหนึ่งในชุมชนมารวมมือกันทำอะไบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การแปรรูป การจัดการทรัพยากร การจัดการทุน การจัดการตลาด โดยมีการซื้อขายในลักษณะสหกรณ์ แต่แตกต่างกันที่ระเบียบและกฎเกณฑ์ ซึ่งวิสาหกิจชุมชนเน้นการแบ่งปัน การช่วยเหลือกัน มากกว่าการแข่งขัน วิสาหกิจชุมชนจึงเป็นหน่วยที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ไม่แตกแยก แบ่งพวก และไม่ต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ของตนและพวกพ้อง เพราะวิสาหกิจชุมชนคือการเน้นการช่วยเหลือกัน (เสรี พงศ์พิศ, 2552, น.9-10)

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (1968, หน้า 437) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่เขาได้ไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ

รดาณัฐ เต็นศักดิ์ตระกูล (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะ ได้รับ โดยบุคคลจะประเมินจากที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ คาดหวังไว้

อานนท์ จรวิเศษ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่านมา ใน อดีต เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก และความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุวิมล คำย้อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึก พึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วรูม (Vroom, 1964, p. 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้าน

บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า “Valence” ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า “Instrumentality” ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า “Expectancy” ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายใต้บุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือรอที่คาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษกริน ขวลิตจารีธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้วีอาร์เอ็มแอลในการส่งเสริมการขายสินค้าหัตถกรรมไทยแบบออนไลน์ สามารถทำได้ดีในระดับหนึ่ง ผู้ซื้อสามารถดูรายละเอียดของสินค้าได้หลายมุมมอง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อที่ไม่สามารถเดินทางมาด้วยตัวเองที่ร้านค้า เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อจำกัดคือ ผู้ใช้ต้องมีโปรแกรม VRML Plug-in และการแสดงภาพ 3 มิติอาจทำให้การแสดงผลช้าในกรณีที่ภาพมีขนาดใหญ่ และการออกแบบเว็บไซต์ 3 มิติที่น่าสนใจนั้นทำได้ยาก

วิภาดา กิจแก้วกานต์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง 4G และ AR เทคโนโลยีใหม่สำหรับการตลาด พบว่า ความรวดเร็วของเทคโนโลยีระบบ 4G (4th Generation) ที่เป็นระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงพิเศษสามารถส่งผ่านข้อมูลในความเร็วที่ประมาณ 20 -40 เมกะไบต์ต่อวินาที (Mbps/Second) ทำให้ผู้บริโภคสามารถดาวน์โหลดข้อมูลรูปแบบพิเศษที่เรียกว่า AR (Augmented Reality) รวมถึงข้อมูลในรูปธรรมดาด้านอื่น ๆ ข้อมูลภาพ ภาพยนตร์ การประชุมหรือสัมมนาที่ต้องมีโต้ตอบ (Real-time) ได้อย่างสะดวก เพราะเทคโนโลยี 4G คือระบบการติดต่อสื่อสารที่สามารถใช้งานได้โดยไม่จำกัดพื้นที่ จากคุณสมบัติเด่น ๆ ของระบบ 4G ที่กล่าวมา นักการตลาดและองค์กรธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีระบบ 4G และ AR มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารทำการตลาดและบริหารดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กรธุรกิจและผู้บริโภคเนื่องด้วยความสามารถที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ผลิตและผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วนและความสามารถในการบรรจุข้อมูล AR จึงเป็นเครื่องมือทางการตลาดขั้นใหม่ที่可以帮助นักการตลาดในการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือทำการตลาดที่สามารถสร้างประสบการณ์และความรู้สึกร่วม (Marketing Experience) แบบเสมือนจริง เมื่อพิจารณาถึงเทคโนโลยี 4G และ AR ที่มีความสามารถหลากหลายและครอบคลุมการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ มากมายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเป็นช่องทางที่ผู้บริหารการตลาดควรให้ความสำคัญอีกช่องทางหนึ่งเทคโนโลยี AR ที่มีความสามารถในการบรรจุข้อมูลเป็นจำนวนมากหรือใช้ร่วมกับโปรแกรมออนไลน์ ประเภท Social Media, Social Network และ Contents ต่าง ๆ ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการสูงเพื่อทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การโฆษณาเสื้อผ้าในนิตยสาร Esquire เมื่อผู้อ่านนำ AR Marker ไปสแกน ผู้อ่านจะเห็นนายแบบคนนั้นในรูปแบบของ 3 มิติ ที่มีการเปลี่ยนเสื้อผ้า ให้เข้ากับฤดูกาลที่ผู้อ่านเป็นคนกำหนด ฤดูเหล่านั้นจะถูกเปลี่ยนโดยการหมุน AR marker ไปทางด้านซ้าย ขวา หน้า หลังและฤดูกาลต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะเปลี่ยนตามไปหรือมาใช้ในการโฆษณาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถรับทราบข้อมูลทางด้านภาพและเสียงได้ในรูปแบบ 360 องศา ผู้บริโภคจะสามารถมองเห็นผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจต้องการนำเสนอให้เกิดความรู้สึกเสมือนจริงให้มากที่สุด

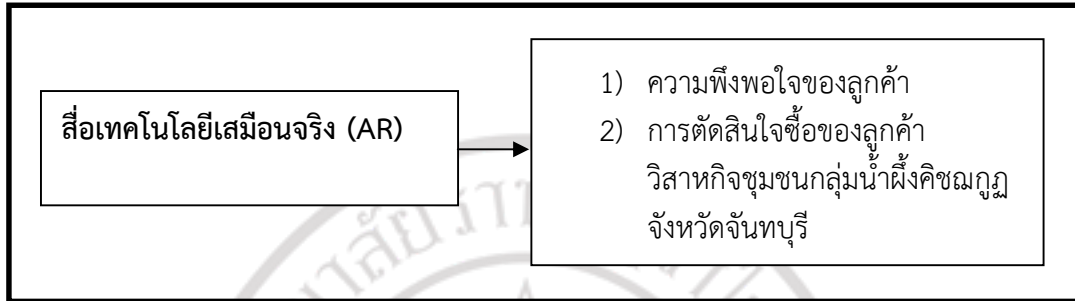
ศุขมา โชคเพิ่มพูน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริงในบอร์ดประชาสัมพันธ์ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้นิสิตเกิดการเรียนรู้

และสามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยประวัติความเป็นมา หลักการและแนวคิดของรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ข้อมูลความรู้รอบตัวเกี่ยวกับประเทศสมาชิก เชื่อมโยงการนำเสนอกับสื่อมัลติมีเดีย มีการวัดผลความพึงพอใจของการประยุกต์ใช้งาน พบว่าผู้ใช้มีความประทับใจในรูปแบบการนำเสนอเทคโนโลยี แต่เนื่องจากเป็นการใช้งานครั้งแรกยังคงเกิดปัญหาติดขัด เช่น ความสะดวกเริ่มแรกในการดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม ปัญหาความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และ ดร.อุทิศ สังขรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษารื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการณ์ของวิสาหกิจชุมชน ในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา และ 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในเขตลุ่มทะเลสาบสงขลา ผลการศึกษาสภาพการณ์ของวิสาหกิจชุมชนพบว่า ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยทางด้านสังคม เอื้ออำนวยต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ส่วนปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี และปัจจัยทางนิเวศวิทยา เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนมีดังนี้ ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านบัญชีและการเงิน ปัญหาด้านการผลิต ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ และปัญหาต้นทุนการผลิต โดยแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานสำคัญของการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ทั้งในด้านการให้ความรู้ การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ การสนับสนุนด้านการตลาด และการกำหนดระเบียบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน

พีรวัฒน์ เอี่ยมโคกสูง (2556) ได้ทำการศึกษารื่อง การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟนสำหรับแนะนำ สถานที่ท่องเที่ยว โดยการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟนสำหรับแนะนำ สถานที่ท่องเที่ยว ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาประกอบไปด้วย เทคโนโลยีภาพเสมือนจริงเสริมเทคโนโลยีการบริการ บอกตำแหน่ง และเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยระบบสามารถให้ผู้ใช้เพิ่มสถานที่ต่าง ๆ ลงไปในฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้อื่น ๆ ได้เห็น โดยข้อมูลที่เพิ่มลงไปนั้นประกอบไปด้วย ข้อมูลพิกัดของผู้ใช้ ข้อมูลรูปถ่าย ข้อมูลเชิงทิศที่ผู้ใช้หันไปถ่ายภาพ ข้อมูลวันที่เวลา เป็นต้น โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการประเมินแยกเป็นสองส่วน ได้แก่การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ และการประเมินความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจและความเร็ว ด้วยสถิติ Independent Samples t-test, 95% Confident interval กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟนสำหรับแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีด้วย ค่าเฉลี่ย 4.10 ผลประเมินด้านเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล พบว่าความเร็วเฉลี่ยรวมของเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลเท่ากับ 3.20 วินาทีและจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า การตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจจากผู้ใช้ในด้านประสิทธิภาพ ผู้ที่ใช้ไอโฟนหามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้ไอโฟนสีเอชและไอโฟนสี

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย