

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่โลกเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง และทำให้เกิดการแข่งขันทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย และรวมไปถึงเทคโนโลยี เพราะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและทำให้โลกหมุนเร็วขึ้น จึงทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ภายในประเทศและองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการค้าระหว่างประเทศที่เสรีขึ้นแบบไร้พรมแดน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศาสตร์ทางด้านโลจิสติกส์ถือได้ว่าเป็นฟันเฟืองกลไกในการขับเคลื่อน ประเทศไทยจึงเห็นความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งจึงได้กำหนดบทบาทในแผนยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการบริการด้านสาธารณะ เพื่อลดต้นทุนการขนส่งและการจัดเก็บสินค้า (ฐาปนानุญหาล้า, 2549, หน้า 51) โดยที่ประเทศไทยได้จัดทำแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2550-2554) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ว่าไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับโลจิสติกส์ของประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางทางการค้า การบริการ การลงทุน นอกจากการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์แล้ว ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและสร้างมาตรฐานโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว โดยอำนวยความสะดวกไปยังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าและคุณค่าของตัวสินค้าและบริการการท่องเที่ยว รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลด้านข่าวสาร (Information Flows) และทางการเงิน (Financial Flows) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการด้านการท่องเที่ยวในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเมื่อปี 2560 ที่ผ่านมามีรายได้จากการท่องเที่ยวที่ 2.76 ล้านล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วน 20% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดจัดทำแผนการตลาดด้านท่องเที่ยว หรือมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประมาณ 1.8 ล้านล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติรวม 35 ล้านคน และรายได้จากตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวภายในประเทศ 9.5 แสนล้านบาท โดยที่นักท่องเที่ยวชาวจีนก็ยังถือว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สัดส่วนมากถึง 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด การท่องเที่ยวดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ต้องเน้นถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน, การปรับปรุงแผนวิสาหกิจ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ซึ่งการท่องเที่ยวจะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 3 เศรษฐกิจเข้มแข็งและแข่งขันได้ โดยวางเป้าหมายการขับเคลื่อนรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2564 ไว้ที่ 4 ล้านล้านบาท โดยจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 40 ล้านคนและยกระดับดัชนีศักยภาพการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยต้องไม่ให้อันดับที่ 25 จากในปี 2560 ที่อยู่ในอันดับ 34 (ประชาชาติ

ธุรกิจออนไลน์, กันยายน 2560) ภาคใต้ถือได้ว่าเป็นภาคที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติท่องเที่ยวมากที่สุดในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมาเที่ยวภาคใต้ จำนวน 47,534,371 คน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 23,841,182 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทย 23,693,189 คน เมื่อพิจารณารายจังหวัดพบว่านักท่องเที่ยวนิยมเดินทางในจังหวัดหลักของภูมิภาค เช่น ภูเก็ต สงขลา กระบี่ สุราษฎร์ธานี พังงา นครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง ชุมพร สตูล ระนอง นราธิวาส ยะลา และปัตตานี ตามลำดับมีรายได้จากการท่องเที่ยว 694,000 ล้านบาทเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 ที่มีมูลค่า 592,000 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

จังหวัดกระบี่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนกันระหว่างภูมิภาคในพื้นที่ภาคเหนือและภาคอีสาน ไม่มีทะเลจึงเป็นการเติมเต็มจังหวัดกระบี่ซึ่งมีสินค้าทางด้านการท่องเที่ยวทางทะเลที่มีคุณภาพ ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย คือ จังหวัดเชียงใหม่และอุดรธานี เป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจในภูมิภาคและจังหวัดใกล้เคียงสำหรับจัดกิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวข้ามภูมิภาค ซึ่งเป็นผลดีและเป็นการกระจายรายได้ไปส่วนต่าง ๆ โดยการวางเป้าหมายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม โดยที่จังหวัดกระบี่เป็นหนึ่งในเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญ และจัดการควบคู่กับยุทธศาสตร์ของจังหวัดกระบี่ Krabi Goes Green ที่มุ่งเป้าไปที่การท่องเที่ยวสีเขียว ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ยกย่องคุณภาพการท่องเที่ยวกระบี่ ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “กระบี่ต้องเป็นเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวอันดามันในอนาคต” จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดกระบี่ในปี 2559 มีจำนวน 5.8 ล้านคน ซึ่งเพิ่มจากปี 2558 ร้อยละ 4.09 โดยแบ่งเป็นชาวไทยกว่า 2.16 ล้านคน และนักท่องเที่ยวต่างชาติดีกว่า 3.63 ล้านคน จังหวัดกระบี่มีรายได้จากการท่องเที่ยว 8.8 หมื่นล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 12.97 และจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, กันยายน 2560)

จังหวัดกระบี่เป็นจังหวัดเล็ก ๆ ที่มากด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมอันเก่าแก่ การผสมผสานการดำรงชีวิตของผู้คนที่ต่างเชื้อชาติศาสนา และความเชื่อที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน ซึ่งตั้งอยู่ทางฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ติดกับทะเลอันดามัน อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ไปตามทางหลวงแผ่นดินประมาณ 814 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 4,709 ตารางกิโลเมตร ซึ่งจังหวัดกระบี่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนซึ่งเต็มไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางโบราณคดี ทางธรรมชาติ ท้องทะเล และป่าเขา

เกาะลันตา เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดกระบี่ โดยเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่มีผู้คนอาศัยต่อเนื่องมายาวนานกว่าร้อยปี ประกอบด้วย เกาะลันตาใหญ่ และเกาะลันตาน้อย แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่บนเกาะลันตาใหญ่ ขณะที่เกาะลันตาน้อย เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอเกาะลันตา ด้วยระยะทางที่ห่างไกลจากแผ่นดิน เกาะลันตาจึงยังคงความสวยงามของหาดทรายและน้ำทะเลใสสะอาด อีกทั้งยังมีวิถีชีวิตของชาวเกาะดั้งเดิม ที่มีทั้งชาวไทยพุทธ ชาวไทยจีน ชาวไทยมุสลิม และชาวไทยใหม่ (ชาวเล) อาศัยอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ผสานกับความเจริญทางด้านหัตถกรรมและชายหาดฝั่ง

ตะวันตก ซึ่งก็ถูกด้วยนักท่องเที่ยว การมาเยือนเกาะลันตาจึงได้เที่ยวหลายบรรยากาศในคราวเดียวกัน แต่แล้วเกาะลันตาก็ประสบปัญหานักท่องเที่ยวลดลง ซึ่งนักท่องเที่ยว มาท่องเที่ยวแบบมาเร็วไปเร็วจากที่เมื่อก่อนเคยมาพักท่องเที่ยวนบนเกาะลันตาเป็นเวลา 2 สัปดาห์ แต่เนื่องจากช่วงที่มีการเปิดเออีซีกลับเหลือแค่สัปดาห์เดียว และเมื่อปี พ.ศ. 2559 พบว่าปริมาณนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติลดลง 20% เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งนี้เกาะลันตาก็ยังปัญหาในเรื่องของการจราจรบนเกาะที่มีปัญหาค่อนข้างมาก การให้บริการรถสาธารณะที่ไม่ค่อยเป็นระเบียบ ถนนบางสายไม่ได้มาตรฐานคับแคบและไม่เพียงพอรวมถึงปัญหาขยะ น้ำเสีย ในพื้นที่ตำบลเกาะลันตาใหญ่ (ฐานเศรษฐกิจ, 2560) ปัญหาที่กล่าวมาจึงทำให้เกาะลันตาไม่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากนัก จึงทำให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนสถานที่จุดหมายปลายทางการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับเกาะลันตา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในประเทศและท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทยมากขึ้น โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวใหม่เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค เป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนการที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจทำให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ที่พักร้านอาหารบริษัททัวร์ การคมนาคมขนส่งสินค้าที่ระลึกและสินค้าพื้นเมืองเป็นต้นสามารถสร้างกำไรให้กับนักธุรกิจและประชาชนที่อยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ สามารถค้าขายได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อรายได้ของประชาชนในท้องถิ่นหมู่บ้านตำบลจังหวัดของประเทศ (มันนี่ฮับ, 2559 อ้างถึงใน ปณิชาตันสุติชล 2560)

จากการศึกษาข้อมูลและวิจัยพบว่าปัญหาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ได้อยู่ที่เรื่องแหล่งท่องเที่ยวหากแต่อยู่ที่การจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) ซึ่งก็คือการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการที่ต้องต่อเนื่อง เริ่มจากการรับนักท่องเที่ยว การขนส่งและรวมไปถึงการดูแลความปลอดภัย การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เป็นลูกโซ่ให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านเวลาต้นทุนและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาชี้ชัดว่าการจัดการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องกระทำเป็นองค์รวมมีการบูรณาการกลุ่มการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่างซึ่งการจัดการห่วงโซ่คุณค่าก็คือการจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวซึ่งมีความแตกต่างจากโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมอื่น ๆ ผลลัพธ์ที่ได้น่าจะใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ดีขึ้นได้และเกิดความพึงพอใจในการแนะนำและการกลับมาเที่ยวซ้ำ (มิ่งสรรพและคณะ, 2551) สร้างรายได้ให้เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวในจังหวัดเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) สูงขึ้นในระดับประเทศ (เถกิงศักดิ์ชัยชาญ, 2555, หน้า 2)

จากแนวคิดและสถานการณ์ข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นต่อการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว และต้องการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจและรวมถึงความคิดเห็น

ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ รวมถึงการนำผลที่ได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และเสนอแนวทางการจัดการโซ่อุปทาน เพื่อยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยไม่เจาะจงรูปแบบการเดินทาง โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศอายุการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพภูมิลำเนา
2. ตัวแปรด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว คือ มาเที่ยวเกาะลันตาครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยวค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว สาเหตุหลักที่เดินทางมาท่องเที่ยว บุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วย และการพักผ่อน
3. ตัวแปรด้านความพึงพอใจได้แก่ความสะดวกทางด้านกายภาพด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินและด้านการใช้จ่ายและการเงิน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
ประชากรกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

- 1.1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

1.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวภายในเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณใช้สูตร W.G. Cochran (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
2. หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบ รวมถึงสังคมและชุมชน สามารถนำผลของการวิจัยเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เพื่อยกระดับคุณภาพและให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยว ในด้านสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ตลอดจนถึงในเรื่องของความปลอดภัยในการเดินทาง เพื่อผลที่มีต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อสร้างรายได้ให้กับจังหวัดกระบี่

นิยามคำศัพท์

การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism supply chain management) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ รวมถึงการเชื่อมต่อประสานสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จนกระทั่งเดินทางกลับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ

ด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยวและสัมภาระ ความพร้อมของบริษัททัวร์ ความสะดวกสบายในการเดินทาง รวมความปลอดภัยในการเดินทาง

ด้านการไหลของสารสนเทศ (Information Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารกับนักท่องเที่ยวเช่นข้อมูลด้านสถานที่ร้านอาหารในที่พักที่พักรวมเว็บไซต์การท่องเที่ยวเป็นต้น

การไหลเวียนทางการเงิน (Financial flows) หมายถึง การจัดการทางการเงิน

การชำระเงินการซื้อขายแลกเปลี่ยนหรือรวมไปถึงการใช้บริการต่าง ๆ

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การท่องเที่ยวไม่เกิดภัยหรือไม่มีเหตุการณ์ที่ไม่ค่อยปลอดภัยที่เป็นหรืออาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

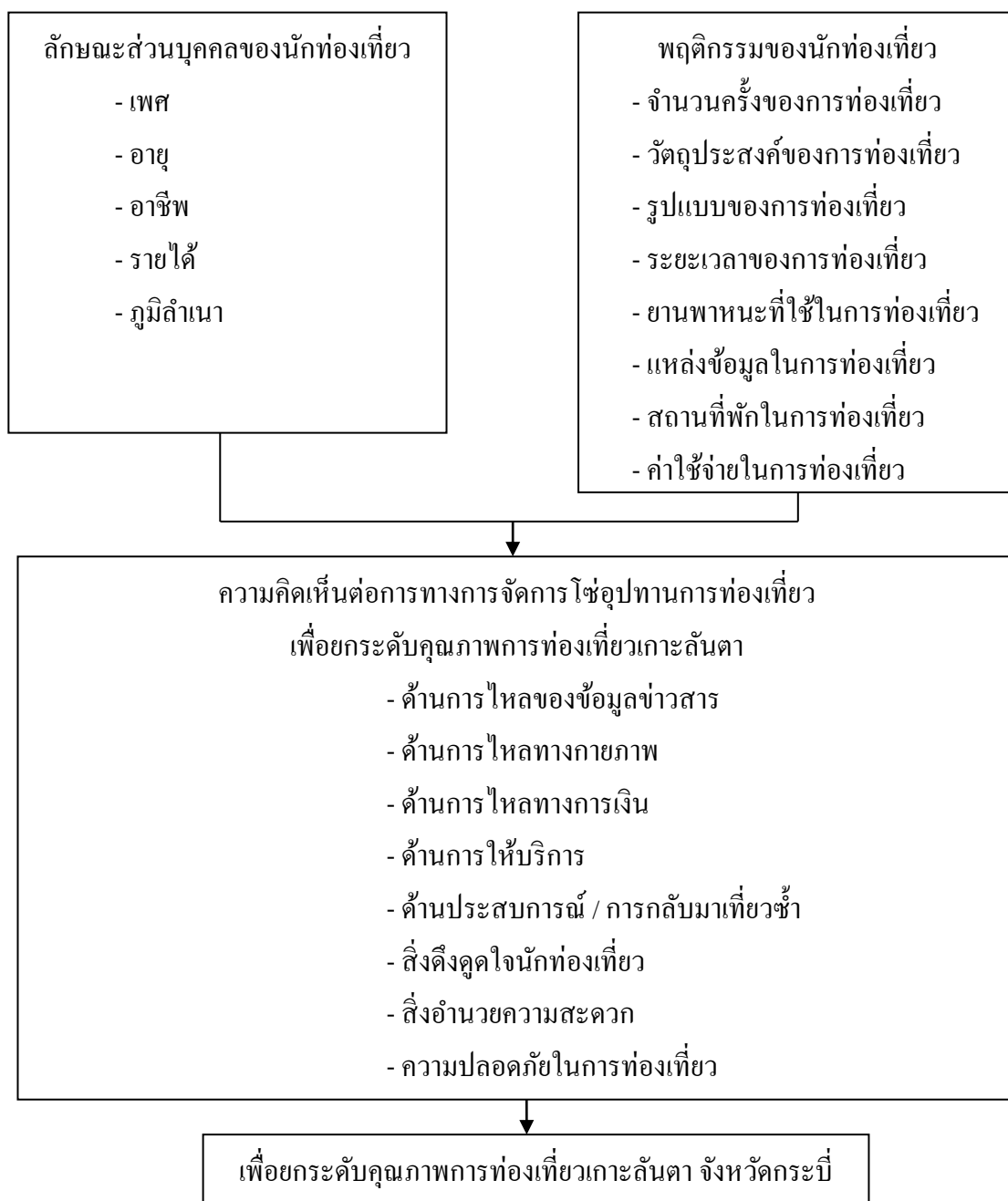
นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปสู่สถานที่หนึ่งเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจการสนุกสนานหรือการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ

นักท่องเที่ยว (Tourist) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist behavior) หมายถึง การกระทำหรือสิ่งทีนักท่องเที่ยวแสดงออกมาทางร่างกายความคิดและความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าทางการท่องเที่ยว เช่น จำนวนวันพักของนักท่องเที่ยวเพื่อนร่วมเดินทางรูปแบบการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist satisfaction) หมายถึง การแสดงออกทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของแต่ละคน เพื่อตอบสนองด้านบวกหรือด้านลบต่อสิ่งหนึ่ง ๆ



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย